



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAQUAQUECETUBA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 001/2020 - SMS
EXERCÍCIO: 2020
OF 015/2021

Itaquaquecetuba (SP) 20 de Junho de 2021.

Prezado Senhor,

Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – MAIO A DEZEMBRO / 2020**

Em cumprimento ao estabelecido na **Lei Municipal nº 3093/2013 e Decreto Municipal nº 7016/2013**, e no Contrato de Gestão nº 001/2020, na CLAUSULA DECIMA PRIMEIRA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS, ITEM 11.1 firmado entre a municipalidade de Itaquaquecetuba e a Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui, com compromisso entre as partes para a Gestão Compartilhada das Unidades de Pronto Atendimento Municipais. vem mui respeitosamente encaminhar o Relatório Técnico Assistencial e Financeiro, conforme abaixo relacionado:

➔ **Relatório Assistencial/financeiro:**

No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando a sua inteira disposição para toda sorte de esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Tito Arturo Valencia Monárdez
Diretor Administrativo

Excelentíssimo Senhor,
Willian Sergio Maekawa Harada
Secretário Municipal de Saúde



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUAQUECETUBA**

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL

UPA 24 HORAS

CS 24 HORAS

COMPETÊNCIA ANUAL 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAQUAQUECETUBA

2020



SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	4
1.	METAS QUANTITATIVAS	5
2.	METAS QUALITATIVAS	8
3.	TAXA DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10
4.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUARIOS	18
5.	OUVIDORIAS	28
6.	CONCLUSÃO	29



INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o o período anual, o que corresponde aos meses de Maio a Dezembro da gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui na UPA – JD Caiuby e no Centro de Saúde 24 Horas – Itaquaquetuba, iniciada em 01 de maio de 2020. Ressaltamos que devido a pandemia da COVID-19, foi repactuado o Plano de Trabalho, transformando a UPA 24 horas e o CSI 24 horas em Hospital de Campanha e Retaguarda para atender pacientes com sintomas da pandemia. Outro aspecto relevante diz respeito as metas: dada a pandemia a demanda pelos equipamentos caiu drasticamente afetando as metas previstas.

No período referido foram atendidos **134.482** pacientes nas duas unidades, o que correspondeu a **68,89%** da meta pactuada em contrato no período anual. Na unidade **UPA 24 horas** foram atendidos **40.119** pacientes, ou seja, **39,48%** da meta anual e em relação aos usuários atendidos e no **CS 24 horas**, foram **94.363** pacientes, **100,81%** da meta.

No mês de Julho demos inicio a implantação do sistema de informatização para Pesquisa de Opinião e Classificação de Risco, o sistema apresentou oscilações e inconsistências, o que ocorre por falhas esporádicas, sendo necessário a abertura de fichas manuais para dar continuidade ao serviço executado. O novo sistema seguiu sendo adequado à realidade do serviço para melhor eficácia.

A seguir a descrição dos resultados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



1. METAS QUANTITATIVAS

- ATENDIMENTO MÉDICO
- ✓ TOTALIZAÇÃO UPA E CS 24 HORAS

DIÁ	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			ANUAL				
	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL ANUAL	%			
1	279	38	317	435	37	472	432	54	486	404	61	465	535	90	625	477	103	580	364	91	455	696	105	801	4201	3,1			
2	343	28	371	435	36	471	373	59	432	366	57	423	466	79	545	463	103	566	483	87	570	662	118	780	4158	3,1			
3	286	21	307	362	34	396	352	48	400	449	71	520	467	86	553	434	97	531	598	118	716	605	102	707	4130	3,1			
4	402	23	425	397	36	433	317	53	370	358	64	422	406	100	506	406	93	499	582	116	698	670	87	757	4282	3,2			
5	394	28	422	314	41	355	382	50	432	412	79	491	395	77	472	590	121	711	581	102	683	523	69	592	4158	3,1			
6	415	27	442	314	29	343	450	71	521	468	76	544	331	71	402	568	122	690	545	107	652	478	71	549	4143	3,1			
7	315	35	350	296	28	324	464	64	528	405	66	471	433	78	511	498	128	626	517	101	618	725	104	829	4257	3,2			
8	307	26	333	491	24	515	503	58	561	425	48	473	482	78	560	509	97	606	485	102	587	732	104	836	4471	3,3			
9	293	19	312	412	31	443	393	58	451	345	80	425	523	110	633	421	73	494	736	126	862	692	104	796	4416	3,3			
10	277	20	297	432	38	470	444	73	517	561	77	638	552	93	645	437	82	519	633	107	740	633	89	722	4548	3,4			
11	473	34	507	411	28	439	387	66	453	500	92	592	539	83	622	381	86	467	555	85	640	604	78	682	4402	3,3			
12	444	45	489	376	43	419	376	62	438	558	93	651	386	83	469	435	82	517	302	66	368	521	73	594	3945	2,9			
13	425	39	464	392	27	419	516	83	599	328	88	416	368	92	460	585	110	695	418	86	505	523	86	611	4379	3,3			
14	448	34	483	316	37	353	468	89	557	460	106	566	481	92	573	543	143	686	467	97	564	769	122	891	4693	3,5			
15	331	20	351	489	28	517	453	70	523	433	62	495	498	110	608	494	93	587	420	73	493	670	99	769	4323	3,2			
16	315	38	353	436	52	488	426	67	493	364	62	426	515	86	601	465	86	551	842	127	969	636	79	715	4596	3,4			
17	317	28	345	500	19	519	421	60	481	566	70	626	483	83	566	451	86	537	715	92	807	640	83	723	4604	3,4			
18	483	40	523	461	30	491	405	63	468	485	78	563	527	85	612	453	81	534	596	87	683	338	109	647	4521	3,4			
19	419	41	460	467	32	499	361	67	428	488	89	587	442	87	529	587	121	708	562	81	643	557	86	643	4497	3,3			
20	403	37	440	382	35	417	594	80	674	404	44	448	361	77	438	533	119	652	536	80	616	431	65	496	4181	3,1			
21	414	36	450	378	29	407	495	73	568	341	45	386	574	91	665	530	102	632	556	86	642	723	101	824	4594	3,4			
22	415	30	445	568	50	618	486	82	568	346	51	396	470	64	534	532	118	647	447	92	539	656	111	767	4516	3,4			
23	327	28	355	463	46	509	472	73	545	333	56	389	506	79	585	448	80	529	708	108	816	570	96	666	4394	3,3			
24	296	37	333	507	53	560	486	92	578	452	87	539	489	77	566	441	76	517	687	101	788	382	38	420	4261	3,2			
25	368	54	422	467	39	506	431	84	515	573	81	654	514	76	590	350	76	426	639	116	755	406	66	472	4340	3,2			
26	454	46	500	428	45	473	334	76	410	430	97	527	442	74	516	513	87	600	613	81	694	582	77	659	4379	3,3			
27	387	43	430	279	21	300	541	87	628	527	67	594	385	67	452	609	117	726	578	86	664	571	65	636	4430	3,3			
28	413	37	450	367	46	413	551	103	654	459	73	532	643	97	740	637	118	755	528	86	614	760	109	869	5027	3,7			
29	369	34	403	501	54	555	465	94	559	381	74	455	537	103	640	540	107	647	446	78	524	675	90	765	4524	3,4			
30	323	43	366	491	54	545	425	76	502	374	67	441	530	102	632	447	87	534	750	124	874	697	102	799	4493	3,5			
31	248	30	278	0	0	0	398	74	470	334	103	637	0	0	0	409	108	517	0	0	0	441	73	517	2419	1,8			
TOTAL	11340	1039	12379	12567	1082	13649	13600	2209	15809	13909	2265	16174	14280	2570	16850	15209	3089	18298	16890	2889	19779	18771	2773	21544	134482	100,0			
%	91,70%	8,30%	100	92,07%	7,93%	100	86,0%	14,0%	100,0%	86,0%	14,0%	100,0%	84,75%	15,25%	100	83,12%	16,88%	100	85,3%	14,7%	100,0%	87,1%	12,9%	100,0%	100,0%	100%			
Nº de habitantes	370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821	
Nº de notificações (NTF) geradas	12379			12569			13600			16174			16850			18292			19779			18779			21544			134472	
Nº de notificações (NTF) corretas	12379			13649			15809			16174			16850			18298			19779			18779			21544			134472	
Índice	3,33%			3,68%			4,26%			4,36%			4,54%			4,93%			5,33%			5,80%			36,26%				
Índice NTF	100,00%			100%			100%			100%			100%			100%			100%			100%			100%				



