

**PREFEITURA MUNICIPAL DE MAFRA-SC**

---

**PRESTAÇÃO DE CONTAS**

**RELATÓRIO TÉCNICO**

**OUTUBRO**

**2023**

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| Articulação com rede de serviços.....                             | 1  |
| Aperfeiçoamento profissional.....                                 | 1  |
| Atendimento ao usuário.....                                       | 2  |
| Pesquisa de satisfação ao usuário.....                            | 2  |
| Anexo I – Relação de exames laboratoriais.....                    | 4  |
| Anexo II – Relação de exames radiografias.....                    | 5  |
| Anexo III – Relatório de Transferências.....                      | 6  |
| Anexo IV – Relatório de medicamentos padronizados.....            | 7  |
| Anexo V – Relatório prestação de procedimentos e atendimento..... | 11 |
| Anexo VI – Consulta por classificação.....                        | 12 |
| Anexo VII – Ouvidoria.....  | 13 |
| Anexo VIII – Educação Permanente.....                             | 17 |

**1- Articulação com a Rede de Serviços**

| META  | AÇÕES ESTRATÉGICAS   | AVALIAÇÃO  | APRESENTAÇÃO   |
|---|--|--|--|
| <p><b>Implantação de Listagem dos Procedimentos Padrão, e Protocolos Clínicos.</b></p>  | <p>- Construir e/ou atualizar protocolos clínicos de atendimentos às Urgências e Emergências e Acolhimento com Classificação de Risco.</p>   | <p>- Protocolos de atendimentos às Urgências e Emergências Implantados</p> <p>- Manuais de Procedimentos Operacionais Padrão disponíveis;</p> <p>- Educação Continuada</p> | <p><b>Concluído, protocolos clínicos, administrativos e de classificação de risco, disponíveis com ciência da equipe multidisciplinar. Anexo RT abril/2018</b></p> <hr/> <p><b>Concluído, Listagem dos Procedimentos Operacionais Padrão, disponível com ciência da equipe multidisciplinar.</b></p> |
| <p><b>Implantação de Comissão de Humanização, de Avaliação do Prontuário, e CCIH; Conselho de Ética Médica, Diretor -Clínico e Diretor Técnico.</b></p> <p><b>Integração como complexo Regulador Municipal;</b></p> | <p>- Construir Comissões com a finalidade de orientar e fiscalizar o desempenho da equipe, visando a qualidade no atendimento do usuário.</p> <p>- Realizar levantamento da quantidade de transferências realizadas para hospitais referência da UPA24h Mafra.</p> | <p>- Atas de reuniões</p> <p>- Ficha de atendimento e livro de registro de transferências</p>  | <p><b>Concluído. Anexo abertura com aceitação dos membros no RT janeiro/2018.</b></p> <hr/> <p><b>Concluído. Anexo III</b></p>   |

## 2- Aperfeiçoamento profissional

| META   | AÇÕES ESTRATÉGICAS   | AVALIAÇÃO  | APRESENTAÇÃO                 |
|--|--|--|------------------------------|
| <b>Realizar ao menos 01 atividade de Educação Continuada/ Permanente por mês</b> | - Realizar levantamento das necessidades de capacitações/ treinamento juntamente a equipe e gestão | - Registro das atividades<br>- Lista de Presença | <b>Concluído. Anexo VIII</b> |

### 3- Atendimento ao usuário

| META  | AÇÕES ESTRATÉGICAS  | AVALIAÇÃO   | APRESENTAÇÃO   |
|---|---|---|--|
| <b>Ofertar exames laboratoriais e de radiologia de apoio diagnóstico</b>  | Realizar contratação técnicos em radiologia de laboratório terceirizado para realização dos exames de acordo com solicitação médica | Número de exames realizados;  | <b>Anexo I e II –<br/>Relação da<br/>quantidade de<br/>exames realizados</b> |
| <b>Realizar acolhimento e classificação de risco em 100% dos usuários que necessitem de atendimento médico.</b> | Manter número de enfermeiros necessários ao desenvolvimento da atividade, especialmente nos horários de maior fluxo                 | Consolidado apresentado pela coordenação da Unidade de Pronto Atendimento e Fichas de atendimento                               | <b>Concluído – Anexo VI.</b>   |
| <b>Atender 100% a demanda espontânea que busca o serviço de Urgência e Emergência Municipal</b>                 | Manter número de profissionais, médico e de enfermagem, em quantidade suficiente para atender 100% da demanda em tempo oportuno     | Fichas de atendimento e Número de atendimentos realizados   | <b>Concluído. Anexo V e VI.</b>  |
| <b>Disponibilizar medicamentos, insumos e materiais de enfermagem de acordo com a padronização.</b>             | Realizar compra de medicamentos, materiais de enfermagem e insumos padronizados pela equipe   | Apresentação pela farmacêutica e enfermeira responsável do serviço, das necessidades e disponibilidade de medicamentos e insumo | <b>Concluído. Anexo IV</b>   |

