



PIRAQUARA
PREFEITURA

Secretaria Municipal
de **Saúde**

Acompanhamento de Ações e Indicadores
UPA 24h Armando Neme Filho | Piraquara-PR
Contrato de Gestão nº 281/2024

RELATÓRIO MENSAL

Outubro de 2024

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 281/2024

CONTRATANTE

Secretaria Municipal de Saúde – Município de Piraquara – PR

CONTRATADO

Instituto Patris

UNIDADE GERENCIADA

Unidade de Pronto Atendimento Armando Neme Filho – UPA 24 horas de Piraquara

Rod. Dep. João Leopoldo Jacomel, 3733 – Jardim Primavera – Piraquara – PR

GESTÃO OPERACIONAL DO INSTITUTO PATRIS

DIRETOR AUDITOR

Wendel Borges do Carmo

DIRETOR TÉCNICO

Dr. Ali Zuher Handar

GERENTE ADMINISTRATIVO

Leandro Oliveira da Silva

GERENTE ASSISTENCIAL

Danielly Thais de Oliveira

RELATÓRIO DE APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS

REF.: CONTRATO DE GESTÃO Nº 281/2024 - COMPETÊNCIA: OUTUBRO/2024

O presente relatório tem como objetivo demonstrar os resultados quantitativos, qualitativos e as metas contratuais alcançadas na gestão da Unidade De Pronto Atendimento Upa 24h - Armando Neme Filho, referentes às operações do mês de outubro de 2024. As informações apresentadas seguem as diretrizes do contrato de gestão nº281/2024 e seus anexos, firmado entre a Secretaria Municipal de Saúde de Piraquara e o Instituto Patris.

DADOS DO CONTRATO:

Contrato de Gestão de nº 281/2024

ORGANIZAÇÃO SOCIAL:

Instituto Patris, inscrito no CNPJ sob o nº 37.678.845/0004-93

UNIDADE:

Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h - Armando Neme Filho

SUMÁRIO:

1. PALAVRA DA DIRETORIA	4
2. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	5
2.1. INDICADOR DE RECURSOS HUMANOS	5
2.2. QUANTITATIVO DE COLABORADORES POR FUNÇÃO	5
2.3. ESCALAS PROFISSIONAIS	7
2.4. FOLHAS DE PONTO	7
2.5. ESCALAS PROFISSIONAIS E FOLHAS DE PONTO TERCEIROS.....	8
3. CENTRAL DE MATERIAIS E ESTERILIZAÇÃO - CME.....	8
4. SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO PRÉ-HOSPITALAR - SCIPH	10
4.1. NOTIFICAÇÕES	10
4.2. ÓBITOS.....	12
4.3. TESTES DIAGNÓSTICOS PARA DOENÇAS INFECCIOSAS.....	12
5. EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE.....	13
5.1. EDUCAÇÃO PERMANENTE – SERVIÇO MÉDICO	14
6. GESTÃO DE ATENDIMENTOS	14
6.1 RECEPÇÃO DE ATENDIMENTOS	14
6.2. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO.....	16
6.3. ATENDIMENTOS MÉDICOS.....	16
6.4. DESISTÊNCIAS	19
6.5. PACIENTES INTERNADOS	20
6.6. TEMPO DE PERMANÊNCIA SUPERIOR À 12 HORAS.....	21
6.7. TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES	22
7. PRODUTIVIDADE E PROCEDIMENTOS.....	24
7.1. QUANTIDADE DE EXAMES DE RADIOLOGIA.....	25
7.2. PRINCIPAIS EXAMES RADIOLÓGICOS	25
7.3. QUANTIDADE DE EXAMES CLÍNICOS E LABORATORIAIS	26
7.4. PRINCIPAIS EXAMES CLÍNICOS E LABORATORIAIS.....	27
7.5. QUANTIDADE DE ELETROCARDIOGRAMAS SOLICITADOS.....	29
7.6. TOMOGRAFIAS E USG (SOLICITADOS)	29
7.7. QUANTIDADE DE EXAMES EXTERNOS REALIZADOS	30
7.8. PRODUTIVIDADE EQUIPE MULTIDISCIPLINAR	30
7.9. PRINCIPAIS PATOLOGIAS	30
7.10. PRINCIPAIS PATOLOGIAS POR SETOR	31
8. ENGENHARIA CLÍNICA	32
9. SERVIÇOS DE APOIO.....	33
9.1. NUTRIÇÃO	33
9.2. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO.....	33
9.3. SERVIÇO DE LAVANDERIA.....	34
10. COMISSÕES.....	35
11. GESTÃO DE SUPRIMENTOS	35
12. CERTIDÕES	36
13. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U	36
14. CONSIDERAÇÕES FINAIS	40

1. PALAVRA DA DIRETORIA

Concluimos a gestão do mês de outubro com a satisfação de testemunhar a evolução significativa da UPA 24H Armando Neme Filho, a UPA de Piraquara, em diversos aspectos. Este relatório apresenta, a análise dos indicadores desde o início do projeto, há quatro meses, destacando a otimização nos números e a melhoria contínua dos processos.

Essa evolução reflete o empenho e o engajamento dos profissionais que compõem a nossa equipe. A qualidade do atendimento e o cuidado no serviço prestado são frutos diretos da dedicação, competência e comprometimento de cada colaborador, que trabalham diariamente para oferecer um serviço humanizado e eficaz à comunidade.

Seguimos cumprindo o Contrato de Gestão nº281/2024, em sua totalidade, atingindo todas as metas estabelecidas e diretrizes referentes aos processos de gestão. Esse cumprimento demonstra nosso compromisso com a entrega de um serviço de qualidade para a população de Piraquara e região, garantindo atendimento eficiente e acessível para todos que dependem da nossa estrutura. Com isso, reafirmamos nossa missão de servir à sociedade, comprometidos com a excelência e a responsabilidade na gestão pública da saúde.

Wendel Borges do Carmo

Diretor Auditor

UPA PIRAQUARA

2. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

2.1. INDICADOR DE RECURSOS HUMANOS

OUTUBRO

ADMISSÕES	AFASTADOS	FÉRIAS	DEMISSÕES	FUNCIONÁRIOS ATIVOS	TOTAL
12	01	00	04	133	17

No mês de outubro, registramos um total de 17 movimentações, sendo elas: 12 admissões, 01 afastamento e 04 demissões. Mantendo o número de colaboradores ativos em 133.

2.2. QUANTITATIVO DE COLABORADORES POR FUNÇÃO

Quantitativo de Colaboradores por Função	Contagem de NOME
ADVOGADO (A)	1
VITTOR ARTHUR GALDINO	1
ASSIST FINANCEIRO	1
NEFQUE ALVES DO AMARAL SANTOS	1
ASSISTENTE SOCIAL	2
CASTORINA MACHADO FAVORETO KLASS	1
KEYTY SCHAYNE RODRIGUES DA SILVA ARAUJO	1
AUX ADMINISTRATIVO	2
ANDREIA PRESTES OLIVEIRA	1
KEYLA KERULY DOS SANTOS BARRETO SANTANA	1
AUX ALMOXARIFADO	1
THIAGO DUBINSKI DE SOUZA	1
AUX DE COMPRAS	1
DIEGO VILELA DE ARAUJO	1
AUX DE CONTROLADORIA	1
MARCIO RIBEIRO DE CASTRO	1
AUX DE FARMACIA	5
CRISTINA DE OLIVEIRA	1
ERIANE MARIA BRAZ DA SILVA	1
ERIVANDA MARIA BRAZ DA SILVA	1
LORIANE MARIANO ZAZE	1
MAYARA BENETI	1
AUX FARM FOLGUISTA	1
ADRIANA ALVES TORRES DOS SANTOS	1
AUX FINANCEIRO	1
FLAVIA ALVES CRUZ	1
AUXILIAR DE FARMACIA	2
JULIANA RODRIGUES DE MELO FELIZARDO	1
MAYARA MARTELLI	1
AUXILIAR DE FARMACIA	1
EVELYN CRISTINY DE ALMEIDA MARIANO DOS SANTOS	1
COORD ADMINISTRATIVO	1
YGOR LIMEIRA BORTOTTI	1
ENFERMEIRO (A)	1
MARIA DAS GRACAS DE OLIVEIRA	1
ENFERMEIRO (A) ASSIST	18
ALESSANDRA FERREIRA KAMINSKI MORAES	1
ANA CAROLINA GONCALVES	1
ANDREIA BIANCHINI	1
BRUNA SIQUEIRA CEZAR	1
CINTIA FIGUEIREDO SILVA	1
DEBORA DA SILVA GABRIR ANDRADE	1
DILZINHA RODRIGUES BEZERRA DA SILVA	1
ELAINE DE MORAES PASSERA	1
ILIANE DE FATIMA DA SILVA	1
ISABEL MENDES DE ABREU	1

JANECLEIA APARECIDA SORDI DA SILVA	1
JOSIENE APARECIDA TABORDA	1
LETICIA REGINA DE LIMA AMTTI MUREN	1
LORHIMAR DOS SANTOS BOGARIN	1
LUCI CORREA	1
MARCIA DOS REIS OLIVEIRA MARINHO	1
MICHELE MANDES DA SILVA DE MENESES	1
TATIANE CASSIA FORTES	1
ENFERMEIRO (A) ED CON	1
PANMYLLE DO SOCORRO DE CASTRO DA SILVA	1
ENFERMEIRO (A) QUALID	1
NIKOLLY ROCHA ALMEIDA	1
ENFERMEIRO (A) RT	1
DANIELLY THAIS DE OLIVEIRA	1
ENFERMEIRO (A) SCIPH	1
SAMIA RORIZ BATISTA VIANA	1
ENFERMEIRO (A) SUPERVISOR	2
ADENIR VIDAL	1
FLAVIO RODRIGUES PONDE	1
ENFERMEIRO ASSISTENCIAL (A)	6
ADRIANA FEITOSA DA SILVA	1
ADRIANE OLIVEIRA DOS SANTOS	1
ANA PAULA FONTES CAMARA	1
JAQUELINE BACCHI VIGLIONI	1
JOYCE ENNY GOMES PINHEIRO	1
MARIA NATALIA PODSKARBI	1
FARMACEUTICO (A) RT	1
AMANDA KETLEN ROBERTO DE SOUZA NERI	1
GERENTE ADM FINANCEIRO	1
LEANDRO OLIVEIRA DA SILVA	1
RECEPCIONISTA	7
ADRIANA APARECIDA CORDEIRO	1
CAROLYNE BISCOTTO CALIXTO	1
DEIA BERENICE BLITZKOW KLEIN	1
FERNANDO LEITE DA SILVA	1
ISABELLE PLATNER DA SILVA	1
LILIAN TORRES DOS SANTOS	1
LUCAS MATEUS ALEXANDRE DOS SANTOS	1
RECEPCIONISTA	4
BRUNA DE OLIVEIRA	1
KAROLINY NERY MARQUES DOS SANTOS	1
MAYARA BATISTA DE FRANÇA	1
THAIS PINHEIRO DE BRITO	1
RT TEC RADIOLOGIA	1
JANAINA DO ROCIO MOURA BUSARELLO	1
TEC DE ENFERMAGEM	45
ADRIANA APARECIDA FATIMA DA VEIGA	1
ADRIANA FELIX DOS SANTOS	1
BRASILINA APARECIDA FERREIRA	1
CLAUDIA DOS SANTOS ZILLI	1
DAIANI APARECIDA MARTINS RODRIGUES	1
DARYELLE TEODORO SPEÇATO DIAS	1
DEUSLIRES DA ENCARNAÇÃO BANDEIRA MACHADO	1
ELIANE FERREIRA PEREIRA DA SILVA	1
ELIANE VALANSUELO	1
FABIANA ALVES PIRES DE MATOS	1
FABIANA CORREIA PINHEIRO COELHO	1
FERNANDA DO ROCIO FERNANDES	1
GISELDA MARA PIRES DUARTE	1
HILANA EUGENIA DA SILVA LIMA	1
IARA GONCALVES MOREIRA	1
ISRAEL TIAGO BORGES	1
JENNIFER MONALIZA MEIRA	1
JOELMA SCHMIDT DE SOUZA IAVORSKI	1
JOSIANE DOS SANTOS DIAS	1
KARIELE GONCALVES VIEIRA	1
KARINA DE SOUZA MOURA	1
KETHLEEN DE ASSUNÇÃO OSIPIS	1
LARISSA CAUANE FERREIRA	1
LAUANA FRANCO DA ROCHA TORRES	1
LOURDES DA ROCHA RIBEIRO	1
LUCIANA APARECIDA PIRES	1
LUCILIA NEVES FERREIRA	1
MARCELLA DE FATIMA BRITO	1
MONICA PRISCILA SANTOS DE JESUS	1
PATRICIA KERSCHER MAGALHAES ZENCO	1
PRISCILA DE AGUIAR BERRIO ROCHA	1
QUELLI ELIANE PINTO	1
RENATA NOGUEIRA	1
ROSELI ALVES DA CRUZ	1
ROSILDA RODRIGUES DE CARVALHO	1

SANDRA MARA DA LUZ FERREIRA	1
SUELI MARCIANO DA SILVA	1
TALITA DOS SANTOS CORDEIRO	1
TALITA TORRES DOS SANTOS	1
TANIA REGINA FERREIRA DOS SANTOS MEURER	1
TATIANA ALVES DA CONCEICAO	1
THAIS RODRIGUES QUEIROZ	1
THAYSA SILVEIRA GONCALVES	1
VANESSA OLIVEIRA SANTOS	1
YASMIN OLIVEIRA DA SILVA	1
TEC DE ENFERMAGEM (CME)	1
THELMA DO ROSSIL MOREIRA	1
TEC EM RADIOLOGIA	7
ANA CLAUDIA BARBOSA	1
FABIULA FARIA CHIBIOR	1
JACKSON EDUARDO RIBEIRO	1
JOSIELY DAIANE GALDINO DOS SANTOS	1
LEANDRO ASSIS PEREIRA	1
LEONELLA NOVISKI ALBERTI	1
NEIVA APARECIDA GONCALVES DE MELO	1
TECNICO DE RH	1
CASSIA REGINA VERGILIO DE LEON	1
TECNICO EM INFORMÁTICA	1
FABRICIO BAKAUS MADER GUDIEL	1
TECNICO ENFERMAGEM	2
AMANDA NATALI GODOI DA SILVA	1
ANA FERREIRA DA ROCHA	1
TECNICO ENFERMAGEM	11
ADRIANE CARDOSO MOTIJENKO	1
ALEXANDRE RIBEIRO	1
ELAINE BAKAUS MADER GUDIEL	1
JANE DIAS DE OLIVEIRA	1
JOSUELEN RODRIGUES	1
KATIA CILENE FERREIRA MATOS	1
KELLY MARCIANO DA CRUZ	1
NELCI JANETE PAVILAKI	1
NELSON ALVES FORUNATO	1
PATRICIA DE SOUZA PINTO	1
WANILDA LUCAS DOS SANTOS	1
Total Geral	133

2.3. ESCALAS PROFISSIONAIS

As escalas referentes ao mês de outubro encontram-se em Anexo I e podem ser acessadas no seguinte link:

[Anexo I – Escalas Profissionais – Out.2024](#)

2.4. FOLHAS DE PONTO

As folhas de pontos referentes ao mês de outubro encontram-se em Anexo II e podem ser acessadas no seguinte link:

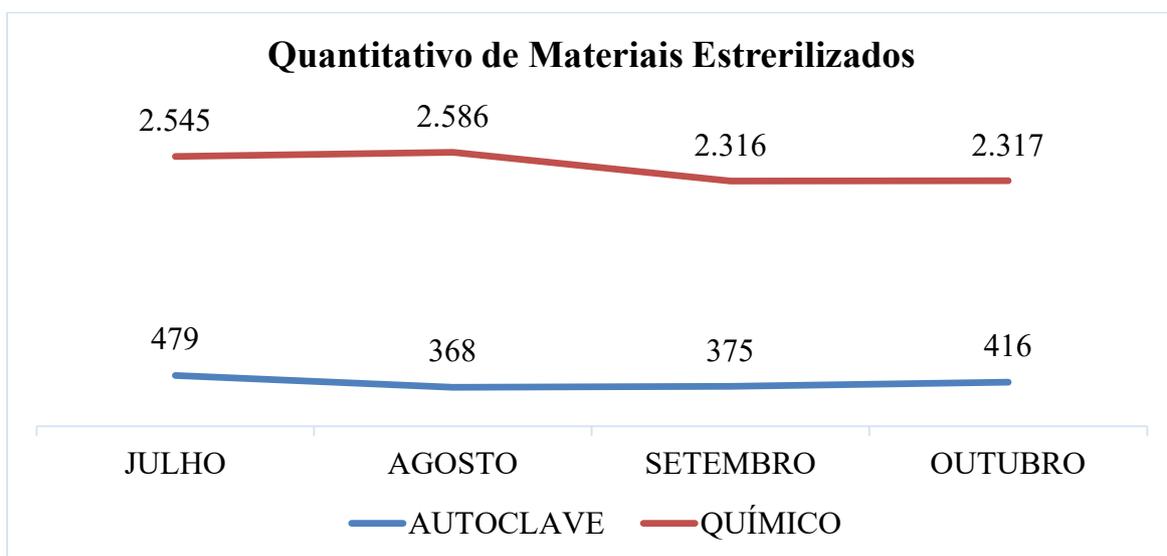
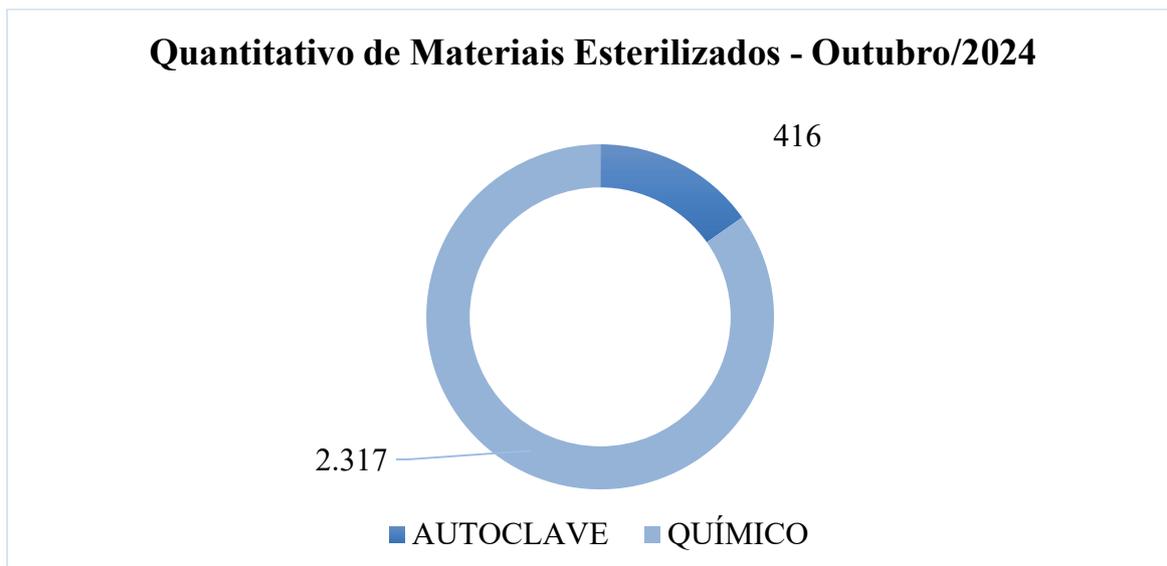
[Anexo II – Folhas de Ponto – Out.2024](#)

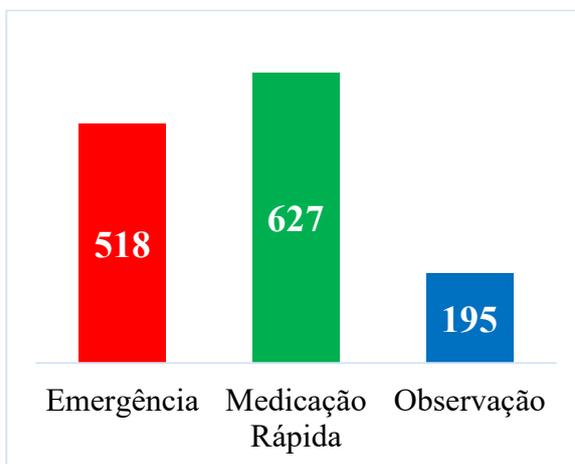
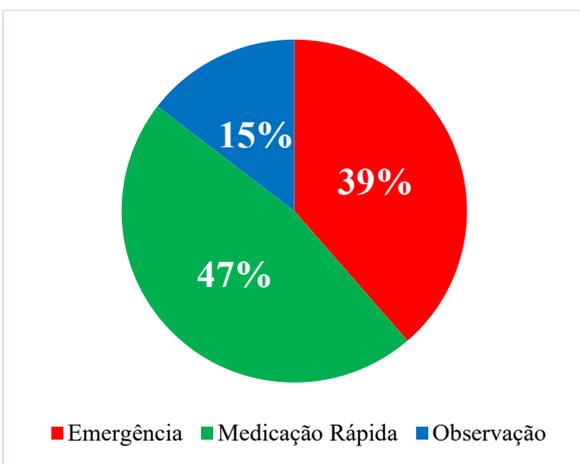
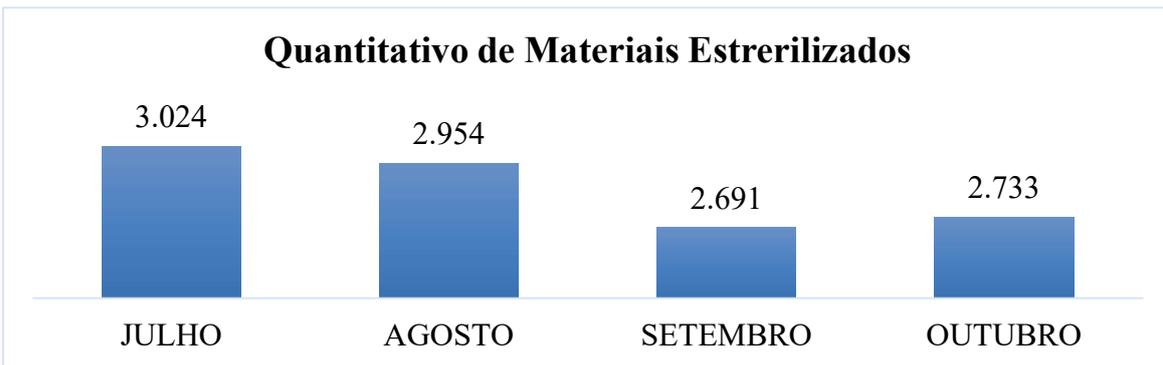
2.5. ESCALAS PROFISSIONAIS E FOLHAS DE PONTO DE SERVIÇOS TERCEIROS

As escalas profissionais e folhas de pontos referentes aos parceiros terceirizados, encontram-se no Anexo III e podem ser acessadas no seguinte link:

[Anexo III – Escalas e Folhas de Ponto Terceiros – Out.2024](#)

3. CENTRAL DE MATERIAIS E ESTERILIZAÇÃO - CME

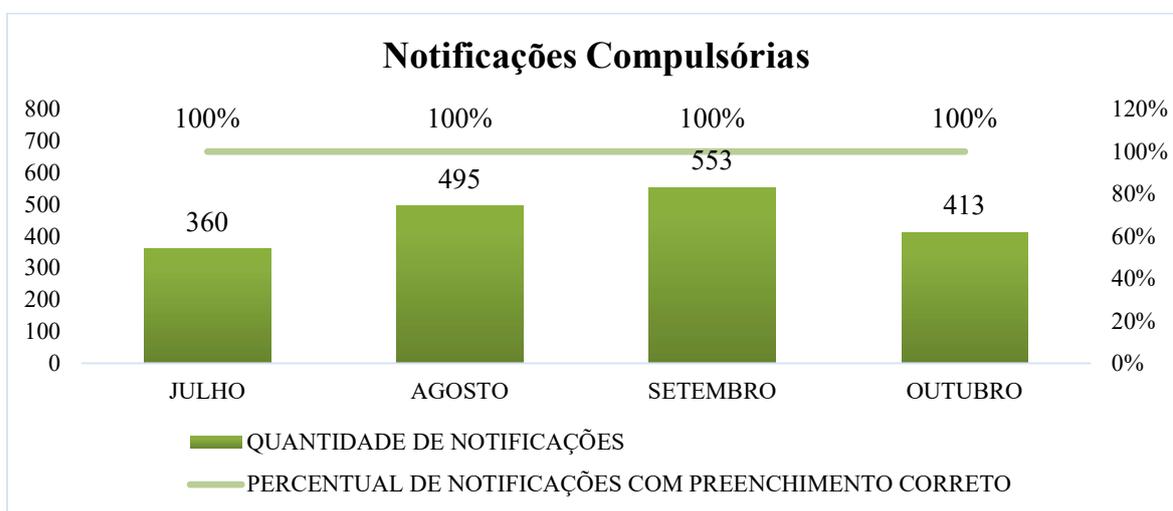




O setor de medicação rápida é o que mais recebe materiais liberados pelo CME, com 47%, seguido pela emergência com 39% e a observação com 15%. Os principais motivos incluem a alta demanda por atendimentos rápidos, intervenções emergenciais e o monitoramento contínuo dos pacientes em observação, o que exige um fluxo constante de insumos.

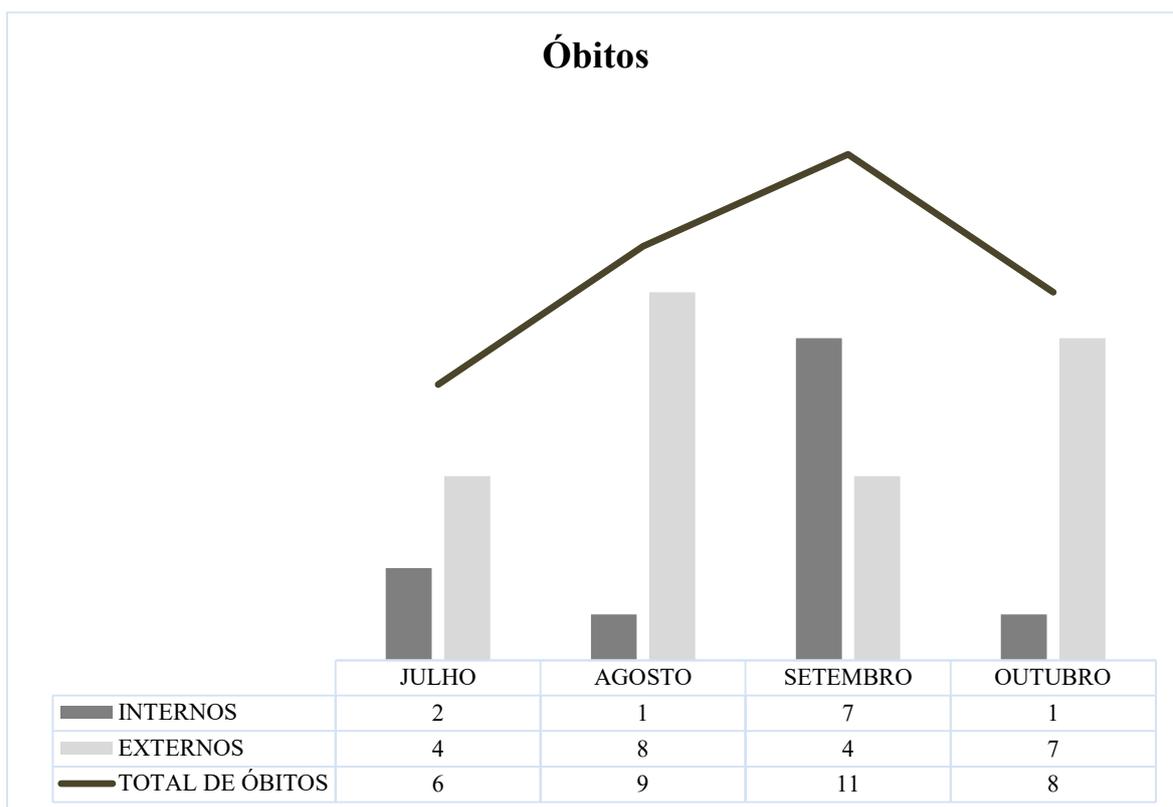
4. SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO PRÉ-HOSPITALAR - SCIPH

4.1. NOTIFICAÇÕES



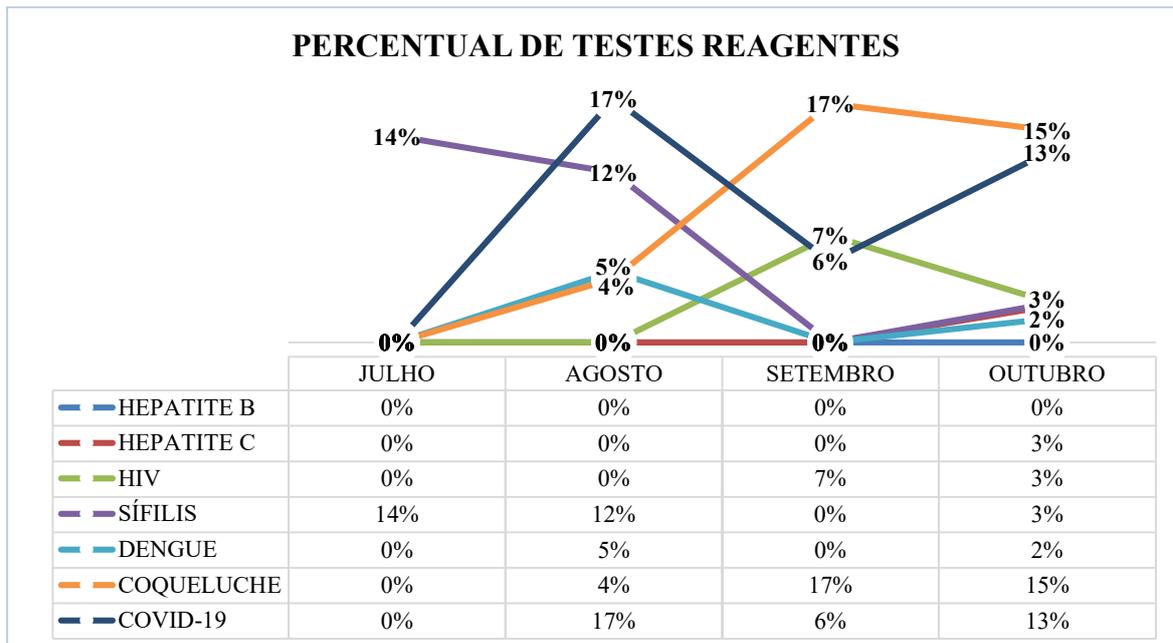
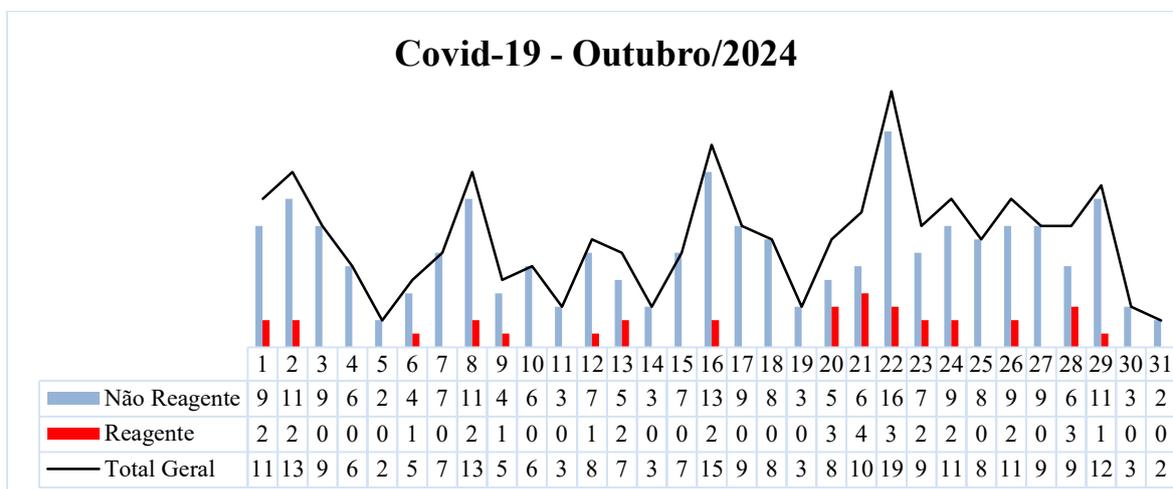
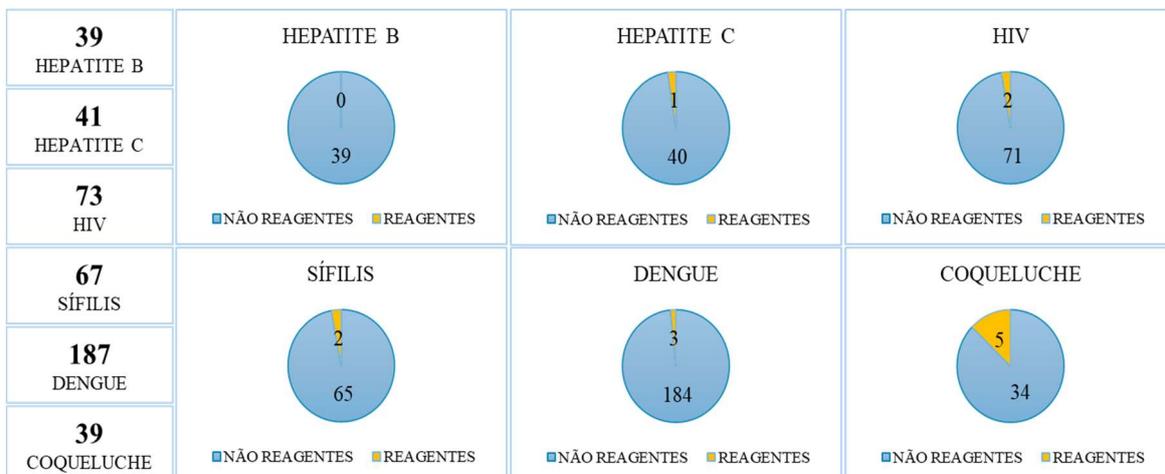
Em outubro, houve 413 registros de notificações, uma redução de 25% em relação ao mês anterior, resultado da atuação da equipe da UPA de Piraquara nas ações voltadas para os casos de coqueluche no município e região. Que neste mês, saiu da liderança do ranking de notificações, destacando o trabalho realizado no atendimento de casos suspeitos e confirmados da doença nas competências anteriores.