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUCETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



✓ UPA 24 HORAS

DIA	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			ANUAL	
	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL ANUAL	%
1	63	6	69	103	0	103	165	7	172	150	10	160	170	5	175	114	15	129	109	20	129	277	22	299	1236	3,1
2	61	3	64	97	0	97	98	1	99	136	3	139	157	9	166	125	9	134	148	9	157	258	22	280	1136	2,8
3	58	0	58	77	1	78	132	2	134	194	15	209	135	12	147	96	7	103	198	18	216	247	33	280	1225	3,1
4	51	6	57	91	0	91	78	5	83	212	4	216	117	14	131	101	7	108	200	19	219	277	20	297	1202	3,0
5	76	2	78	84	1	85	147	5	152	181	12	193	110	7	117	151	10	161	194	16	210	204	16	220	1216	3,0
6	71	5	76	60	0	60	124	7	131	182	13	195	83	9	92	141	10	151	178	13	191	170	12	182	1078	2,7
7	74	7	81	55	0	55	175	5	180	147	10	157	99	4	103	141	26	167	191	21	212	327	14	341	1296	3,2
8	55	0	55	85	0	85	170	6	176	163	12	175	144	12	156	132	16	148	180	18	198	287	13	300	1293	3,2
9	57	3	60	125	0	125	162	1	163	104	6	110	159	12	171	93	7	100	265	24	289	291	29	320	1338	3,3
10	52	4	56	101	0	101	151	3	154	222	9	231	190	6	196	105	6	111	271	15	286	254	19	273	1408	3,5
11	141	6	147	140	1	141	139	6	145	185	12	197	176	10	186	92	8	100	246	17	263	267	16	283	1462	3,6
12	107	9	116	70	2	72	137	7	144	212	15	227	106	11	117	113	10	123	107	13	120	214	7	221	1140	2,8
13	106	7	113	118	0	118	196	3	199	188	13	201	83	13	96	126	13	139	155	17	172	235	20	255	1293	3,2
14	118	3	121	74	0	74	189	4	193	175	22	197	126	15	141	176	23	199	188	25	213	337	28	365	1503	3,7
15	76	5	81	145	0	145	158	9	167	155	8	163	144	9	153	100	6	106	193	7	200	271	20	291	1306	3,3
16	46	4	50	112	0	112	161	4	165	119	10	129	135	7	142	122	5	127	354	25	379	258	17	275	1379	3,4
17	63	0	63	150	2	152	166	5	171	180	7	187	132	10	142	92	7	99	293	25	318	289	12	301	1433	3,6
18	147	6	153	121	1	122	139	5	144	153	11	164	137	5	142	91	3	94	227	18	245	246	23	269	1333	3,3
19	120	13	133	140	0	140	115	5	120	173	9	182	95	13	108	125	14	139	207	15	222	229	11	240	1284	3,2
20	88	9	97	113	0	113	192	12	204	137	8	145	98	9	107	122	8	130	208	16	224	170	13	183	1203	3,0
21	114	2	116	129	0	129	227	14	241	104	7	111	158	10	168	135	7	142	192	15	207	309	19	328	1442	3,6
22	109	3	112	133	2	135	189	15	204	96	8	104	116	9	125	124	9	133	159	15	174	290	24	314	1301	3,2
23	83	2	85	152	0	152	190	3	193	93	5	98	120	4	124	121	5	126	315	15	330	233	7	240	1348	3,4
24	29	1	30	176	5	181	158	10	168	157	16	173	133	7	140	107	4	111	266	16	282	160	3	163	1248	3,1
25	112	9	121	110	5	115	146	6	152	149	7	156	146	4	150	84	2	86	282	22	304	162	5	167	1251	3,1
26	129	7	136	95	2	97	130	9	139	145	11	156	103	4	107	185	6	191	245	11	256	225	19	244	1326	3,3
27	117	11	128	86	4	90	187	10	197	158	5	163	91	7	98	158	9	167	241	22	263	241	12	253	1359	3,4
28	96	7	103	79	1	80	225	20	245	118	10	128	179	6	185	198	13	211	188	19	207	341	20	361	1520	3,8
29	111	12	123	162	6	168	173	8	181	108	15	123	147	12	159	133	9	142	189	17	206	293	15	308	1410	3,5
30	91	9	100	138	2	140	155	12	167	115	8	123	154	9	163	139	8	147	307	21	328	302	3	305	1473	3,7
31	48	0	48	0	0	0	118	11	129	172	11	183	0	0	0	95	7	102	212	3	215	677	3	677	1,7	
TOTAL	2669	161	2830	3321	35	3356	4892	220	5112	4783	312	5095	3943	264	4207	3837	289	4126	6496	524	7020	7876	497	8373	40119	100,0
%	94,3%	5,7%	100	98,95%	1,05%	100	95,70%	4,30%	100	93,88%	6,12%	100	93,72%	6,28%	100	93,72%	6,28%	100	92,50%	7,50%	100	94,1%	5,9%	100	100,0%	
Nº de habitantes	370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821	
Nº de notificações (NTF) geradas	2830			3356			5112			5095			4207			4126			7020			8373			40119	
Nº de notificações (NTF) corretas	2830			3356			5112			5095			4207			4126			7020			8373			40119	
Índice	0,76%			0,91%			1,38%			1,37%			1,13%			1,11%			1,89%			2,25%			10,81%	
Índice NTF	100,00%			100%			100%			100%			100%			100%			100%			100%			100%	