### 4- Pesquisa de Satisfação do Usuário

| META | AÇÕES ESTRATÉGICAS | AVALIAÇÃO | APRESENTAÇÃO |
|------|--------------------|-----------|--------------|
|------|--------------------|-----------|--------------|

|   |  |   |                             |
|---|--|---|-----------------------------|
| <b>Realizar Pesquisa de Satisfação e Atendimento ao Usuário</b> | Disponibilizar em local visível, caixa de ouvidoria para avaliação e sugestão do usuário | Relatório das avaliações deixadas na caixa de sugestões | <b>Concluído. Anexo VII</b> |
|   | Realizar reuniões de equipe para análise e propostas de melhorias do atendimento         | Livro ata das reuniões realizadas                       | <b>Concluído.</b>           |

**Anexo I - Relatório de exames laboratoriais – OUTUBRO**

| <b>TIPO DE EXAME</b>                          | <b>QUANTIDADE</b> |
|---|-------------------|
| AMILASE                                       | 57                |
| CREATININA                                    | 274               |
| GLICOSE                                       | 8                 |
| TROPONINA I                                   | 216               |
| POTÁSSIO                                      | 203               |
| SÓDIO   | 197               |
| TGO   | 72                |
| TGP   | 72                |
| UREIA   | 267               |
| HEMOGRAMA                                     | 491               |
| BETA HCG                                      | 23                |
| PARCIAL DE URINA                              | 339               |
| CPK CREATINOFOSFOQUINASE                      | 30                |
| BILIRRUBINA TOTAL E FRAÇÕES                   | 63                |
| FOSFATASE ALCALINA                            | 56                |
| GAMA GT GAMA GLUTAMIL TRANSFERASE             | 55                |
| TAP   | 19                |
| KPTT - TEMPO ATIVIDADE TROMBOPLASTINA PARCIAL | 17                |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>2459</b>       |

**Anexo II - Relatório RX – OUTUBRO**

| <b>MEMBRO</b>                  | <b>QUANTIDADE</b> |
|--------------------------------|-------------------|
| Abdome                         | 26                |
| Abdome agudo                   | 89                |
| Antebraço                      | 13                |
| Articulação Acrômio Clavicular | 3                 |
| Articulação Sacro Ilíaca       | 0                 |
| Articulação Temporomandibular  | 1                 |
| Bacia/Pelve                    | 24                |
| Braço/Úmero                    | 7                 |
| Calcâneo                       | 12                |
| Cavum                          | 22                |
| Clavícula                      | 5                 |
| Coluna cervical                | 32                |
| Coluna lombar                  | 56                |
| Coluna sacro-coccix            | 0                 |
| Coluna torácica                | 28                |
| Coluna tóracolumbar            | 13                |
| Costela/Hemitórax              | 43                |
| Cotovelo                       | 24                |
| Crânio                         | 39                |
| Dedos da mão                   | 30                |
| Dedos do pé                    | 5                 |
| Escapula                       | 0                 |
| Esterno                        | 0                 |
| Fêmur/Coxa                     | 6                 |
| Joelho                         | 88                |
| Mandíbula                      | 0                 |
| Mão                            | 38                |
| Maxila                         | 0                 |
| Mastóide                       | 0                 |
| Ombro/Escapula Umeral          | 58                |
| Órbita                         | 0                 |
| Ossos da face                  | 7                 |
| Ossos nasais                   | 0                 |
| Pé                             | 78                |
| Perna                          | 19                |
| Punho                          | 48                |
| Quadril/Coxofemoral            | 30                |
| Seios da face                  | 35                |
| Tórax                          | 117               |
| Tórax 2P                       | 327               |
| Tornozelo                      | 65                |

|              |             |
|--------------|-------------|
| Zigomático   | 0           |
| <b>Total</b> | <b>1392</b> |

|            |             |
|------------|-------------|
| <b>UPA</b> | <b>326</b>  |
| <b>SMS</b> | <b>1718</b> |



**Anexo III - Relatório de transferências UPA 24H – OUTUBRO**

| <b>INSTITUIÇÃO</b>                                |            |
|---|------------|
| ALTA PARA DOMICÍLIO (PACIENTES ACAMADOS)          | 1          |
| ATENA (MAFRA/SC)                                  | 0          |
| HOSPITAL PAPANDUVA                                | 1          |
| HOSPITAL REGIONAL (JOINVILLE/SC)                  | 0          |
| HOSPITAL SÃO BRAZ (PORTO UNIÃO)                   | 0          |
| HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO (MAFRA/SC)          | 141        |
| HOSPITAL BOM JESUS (RIO NEGRO)                    | 3 PAM      |
| HOSPITAL DE CANOINHAS                             | 2          |
| HOSPITAL TRÊS BARRAS                              | 8          |
| HOSPITAL DE RIO NEGRINHO (RIO NEGRINHO/SC)        | 3          |
| JESER INFANTIL (JOINVILLE/SC)                     | 10         |
| HOSPITAL MUNICIPAL SÃO JOSÉ (JOINVILLE/SC)        | 0          |
| MATERNIDADE DONA CATARINA KUSS (MAFRA/SC)         | 0          |
| HOSPITAL SANTA ISABEL (BLUMENAL/SC)               | 0          |
| HOSPITAL INFANTIL JOANA GUSMÃO (FLORIANÓPOLIS/SC) | 0          |
| HOSPITAL SAGRADA FAMÍLIA (SÃO BENTO DO SUL)       | 1          |
| HOSPITAL SÃO JOSÉ (JARAGUÁ DO SUL)                | 0          |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>167</b> |