4.2. ÓBITOS



Dos oito óbitos registrados na UPA no mês de outubro, sete ocorreram fora da unidade e foram confirmados externamente, sendo então direcionados para registro na UPA. E um óbito foi confirmado internamente, dentro da própria unidade.

4.3. TESTES DIAGNÓSTICOS PARA DOENÇAS INFECCIOSAS



No mês de outubro, os testes realizados pela UPA indicaram que as maiores incidências de resultados reagentes foram para Coqueluche e Covid-19, com percentuais de 15% e 13%, respectivamente. Embora o maior índice tenha apresentado uma leve redução em relação ao mês anterior, a situação da Coqueluche permanece em destaque, exigindo monitoramento contínuo pela equipe de saúde. Da mesma forma, os protocolos de precaução de contato e cuidados específicos para o tratamento de Covid-19 continuam sendo aplicados com rigor, visando controlar a disseminação e garantir a segurança dos pacientes e profissionais na unidade.

5. EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE

TOTAL DE TREINAMENTOS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS	MÉDIA DE HORA POR PARTICIPANTE	MÉDIA DE PARTICIPANTES POR TREINAMENTO
15	524	4:05	23

SETOR SOLICITANTE	CURSO/ TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO	PARTICIPANTES	FACILITADOR (CARGO)
GERÊNCIA ASSISTENCIAL	DOAÇÃO DE ÓRGÃOS	ENFERMAGEM	ESTAGIÁRIOS DO GRAU TÉCNICO
GERÊNCIA ASSISTENCIAL E ADMINISTRATIVA	ALINHAMENTO CONDUTA/ EQUIPE ENFERMEIROS	ENFERMAGEM/RADIOLOGIA	ENFª JANEICLEIA SORDI DA SILVA
NEP	INTEGRAÇÃO MULTIPROFISSIONAL	TODOS OS COLABORADORES	ENFª PANMYLLE CASTRO - FARMACIA
GERÊNCIA ASSISTENCIAL	PRECAUÇÃO DE CONTATO	ENFERMAGEM	ENFª DEBORA ANDRADE
SCIPH	EPI'S, AVENTAL, TOUCA, LUVA, ÓCULOS, SAPATOS	ENFERMAGEM	ENFª ALESSANDRA FERREIRA
GERÊNCIA ASSISTENCIAL	PCR - CUIDADOS PÓS PARADA CARDIORESPIRATÓRIA	ENFERMAGEM	DR. GABRIEL DE MELLO CÂMARA
NEP	OUTUBRO ROSA - A IMPORTÂNCIA DO AUTOCUIDADO PARA AS MULHERES	TODOS OS COLABORADORES	ADRIELY MYLENE - CONSULTOR
GERÊNCIA ASSISTENCIAL	QUASE ERRO - MEDICAÇÕES	ENFERMAGEM	ENFª ANDREIA BIANCHINI
RADIOLOGIA	IMAGENS NO SISTEMA R.DICON	RADIOLOGIA	JANAINA MOURA - RT RADIOLOGIA
GERÊNCIA ASSISTENCIAL	PONTUALIDADE NOS HORÁRIOS	ENFERMAGEM	ENF. ADENIR VIDAL- SUPERVISOR
NQSP	SISTEMA DE NOTIFICAÇÕES DE EVENTOS ADVERSOS	TODOS OS COLABORADORES	ENFª NIKOLLY ROCHA - NQSP
GERÊNCIA ASSISTENCIAL	REGISTRO DE INEFICIÊNCIA DE ENCAMINHAMENTO AO ECG EM TODO CASO DE DOR NO PEITO	ENFERMAGEM	DANIELLY THAIS DE OLIVEIRA
GERÊNCIA ASSISTENCIAL	IDENTIFICAÇÃO CORRETA NAS SOLICITAÇÕES DE EXAMES RÁPIDOS	ENFERMAGEM	ENF. ADENIR VIDAL- SUPERVISOR
GERÊNCIA ASSISTENCIAL	SAE - SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA EM ENFERMAGEM	ENFERMAGEM	ENFª ADRIANA FEITOSA DA SILVA
DIREÇÃO	COMPLIANCE - NOÇÕES BÁSICAS	TODOS OS COLABORADORES	DR. GUILHERME ALMEIDA - FARMACIA

Listas de presenças encontram-se no Anexo IV através do link abaixo:

[Anexo IV – Listas de Presenças – Colaboradores – Out.2024](#)

5.1. EDUCAÇÃO PERMANENTE – SERVIÇO MÉDICO

TOTAL DE MÉDICOS ESCALADOS	TOTAL DE MÉDICOS CAPACITADOS	PERCENTUAL DE CAPACITAÇÃO MÉDICA
68	65	96%

Temas abordados:

Fluxograma de Atendimento à Casos Suspeitos de MPOX e Coqueluche

Raio-x Abdome Agudo

Atestado Médico e Pacientes Frequentes

Tempo de Atendimento

Encaminhamentos da Atenção Básica e Caps

Evolução Médica em Prontuário

Lista de presenças com data e horário do treinamento e dados dos médicos capacitados encontra-se no Anexo V através do link abaixo:

[Anexo V – Listas de Presenças – Médicos – Out.2024](#)

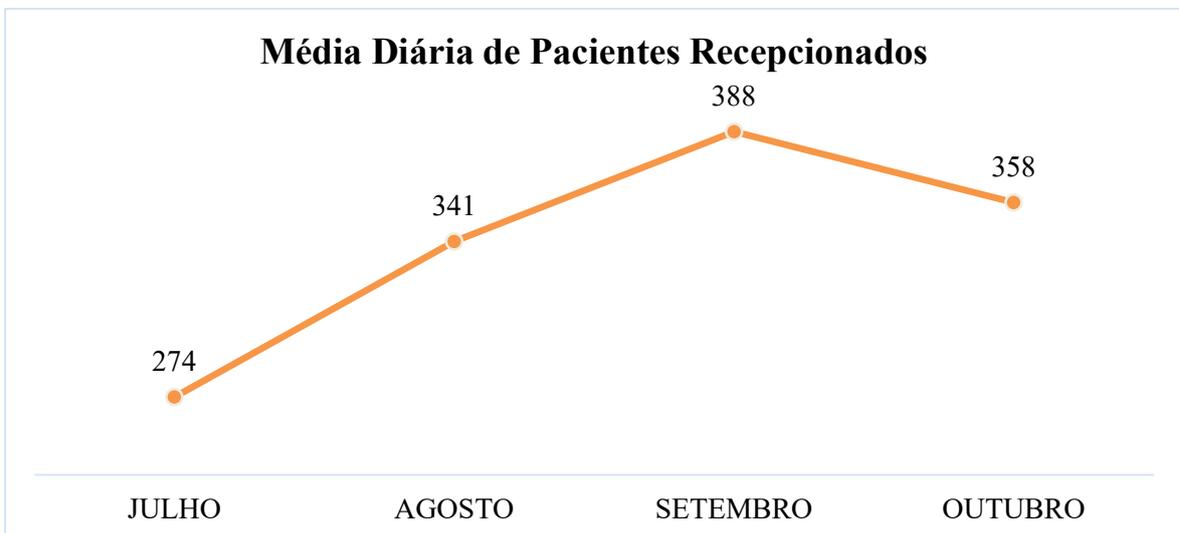
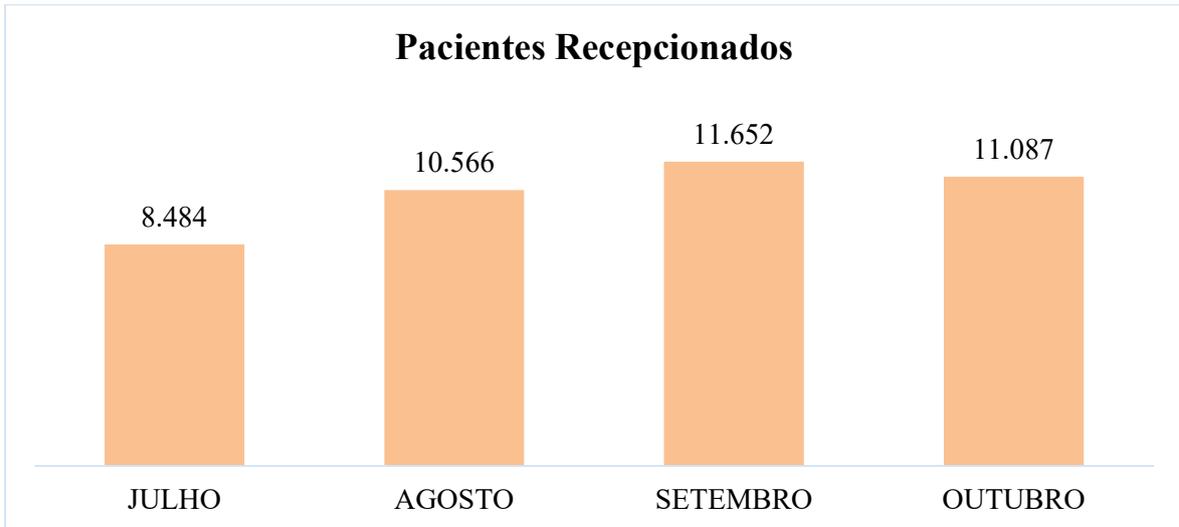
6. GESTÃO DE ATENDIMENTOS

6.1 RECEPÇÃO DE ATENDIMENTOS

RECEPÇÃO DE USUÁRIOS

11.087

No mês de outubro, atingimos um quantitativo total de 11.087 pacientes recepcionados, uma média diária de 358 pacientes.



Desde o início das operações deste contrato de gestão, a demanda de pacientes na UPA de Piraquara apresentou crescimento sequencial, começando com 8.484 pacientes recepcionados em julho, o que representava uma média diária de 274 atendimentos. Esse número chegou a 11.652 em setembro, com uma média diária de 388 pacientes. Contudo, em outubro, houve uma pequena redução, totalizando 11.087 pacientes, com uma média diária de 358 recepcionados. Essa leve queda pode ser atribuída à estabilidade das temperaturas na região metropolitana de Curitiba, o que pode ter contribuído para uma discreta redução da demanda em relação ao mês anterior devido a diminuição de doenças respiratórias.

6.2. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



100%

**Tempo Médio de Espera
para Classificação de Risco**

**Taxa de Classificação de
Risco Até 10min**

CLASSIFICAÇÃO	TEMPO ATÉ CLASSIFICAÇÃO	TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO	PERCENTUAL POR CLASSIFICAÇÃO
EMERGENCIA	0:02:04	5	0,05%
MUITO URGENTE	0:05:12	40	0,36%
URGENTE	0:05:17	2.336	21,10%
POUCO URGENTE	0:05:14	8.263	74,63%
NÃO URGENTE	0:06:18	428	3,87%

No mês de outubro, o tempo médio de espera entre a recepção e a classificação de risco foi de 5 minutos e 17 segundos, o que é inferior à meta contratual estabelecida de até 10 minutos. Além disso, 100% dos pacientes foram classificados dentro do tempo preconizado, demonstrando a eficiência e a agilidade no processo de triagem da unidade.