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



✓ CS 24 HORAS

DIA	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			ANUAL		
	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL ANUAL	%	
1	216	32	248	332	37	369	267	47	314	254	51	305	365	85	450	363	88	451	255	71	326	419	83	502	2965	3,1	
2	282	25	307	338	36	374	275	58	333	230	54	284	309	70	379	338	94	432	335	78	413	404	96	500	3022	3,2	
3	228	21	249	285	33	318	220	46	266	255	56	311	332	74	406	338	90	428	400	100	500	358	69	427	2905	3,1	
4	351	17	368	306	36	342	239	48	287	326	60	386	289	86	375	307	76	383	382	97	479	393	67	460	3080	3,3	
5	318	26	344	230	40	270	235	45	280	231	67	298	285	70	355	439	111	550	387	86	473	319	53	372	2942	3,1	
6	344	22	366	254	29	283	326	64	390	286	63	349	248	62	310	427	112	539	367	94	461	308	59	367	3065	3,2	
7	241	28	269	241	28	269	289	59	348	258	56	314	334	74	408	357	102	459	326	80	406	398	90	488	2961	3,1	
8	252	26	278	406	24	430	333	52	385	262	36	298	338	66	404	377	81	458	305	84	389	445	91	536	3178	3,4	
9	236	16	252	287	31	318	231	57	288	241	74	315	364	98	462	338	66	394	471	102	573	401	75	476	3078	3,3	
10	225	16	241	331	38	369	293	70	363	339	68	407	362	87	449	332	76	408	362	92	454	379	70	449	3140	3,3	
11	332	28	360	271	27	298	248	60	308	315	80	395	363	73	436	289	78	367	309	68	377	337	62	399	2940	3,1	
12	337	36	373	306	41	347	239	55	294	346	78	424	280	72	352	322	72	394	195	53	248	307	66	373	2805	3,0	
13	319	32	351	274	27	301	320	80	400	340	75	415	285	79	364	459	97	556	264	69	333	288	78	366	3086	3,3	
14	331	31	362	242	37	279	299	85	384	285	84	369	355	77	432	367	120	487	279	72	351	432	94	526	3190	3,4	
15	255	15	270	344	28	372	275	61	336	278	54	332	354	101	455	394	87	481	227	66	293	399	79	478	3017	3,2	
16	269	34	303	324	52	376	265	63	328	245	52	297	380	79	459	343	81	424	488	102	590	378	62	440	3217	3,4	
17	254	28	282	350	17	367	255	55	310	376	63	439	351	73	424	359	79	438	422	67	489	351	71	422	3171	3,4	
18	336	34	370	340	29	369	266	58	324	332	67	399	390	80	470	362	78	440	369	69	438	292	86	378	3188	3,4	
19	299	28	327	327	32	359	246	62	308	325	80	405	347	74	421	462	107	569	355	66	421	328	75	403	3213	3,4	
20	315	28	343	269	35	304	402	68	470	267	36	303	263	68	331	411	111	522	328	64	392	261	52	313	2978	3,2	
21	300	34	334	249	29	278	268	59	327	237	38	275	416	81	497	415	95	510	364	71	435	414	82	496	3152	3,3	
22	306	27	333	435	48	483	297	67	364	250	44	294	354	55	409	408	106	514	288	77	365	366	87	453	3215	3,4	
23	244	26	270	311	46	357	282	70	352	240	51	291	386	75	461	328	75	403	393	93	486	337	89	426	3046	3,2	
24	227	36	263	331	48	379	328	82	410	295	71	366	356	70	426	334	72	406	421	85	506	222	35	257	3013	3,2	
25	256	45	301	357	34	391	285	78	363	424	74	498	368	72	440	266	74	340	357	94	451	244	61	305	3089	3,3	
26	325	39	364	333	43	376	204	67	271	285	86	371	339	70	409	328	81	409	368	70	438	357	58	415	3053	3,2	
27	270	32	302	193	17	210	354	77	431	369	62	431	294	60	354	451	108	559	337	64	401	330	53	383	3071	3,3	
28	317	30	347	288	45	333	326	83	409	341	63	404	464	91	555	439	105	544	340	67	407	419	89	508	3507	3,7	
29	254	22	276	339	28	367	292	86	378	273	59	332	390	91	481	407	98	505	257	61	318	382	75	457	3114	3,3	
30	232	34	266	353	52	405	271	64	335	259	59	318	376	93	469	308	79	387	443	103	546	395	99	494	3220	3,4	
31	200	30	230	0	0	0	278	63	341	362	92	454	0	0	0	314	101	415				232	70	302	1742	1,8	
TOTAL	8671	878	9549	9246	1047	10293	8708	1989	10697	9126	1953	11079	10337	2306	12643	11372	2800	14172	10394	2365	12759	10895	2276	13171	94363	100,0	
%	90,80%	9,20%	100	89,80%	10,20%	100	81,40%	18,60%	100	82,37%	17,63%	100	81,76%	18,24%	100	80,24%	19,76%	100	81,5%	18,5%	100,0%	82,7%	17,3%	100	100,0%	100,0%	
NR de habitantes			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821			370.821		370.821	370.821
NR de notificações (NTF) geradas			9549			10293			6050			11079			12643			14172			12759			13171		94363	
Índice			2,57%			2,77%			2,88%			2,98%			3,04%			3,82%			3,44%			3,55%		25,44%	
Índice NTF			100,00%			100%			100%			100%			100%			100%			100%			100%		100%	



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



2. METAS QUALITATIVAS

- **Faturamento SUS:**

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

- **Preenchimento correto das FAA's:**

- ✓ Todas as 134.482 FAA's da UPA e CS 24 Horas foram preenchidas corretamente.
- ✓ Todas as 40.119 FAA's da UPA 24 Horas foram preenchidas corretamente.
- ✓ Todas as 94.363 FAA's do CS 24 Horas foram preenchidas corretamente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



• Produtividade

PRODUTIVIDADE - MAIO A DEZEMBRO DE 2020																				
META		ATENDIMENTOS												TOTAL	% META ANUAL					
MENSAL	ANUAL	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ											
UPA 24 HORAS	12.700	101.600	2.830	22,28%	3.356	26,42%	5.112	40,25%	5.095	40,11%	4.207	33,12%	4.126	32,48%	7.020	55,27%	8.373	65,92%	40.119	39,48%
CS 24 HORAS	11.700	93.600	9.549	81,61%	10.293	81,61%	10.697	91,42%	11.079	94,69%	12.643	108,05%	14.172	121,12%	12.759	109,05%	13.171	112,57%	94.363	100,81%
UPA/ CS 24 HORAS	24.400	195.200	12.379	50,73%	13.649	55,93%	15.809	64,79%	16.174	66,28%	16.850	69,05%	18.298	74,99%	19.779	81,06%	21.544	88,29%	134.482	68,89%

Da produtividade anual da gestão, a unidade da UPA 24 Horas atendeu 39,48% referente a meta de atendimentos/ano, reflexo da demanda de pacientes que apresentam sintomas da Síndrome Respiratória Aguda, uma vez que a unidade está direcionada ao enfrentamento da pandemia de COVID-19. Já em relação ao CS 24 Horas, a unidade atendeu 100,81% da meta estipulada de atendimentos/ano. Um aumento considerável da demanda de atendimento no equipamento. Na soma das duas unidades foram atendidos 134.482 usuários, valor este correspondente a 68,89% da meta para as duas unidades.

Cabe ressaltar que tal constraste nas unidades se da pelo enfrentamento da pandemia de COVID-19, onde os atendimentos aos usuários com sintomas da síndrome respiratória aguda foram direcionados a UPA 24 Horas, caindo assim sensivelmente o fluxo de paciente. Neste mesmo cenário, a demanda anteriormente atendida na UPA foi direcionada ao CS 24 horas, justificando o aumento considerável nos atendimentos realizados na unidade. Ressaltamos que a demanda de atendimento é espontânea e devido a pandemia houve considerável queda na procura dos serviços por outros sintomas.



3. TAXA DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- ✓ UPA 24 HORAS

Análise do Tempo de Espera UPA														
Período - ANUAL														
Tempo de Permanência até 5 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro														
CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,76%	7,41%	7,69%	4,35%	6,45%	30,66%	0,03
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	1,25%	6,25%	0,01
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,25%	3,02%	4,13%	1,09%	1,09%	11,58%	0,01
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,07%	2,90%	3,34%	1,12%	0,68%	10,11%	0,01
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,02%	2,44%	3,53%	0,53%	0,93%	9,45%	0,01
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Análise do Tempo de Espera UPA														
Período - ANUAL														
Tempo de Permanência até 10 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro														
CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	19,05%	22,22%	15,38%	13,04%	19,35%	89,04%	0,07
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	22,50%	32,50%	0,03
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	24,00%	29,15%	31,01%	15,88%	17,99%	118,03%	0,10
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,73%	23,67%	25,63%	10,71%	7,77%	85,51%	0,07
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,36%	21,52%	19,43%	10,79%	2,80%	68,90%	0,06
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	0,03

Análise do Tempo de Espera UPA														
Período - ANUAL														
Tempo de Permanência até 15 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro														
CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%	33,33%	26,92%	13,04%	29,03%	111,84%	0,09
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	27,50%	42,50%	0,04
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	24,00%	30,15%	27,39%	23,88%	23,46%	128,88%	0,11
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,12%	24,73%	24,95%	14,32%	11,06%	95,18%	0,08
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	19,40%	26,16%	19,43%	11,58%	10,28%	86,85%	0,07
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	83,33%	0,07



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA



UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS

Análise do Tempo de Espera UPA

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 20 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	19,05%	3,70%	11,54%	13,04%	9,68%	57,01%	0,05
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	13,75%	28,75%	0,02
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,25%	16,58%	19,38%	18,18%	13,32%	81,71%	0,07
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,40%	17,04%	16,61%	12,44%	10,60%	74,09%	0,06
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,88%	17,11%	12,72%	12,89%	10,28%	69,88%	0,06
SEM CLASSIFICAÇÃO								0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Análise do Tempo de Espera UPA