## Anexo IV – Medicamentos padronizados

|  |
|--|
| <b>1 - FÁRMACOS QUE ATUAM NO SISTEMA NERVOSO</b>   |
| <b>ANESTÉSICOS GERAIS</b>                          |
| <b>1.1 INTRAVENOSOS</b>                            |
| Propofol 10mg/mL EV - ampola 20mL                  |
| <b>1.2 ANESTÉSICOS LOCAIS</b>                      |
| Lidocaína 10% spray- frasco 50mL                   |
| Lidocaína 2% gel - bisnaga 30g                     |
| Lidocaína 2% s/vaso inj. IM/EV - frasco 20mL       |
| Lidocaína c/vaso 2% INFILTRAÇÃO - 20mL             |
| <b>1.3 ANALGÉSICOS OPIÓIDES</b>                    |
| Fentanila 78,5mcg/mL sol. Inj. EV– ampola 2mL      |
| Morfina 10mg/mL sol. Inj.IM/EV – ampola 1mL        |
| Petidina 50mg/mL IM/EV – ampola 2mL                |
| Tramadol 50mg/mL sol. Inj. IM/EV- ampola 2mL       |
| <b>1.4 ANTICONVULSIVANTE</b>                       |
| Clonazepan 2,5 mg/mL – gotas                       |
| Fenobarbital 100mg/mL Sol. Inj. EV- ampola 2 mL    |
| Fenitoína 50mg/mL Sol. Inj. IM/EV - ampola 5mL     |
| <b>1.5 BENZODIAZEPÍNICOS</b>                       |
| Diazepam 5mg – comprimido                          |
| Diazepam 5mg/mL Sol. Inj.IM/EV – ampola 2mL        |
| Midazolam 5mg/mL Sol. Inj. IM/EV– ampola 3mL       |
| Midazolam 5mg /mL EV– ampola 10mL                  |
| <b>1.6 ANTIPSICÓTICOS</b>                          |
| Clorpromazina 5mg/mL Sol. Inj. IM – ampola 5mL     |
| Haloperidol 5mg/mL Sol. Inj. IM –ampola 1mL        |
| Levomepromazina 4% - gotas                         |
| <b>1.7 ANTAGONISTA DE BENZODIAZEPÍNICOS</b>        |
| Flumazenil 0,1mg/mL Sol. Inj. EV – ampola 5mL      |
| <b>1.8 BETABLOQUEADORES NEUROMUSCULARES</b>        |
| Cloreto de suxametônio 100mg EV– frasco            |
| <b>1.9 ANTIPARKINSONIANOS</b>                      |
| Biperideno ampola 5mg/mL IM/EV – ampola 1mL        |
| <b>2 – FÁRMACOS ANTI-INFECCIOSOS</b>               |
| <b>2.1 PENICILINAS E DERIVADO</b>                  |
| Benzilpenicilina benzatina 1.200.000 UI IM– frasco |
| <b>2.2 CEFALOSPORINAS</b>                          |
| Cefazolina 1g EV– frasco ( 1ª geração)             |



|   |
|---|
| Ceftriaxona EV 1g – frasco (3ª geração)                 |
| <b>2.3 QUINOLONAS</b>                                   |
| Ciprofloxacino 2mg/ mL sol. Inj EV– frasco 100mL        |
| Levofloxacino 5mg/mL Sol. Inj. EV – frasco 100mL        |
| <b>2.4 IMIDAZÓLICOS</b>                                 |
| Metronidazol 5mg/mL Sol.Inj EV – frasco                 |
| <b>2.5 SULFAMÍDICOS</b>                                 |
| Rifamicina– spray                                       |
| Sulfadiazina de prata – bisnaga                         |
| <b>2.6 ANTIVIRAL</b>                                    |
| Tamiflu 30,45,75mg – comprimido                         |
| <b>2.7 AMINOGLICOSIDEO</b>                              |
| Gentamicina 40mg/mL IM/EV – 2ML                         |
| <b>2.8 BACTERICIDA</b>                                  |
| Neomicina 5mg/g + bacitracina zincica 250UI/g - bisnaga |
| <b>3- FÁRMACOS QUE ATUAM NA INFLAMAÇÃO E NA DOR</b>     |
| <b>3.1 ANTI-INFLAMATÓRIOS NÃO ESTEROIDAIS</b>           |
| Cetoprofeno 20mg/mL - gotas                             |
| Cetoprofeno 50mg/mL IM– ampola 2mL                      |
| Cetoprofeno 100mg EV - frasco                           |
| Diclofenaco sódico 25mg/ML IM– ampola 3mL               |
| Ibuprofeno 50mg/mL – gotas                              |
| <b>3.2 ANTI-INFLAMATÓRIOS ESTEROIDAIS</b>               |
| Dexametasona 4mg/mL IM/EV – ampola 2,5mL                |
| Hidrocortisona 100mg IM/EV- frasco                      |
| Hidrocortisona 500mg IM/EV – frasco                     |
| Prednisona 20mg – comprimido                            |
| Prednisolona 3mg/mL – solução oral                      |
| <b>3.3 ANALGÉSICOS NÃO OPIÓIDES</b>                     |
| Dipirona sódica 500mg/mL – gotas                        |
| Dipirona sódica 500mg/mL Sol. Inj. IM/EV – ampola 2mL   |
| Paracetamol 500mg – comprimido                          |
| Paracetamol 200mg/mL – gotas                            |
| <b>4- FÁRMACOS QUE ATUAM NO EQUILÍBRIO ELETROLÍTICO</b> |
| <b>4.1 REPOSIÇÃO ELETROLÍCA PARENTERAL</b>              |
| Água destilada Sol. Inj. - ampola 10mL                  |
| Bicarbonato de sódio 8,4% Sol. Inj. EV – ampola 10mL    |
| Bicarbonato de sódio 8,4% Sol. Inj. EV– ampola 250mL    |