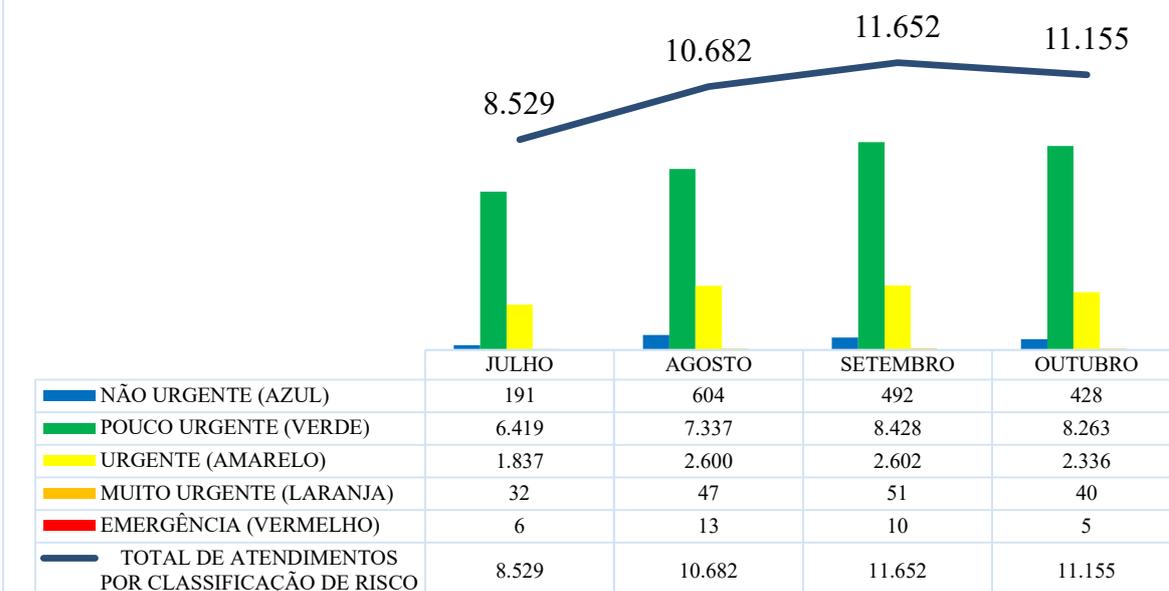
6.3. ATENDIMENTOS MÉDICOS

ATENDIMENTOS MÉDICOS

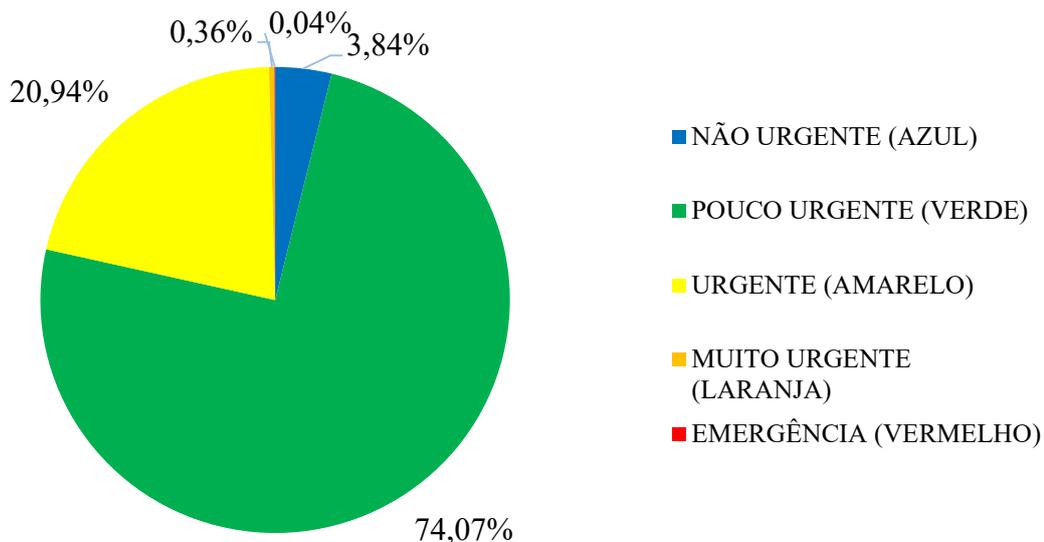
11.009

Em outubro, foram atendidos um total de 11.009 pacientes, superando novamente a meta mensal de 8.000 atendimentos, o que representa 38% acima do previsto.

Atendimentos por Classificação de Risco

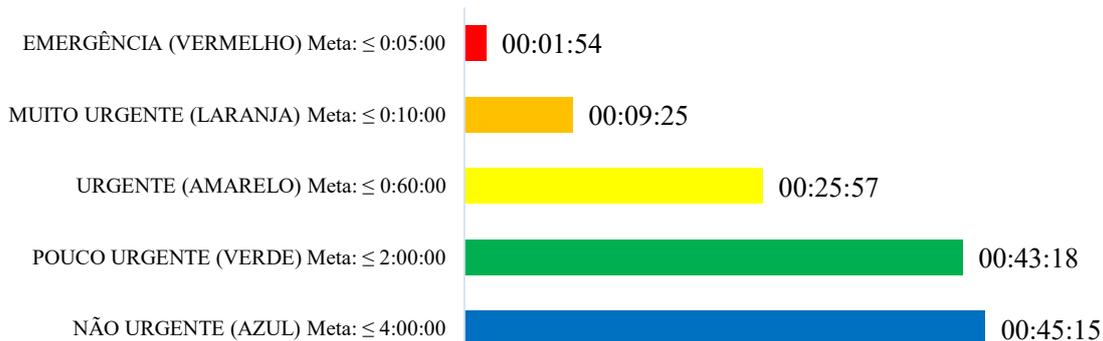


Percentual de Atendimentos por Classificação de Riscos

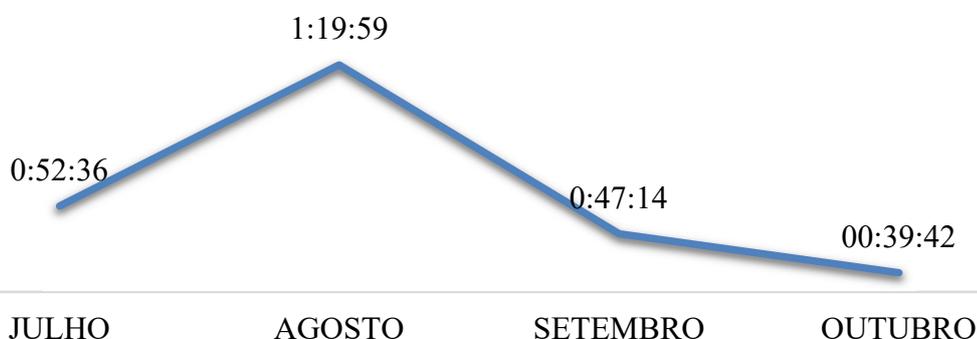


Até o mês de outubro, 74,07% dos atendimentos médicos foram para pacientes classificados como pouco urgentes, seguidos por 20,94% classificados como urgentes, 3,84% como não urgentes, 0,04% como muito urgentes e 0,36% como emergentes.

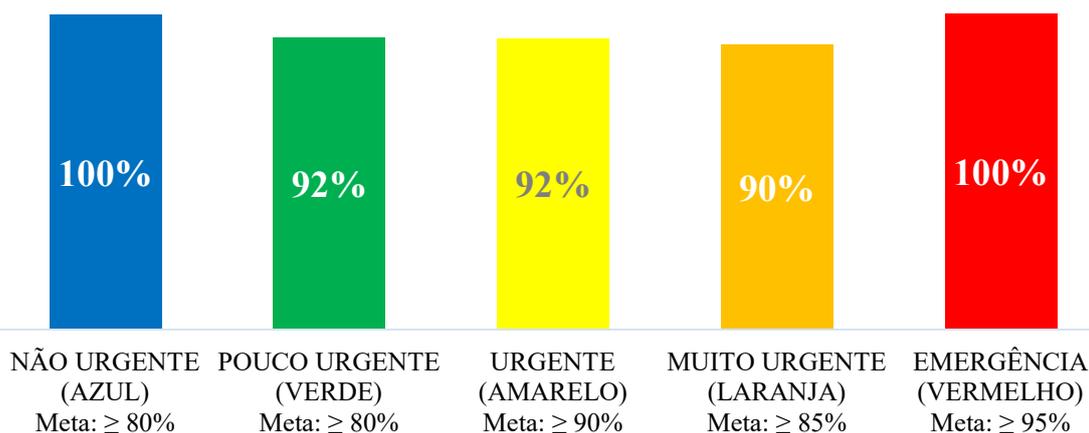
Tempo Médio de Espera por Classificação de Risco



Tempo Médio de Espera Geral

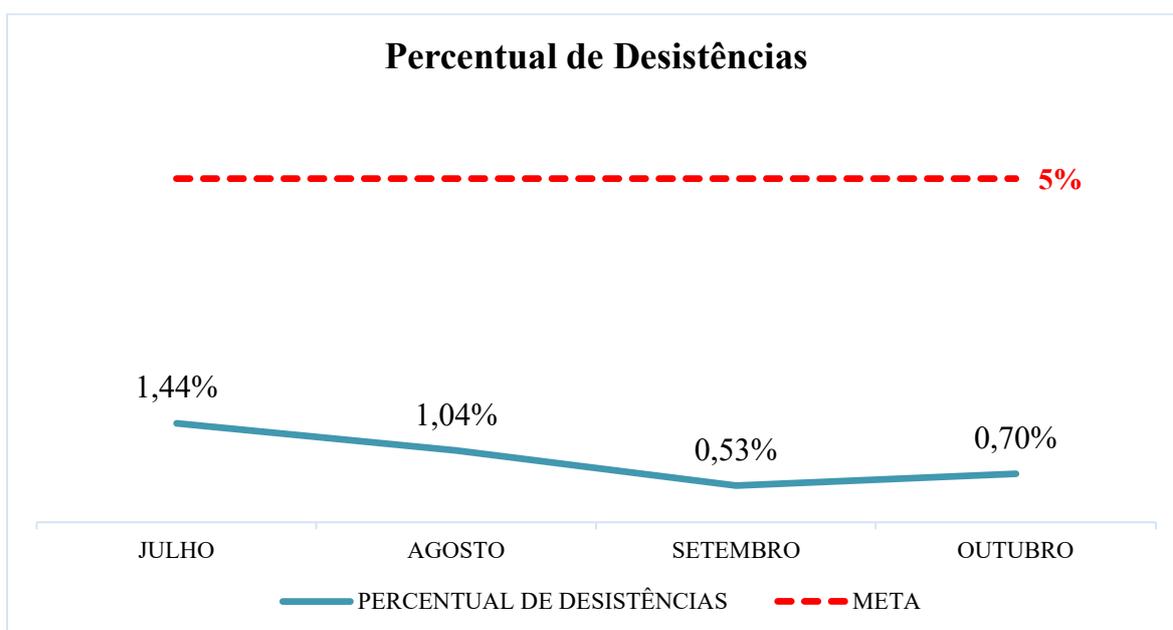
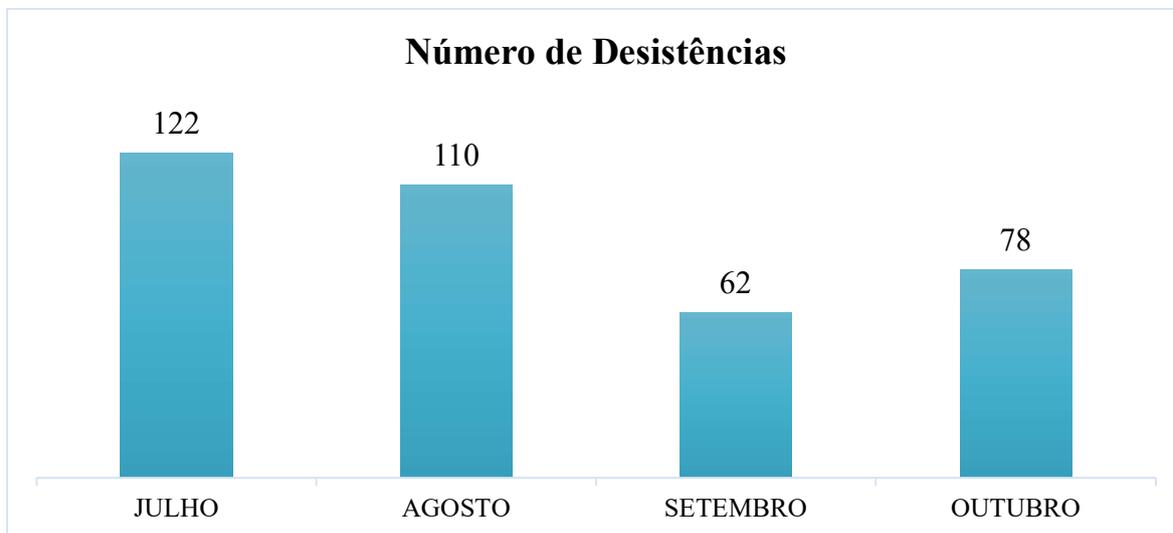


Taxa de Atendimento Dentro do Período de Classificação



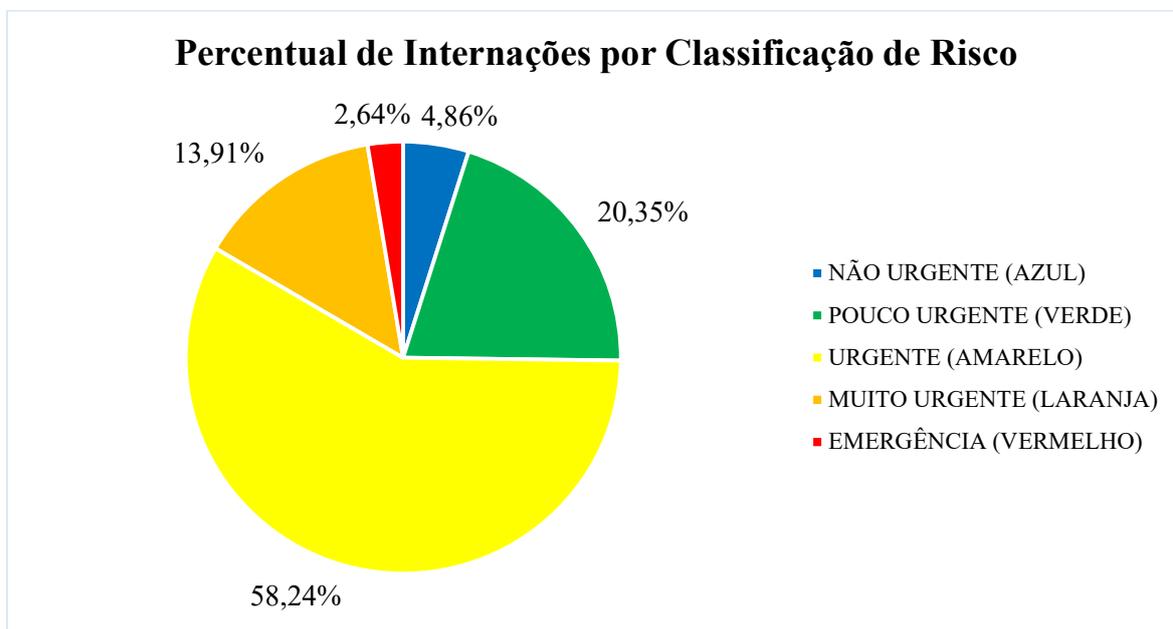
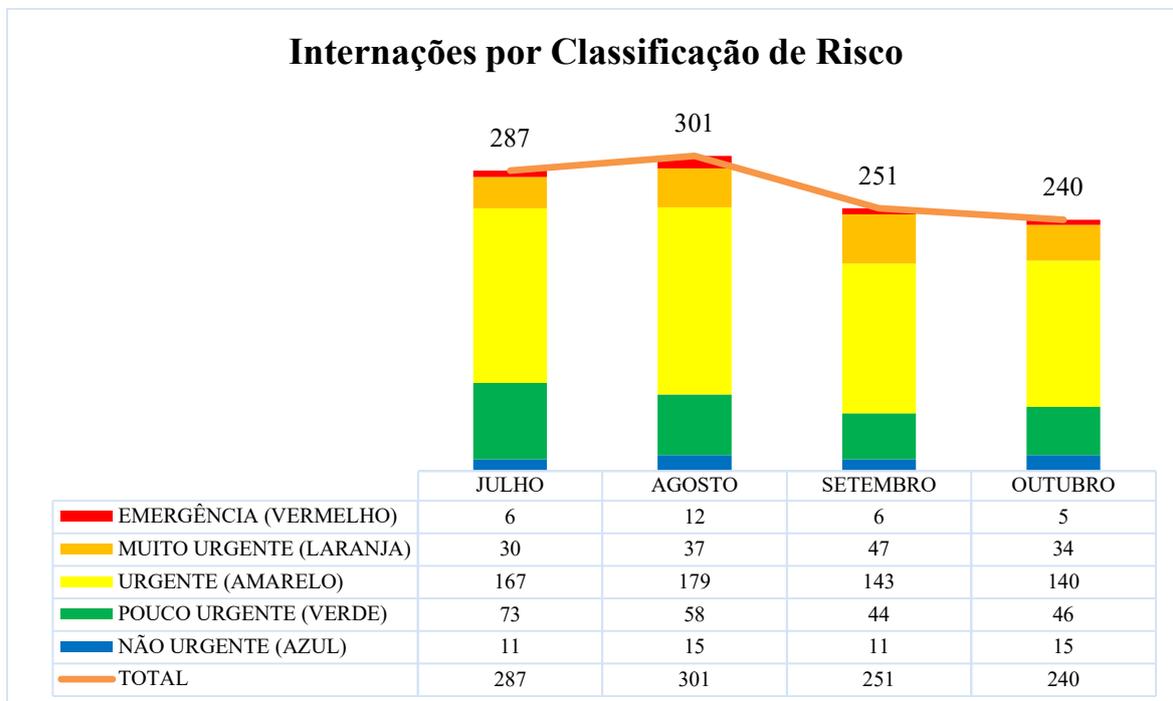
Em outubro, a UPA de Piraquara alcançou seu melhor tempo de espera, **cumprindo todas as metas estabelecidas contratualmente** e registrando uma média geral de 39 minutos e 42 segundos. Adicionalmente, a taxa de pacientes atendidos dentro do tempo de espera recomendado também atingiu todas as metas contratuais.