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 30 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	19,05%	7,41%	3,85%	30,43%	9,68%	70,42%	0,06
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	11,25%	31,25%	0,03
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,00%	14,07%	11,63%	23,47%	22,37%	78,54%	0,07
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,59%	17,30%	16,96%	18,83%	16,36%	78,04%	0,07
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,57%	14,43%	16,61%	18,95%	12,15%	71,71%	0,06
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Análise do Tempo de Espera UPA

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 40 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	19,05%	11,11%	11,54%	8,70%	9,68%	60,08%	0,05
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,75%	8,75%	0,01
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	5,03%	3,62%	9,09%	10,24%	33,98%	0,03
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,29%	8,12%	7,62%	12,74%	15,01%	52,78%	0,04
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,56%	5,38%	9,19%	10,53%	8,41%	42,07%	0,04
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Análise do Tempo de Espera UPA

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 60 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,41%	7,69%	4,35%	9,68%	29,13%	0,02
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	10,00%	35,00%	0,03
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	1,76%	2,07%	5,56%	7,16%	18,05%	0,02
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,55%	4,91%	3,60%	14,29%	19,28%	51,63%	0,04
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,62%	3,18%	6,71%	12,37%	14,95%	52,83%	0,04
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00



Análise do Tempo de Espera UPA

Período - ANUAL

Tempo de Permanência maior que 60 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

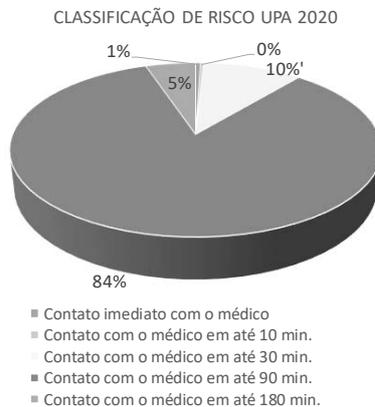
CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,41%	15,38%	13,05%	6,45%	42,29%	0,04
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	5,00%	15,00%	0,01
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	0,25%	0,78%	2,85%	4,37%	9,75%	0,01
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,55%	1,32%	1,29%	15,55%	19,24%	46,95%	0,04
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,62%	9,78%	12,37%	22,36%	40,20%	100,33%	0,08
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Da análise do Tempo de espera realizada a partir da adequação do sistema implantado, realizamos a divisão por média de tempo de atendimento. É possível observar que em relação ao Atendimento Vermelho parte dos usuários foram não foram quantificados como atendidos no tempo mínimo determinado (Atendimento Imediato), tal mensuração se dá pela dinâmica de atendimento do setor, que recebe o paciente diretamente na sala de emergência em sua maioria, não passando pelo atendimento na triagem devido a gravidade dos casos atendidos.

A equipe Buscou elaborar e/ou adequar um fluxo de atendimento para os pacientes vermelho, para que seja possível a realização da classificação em tempo real de atendimento, sendo possível então a apresentação de um dado fidedigno acerca do atendimento.



CLASSIFICAÇÃO DE RISCO UPA 2020														
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	0	0	0	0	0	0	14	22	27	28	46	31	168	0,5
Contato com o médico em até 10 min.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	20	80	101	0,3
Contato com o médico em até 30 min.	0	0	0	0	0	0	504	400	399	388	737	1010	3438	10,3
Contato com o médico em até 90 min.	0	0	0	0	0	0	4321	4154	3489	3421	5613	7038	28036	83,8
Contato com o médico em até 180 min.	0	0	0	0	0	0	118	405	411	291	380	121	1726	5,2
TOTAL DE CLASSIFICADOS	0	0	0	0	0	0	4957	4981	4327	4128	6796	8280	33469	100,0



Da Classificação de Risco no período de referência, o atendimento vermelho (imediate) corresponde a 0,5% do total de atendidos, já o atendimento laranja (em até 10 minutos) correspondeu a 0,3% dos usuários, os classificados amarelo (em até 30 minutos), correspondeu a 10,3%. Quanto ao atendimento verde (até 90 minutos) correspondeu a 83,8% e o atendimento azul (em até 180) ficou em 5,2% dos atendidos.

Ressaltamos que o número total de classificados não corresponde ao número total de pacientes atendidos no mês.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA



UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS

✓ CS 24 HORAS

Análise do Tempo de Espera CS

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 5 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,23%	5,56%	4,35%	10,81%	17,65%	41,60%	0,03
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,24%	0,97%	1,57%	3,78%	3,47%	12,03%	0,01
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,54%	1,20%	1,20%	1,79%	1,04%	6,77%	0,01
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,25%	0,30%	0,39%	0,49%	1,93%	0,00
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,74%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,74%	0,00
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Análise do Tempo de Espera CS

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 10 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,58%	16,67%	30,43%	32,43%	23,53%	125,64%	0,10
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,08%	18,48%	10,37%	18,89%	18,28%	76,10%	0,06
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,72%	8,07%	9,66%	10,71%	11,00%	48,16%	0,04
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,84%	2,93%	2,46%	2,73%	2,80%	15,76%	0,01
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%	2,41%	4,55%	1,85%	0,00%	13,16%	0,01
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Análise do Tempo de Espera CS

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 15 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,58%	27,78%	26,09%	16,22%	35,29%	127,96%	0,11
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,08%	13,45%	19,37%	18,49%	17,37%	78,76%	0,07
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,72%	12,72%	12,39%	13,76%	14,23%	61,82%	0,05
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,84%	5,23%	3,79%	6,33%	4,52%	24,71%	0,02
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%	6,02%	0,00%	3,70%	0,00%	14,07%	0,01
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA



UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS

Análise do Tempo de Espera CS

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 20 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,58%	11,11%	21,74%	16,22%	0,00%	71,65%	0,06
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18,21%	10,70%	17,22%	13,72%	16,27%	76,12%	0,06
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,28%	11,03%	11,38%	12,72%	13,34%	61,75%	0,05
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,42%	5,84%	4,69%	6,33%	5,74%	30,02%	0,03
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,48%	6,02%	0,00%	3,70%	8,70%	21,90%	0,02
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Análise do Tempo de Espera CS

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 30 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,68%	22,22%	8,70%	13,51%	5,88%	59,99%	0,05
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,41%	19,77%	18,40%	15,70%	17,00%	86,28%	0,07
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,63%	19,95%	16,34%	17,40%	18,11%	85,43%	0,07
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,53%	12,40%	9,84%	12,26%	13,53%	61,56%	0,05
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,52%	9,64%	6,82%	5,56%	4,35%	42,89%	0,04
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Análise do Tempo de Espera CS

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 40 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	4,35%	8,11%	5,88%	35,01%	0,03
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,61%	11,51%	10,76%	10,54%	9,51%	54,93%	0,05
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,53%	13,37%	12,06%	12,60%	13,96%	68,52%	0,06
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,38%	13,20%	10,01%	11,47%	13,60%	65,66%	0,05
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,52%	9,64%	11,36%	9,26%	4,35%	51,13%	0,04
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Análise do Tempo de Espera CS

Período - ANUAL

Tempo de Permanência até 60 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,45%	0,00%	4,35%	0,00%	11,76%	22,56%	0,02
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,84%	13,94%	13,31%	10,33%	9,87%	55,29%	0,05
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,82%	16,76%	18,00%	14,34%	15,69%	79,61%	0,07
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	34,48%	21,31%	19,73%	19,54%	21,72%	116,78%	0,10
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	47,83%	20,48%	11,36%	5,56%	26,08%	111,31%	0,09
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00



Análise do Tempo de Espera CS

Período - ANUAL

Tempo de Permanência maior que 60 minutos no primeiro atendimento do Pronto Socorro

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média de Espera
VERMELHO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,45%	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	9,15%	0,01
LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,84%	11,18%	9,00%	8,55%	8,23%	44,80%	0,04
AMARELO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,82%	16,89%	18,97%	16,68%	12,63%	79,99%	0,07
VERDE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	34,48%	38,82%	49,19%	41,74%	37,60%	201,83%	0,17
AZUL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	47,83%	45,78%	65,91%	72,22%	56,52%	288,26%	0,24
SEM CLASSIFICAÇÃO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00

Da análise do Tempo de espera realizada a partir da adequação do sistema implantado na unidade do CS 24 horas, realizamos a divisão por média de tempo de atendimento. É possível observar que em relação ao Atendimento Vermelho parte dos usuários foram não foram quantificados como atendidos no tempo mínimo determinado (Atendimento Imediato), tal mensuração se dá pela dinâmica de atendimento do setor, que recebe o paciente diretamente na sala de emergência em sua maioria, não passando pelo atendimento na triagem devido a gravidade dos casos atendidos.