|   |
|---|
| Cloreto de potássio 19,1% Sol. Inj. EV – ampola 10mL              |
| Cloreto de sódio 20% Sol. Inj. EV – ampola 10mL                   |
| Glicose hipertônica 50% Sol. Inj. EV – ampola 10mL                |
| Gluconato de cálcio 10% (100mg/mL) Sol. Inj. EV – ampola 10mL     |
| Ringer com Lactato EV– 500mL                                      |
| Sulfato de magnésio 50% Sol. Inj. IM/EV– ampola 10mL              |
| <b>4.2 VITAMINAS</b>  |
| Biofrutose ( vit. A,B,C + associações) Sol. Inj. EV – ampola 10mL |
| Polivitamínico (complexo B) Sol. Inj. IM/EV– ampola 2mL           |
| <b>5- FÁRMACOS QUE ATUAM NO SISTEMA CARDIOVASCULAR</b>            |
| <b>5.1 GLICOSÍDEOS CARDÍACOS</b>                                  |
| Digoxina 0,25mg – comprimido                                      |
| Deslanosideo 0,2mg/mL Sol. Inj. IM/EV– ampola 2mL                 |
| <b>5.2 ANTIARRÍTMICO</b>  |
| Adenosina 3mg/ML EV – ampola 2mL                                  |
| Amiodarona 50mg/mL Sol. Inj. EV– ampola 3mL                       |
| <b>5.3 ANTIANGINOSOS E VASODILATADORES CORONARIANOS</b>           |
| Isossorbida (dinitrato) 5mg – comprimido sublingual               |
| Nitroglicerina 5mg/mL Sol. Inj. EV– frasco 5mL                    |
| Nitroprussiato de sódio 50mg EV– frasco                           |
| Propatilnitrato 10mg – comprimido                                 |
| <b>5.4 ANTI-HIPERTENSIVOS</b>                                     |
| <b>5.4.1 INIBIDORES ECA</b>                                       |
| Captopril 25mg – comprimido                                       |
| Enalapril 10mg - comprimido                                       |
| <b>5.4.2 BLOQUEADORES CANAL DE CÁLCIO</b>                         |
| Cinarizina 75mg - comprimido                                      |
| Nifedipino 20mg – comprimido                                      |
| <b>5.4.3 BETABLOQUEADORES</b>                                     |
| Atenolol 25mg- comprimido   |
| Metoprolol, tartarato 1mg/mL EV – ampola 5mL                      |
| Propranolol 40mg- comprimido                                      |
| <b>5.4.4 AGONISTA ALFA ADRENÉRGICO</b>                            |
| Metildopa 250mg – comprimido                                      |
| Clonidina 0,1 mg – comprimido                                     |
| <b>5.5 MEDICAMENTOS VASOPRESSORES</b>                             |



|  |
|--|
| Dopamina 5mg/mL Sol. Inj. EV – ampola 10mL   |
| Dobutamina 12,5mg/mL Sol. Inj. EV– ampola 20mL                                       |
| Epinefrina 0,1% sol. inj. IM/EV– ampola 1mL  |
| Norepinefrina 2mg/mL Sol. Inj. EV – ampola 4mL                                       |
| <b>5.6 DIURÉTICOS</b>  |
| Espironolactona 25mg – comprimido  |
| Furosemida 10mg/ml Sol. Inj. IM/EV – ampola 2ml                                      |
| <b>6-FÁRMACOS UTILIZADOS EM HEMATOLOGIA</b>  |
| <b>6.1 ANTICOAGULANTES</b>   |
| Heparina 5000UI/ml Sol. Inj. EV – frasco   |
| Enoxaparina 40mg/0,4ml SC- seringa pré-carregada                                     |
| <b>6.2 ANTI-HEMORRÁGICOS</b>   |
| Acido Tranexâmico (Transamin) 50mg/mL EV - ampola 5mL                                |
| Fitomenadiona (vitamina K) 10mg/mL Sol. Inj. IM- ampola 1mL                          |
| <b>6.3 ANTIAGREGANTE PLAQUETÁRIO</b>   |
| Acido acetilsalicílico 100mg – comprimido  |
| Clopidogrel 75mg – comprimido  |
| <b>7- FÁRMACOS QUE ATUAM NO SISTEMA DIGESTÓRIO</b>                                   |
| <b>7.1 INIBIDORES DE SECREÇÃO GÁSTRICA</b>   |
| Hidróxido de magnésio + hidróxido de alumínio – suspensão oral                       |
| Omeprazol 40mg Sol. Inj. EV- frasco  |
| Ranitidina 25mg/mL Sol. Inj. IM/EV – ampola 2mL                                      |
| <b>7.2 ANTIEMÉTICOS</b>  |
| Bromoprida 4mg/mL 10 mL – gotas  |
| Bromoprida 5mg/mL Sol. Inj. IM/EV – ampola 2mL                                       |
| Dimenidrato 30mg + vitamina B6 50mg + glicose+ frutose Sol. Inj. EV – ampola 10mL    |
| Dimenidrato IM– ampola 1 mL  |
| Metoclopramida 5mg/mL Sol. Inj. IM/EV – ampola 2mL                                   |
| Ondansetrona 2mg/ML IM/EV – ampola 2mL   |
| <b>7.3 ANTIFISÉTICOS</b>   |
| Simeticona 75mg/mL- gotas  |
| <b>7.4 LAXATIVOS</b>   |
| Fosfato de sódio, mono e dibásico – frasco 130mL (enema)                             |
| Lactulose 667mg/ml – solução   |
| Manitol VO/EV – bolsa  |
| <b>7.5 ANTIESPAMÓDICOS</b>   |
| Atropina 0,50 mg/mL Sol. Inj. SC/IM/EV – ampola 1mL                                  |
| N-Butilbrometo de escopolamina 4mg + dipirona 500 mg/mL Sol. Inj. IM/EV – ampola 5mL |
| N-Butilbrometo de escopolamina 20mg/mL Sol.inj. IM/EV – ampola 1mL                   |
| <b>8- FÁRMACOS QUE ATUAM NO SISTEMA RESPIRATÓRIO</b>                                 |