6.4. DESISTÊNCIAS



No mês de outubro, houve 78 pacientes que desistiram do atendimento durante o período de espera, representando 0,7% do total de pacientes recepcionados, percentual que se mantém dentro da meta mensal de 5%.

6.5. INTERNAÇÕES

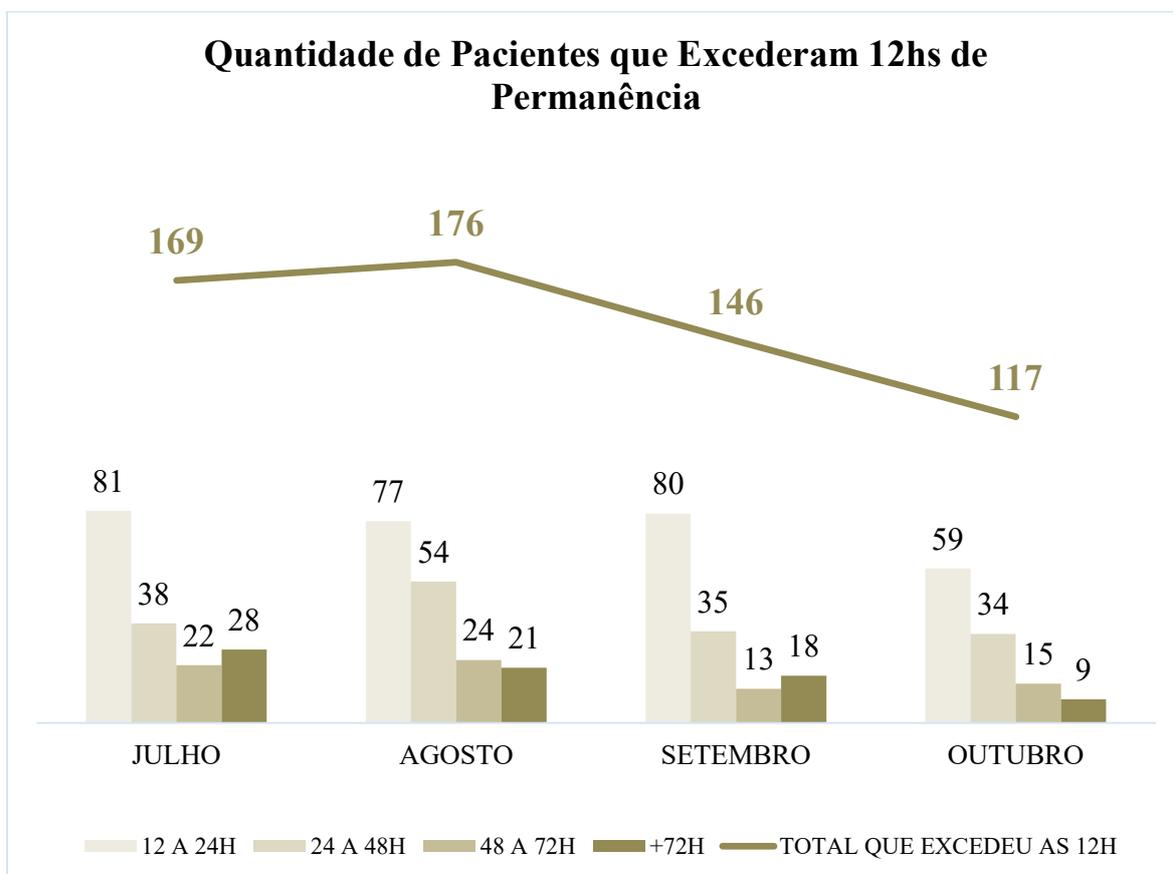


Em outubro, 240 pacientes foram internados na UPA de Piraquara. Sendo a maioria classificada como amarelo (urgente) com 58,24%, seguida por verde (pouco urgente) com 20,35%, laranja (muito urgente) com 13,91%, azul com 4,86%, e vermelho com 2,64%.

6.6 TEMPO DE PERMANÊNCIA SUPERIOR À 12H

Conforme a regulamentação do tempo máximo de permanência de pacientes em Unidades de Pronto Atendimento (UPA), orientada principalmente pela Portaria GM/MS nº 2.048/2002 e pela Portaria GM/MS nº 10/2017, ambas do Ministério da Saúde, foram estabelecidas normas e diretrizes para o atendimento em urgência e emergência. Essas portarias definem o papel das UPAs, destacando que sua função é estabilizar pacientes e, quando necessário, encaminhá-los para unidades de maior complexidade no prazo máximo de 12 horas.

No entanto, devido à necessidade específica do município de Piraquara, às limitações nos processos de regulação e à alta demanda nas unidades de saúde receptoras, a UPA frequentemente precisa manter pacientes internados por um período superior ao estipulado na regulamentação. Esse cenário reflete os desafios locais de fluxo de atendimento e capacidade de suporte das unidades hospitalares da região.



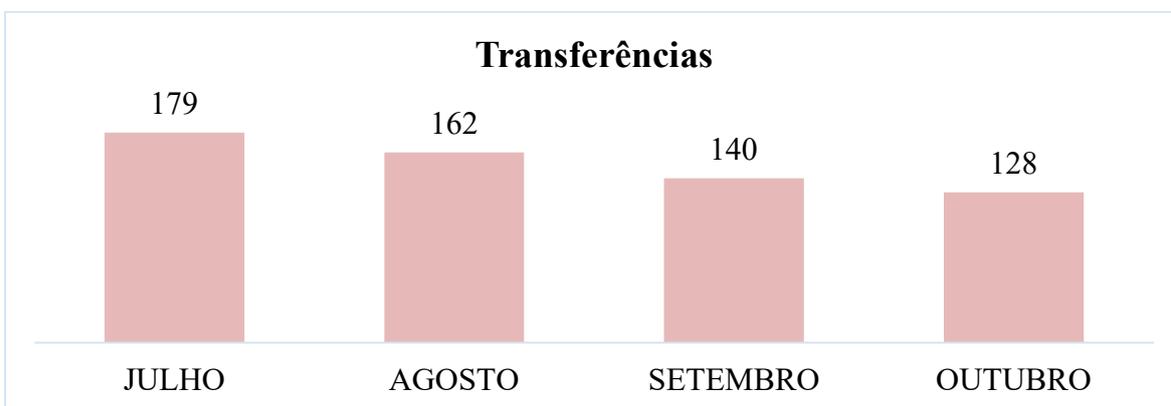


De julho a setembro, o percentual de pacientes que excederam as 12 horas de permanência na UPA ultrapassava 58% dos admitidos nos setores de observação e emergência.

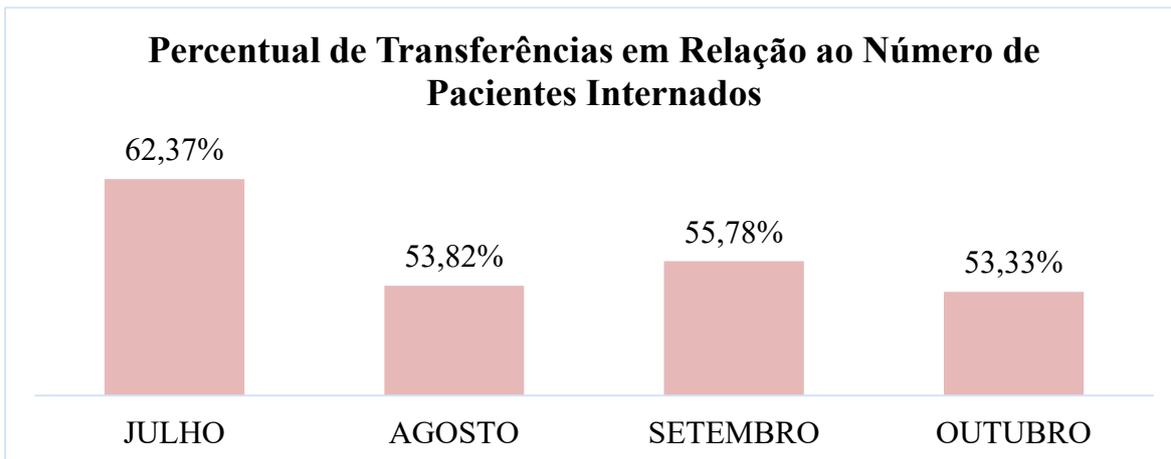
Em outubro, esse número caiu para 49%, principalmente devido à disponibilidade de uma ambulância própria, que aumentou a agilidade nas transferências para outras unidades. Com essa nova facilidade, a unidade deixa de depender das limitações de transporte do município ou do SAMU.

Contudo, ainda é alto quando levamos em consideração a baixa vazão para unidades de saúde de referência, como também a longa permanência desses pacientes que acabam sendo internados em unidade de pronto atendimento.

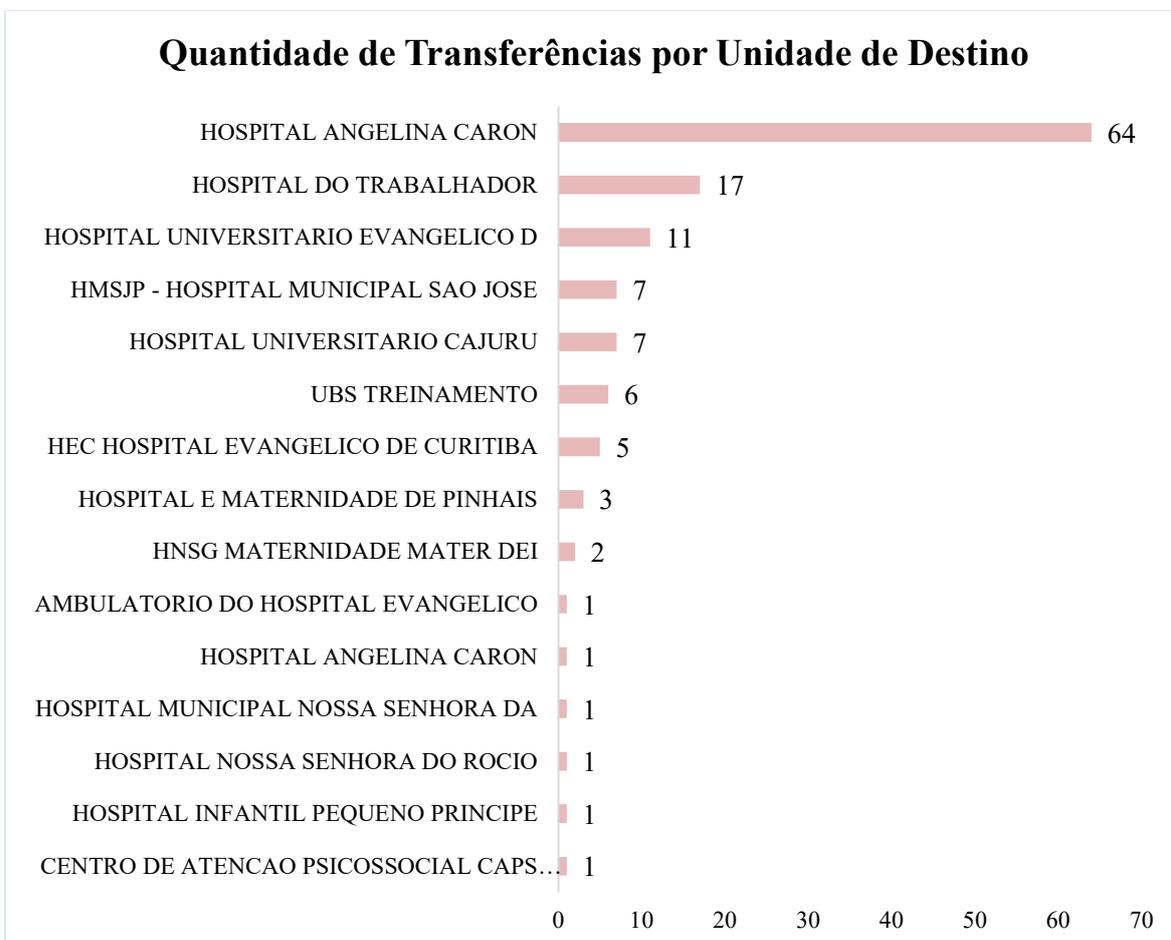
6.7. TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES



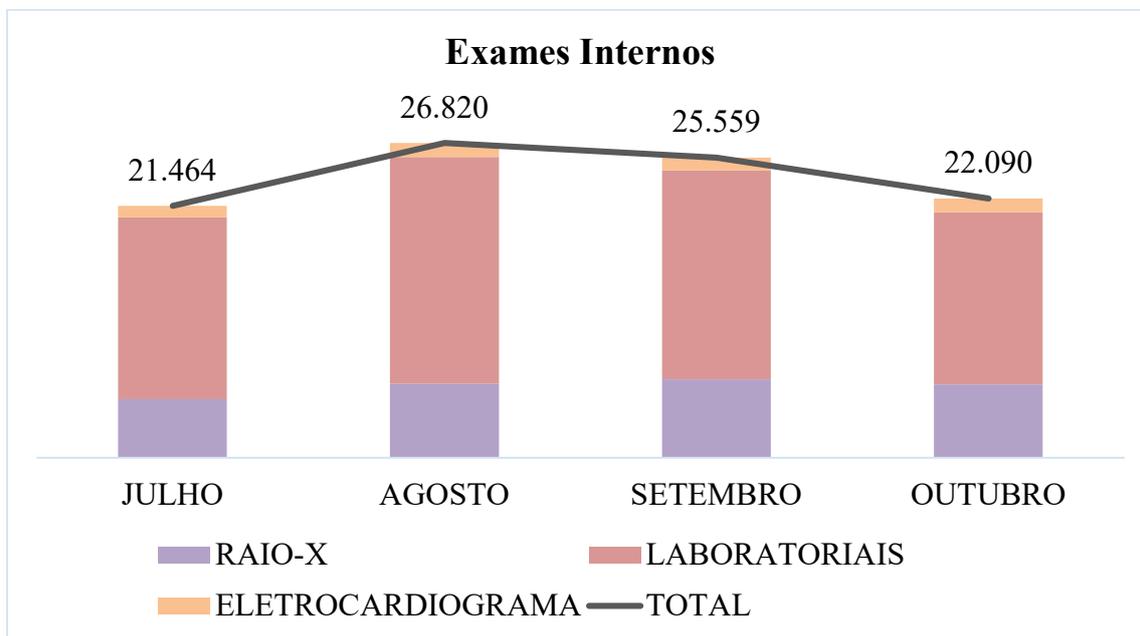
O número de transferências hospitalares vem seguindo uma tendência de redução, isso devido à baixa vazão de saídas para outras unidades de saúde.



Conforme mostrado no gráfico acima, em outubro, apenas 53,33% dos pacientes internados nos setores de observação e emergência foram transferidos para unidades hospitalares. Percentual extremamente baixos, quando levado em consideração o volume de pacientes internados.