A equipe Buscou elaborar e/ou adequar um fluxo de atendimento para os pacientes vermelho, para que seja possível a realização da classificação em tempo real de atendimento, sendo possível então a apresentação de um dado fidedigno acerca do atendimento.



CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CS ANUAL 2020														
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	0	0	0	0	0	0	85	100	18	23	37	17	280	0,4
Contato com o médico em até 10 min.	0	0	0	0	0	0	0	366	617	516	3183	549	5231	7,5
Contato com o médico em até 30 min.	0	0	0	0	0	0	2204	2521	3073	3110	503	3089	14500	20,9
Contato com o médico em até 90 min.	0	0	0	0	0	0	5947	6995	8248	9037	8163	8974	47364	68,3
Contato com o médico em até 180 min.	0	0	0	0	0	0	1447	302	83	49	54	24	1959	2,8
TOTAL DE CLASSIFICADOS	0	0	0	0	0	0	9683	10284	12039	12735	11940	12653	69334	100,0



No que refere a Classificação de Risco da unidade do CS 24 horas, o atendimento vermelho (imediato) corresponde a 0,4% do total de classificados, já o atendimento laranja, (em até 10 minutos) totalizou 7,5%; o atendimento amarelo (em até 30 minutos), correspondeu a 20,9%. Quanto ao atendimento verde (até 90 minutos) correspondeu a 68,3% e por fim o atendimento azul (em até 180) ficou em 2,8% dos atendidos.

Ressaltamos que o número total de classificados não corresponde ao número total de pacientes atendidos no período.



4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

✓ UPA 24 HORAS

Buscamos durante a gestão da OSS nas unidades, realizar a pesquisa de avaliação dos usuários com maior participação dos colaboradores e usuários dos equipamentos de referência, onde os questionários aplicados possibilitam analisar o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados, a maior adesão deste instrumental possibilita uma mensuração ainda mais específica acerca da realidade e qualidade.

Os questionários foram aplicados nas unidades a UPA 24 horas e CS 24 horas. É a partir da pesquisa de opinião que se faz possível uma avaliação dos serviços prestados para trabalhar o melhor desempenho das equipes envolvidas.

Legenda:

S: Satisfeito

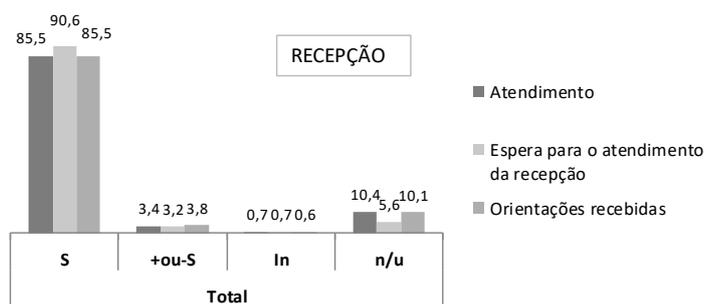
+ ou -s: Mais ou menos Satisfeito

In: Insatisfeito

n/u: Não utilizou ou não respondeu

4.1. Avaliação Recepção:

Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Atendimento	85,5	3,4	0,7	10,4
Espera para o atendimento da recepção	90,6	3,2	0,7	5,6
Orientações recebidas	85,5	3,8	0,6	10,1

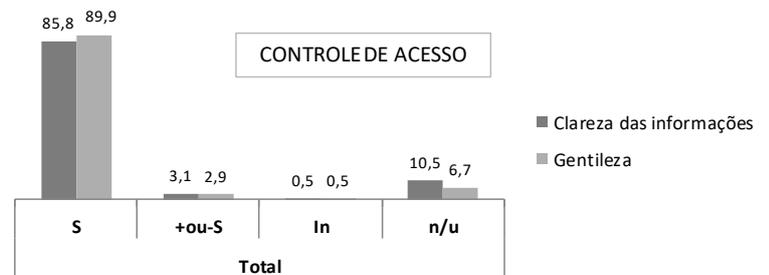


No que refere ao atendimento da recepção, 85,5% dos entrevistados se disseram satisfeitos, 3,4% mais ou menos satisfeitos e 0,7% insatisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 90,6% a consideram satisfatória, 3,2% mais ou menos satisfatória e 0,7% insatisfatória. Já em relação às orientações recebidas 85,5% se declaram satisfeitos, 3,8% mais ou menos satisfeitos e 0,6% insatisfeitos. O resultado aponta uma avaliação positiva referente ao setor da recepção.



4.2 Avaliação Controle de Acesso:

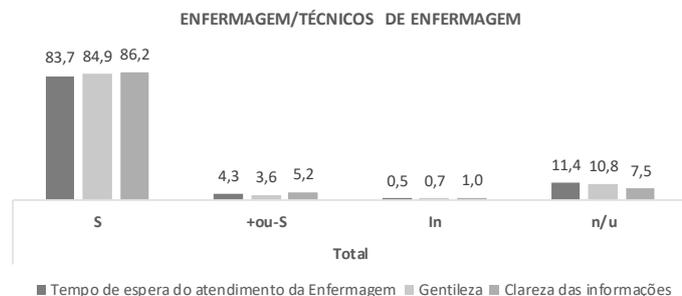
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Clareza das informações	85,8	3,1	0,5	10,5
Gentileza	89,9	2,9	0,5	6,7



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 85,8% dos usuários se dizem satisfeitos, 3,1% mais ou menos satisfeitos e 0,5% insatisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 89,9% consideram satisfatória, 2,9% mais ou menos satisfatória e 0,5% insatisfatória.

4.3 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento da Enfermagem	83,7	4,3	0,5	11,4
Gentileza	84,9	3,6	0,7	10,8
Clareza das informações	86,2	5,2	1,0	7,5

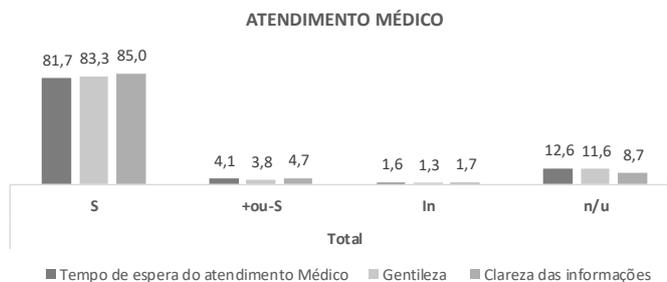


Em relação a equipe de Enfermagem, 83,7% declara-se satisfeito com o tempo de espera para o atendimento enfermagem, 4,3% mais ou menos satisfeito e 0,5% insatisfeitos; 84,9% declara-se satisfeito com a gentileza, 3,6% mais ou menos satisfeito e 1,0% insatisfeito; 86,2% se disseram satisfeitos com o Clareza das informações, 5,2% mais ou menos satisfeito e 1,0% insatisfeito. No que refere a avaliação da enfermagem, assim como as demais áreas de atuação, houve média positiva no atendimento.



4.4 Avaliação Atendimento Médico:

Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento Médico	81,7	4,1	1,6	12,6
Gentileza	83,3	3,8	1,3	11,6
Clareza das informações	85,0	4,7	1,7	8,7



No tempo de espera para o atendimento médico 81,7% dos usuários se apresentam satisfeitos, 4,1% mais ou menos satisfeitos e 1,6% insatisfeitos. Referente a Gentileza 83,3% afirma como satisfeito, 3,8% se disseram mais ou menos e 1,3% insatisfeitos; quanto a Clareza das Informações 85,0% se disseram satisfeitos, 4,7% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 1,7% insatisfeitos. A significância de tal tratativa nos cuidados do usuário do serviço, visando sempre seu melhor atendimento e cuidado. Ressaltamos que 12,6% dos entrevistados assinalaram como “não sabe ou não responderam” o questionário referente a parte médica, o que justifica a mediana avaliação.