|   |
|---|
| <b>8.1 BRONCODILATADORES</b>  |
| Aminofilina 24mg/ml Sol. Inj. EV – ampola 10mL  |
| Brometo de Ipratrópio 0,025% (Atrovent) – frasco 20mL   |
| Terbutalina 0,5mg/ml Sol. Inj. SC/EV- ampola 1mL  |
| <b>8.2 CORTICOSTEROIDE PARA INALAÇÃO</b>  |
| Salbutamol spray 100mcg/dose  |
| <b>9- FÁRMACOS QUE ATUAM NO SISTEMA ENDÓCRINO</b>   |
| Insulina mista NPH 100UI/mL Sol. Inj. SC– frasco  |
| Insulina mista regular 100 UI/mL Sol. Inj. SC– frasco   |
| <b>10- FÁRMACOS ANTIALÉRGICOS</b>   |
| Prometazina 25mg/mL Sol. Inj. IM– ampola 2mL  |
| Dexclorfeniramina 2mg/5mL – solução oral  |
| <b>11- FÁRMACOS OFTAMOLÓGICOS</b>   |
| Acetato de retinol + aminoácido + metionina + cloranfenicol 3,5mg - pomada (Epitezan)                     |
| Cloridrato de tetracaína 1% + cloridrato de fenilefrina 0,1% Sol. Oft. (colírio anestésico) – frasco 10mL |
| <b>12- ANTÍDOTOS</b>  |
| Acetilcisteína 100mg/mL EV- ampola 3mL  |
| Carvão ativado em pó  |
| <b>13- CONTRACEPTIVOS HORMONAIIS</b>  |
| Levonorgestrel 0,75mg/comp -comprimido  |

#### Anexo V – Prestação de procedimentos e atendimentos UPA24H – OUTUBRO

| NOME DO PROCEDIMENTO   | CÓDIGO      | TOTAL |
|--|-------------|-------|
| ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO   | 0301060118  | 4851  |
| ADM MEDICAMENTOS   | 0301100012  | 6025  |
| AFERIÇÃO DE PRESSÃO  | 0301100039  | 3224  |
| ATENDIMENTO DE URGÊNCIA C/ OBS ATÉ 24H   | 0301060029  | 1530  |
| ATENDIMENTO MÉDICO EM UPA  | 0301060096  | 4659  |
| AVALIAÇÃO ANTROPOMÉTRICA   | 0101040024  | 1001  |
| COLETA DE MATERIAL PARA EXAME LABORATORIAL   | 0201020041  | 261   |
| CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUP (EXCETO MÉDICO)<br>COM ESCUTA INICIAL E ORIENTAÇÕES | 0301010048  | 48    |
| CONSULTA PEDIATRIA   |             | 1058  |
| CURATIVO   | 03001100276 | 23    |
| DRENAGEM DE ABSCESSO   | 0401010023  | 0     |
| ELETROCARDIOGRAMA  | 0211020036  | 337   |
| GLICEMIA   | 0214010015  | 274   |
| INALAÇÃO   | 0301100101  | 29    |

|                                      |            |      |
|--------------------------------------|------------|------|
| LARINGOSCOPIA                        | 0209040025 | 0    |
| OXIGENOTERAPIA                       | 0301100144 | 1    |
| RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DA CÓRNEA | 0405050259 | 0    |
| RETIRADA DE PONTOS                   | 0301100152 | 1    |
| SONDA VESICAL DE ALÍVIO              | 0301100047 | 2    |
| SONDA VESICAL DE DEMORA              | 0301100055 | 7    |
| SONDAGEM GÁSTRICA                    | 0301100179 | 0    |
| SUTURA                               | 0401010066 | 0    |
| PACIENTES EM OBSERVAÇÃO              | 4682       | 2533 |