7. PRODUTIVIDADE E PROCEDIMENTOS



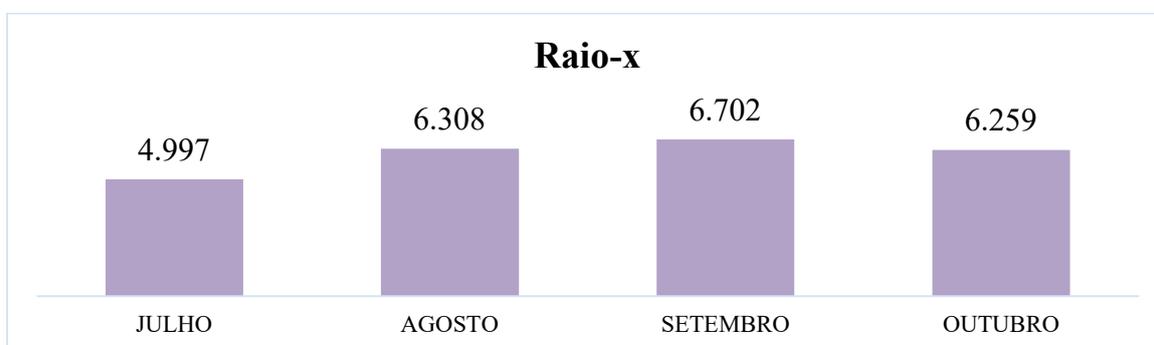
Em julho, devido à baixa demanda, a UPA registrou a menor produção de exames internos, refletindo uma redução nas atividades de atendimento e internações. Esse cenário de menor necessidade de exames estava alinhado à tranquilidade no fluxo de pacientes, resultando em um número significativamente reduzido de procedimentos clínicos e laboratoriais realizados durante o mês.

No entanto, com o aumento das demandas tanto de atendimento na porta quanto das internações, a produção de exames passou a se intensificar. Ao longo do último trimestre, as equipes médicas têm se empenhado em otimizar a gestão desses recursos, buscando garantir maior eficiência no processo. Como resultado, o número de exames realizados na UPA apresentou uma queda considerável, chegando a 22.090 procedimentos no mês de outubro, demonstrando o esforço da equipe para equilibrar a alta demanda com a capacidade de atendimento.

7.1. QUANTIDADE DE EXAMES DE RADIOLOGIA



Seguindo a alta demanda de atendimentos e a baixa vazão de transferências, o Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico da UPA, realizou em outubro um total de 6.259 exames de raio-x.



Comparado ao mês de setembro, que registrou 6.702 exames de Raio-X – um volume já considerável para uma unidade deste porte – identificamos uma redução de 6,6%.

7.2. PRINCIPAIS EXAMES RADIOLÓGICOS

EXAME	QTD
RADIOGRAFIA DE TORAX (PA E PERFIL)	1760
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN AGUDO (MINIMO DE 3 INCIDENCIAS)	743
RADIOGRAFIA DE PE / DEDOS DO PE	337
RADIOGRAFIA DE DEDOS DA MAO	314
RADIOGRAFIA DE TORAX (PA + LATERAL + OBLIQUA)	291
RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO TIBIO-TARSICA	243
RADIOGRAFIA DE TORAX (PA)	217
RADIOGRAFIA DE PUNHO (AP + LATERAL + OBLIQUA)	202
RADIOGRAFIA DE JOELHO (AP + LATERAL)	186
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN SIMPLES (AP)	144
RADIOGRAFIA DE ESCAPULA/OMBRO (TRES POSICOES)	142
RADIOGRAFIA DE COTOVELO	132
RADIOGRAFIA DE PERNA	131
RADIOGRAFIA DE COSTELAS (POR HEMITORAX)	128
RADIOGRAFIA DE BRACO	92
RADIOGRAFIA DE ANTEBRACO	86
RADIOGRAFIA DE BACIA	84

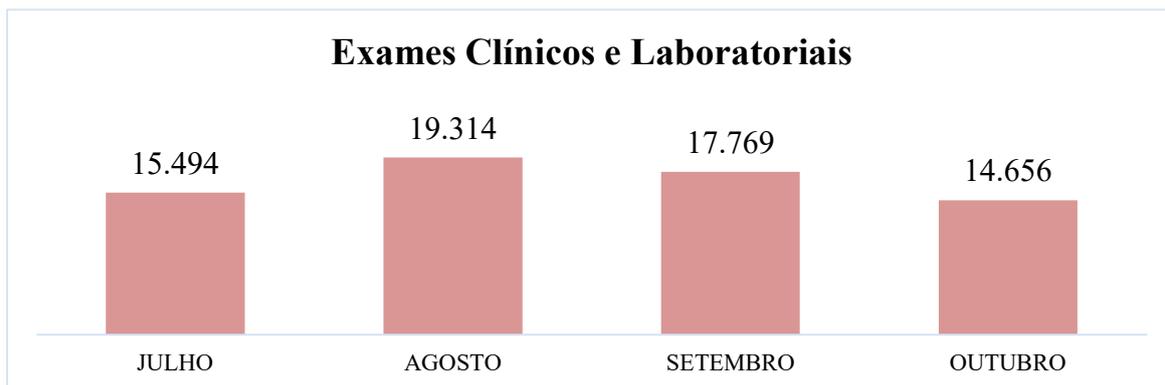
RADIOGRAFIA DE MAO	81
RADIOGRAFIA DE CRANIO (PA + LATERAL)	70
RADIOGRAFIA DE JOELHO OU PATELA (AP + LATERAL + AXIAL)	69
RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO ACROMIO-CLAVICULAR	66
RADIOGRAFIA DE CRANIO (PA + LATERAL + OBLIQUA / BRETTON + HIRTZ)	61
RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO ESCAPULO-UMERAL	59
RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACO-LOMBAR	55
RADIOGRAFIA DE COXA	55
RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA (C/ OBLIQUAS)	54
RADIOGRAFIA DE OSSOS DA FACE (MN + LATERAL + HIRTZ)	48
RADIOGRAFIA DE MAO E PUNHO (P/ DETERMINACAO DE IDADE OSSEA)	43
RADIOGRAFIA DE JOELHO OU PATELA (AP + LATERAL + OBLIQUA + 3 AXIAIS)	43
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN (AP + LATERAL / LOCALIZADA)	39
RADIOGRAFIA DE SEIOS DA FACE (FN + MN + LATERAL + HIRTZ)	34
RADIOGRAFIA DE REGIAO SACRO-COCCIGEA	29
RADIOGRAFIA DE CALCANEO	29
RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA	27
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP + LATERAL + TO + OBLIQUAS)	26
RADIOGRAFIA DE CLAVICULA	26
RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACICA (AP + LATERAL)	20
RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO COXO-FEMORAL	20
RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO ESTERNO-CLAVICULAR	12
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP + LATERAL + TO / FLEXAO)	11
RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA FUNCIONAL / DINAMICA	11
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL FUNCIONAL / DINAMICA	10
RADIOGRAFIA DE CAVUM (LATERAL + HIRTZ)	5
RADIOGRAFIA DE ESTERNO	4
RADIOGRAFIA DE TORAX (APICO-LORDOTICA)	4
RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO TEMPORO-MANDIBULAR BILATERAL	3
RADIOGRAFIA DE ESOFAGO	3
RADIOGRAFIA DE MEDIASTINO (PA E PERFIL)	3
RADIOGRAFIA DE ARCADEA ZIGOMATICO-MALAR (AP+ OBLIQUAS)	2
RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACO-LOMBAR DINAMICA	2
RADIOGRAFIA DE TORAX (PA PADRAO OIT)	2
RADIOGRAFIA PANORAMICA	1
TOTAL	6259

7.3. QUANTIDADE DE EXAMES CLÍNICOS E LABORATORIAIS

EXAMES CLÍNICOS E LABORATORIAIS

14.656

Seguindo a alta demanda de atendimentos e a baixa vazão de transferências, o Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico da UPA, realizou 14.656 exames clínicos e laboratoriais.



Apesar da alta demanda por internações e da baixa taxa de transferências para unidades hospitalares, o número de exames clínicos e laboratoriais vem apresentando uma tendência de queda no último trimestre, alcançando um total de 14.656 exames realizados em outubro.

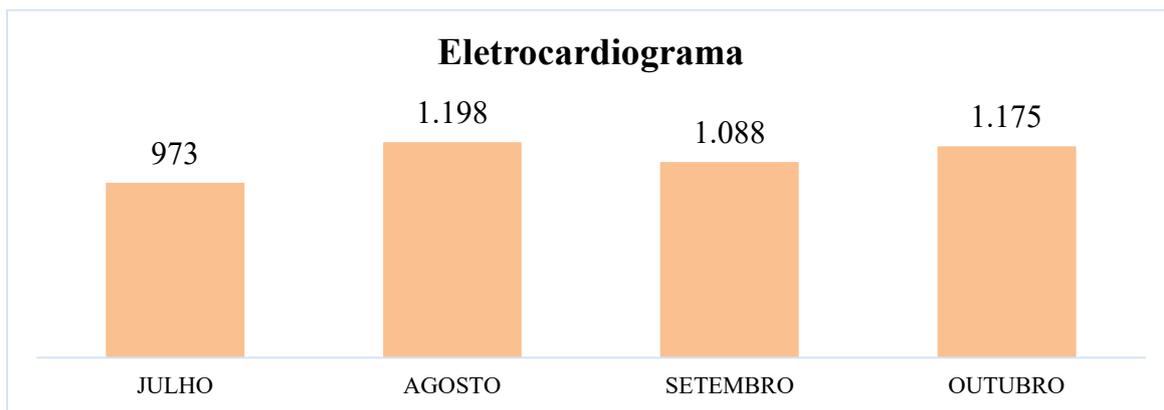
7.4. PRINCIPAIS EXAMES CLÍNICOS E LABORATORIAIS

EXAME	QTD
HEMOGRAMA COMPLETO	1567
DOSAGEM DE CREATININA	1392
DOSAGEM DE UREIA	1334
DOSAGEM DE PROTEINA C REATIVA	1308
DOSAGEM DE POTASSIO	1172
ANALISE DE CARACTERES FISICOS, ELEMENTOS E SEDIMENTO DA URINA	1164
DOSAGEM DE SODIO	1162
DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO-OXALACETICA (TGO)	781
DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO-PIRUVICA (TGP)	781
DOSAGEM DE BILIRRUBINA TOTAL E FRACOES	575
DOSAGEM DE AMILASE	415
DOSAGEM DE LIPASE	391
DOSAGEM DE LACTATO	328
27 DOSAGEM DE TROPONINA	318
DOSAGEM DE GAMA-GLUTAMIL-TRANSFERASE (GAMA GT)	236
DOSAGEM DE FOSFATASE ALCALINA	178
DOSAGEM DE GLICOSE	175
DETERMINACAO DE TEMPO E ATIVIDADE DA PROTROMBINA (TAP)	164
DOSAGEM DE GONADOTROFINA CORIONICA HUMANA (HCG, BETA HCG)	154
DOSAGEM DE CALCIO	115
DETERMINACAO DE TEMPO DE COAGULACAO	72
2 DETERMINACAO QUANTITATIVA DE PROTEINA C REATIVA	68
PROVA DO LACO	65
DETERMINACAO DE VELOCIDADE DE HEMOSSEDIMENTACAO (VHS)	63
DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE (CPK)	61
DOSAGEM DE MAGNESIO	60

GASOMETRIA (PH PCO2 PO2 BICARBONATO AS2 (EXCESSO OU DEFICIT BASE)	58
DETERMINACAO DE TEMPO DE TROMBOPLASTINA PARCIAL ATIVADA (TTP ATIVADA)	54
DOSAGEM DE MICROALBUMINA NA URINA	49
DOSAGEM DE CALCIO IONIZAVEL	41
DOSAGEM DE PROTEINAS TOTAIS E FRACOES	38
PESQUISA DE ANTIGENO DE SUPERFICIE DO VIRUS DA HEPATITE B (HBSAG)	21
DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE FRACAO MB	20
DOSAGEM DE DESIDROGENASE LATICA	19
CONTAGEM DE RETICULOCITOS	18
CULTURA DE BACTERIAS P/ IDENTIFICACAO	18
CLEARANCE DE CREATININA	17
DOSAGEM DE HORMONIO TIREOESTIMULANTE (TSH)	15
DOSAGEM DE PEPTIDEOS NATRIURETICOS TIPO B (BNP E NT-PROBNP)	13
DOSAGEM DE FOSFORO	12
DOSAGEM DE HEMOGLOBINA GLICOSILADA	12
PESQUISA DE ANTICORPOS IGM CONTRA ARBOVIRUS	12
DOSAGEM DE TIROXINA (T4)	11
PESQUISA DE ANTICORPOS IGG CONTRA ARBOVIRUS	10
DOSAGEM DE ACIDO URICO	9
TESTE NAO TREPONEMICO P/ DETECCAO DE SIFILIS	9
DOSAGEM DE COLESTEROL TOTAL	7
PESQUISA DE ANTICORPOS CONTRA ANTIGENO DE SUPERFICIE DO VIRUS DA HEPATITE B (ANTI-HBS)	7
DOSAGEM DE CLORETO	6
DOSAGEM DE ANTIGENO PROSTATICO ESPECIFICO (PSA)	6
DOSAGEM DE TRIGLICERIDEOS	5
DOSAGEM DE FERRITINA	5
DOSAGEM DE VITAMINA B12	5
DOSAGEM DE TRIIODOTIRONINA (T3)	5
DOSAGEM DE PARATORMONIO	5
30 DOSAGEM DE 25 HIDROXIVITAMINA D	5
PESQUISA DE ANTICORPOS CONTRA O VIRUS DA HEPATITE C (ANTI-HCV)	4
CONTAGEM DE LINFOCITOS CD4/CD8	4
DOSAGEM DE TIROXINA LIVRE (T4 LIVRE)	4
DOSAGEM DE COLESTEROL LDL	3
PESQUISA DE ANTICORPOS IGG E IGM CONTRA ANTIGENO CENTRAL DO VIRUS DA HEPATITE B (ANTI-HBC-TOTAL)	3
PESQUISA DE ANTICORPOS IGM CONTRA ANTIGENO CENTRAL DO VIRUS DA HEPATITE B (ANTI-HBC-IGM)	3
PESQUISA DE ANTICORPOS IGG CONTRA O VIRUS DA HEPATITE A (HAV-IGG)	3
PESQUISA DE ANTICORPOS IGM CONTRA O VIRUS DA HEPATITE A (HAV-IGG)	3
PESQUISA DE ANTIGENO E DO VIRUS DA HEPATITE B (HBEAG)	3
PESQUISA DE ANTICORPOS ANTI-HIV-1 + HIV-2 (ELISA)	3
DOSAGEM DE COLESTEROL HDL	2
DOSAGEM DE CORTISOL	2
DOSAGEM DE HORMONIO FOLICULO-ESTIMULANTE (FSH)	2
DOSAGEM DE HORMONIO LUTEINIZANTE (LH)	2
DOSAGEM DE PROLACTINA	2
DOSAGEM DE ACIDO VALPROICO	1
DOSAGEM DE LITIO	1
TOTAL	14656

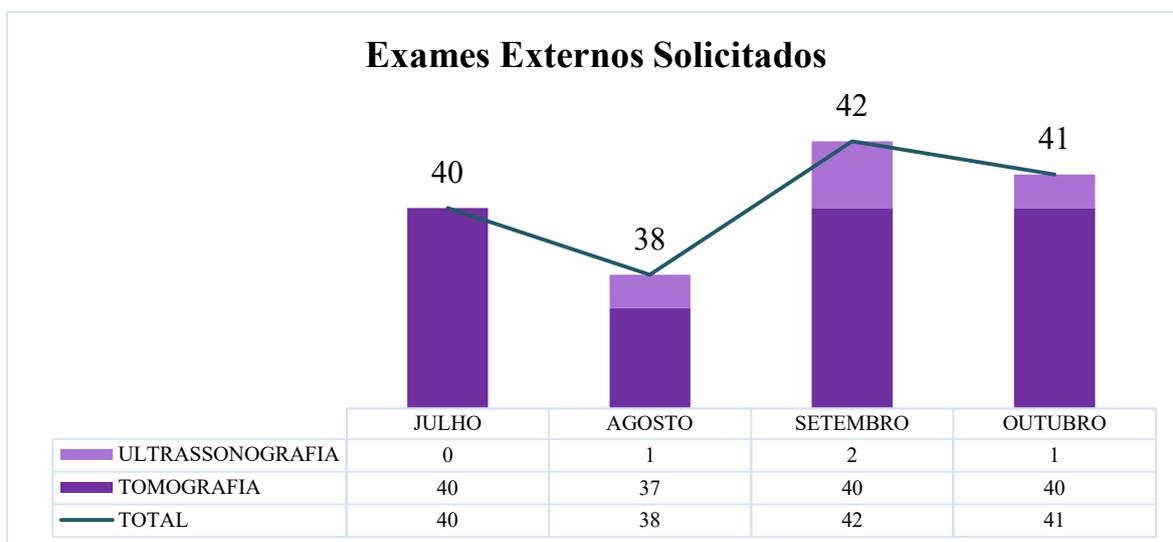
7.5. QUANTIDADE DE ELETROCARDIOGRAMAS SOLICITADOS

ELETROCARDIOGRAMAS
1.175



No mês de outubro foram realizados 1.175 eletrocardiogramas, seguindo média do trimestre.