4.5 Avaliação Administrativo:

Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	79,4	3,0	0,5	17,2
Clareza das informações	82,3	3,0	0,4	14,2

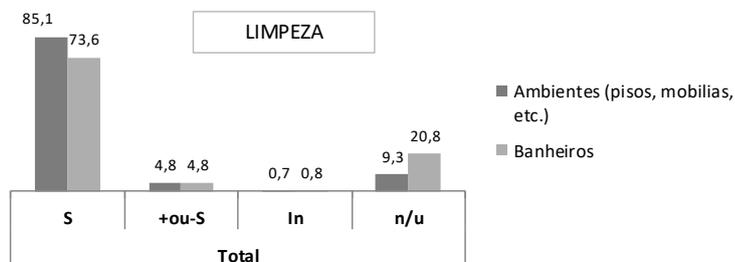


No que tange a gentileza 79,4% dos usuários afirmam como satisfeitos, 3,0% de disseram mais ou menos satisfeitos e 0,5% insatisfeitos. Em relação a gentileza 82,3% também declara-se satisfeito, 3,0% mais ou menos satisfeito e 0,4% insatisfeito. Verificamos também neste quesito a grande fração nos que Não sabem ou não responderam (17,2%).



4.6 Avaliação Limpeza:

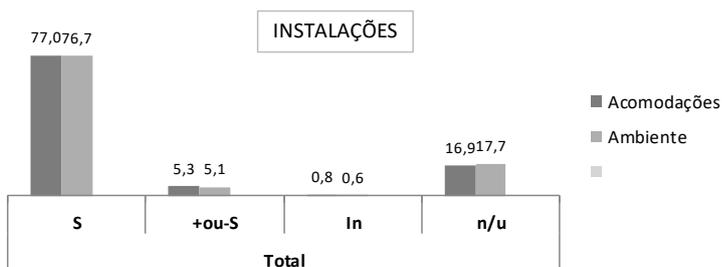
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	85,1	4,8	0,7	9,3
Banheiros	73,6	4,8	0,8	20,8



Referente a limpeza, 85,1% destes usuários afirmam satisfação quanto aos ambientes, 4,8% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,7% insatisfeitos. Quanto aos banheiros 73,6% se declaram satisfeitos, 4,8% se declararam mais ou menos satisfeitos e 0,8% insatisfeitos. Resultado abaixo esperado quanto a Limpeza dos banheiro.

4.7 Avaliação Instalações:

Instalações (acomodações)	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	77,0	5,3	0,8	16,9
Ambiente	76,7	5,1	0,6	17,7



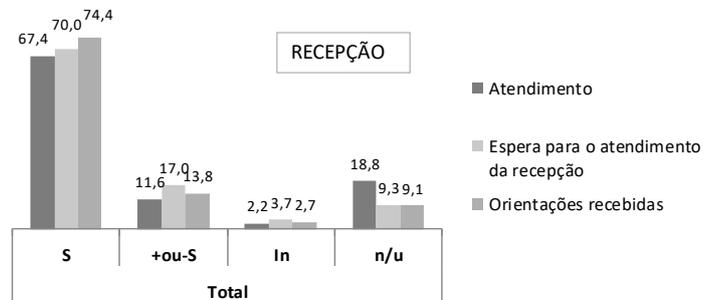
Das acomodações 77,0% se disseram satisfeitos, 5,3%, se disseram mais ou menos satisfeitos e 0,8% insatisfeitos. Referente ao ambiente 76,7% declaram-se satisfeitos e 5,1% mais ou menos satisfeitos, 0,6% corresponde aos insatisfeitos.



✓ CS 24 HORAS

4.8. Avaliação Recepção:

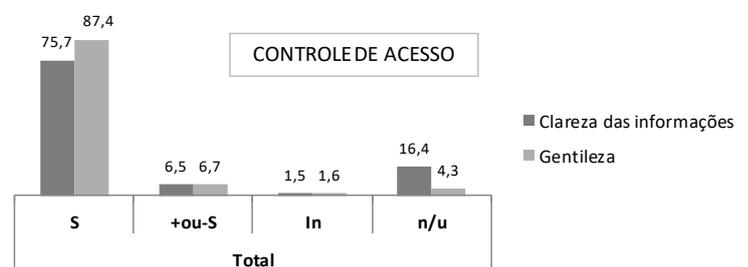
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Atendimento	67,4	11,6	2,2	18,8
Espera para o atendimento da recepção	70,0	17,0	3,7	9,3
Orientações recebidas	74,4	13,8	2,7	9,1



No que refere ao atendimento da recepção, 67,4% dos entrevistados se disseram satisfeitos e 11,6% mais ou menos satisfeitos e 2,2% totalizam os insatisfeitos. Quanto a Espera para o atendimento na recepção 70,0% a consideram satisfatória e 17,0% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos, 3,7%. Já em relação as orientações recebidas 74,4% se declaram satisfeitos e 13,8% mais ou menos satisfeitos e 2,7% insatisfeitos. Os fluxos de atendimento do setor demandaram de ajustes para sua melhor execução, havendo considerável melhora em um panorama geral, ainda que havendo maiores possibilidades de melhoria, de modo que seja possível ofertar um atendimento de qualidade ao usuário desde sua recepção na unidade.

4.9 Avaliação Controle de Acesso:

Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Clareza das informações	75,7	6,5	1,5	16,4
Gentileza	87,4	6,7	1,6	4,3

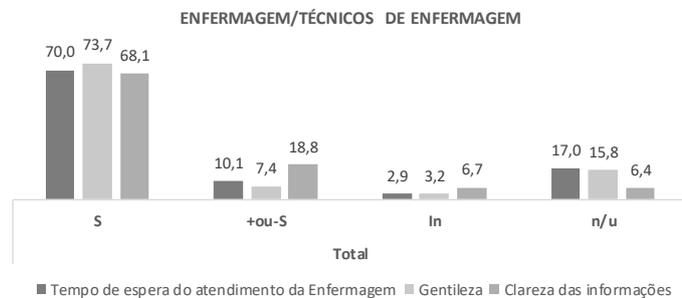


Da Clareza das Informações 75,7% dos usuários se dizem satisfeitos com a execução e 6,5% mais ou menos satisfeitos, 1,5% insatisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 87,4% consideram satisfatória, 6,7% mais ou menos satisfatória e 1,6% insatisfeitos. Os resultados tornaram-se instrumental para melhoria do serviço de Controle de Acesso.



4.10 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

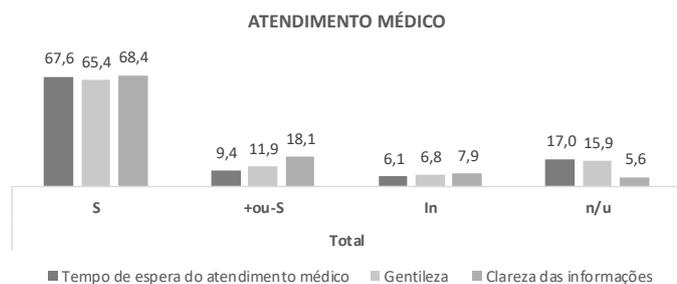
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento da Enfermagem	70,0	10,1	2,9	17,0
Gentileza	73,7	7,4	3,2	15,8
Clareza das informações	68,1	18,8	6,7	6,4



Referente a equipe de Enfermagem e Técnicos de Enfermagem, 70,0% declara-se satisfeito com o tempo de espera para o atendimento, 10,1% mais ou menos satisfeito e 2,9% se dizem insatisfeitos; 73,7% declara-se satisfeito com a gentileza, 7,4% mais ou menos satisfeito e 3,2% insatisfeitos; 68,1% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 18,8% mais ou menos satisfeito e 6,7% insatisfeitos. Os resultados foram utilizados como instrumental para qualificação do serviço executado. Ressaltamos a alta fração dos que não responderam a pesquisa (17,0%).