**Anexo VI – Consulta por classificação UPA 24H – OUTUBRO**

| CLASSIFICAÇÃO                  | TOTAL       | PERCENTUAL | TEMPO MÉDIO<br>PARA<br>ATENDIMENTO<br>MÉDICO |
|--------------------------------|-------------|------------|--|
| <b>Emergência (Vermelho)</b>   | 15          | 0,30%      | 00:16:22                                     |
| <b>Muito Urgente (Laranja)</b> | 126         | 2,55%      | 00:17:36                                     |
| <b>Urgente (Amarelo)</b>       | 789         | 15,95%     | 00:21:10                                     |
| <b>Pouco Urgente (Verde)</b>   | 3543        | 71,60%     | 00:30:44                                     |
| <b>Não Urgente (Azul)</b>      | 475         | 9,60%      | 00:35:36                                     |
| <b>Indevido (branco)</b>       |             |            |  |
| <b>Total de atendimentos:</b>  | <b>4948</b> | 100,00%    |  |

|  |          |
|--|----------|
| <b>Entre recepção e triagem</b>                          | 00:07:50 |
| <b>Entre triagem e atendimento médico</b>                | 00:29:07 |
| <b>Permanência do paciente na unidade com observação</b> | 04:28:46 |
| <b>Permanência do paciente na unidade sem observação</b> | 00:54:44 |

## Anexo VII – Pesquisa de satisfação do usuário – Ouvidoria

Período de 01/10/2023 até 31/10/2023  
Total de pesquisas realizadas: 136

A enfermagem orientou os cuidados e esclareceu as suas dúvidas?

| OPÇÃO                     | TOTAL |
|---------------------------|-------|
| Sim                       | 127   |
| Não                       | 27    |
| Não utilizei esse serviço | 13    |

A equipe técnica foi atenciosa durante sua permanência na Upa, prestaram um atendimento humanizado (empáticos, cordiais e sensíveis)?

| OPÇÃO                      | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Concordo plenamente        | 122   |
| Concordo parcialmente      | 35    |
| Não concordo, nem discordo | 15    |
| Discordo parcialmente      | 2     |

Atendimento da recepção foi bom?

| OPÇÃO                      | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Concordo plenamente        | 132   |
| Concordo parcialmente      | 33    |
| Não concordo, nem discordo | 17    |
| Discordo totalmente        | 4     |
| Discordo parcialmente      | 2     |

O atendimento da enfermeira ao acolhimento (Classificação de Risco) foi bom?

| OPÇÃO                      | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Concordo plenamente        | 124   |
| Concordo parcialmente      | 37    |
| Não concordo, nem discordo | 19    |
| Discordo totalmente        | 6     |
| Discordo parcialmente      | 1     |

Emissão: 05/12/2023



**SAÚDE É ASSIM QUE SE FAZ!**

O atendimento de enfermagem em relação à curativos, inalação, medicação, atendeu suas expectativas?

| OPÇÃO                      | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Concordo plenamente        | 122   |
| Concordo parcialmente      | 41    |
| Não concordo, nem discordo | 21    |
| Discordo totalmente        | 2     |

O atendimento médico foi satisfatório?

| OPÇÃO                      | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Concordo plenamente        | 126   |
| Concordo parcialmente      | 31    |
| Não concordo, nem discordo | 14    |
| Discordo totalmente        | 2     |

O médico orientou a receita e esclareceu suas dúvidas durante a consulta?

| OPÇÃO                     | TOTAL |
|---------------------------|-------|
| Sim                       | 129   |
| Não                       | 17    |
| Não utilizei esse serviço | 2     |

O serviço de fisioterapia foi bom?

| OPÇÃO                      | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Concordo plenamente        | 92    |
| Concordo parcialmente      | 30    |
| Não utilizei esse serviço  | 29    |
| Não concordo, nem discordo | 19    |
| Discordo parcialmente      | 4     |
| Discordo totalmente        | 3     |

O serviço de higienização/limpeza de toda a unidade é bom?

| OPÇÃO                 | TOTAL |
|-----------------------|-------|
| Concordo plenamente   | 126   |
| Concordo parcialmente | 34    |

**SAÚDE É ASSIM QUE SE FAZ!**

| OPÇÃO                      | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Não concordo, nem discordo | 19    |
| Discordo parcialmente      | 1     |

O serviço de radiologia foi bom?

| OPÇÃO                      | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Concordo plenamente        | 110   |
| Concordo parcialmente      | 33    |
| Não concordo, nem discordo | 17    |
| Não utilizei esse serviço  | 14    |
| Discordo parcialmente      | 2     |

O serviço do laboratório foi bom e ágil?

| OPÇÃO                      | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Concordo plenamente        | 117   |
| Concordo parcialmente      | 36    |
| Não concordo, nem discordo | 23    |
| Não utilizei esse serviço  | 8     |

Que nota você daria para unidade UPA 24H?

| OPÇÃO | TOTAL |
|-------|-------|
| 10    | 99    |
| 6     | 17    |
| 8     | 11    |
| 9     | 10    |
| 7     | 6     |

Emissão: 05/12/2023

*"Dados obtidos através do instrumento do totem de pesquisa e satisfação, diante dos resultados, manteve-se o cronograma de treinamentos e ações com medidas de melhorias contínuas".*