7.6. EXAMES EXTERNOS





7.7. QUANTIDADE DE EXAMES EXTERNOS REALIZADOS

As guias dos exames realizados na Clínica PRIMA e no Hospital XV encontram-se no Anexo VI (link abaixo). No entanto, não é possível fazer um comparativo com o total de exames solicitados, pois o sistema IDS ainda não está devidamente parametrizado.

[Anexo VI – Guias de Exames Externos – Out.2024](#)

7.8. PRODUTIVIDADE EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

O sistema IDS não permite a extração desses dados no momento, sendo necessária uma parametrização.

7.9. PRINCIPAIS PATOLOGIAS

A planilha completa das patologias por setor está disponível no Anexo VII, acessível pelo link abaixo:

[Anexo VII – Principais Patologias – Out.2024](#)

7.10. PRINCIPAIS PATOLOGIAS POR SETOR

Lista das 20 principais patologias atendidas no setor de **Pronto Atendimento** em outubro:

ATENDIMENTO MÉDICO	QUANTIDADE
A09 DIARREIA E GASTROENTERITE DE ORIGEM INFECCIOSA PRESUMIVEL	1.259
J069 INFECCAO AGUDA DAS VIAS AEREAS SUPERIORES NAO ESPECIFICADA	1.182
R10 DOR ABDOMINAL E PELVICA	721
M545 DOR LOMBAR BAIXA	583
J03 FARINGITE AGUDA DEVIDA A OUTROS MICROORGANISMOS ESPECIFICADOS	534
I10 HIPERTENSAO ESSENCIAL (PRIMARIA)	416
J06 INFECCOES AGUDAS DAS VIAS AEREAS SUPERIORES DE LOCALIZACOES MULTIPLAS E NAO ESPECIFICADAS	404
J00 NASOFARINGITE AGUDA [RESFRIADO COMUM]	397
F411 ANSIEDADE GENERALIZADA	383
R11 NAUSEA E VOMITOS	382
J45 ASMA	381
J01 SINUSITE AGUDA	296
R074 DOR TORACICA, NAO ESPECIFICADA	265
Z000 EXAME MEDICO GERAL	242
J11 INFLUENZA (GRIPE) DEVIDA A VIRUS NAO IDENTIFICADO	236
N39 TRANSTORNOS DO TRATO URINARIO	232
R51 CEFALEIA	229
S61 FERIMENTO DO PUNHO E DA MAO	227
M54 DORSALGIA	222
J039 AMIGDALITE AGUDA NAO ESPECIFICADA	212
TOTAL	20.966

Lista das 20 principais patologias atendidas no setor de **Emergência** em outubro:

EMERGÊNCIA	QUANTIDADE
R074 DOR TORACICA, NAO ESPECIFICADA	11
Z000 EXAME MEDICO GERAL	7
E101 DIABETES MELLITUS INSULINO-DEPENDENTE - COM CETOACIDOSE	4
J45 ASMA	3
L50 URTICARIA	3
R100 ABDOME AGUDO	3
A09 DIARREIA E GASTROENTERITE DE ORIGEM INFECCIOSA PRESUMIVEL	2
E781 HIPERGLICERIDEMIA PURA	2
F100 TRANSTORNOS MENTAIS E COMPORT. DEVIDOS USO DE ALCOOL - INTOXICACAO AGUDA	2
F109 TRANSTORNOS MENTAIS E COMPORT. DEVIDOS USO DE ALCOOL - TRANSTORNO MENTAL OU COMPORT. ã ESPECIFICADO	2
F449 TRANSTORNO DISSOCIATIVO [DE CONVERSAO] NAO ESPECIFICADO	2
I21 INFARTO AGUDO DO MIOCARDIO	2
I64 ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL, NAO ESPECIFICADO COMO HEMORRAGICO OU ISQUEMICO	2
J00 NASOFARINGITE AGUDA [RESFRIADO COMUM]	2
J18 PNEUMONIA POR MICROORGANISMO NAO ESPECIFICADA	2
J960 INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA	2
R10 DOR ABDOMINAL E PELVICA	2

R739 HIPERGLICEMIA NAO ESPECIFICADA	2
T30 QUEIMADURA E CORROSAO PARTE NAO ESPECIFICADA DO CORPO	2
T427 INTOXICACAO POR DROGAS ANTIEPILEPTICOS, SEDATIVOS-HIPNOTICOS, NAO ESPECIFICADOS	2
TOTAL	99

Lista das 20 principais patologias atendidas no setor de **Observação** em outubro:

OBSERVAÇÃO	QUANTIDADE
R10 DOR ABDOMINAL E PELVICA	5
I82 OUTRA EMBOLIA E TROMBOSE VENOSAS	4
J18 PNEUMONIA POR MICROORGANISMO NAO ESPECIFICADA	4
B24 DOENCA PELO VIRUS DA IMUNODEFICIENCIA HUMANA [HIV] NAO ESPECIFICADA	3
F19 OUTRAS SUBSTANCIAS PSICOATIVAS	3
I50 INSUFICIENCIA CARDIACA	3
I64 ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL, NAO ESPECIFICADO COMO HEMORRAGICO OU ISQUEMICO	3
J159 PNEUMONIA BACTERIANA NAO ESPECIFICADA	3
K61 ABSCESSO DAS REGIOES ANAL E RETAL	3
L032 CELULITE DA FACE	3
L732 HIDRADENITE SUPURATIVA	3
R51 CEFALEIA	3
R55 SINCOPE E COLAPSO	3
Z000 EXAME MEDICO GERAL	3
D464 ANEMIA REFRATARIA, NAO ESPECIFICADA	2
E145 DIABETES MELLITUS NAO ESPECIFICADO - COM COMPLICAÇÕES CIRCULATORIAS PERIFÉRICAS	2
F39 TRANSTORNO DO HUMOR [AFETIVO] NAO ESPECIFICADO	2
J03 FARINGITE AGUDA DEVIDA A OUTROS MICROORGANISMOS ESPECIFICADOS	2
K81 CISTITE	2
L02 ABSCESSO CUTANEO FURUNCULO E ANTRAZ	2
TOTAL	174

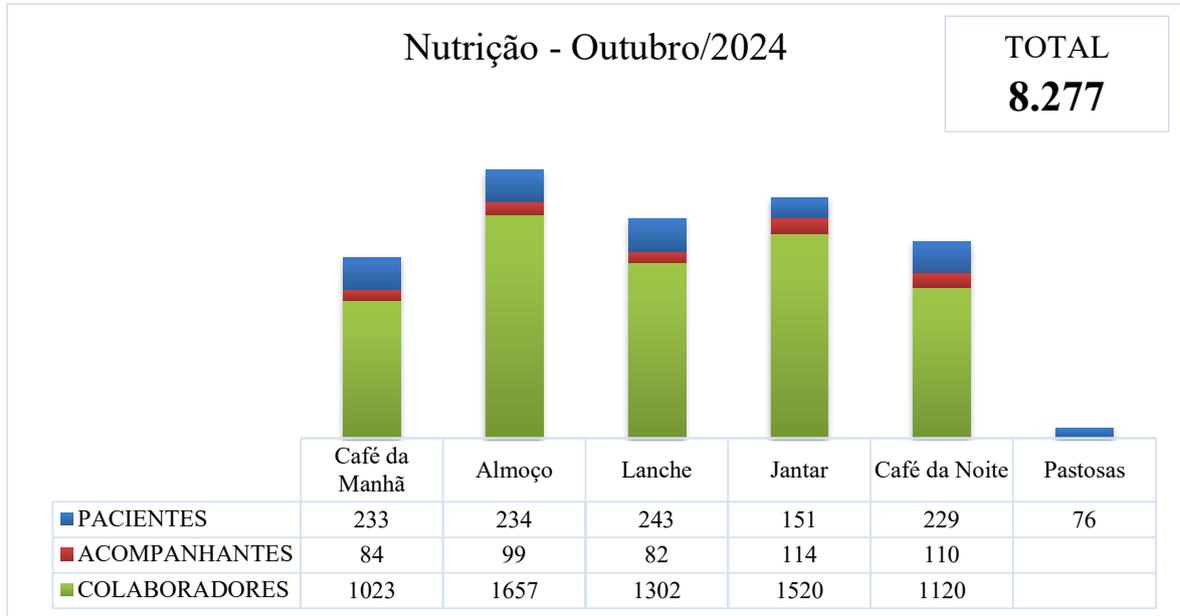
8. ENGENHARIA CLÍNICA

O Relatório de Indicadores e Atividades realizadas pela Engenharia Clínica em setembro está disponível no Anexo VIII através do link abaixo:

[Anexo VIII – Engenharia Clínica – Out.2024](#)

9. SERVIÇOS DE APOIO

9.1. NUTRIÇÃO



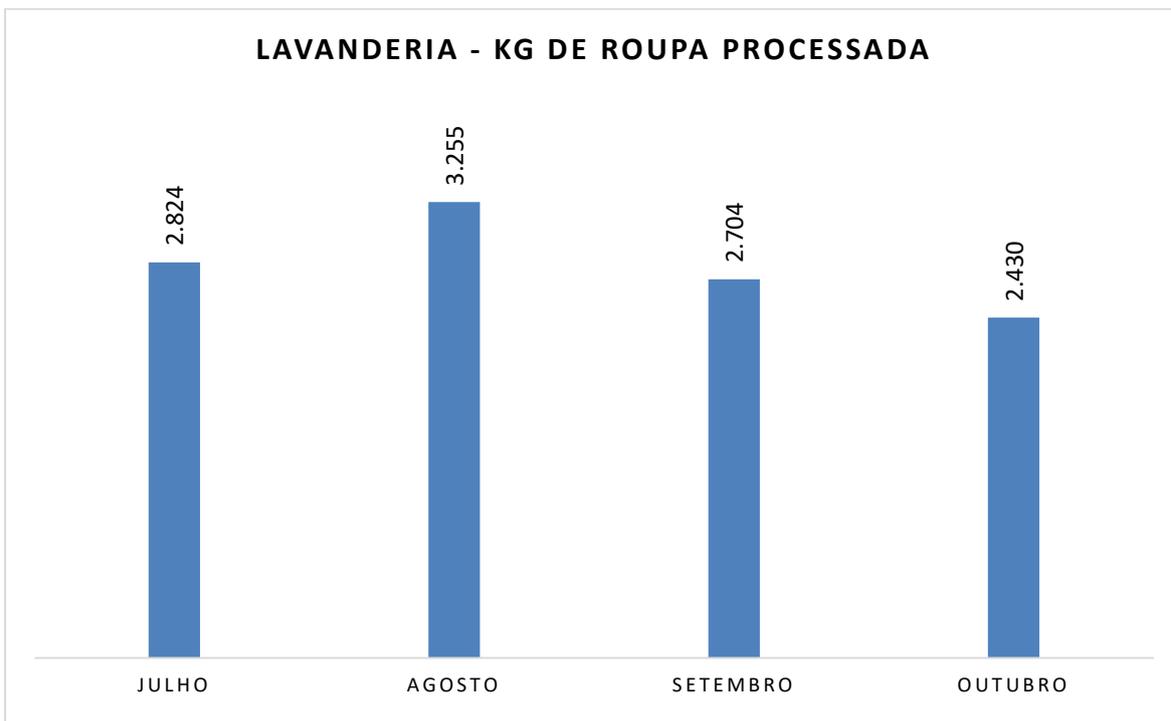
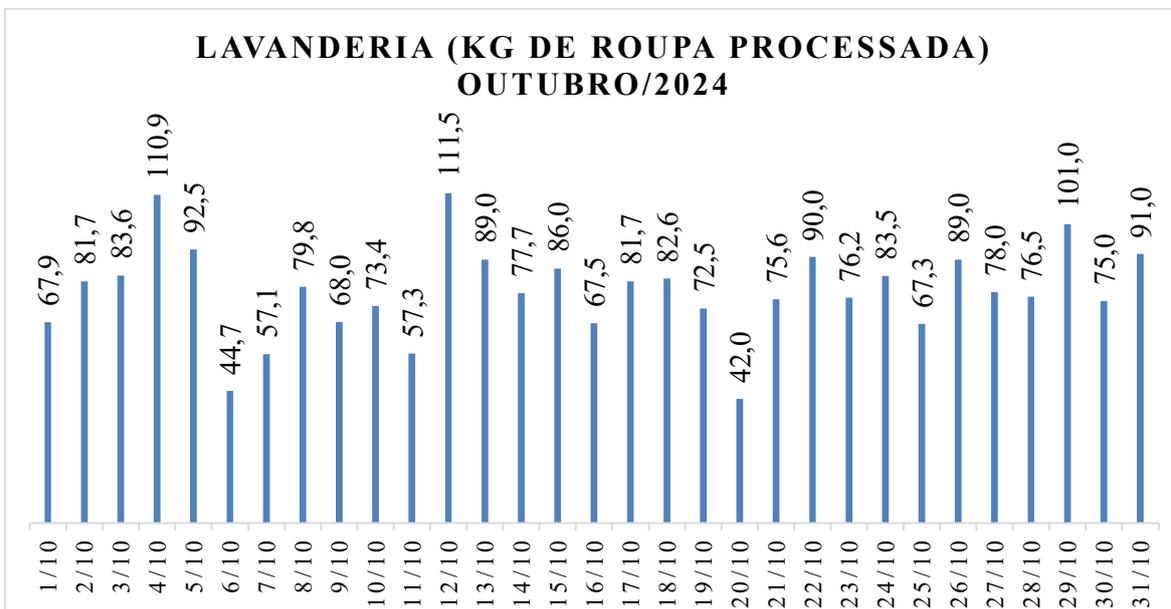
Em outubro, foram servidas 8.277 refeições, das quais 80% foram destinadas a colaboradores e 20% a pacientes e acompanhantes. Em comparativo com o mês anterior, que tivemos um total de 8.451 refeições servidas, identificamos uma redução de 2,05%.

9.2. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO

O Relatório de Manutenções realizadas está disponível no Anexo IX através do link abaixo:

[Anexo IX – Manutenção – Out.2024](#)

9.3. SERVIÇO DE LAVANDERIA



Em outubro, o serviço de lavanderia processou um total de 2.430kg, seguindo uma linha de tendência decrescente neste trimestre, com redução de 10% em comparação ao mês anterior.