4.11 Avaliação Atendimento Médico:

Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento médico	67,6	9,4	6,1	17,0
Gentileza	65,4	11,9	6,8	15,9
Clareza das informações	68,4	18,1	7,9	5,6



Quanto ao Tempo de espera do atendimento, 67,6% dos usuários se apresentam satisfeitos, 9,4% mais ou menos satisfeitos e 6,1% insatisfeitos. Referente a Gentileza 65,4% afirma como satisfeito, 11,9% se disseram mais ou menos e 6,8% insatisfeitos; Quanto a Clareza de informações 68,4% se mostraram satisfeitos, 18,1% mais ou menos satisfeitos e 7,9% insatisfeitos. Apresentando a gritante necessidade de melhoria no atendimento do Corpo Médico em todos os aspectos, compreendendo a significância de tal tratativa nos cuidados do usuário do serviço, visando sempre seu melhor atendimento e cuidado.



4.12 Avaliação Administrativo:

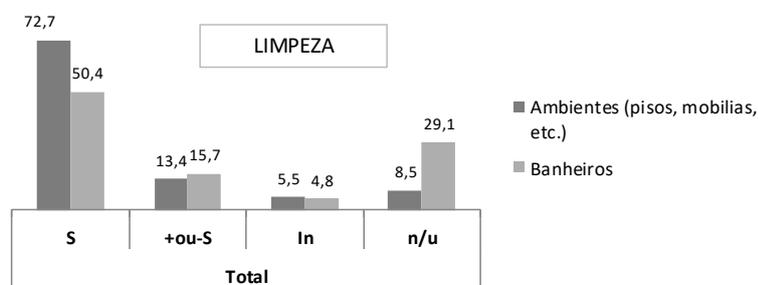
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	87,1	10,2	1,9	21,9
Clareza das informações	75,9	11,7	2,3	10,1



Dos serviços administrativos, quanto a gentileza 87,1% dos usuários afirmam como satisfeitos, 10,2% se disseram mais ou menos satisfeitos e 1,9% insatisfeitos. Em relação a Clareza das informações 75,9% também declara-se satisfeito, 11,7% mais ou menos satisfeito e 2,3% insatisfeitos. Ressaltamos o grupo dos que não responderam ou não opinaram (21,9%).

4.13 Avaliação Limpeza:

Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	72,7	13,4	5,5	8,5
Banheiros	50,4	15,7	4,8	29,1

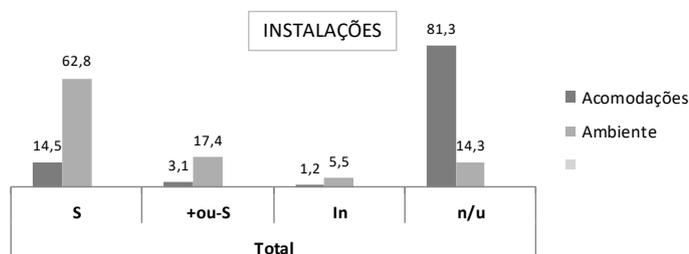


Referente a limpeza, 72,7% destes usuários afirmam satisfação, 13,4% se dizem mais ou menos satisfeitos e 5,5% insatisfeitos. Dos banheiros 50,4% se declaram satisfeitos, 15,7% se declararam mais ou menos satisfeitos e 4,8% insatisfeitos, bem como a margem de 29,1% dos usuários que não responderam o questionário referente a limpeza.



4.14 Avaliação Instalações:

Instalações (acomodações)	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	14,5	3,1	1,2	81,3
Ambiente	62,8	17,4	5,5	14,3



Das acomodações tivemos um déficit de 81,3% das respostas por parte dos usuários. 14,5% se disseram satisfeitos, 3,1% se disseram mais ou menos satisfeitos e 1,2% insatisfeitos. Quanto ao ambiente 62,8% declaram-se satisfeitos, 17,4% mais ou menos satisfeitos e 5,5% insatisfeitos, já referente ao ambiente, 62,8% se declaram satisfeitos, 17,4% mais ou menos satisfeitos e 5,5% insatisfeitos, todos resultados com visível necessidade de melhoria nos aspectos acomodativos e de ambiente, visando em primasia o bem-estar e conforto dos usuários e seus acompanhantes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



4.15 Consolidado Pesquisa de Satisfação UPA

Legenda:

S: Suficiente

+ ou - S: Mais ou menos suficiente

I: Insuficiente

n/a: Não utilizou ou não respondeu

Recepção	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			Total											
	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I	S	+ ou - S	I												
Atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	91,0	3,9	0,0	5,2	88,3	3,2	0,5	8,0	92,9	2,2	0,5	4,4	81,2	3,4	2,1	13,3	74,2	4,5	0,2	21,1	85,5	3,4	0,7	10,4
Espera para o atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	90,3	3,2	0,0	6,5	92,3	3,9	0,5	3,2	96,4	1,9	0,3	1,4	90,4	3,0	1,6	5,0	83,2	3,8	0,9	12,1	90,6	3,2	0,7	3,8
Orientações Recebidas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	89,0	4,5	0,0	6,5	87,3	4,9	0,2	7,5	92,6	2,5	0,3	4,7	89,0	3,7	1,8	11,5	75,5	3,6	0,6	20,3	85,5	3,8	0,6	10,1
Controle de acesso	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	91,0	1,3	0,0	7,7	89,3	3,4	0,7	6,6	91,2	3,3	0,5	4,9	83,9	3,4	0,7	11,9	73,8	4,0	0,8	21,5	85,8	3,1	0,5	10,5
Clareza das informações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	91,0	2,6	0,0	6,5	90,8	3,2	0,5	5,6	95,3	1,4	0,5	2,7	89,9	4,4	0,9	4,8	82,3	3,0	0,6	14,1	89,9	2,9	0,5	6,7
Gentileza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	87,1	3,9	0,6	8,4	87,3	3,9	0,0	8,8	92,3	2,7	0,8	4,1	82,6	3,4	1,1	12,8	75,3	4,0	0,9	19,8	84,9	3,6	0,7	10,8
Tempo de espera para o atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	87,1	3,9	0,6	8,4	87,3	3,9	0,0	8,8	92,3	2,7	0,8	4,1	82,6	3,4	1,1	12,8	75,3	4,0	0,9	19,8	84,9	3,6	0,7	10,8
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	85,2	5,2	0,6	9,0	85,6	4,6	0,0	9,7	92,1	2,7	0,5	4,7	81,4	4,4	0,7	13,5	74,0	4,7	0,9	20,3	83,7	4,3	0,5	11,4
Clareza das informações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	83,9	2,6	2,6	11,0	85,2	5,1	1,2	8,5	89,3	3,0	1,4	6,3	79,1	4,8	1,4	14,7	71,2	5,1	1,3	22,4	81,7	4,1	1,6	12,6
Gentileza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	84,5	2,6	1,9	11	86,1	4,1	1,5	8,3	89,6	3,0	1,9	5,5	82,1	5,0	0,5	12,4	74,0	4,1	0,9	20,9	83,9	3,8	1,3	11,6
Tempo de espera para o atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	87,1	1,9	1,3	9,7	89,8	3,6	0,2	6,3	92,3	3,0	1,4	3,3	81,2	7,6	3,2	8,0	74,4	7,3	2,3	16,0	85,0	4,7	1,7	8,7
Atendimento médico	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	85,2	5,2	0,6	9,0	85,6	4,6	0,0	9,7	92,1	2,7	0,5	4,7	81,4	4,4	0,7	13,5	74,0	4,7	0,9	20,3	83,7	4,3	0,5	11,4
Clareza das informações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	84,5	2,6	1,9	11	86,1	4,1	1,5	8,3	89,6	3,0	1,9	5,5	82,1	5,0	0,5	12,4	74,0	4,1	0,9	20,9	83,9	3,8	1,3	11,6
Gentileza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	87,1	1,9	1,3	9,7	89,8	3,6	0,2	6,3	92,3	3,0	1,4	3,3	81,2	7,6	3,2	8,0	74,4	7,3	2,3	16,0	85,0	4,7	1,7	8,7
Tempo de espera para o atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	87,1	1,9	1,3	9,7	89,8	3,6	0,2	6,3	92,3	3,0	1,4	3,3	81,2	7,6	3,2	8,0	74,4	7,3	2,3	16,0	85,0	4,7	1,7	8,7
Administrativos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	84,5	1,3	0,0	14,2	81,5	3,2	0,5	14,8	84,1	3,8	0,3	11,8	78,4	2,8	1,1	17,7	68,4	4,0	0,4	27,1	79,4	3,0	0,5	17,2
Clareza das informações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	85,2	1,9	0,0	12,9	83,7	2,9	0,2	13,1	86,3	3,0	0,8	9,9	81,9	4,1	0,7	13,3	74,6	3,2	0,4	21,8	82,3	3,0	0,4	14,2
Gentileza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	85,2	1,9	0,0	12,9	83,7	2,9	0,2	13,1	86,3	3,0	0,8	9,9	81,9	4,1	0,7	13,3	74,6	3,2	0,4	21,8	82,3	3,0	0,4	14,2
Limpeza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	89,0	1,9	0,0	9,0	87,8	4,1	0,2	7,8	91,0	4,1	0,8	4,1	83,9	6,0	1,1	8,9	74,0	7,9	1,5	16,6	85,1	4,8	0,7	9,3
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	76,1	3,9	0,0	20,0	75,2	3,6	1,0	20,2	79,2	4,1	1,1	15,6	73,2	6,9	0,7	19,3	64,2	5,5	1,3	29,0	73,6	4,8	0,8	20,8
Banheiros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	76,1	3,9	0,0	20,0	75,2	3,6	1,0	20,2	79,2	4,1	1,1	15,6	73,2	6,9	0,7	19,3	64,2	5,5	1,3	29,0	73,6	4,8	0,8	20,8
Instalações (acomodações)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	83,2	2,6	0,0	14,2	78,1	3,4	0,5	18,0	82,5	3,8	0,3	13,4	74,5	7,8	1,8	15,8	66,7	9,0	1,3	23,0	77,0	5,3	0,8	16,9
Acomodações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	83,2	2,6	0,0	14,2	78,1	3,4	0,5	18,0	82,5	3,8	0,3	13,4	74,5	7,8	1,8	15,8	66,7	9,0	1,3	23,0	77,0	5,3	0,8	16,9
Ambiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	82,6	3,2	0,0	14,2	80,0	3,9	0,7	15,3	82,2	4,1	0,5	13,2	72,0	7,3	0,5	20,2	66,5	6,8	1,1	25,6	76,7	5,1	0,6	17,7