## Anexo VIII – Educação Permanente

**HALINA TEMOTHIO**  
**ASSESSORIA EM GESTÃO DE SAÚDE E EDUCAÇÃO PERMANENTE**  
**CNPJ 28.260.762/0001-46**

**Atividade realizada:** Prestação de serviço em assessoria em educação permanente na UPA 24 horas do Município de Mafra/SC no mês de outubro/2023

| DATA            | ATIVIDADE   | PÚBLICO ENVOLVIDO   |
|-----------------|---|---|
| 01 a 31/10/2023 | Assessoria técnica à Gestão Administrativa e à Responsável técnica de enfermagem diariamente, sempre que solicitada, com elaboração de notas técnicas, protocolos, documentos orientativos e respostas técnicas a apontamentos da SMS e órgãos oficiais, além de discussão de dúvidas e esclarecimentos acerca da assistência na UPA 24 horas.  | Gestão adm.<br>Jessica<br>RT enf. Roberta                                   |
| 01 a 31/10/2023 | Capacitação através da metodologia EAD (Plataforma Twygo) com o objetivo de instrumentalizar os profissionais com conhecimento teórico-prático, com conteúdos teóricos e exercícios de fixação.<br><br>*Segue no <b>Anexo I</b> – Relatório de desempenho dos colaboradores emitido em 25/10/23.  | Todos os colaboradores da UPA   |
| 01 a 31/10/23   | Apoio técnico à Gestora Administrativa, Responsáveis técnicos em enfermagem e farmácia, com reuniões técnicas para alinhamento dos processos de trabalho, com ênfase na responsabilidade técnica dos gestores.  | Gestão adm.<br>Jessica<br>RT enf. Roberta<br>RT Tayna<br>RT médico Dr. José |
| 01 a 31/10/23   | Orientações técnicas para rotina do CME.  | Enfermagem<br>Grupo técnico<br>CME  |
| 10 e 11/10/23   | Elaboração de documento como resposta às declarações efetuadas na Câmara de Veredadores acerca dos atendimentos realizados na UPA.  | Gestão adm.<br>Jéssica<br>Diretora<br>Jaqueline                             |
| 11/10/23        | Visita técnica no CME para avaliação da organização do setor. Revisão dos POP da Instituição.   | Gestão adm.<br>Jéssica<br>RT enf. Roberta                                   |
| 15 a 22/10/23   | Disponibilização dos materiais com orientação técnica sobre:<br>- Realização de eletrocardiograma – anterior à esquerda e à direita e posterior; derivações; posicionamentos dos eletrodos; orientações de enfermagem durante o exame; identificação correta do laudo.<br>- Escalas – Cincinatti, glasgow atualizada, Morse, Rass, Braden.<br>- Padronização de diluição dos medicamentos utilizados em sala de emergência – adulto e pediátrico. | Gestão adm.<br>Jéssica<br>RT enf. Roberta                                   |

**ANEXO I – RELATÓRIO DE 25/10/23 COM A  
RELAÇÃO DOS COLABORADORES COM  
RESPECTIVOS DESEMPENHOS NA  
PLATAFORMA EAD – EDUCAÇÃO PERMANENTE:**