10. COMISSÕES

COMISSÃO	DATA REUNIÃO	REFERÊNCIA
Análise e Revisão de Prontuários	16/10/2024	Setembro/2024
Controle de Infecção Pré-hospitalar	16/10/2024	Setembro/2024
Educação Permanente	16/10/2024	Setembro/2024
Farmácia e Terapêutica	16/10/2024	Setembro/2024
Gerenciamento de Resíduos e Perfurocortantes	18/10/2024	Setembro/2024
Padronização de Documentos	18/10/2024	Setembro/2024
Qualidade e Segurança do Paciente	18/10/2024	Setembro/2024
Revisão de Óbitos	18/10/2024	Setembro/2024
Ética Médica*		<i>Instituir</i>
Ética de Enfermagem*		<i>Instituir</i>

** Etapas para instauração das Comissões de Ética estão sendo executadas*

As atas referentes as reuniões de comissões encontram-se no Anexo X através do link abaixo:

[Anexo X – Atas Comissões – Out.2024](#)

11. GESTÃO DE SUPRIMENTOS

A evidência sobre a gestão de suprimentos do mês de setembro pode ser verificada através do relatório completo de entradas, movimentações e saídas, incluindo os valores dos saldos, que se encontra disponível no Anexo XI, acessível através do link abaixo:

[Anexo XI – Gestão de Suprimentos – Out.2024](#)

12. CERTIDÕES

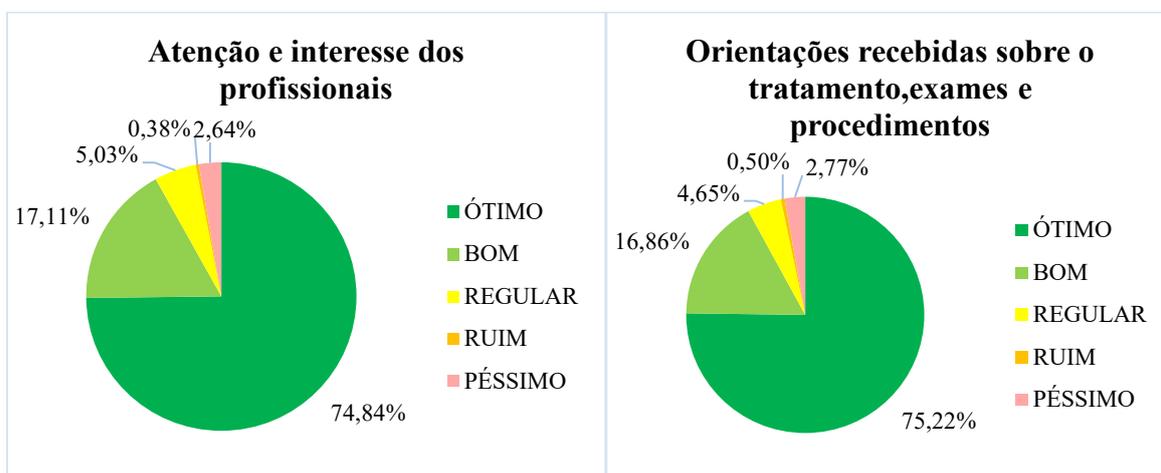
As certidões negativas de débito, comprovando a regularidade fiscal e tributária perante os órgãos competentes, encontram-se devidamente anexadas e podem ser acessadas através do link abaixo:

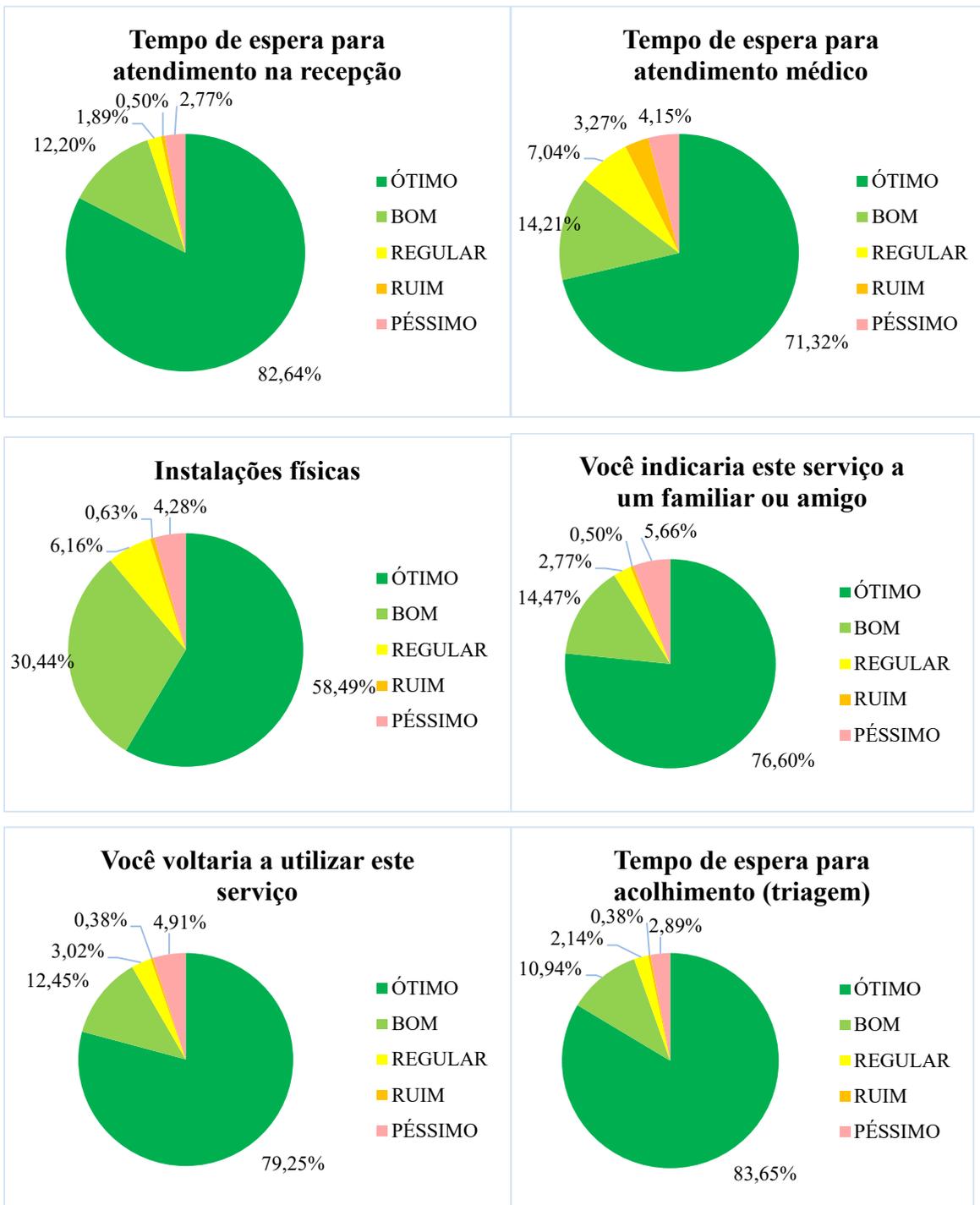
[Anexo XII – Certidões – Out.2024](#)

13. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U

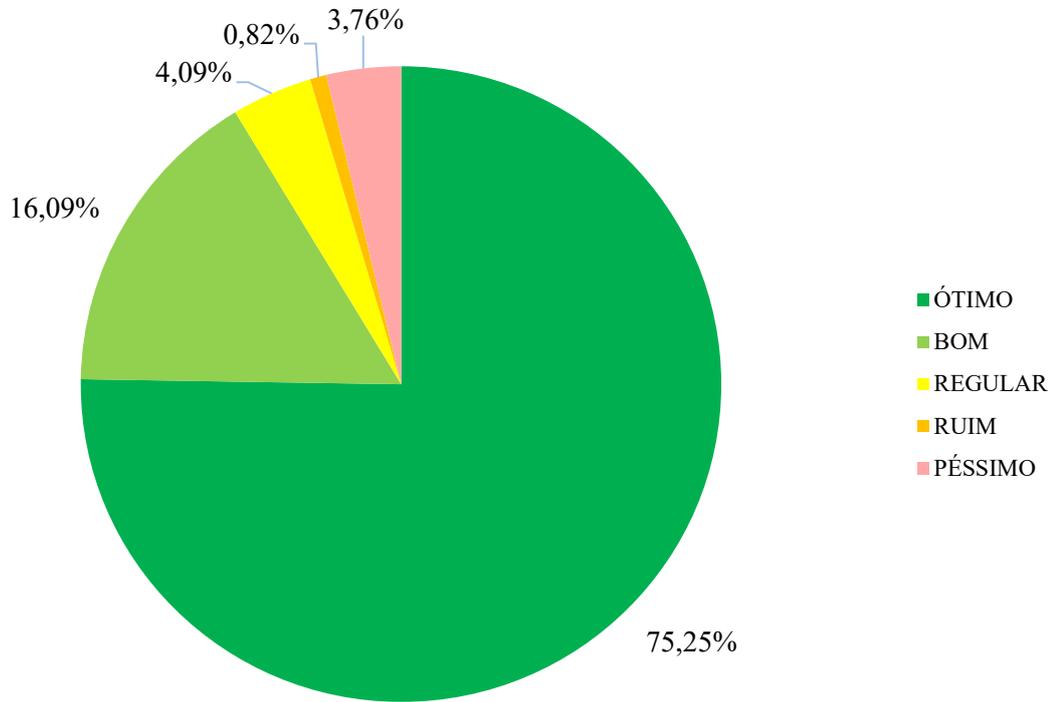
Resultado da pesquisa de Pesquisa de Qualidade de Atendimento
 Total de Respostas 795
 Data dos Filtro de Busca por Data:
 01/10/2024 a 31/10/2024
 Última atualização 07/11/2024 16:28:54

Atenção e interesse dos profissionais	74.84%	17.11%	5.03%	0.38%	2.64%
Orientações recebidas sobre o tratamento, exames e procedimentos	75.22%	16.86%	4.65%	0.50%	2.77%
Tempo de espera para atendimento na recepção	82.64%	12.20%	1.89%	0.50%	2.77%
Tempo de espera para atendimento médico	71.32%	14.21%	7.04%	3.27%	4.15%
Instalações físicas	58.49%	30.44%	6.16%	0.63%	4.28%
Você indicaria este serviço a um familiar ou amigo	76.60%	14.47%	2.77%	0.50%	5.66%
Você voltaria a utilizar este serviço	79.25%	12.45%	3.02%	0.38%	4.91%
Tempo de espera para acolhimento (triagem)	83.65%	10.94%	2.14%	0.38%	2.89%

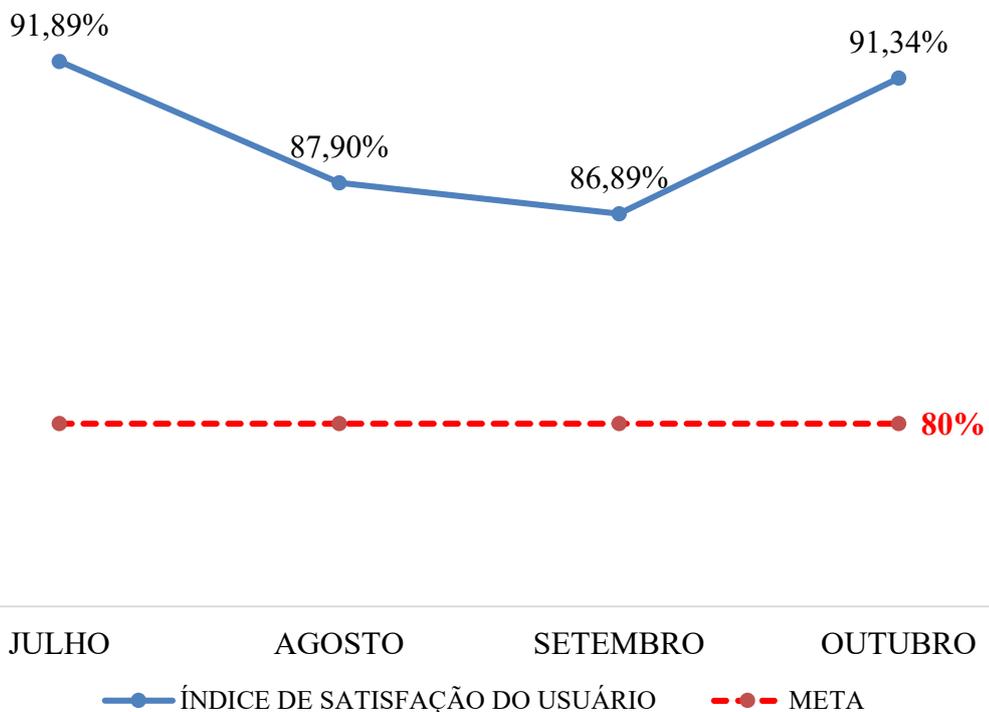




Pesquisa de Satisfação Geral - Outubro/2024



Índice de Satisfação do Usuário





**Taxa de Satisfação do
Usuário**

91,34%

O índice de satisfação do usuário apresentou resultados expressivos ao longo desses quatro meses de gestão. Devido à baixa demanda registrada no mês de julho, o percentual de aprovação nos quesitos mais valorizados pela população alcançou um patamar excelente, elevando o índice geral de satisfação. Esse resultado positivo deve-se, em grande parte, ao volume reduzido de atendimentos em julho, que foi ultrapassado em mais de 30% nos meses seguintes.

Apesar do natural declínio no índice de satisfação após o aumento de demanda, a unidade conseguiu manter o índice dentro da meta estipulada de 80%. Esse resultado foi possível graças aos esforços contínuos de otimização dos fluxos internos, o que permitiu que a UPA permanecesse dentro dos padrões de qualidade exigidos. Em outubro, atingimos um percentual de 91,34%, refletindo não apenas o alto índice de satisfação dos usuários, como também, evidenciando o resultado dos esforços aplicados constantemente em melhorar o serviço prestado, mesmo já sendo referência, buscando sempre uma evolução sistêmica e sólida.

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão ao relatório de acompanhamento de ações e indicadores da UPA 24h Armando Neme Filho, UPA de Piraquara, referente ao Contrato de Gestão nº 281/2024, destacamos as importantes conquistas e desafios que vem sendo conquistados a cada mês de operação. Onde enfrentamos desafios significativos relacionados à transição de gestão e à continuidade do serviço, que evidenciava a necessidade de intervenções imediatas para corrigir lacunas e aprimorar o atendimento. Com empenho e agilidade, essas necessidades foram prontamente abordadas e cumpridas já no primeiro mês.

Ressaltamos mais uma vez, o cumprimento de 100% das metas estabelecidas, confirmando nosso compromisso em oferecer um serviço eficiente e de qualidade. Mantendo o foco na melhoria contínua, trabalhando para otimizar processos e evoluindo os resultados já alcançados.

Concluimos o mês de outubro com excelentes números, que refletem a qualidade, a segurança e a eficiência da operação da UPA de Piraquara, elevando a unidade a um patamar de excelência. Com essas melhorias, a UPA Armando Neme Filho se consolida como referência em gestão e atendimento, comprometida em atender a população de Piraquara e região, com serviços de saúde dignos e de alto padrão.

Piraquara, 14 de outubro de 2024

Wendel Borges do Carmo

Diretor Auditor
UPA PIRAQUARA

Guilherme Almeida

Diretor Presidente
INSTITUTO PATRIS

Página de assinaturas



Wendel Borges
025.044.831-98
Signatário



Guilherme Almeida
027.663.501-95
Signatário

HISTÓRICO

- 18 nov 2024** 11:46:22  **Wendel Borges** criou este documento. (Email: auditoria.piraquara@institutopatris.org.br, CPF: 025.044.831-98)
- 18 nov 2024** 11:46:23  **Wendel Borges** (Email: auditoria.piraquara@institutopatris.org.br, CPF: 025.044.831-98) visualizou este documento por meio do IP 216.98.211.127 localizado em Cidade Ocidental - Goiás - Brazil
- 18 nov 2024** 11:46:25  **Wendel Borges** (Email: auditoria.piraquara@institutopatris.org.br, CPF: 025.044.831-98) assinou este documento por meio do IP 216.98.211.127 localizado em Cidade Ocidental - Goiás - Brazil
- 18 nov 2024** 17:37:38  **Guilherme Abraão Simão de Almeida** (Email: presidencia@institutopatris.org.br, CPF: 027.663.501-95) visualizou este documento por meio do IP 179.217.101.219 localizado em Cuiabá - Mato Grosso - Brazil
- 18 nov 2024** 17:38:11  **Guilherme Abraão Simão de Almeida** (Email: presidencia@institutopatris.org.br, CPF: 027.663.501-95) assinou este documento por meio do IP 179.217.101.219 localizado em Cuiabá - Mato Grosso - Brazil