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



4.16 Consolidado Pesquisa de Satisfação CS 24 horas

Legenda:

S: Suficiente

+ ou - S: Mais ou menos suficiente

Ins: Insuficiente

n/a: Não utilizou ou não respondeu

Recepção	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			Total											
	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins	S	+ ou - S	Ins												
Atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	69,1	8,9	1,9	20,3	66,2	8,3	4,9	20,6	70,0	16,7	0,0	13,3	64,4	12,4	2,1	21,1	67,4	11,6	2,2	18,8				
Espera para o atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	77,0	13,8	3,7	5,6	65,7	23,0	8,3	2,9	70,0	20,0	0,0	10,0	67,2	11,1	2,8	18,8	70,0	17,0	3,7	9,3				
Orientações Recebidas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	74,0	7,4	1,1	17,5	71,1	8,8	4,9	15,2	80,0	20,0	0,0	0,0	72,5	19,0	4,7	3,8	74,4	13,8	2,7	9,1				
Controle de acesso																																																
Clareza das informações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	76,2	6,3	0,7	16,7	72,1	7,4	3,4	17,2	83,3	3,3	0,0	13,3	71,0	8,9	1,9	18,3	75,7	6,5	1,5	16,4				
Gentileza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	86,2	5,2	0,7	7,8	82,8	8,8	2,9	5,4	96,7	3,3	0,0	0,0	83,8	9,4	2,8	4,0	87,4	6,7	1,6	4,3				
Enfermagem / Técnicos de enfermagem																																																
Clareza das informações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	69,5	7,1	1,9	21,6	69,6	8,8	4,9	16,7	73,3	13,3	3,3	13,3	67,6	11,1	1,5	19,8	70,0	10,1	2,9	17,0				
Gentileza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	73,6	5,6	1,9	19,0	72,1	7,4	4,9	15,7	76,7	6,7	3,3	13,3	72,3	9,8	2,6	15,3	73,7	7,4	3,2	15,8				
Tempo de espera para o atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	69,5	14,1	4,8	11,5	58,8	23,8	12,7	4,9	76,7	16,7	3,3	3,3	67,2	20,9	5,8	6,0	68,1	18,8	6,7	6,4				
Atendimento médico																																																
Clareza das informações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	67,7	7,8	4,5	20,1	65,7	11,8	4,9	17,6	73,3	6,7	10,0	10,0	63,7	11,1	4,9	20,3	67,6	9,4	6,1	17,0				
Gentileza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	65,4	8,9	5,6	20,1	63,7	13,2	6,4	16,7	66,7	13,3	10,0	10,0	65,9	12,1	5,3	16,8	65,4	11,9	6,8	15,9				
Tempo de espera para o atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	70,6	14,5	5,9	8,9	59,8	22,5	11,8	5,9	76,7	16,7	6,7	0,0	66,3	18,8	7,3	7,5	68,4	18,1	7,9	5,6				
Administrativos																																																
Clareza das informações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	84,5	0,0	0,0	0,0	72,1	5,6	1,5	20,8	64,2	10,3	3,9	21,6	60,0	16,7	0,0	23,3	67,6	8,3	2,1	22,0	87,1	10,2	1,9	23,9
Gentileza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	83,3	5,9	1,5	9,3	73,5	11,8	4,9	9,8	70,0	20,0	0,0	10,0	76,8	9,2	2,6	11,3	75,9	11,7	2,3	10,1				
Limpeza																																																
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	81,8	8,6	1,5	8,2	75,0	11,3	6,4	7,4	60,0	20,0	10,0	10,0	73,8	13,6	4,1	8,5	72,7	13,4	5,5	8,5				
Banheiros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	58,0	13,0	3,0	26,0	49,5	16,7	4,9	28,9	43,3	20,0	6,7	30,0	50,8	13,0	4,7	31,5	50,4	15,7	4,8	29,1				
Instalações (acomodações)																																																
Acomodações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,6	9,7	3,7	36,1	6,4	2,5	1,0	90,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,9	0,2	0,0	98,9	14,5	3,1	1,2	81,3				
Ambiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	72,5	10,0	1,9	15,6	58,3	22,1	5,9	13,7	53,3	20,0	10,0	16,7	67,0	17,3	4,3	11,3	62,8	17,4	5,5	14,3				



PREFEITURA MUNICIPAL DE
ITAQUEAQUECETUBA

UPA JD CAIUBY E CS 24 HORAS



5. OUVIDORIA

- ✓ No período de gestão da OSS tivemos ao todo cinco ouvidorias, todas devidamente respondidas e prontamente atendidas.

	MAI		JUN		JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		TOTAL ANUAL	
	Ouvidorias	Resolvidas	Ouvidorias	Resolvidas														
UPA	2	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
CS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



6. CONCLUSÃO

A gestão da OSS Santa de Casa de Misericórdia de Birigui na UPA 24 horas e CS 24 horas se caracterizou pela continuidade nas atividades, pelos ajustes do sistema informatizado para extração de Classificação de Risco e Pesquisa de Opinião, continuidade no cronograma de atividades, atividades assistenciais, pela solicitação de inclusão/exclusão do cadastro do CNES e adequação constante no quadro de funcionários para o bom andamento das rotinas de serviço.

Ressaltamos a demanda no CS 24 horas, foi bastante significativa, ficando acima da meta proposta, já no atendimento da UPA – JD Caiuby, a demanda foi levemente inferior a meta, pois esta unidade já foi sensivelmente afetada pelo direcionamento de enfrentamento à pandemia do COVID-19.

A Santa Casa de Misericórdia de Birigui buscou treinar e capacitar seus colaboradores para melhor execução do serviço prestado.