RUA JOÃO PAUL, 280 – APT 4502 – BAIRRO FLORESTA – JOINVILLE/SC  
FONE (47) 99977-6549 - EMAIL: TEMOTHIOHALINA@GMAIL.COM

**HALINA TEMOTHIO**  
**ASSESSORIA EM GESTÃO DE SAÚDE E EDUCAÇÃO PERMANENTE**  
**CNPJ 28.260.762/0001-46**

| <b>Nome completo</b>                       | <b>Cargo</b>                                | <b>Progresso</b> |
|--|---|------------------|
| Maria Luiza Rosauro *                      | Aux. de Farmácia                            | 100%             |
| EDUARDA BUENO PONTES *                     | Aux Administrativo                          | 100%             |
| ALEFF HENNING VAZ *                        | Controlador de Acesso                       | 100%             |
| GABRIELLY BUSS *                           | Enfermeiro                                  | 100%             |
| LUANA PAULA PORTELA *                      | Enfermeiro                                  | 100%             |
| José Baptista *                            | Auxiliar Administrativo do Setor Financeiro | 100%             |
| VERA LUCIA AMANTINO CARVALHO               | Aux. de Limpeza                             | 100%             |
| RIVAMAR WITT *                             | Aux. de Farmácia                            | 100%             |
| MILENA ALVES DE OLIVEIRA *                 | Técnica de Enfermagem                       | 100%             |
| MARGARETE FERREIRA DA MAIA *               | Aux. de Limpeza                             | 100%             |
| Ivani Iasmim Clemente de Araujo *          | Enfermeiro                                  | 95%              |
| ANA CLAUDIA WENGRZYNOVSKI *                | Enfermeiro                                  | 95%              |
| MISAEAL VALDECIR DE OLIVEIRA *             | Motorista                                   | 95%              |
| Adriana Wibbelt *                          | Tec de Enfermagem                           | 93%              |
| Orlando Hening *                           | Aux de manutenção                           | 92%              |
| Maria Solange de Miranda Suszecki *        | Tec de Enfermagem                           | 92%              |
| JESSICA *ZERGER                            | Aux Administrativo                          | 92%              |
| JANILDA ROSA DA SILVA *                    | Tec de Enfermagem                           | 92%              |
| ROBERTA LIEBL GOFFI *                      | Enfermeiro Responsável Técnico              | 92%              |
| CASSIANA DE PAULA CENE *                   | Aux. de Limpeza                             | 92%              |
| ARMANDO DANIEL DA SILVEIRA *               | Tec em Radiologia                           | 92%              |
| ODETE PEREIRA ESTEFANO *                   | Tec em Radiologia                           | 91%              |
| CAIQUE KLEINMAYER ORTIZ *                  | Aux. de Farmácia                            | 91%              |
| Gisele Baptista da Costa *                 | Tec de Enfermagem                           | 90%              |
| DANIELE BEATRIZ SIEBENEICHLER DOS SANTOS * | Aux Administrativo                          | 89%              |
| ROSANGELA LIMA DA SILVA ALVES *            | Aux. de Farmácia                            | 88%              |
| Samuel Custodio de Olivera *               | Motorista                                   | 86%              |
| JENIFFER GUEBERT ADRIANO *                 | Aux. de Farmácia                            | 86%              |
| FERNANDO DA SILVA *                        | MOTORISTA                                   | 86%              |
| JEFERSON HENRIQUE KRAIESKI *               | Motorista                                   | 86%              |
| CLAUDIO RICARDO MADUREIRA *                | Motorista                                   | 86%              |
| CELINA LANG *                              | Enfermeiro                                  | 86%              |
| LUIS PAULO DEBRUM MACHOWSKI *              | Tec em Radiologia                           | 85%              |
| GABRIELLE PETERS *                         | Aux. administrativo RH                      | 84%              |
| Patrícia Luiz *                            | Tec de Enfermagem                           | 83%              |
| Danieli Cristiane Moreira de Lima *        | Tec de Enfermagem                           | 82%              |
| Sthefany Maria Vaz Melo *                  | Enfermeiro                                  | 81%              |
| Pedro Luis Chaparro Cabeza *               | Controlador de acesso                       | 80%              |
| BIANCA LETICIA SOKOLSKI *                  | Enfermeiro                                  | 78%              |
| NILCEIA BUENO DE OLIVEIRA SCHAFFASCHER *   | Aux de Higienização                         | 64%              |

**HALINA TEMOTHIO**  
**ASSESSORIA EM GESTÃO DE SAÚDE E EDUCAÇÃO PERMANENTE**  
**CNPJ 28.260.762/0001-46**

|  |                                  |     |
|--|----------------------------------|-----|
| ROSANGELA GREFFIN *                      | Aux. de Limpeza                  | 62% |
| VANESSA GOMES SIQUEIRA *                 | Tec em Radiologia                | 61% |
| MARCO ANTONIO PIAOTQUEVICZ JUNIOR *      | Recepcionista                    | 61% |
| Thaina Mayara de Souza *                 | Farmacêutico Responsável Técnico | 57% |
| Jessica Cristina Farias *                | Supervisor Administrativo        | 57% |
| MARCELO SIEIRO *                         | Enfermeiro                       | 56% |
| Leticia Taynara Tomporowski *            | Tec de enfermagem                | 53% |
| Jucilene Gonçalves de Freitas Pereira *  | Tec de Enfermagem                | 50% |
| FABIO ELIAS *                            | Tec de Enfermagem                | 44% |
| Thatiane Werka *                         | Tec de Enfermagem                | 43% |
| Solaine Correa *                         | Tec de Enfermagem                | 43% |
| TATIANE APARECIDA SELUCHINHAKSCHITZ *    | Tec de Enfermagem                | 37% |
| MARILDA APARECIDA WISNIEVSKI *           | Aux. de Limpeza                  | 37% |
| ANA PAULA RUKEL PIRES DE OLIVEIRA *      | Enfermeiro                       | 34% |
| CATIUSCIA ZUCOLOTTI                      | Tec de Enfermagem                | 27% |
| Jucelia Schwitzki Ruiz Paloma *          | Tec de Enfermagem                | 19% |
| Max Brzezinski *                         | Recepcionista                    | 15% |
| Milena Cristini Souza *                  | Enfermeiro                       | 13% |
| JEFFERSON JOSE DE OLIVEIRA JUNIOR *      | Tec de Enfermagem                | 11% |
| Felipe da Silva Lima *                   | Controlador de acesso            | 3%  |
| JEAN CARLOS DE JESUS FERNANDES *         | Tec de Enfermagem                | 3%  |
| Janaina Witt Ningeleski *                | Tec de Enfermagem                | 0%  |
| João Carlos Reiser *                     | Enfermeiro                       | 0%  |
| Paula Isabelly Lindenberg Lorena Pinto * | Enfermeiro                       | 0%  |
| Zeni Aparecida Pereira *                 | Auxiliar de higienização         | 0%  |
| Marli Bona *                             | Tec de Enfermagem                | 0%  |
| Luis Antonio de Oliveira *               | Controlador de acesso            | 0%  |
| Anderson Reichardt *                     | Tec de Enfermagem                | 0%  |

**UPA**  
**24h** UNIDADE  
DE PRONTO  
ATENDIMENTO  
**MAFRA**

---

Jéssica Cristina Farias  
Associação Mahatma Gandhi