

PRESTAÇÃO DE CONTAS

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO-
UPA 24 HRS**

HORIZONTE – CE

**COMPLEMENTAR
01 A 31 DE JANEIRO DE 2025**

OFÍCIO 037/2025 – IGC

Fortaleza, 25 de fevereiro de 2025.

Ao Exmo Sra. Ana Cláudia de França Moraes
Secretária de Saúde
Av. Presidente Castelo Branco, nº 3600 – Centro, cep.: 62.880-333
Secretaria de Saúde de Horizonte/CE

ASSUNTO: PRESTAÇÃO DE CONTAS - COMPLEMENTAR

Ilustríssimo Sra. Ana Cláudia,

O INSTITUTO DE GESTÃO E CIDADANIA, devidamente qualificado como Organização Social, inscrito no CNPJ sob o nº 24.127.105/0001-74, com endereço à Av. Engenheiro Santana Júnior, 3000 – salas 701 a 708, Cocó, Fortaleza/CE, vem, respeitosamente, perante V. S^a., encaminhar a prestação de contas complementar com o envio do relatório assistencial da Unidade de Pronto Atendimento – UPA do município de Horizonte – CE, referente ao mês de janeiro de 2025.

Destacamos que ocorrência desse equívoco é tratada com a devida importância por nossa Instituição, pedimos desculpas por qualquer inconveniente que esse incidente possa ter causado.

Permanecemos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessárias.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
 TÍCIANA MOTA SALES
Data: 25/02/2025 12:01:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

RELATÓRIO GERENCIAL

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
UPA 24H DE HORIZONTE



HORIZONTE
DEZEMBRO/2024



PREFEITURA DE
HORIZONTE
DE MÃOS DADAS COM VOCÊ

UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

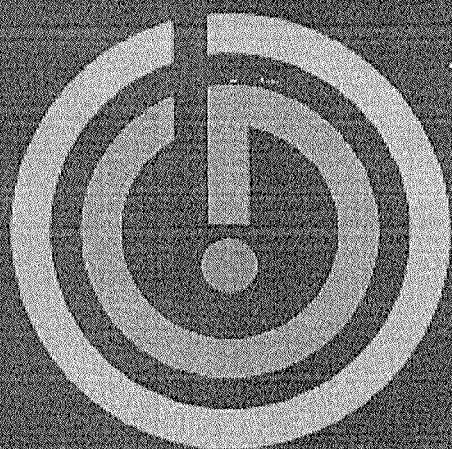


INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

IGC

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA



MISSÃO

Ser reconhecido pela inovação e geração de valor para a sociedade

VISÃO

Alcançar resultados sociais relevantes por meio de uma gestão inovadora e eficiente.

VALORES

- Inovação;
- Eficiência;
- Resultado;
- Integridade.

INTRODUÇÃO

O presente relatório, apresenta as metas contratuais e acrescenta os indicadores que demonstram o desempenho na unidade, bem como as ações realizadas no mês de referência, trazendo tomadas de ações corretivas, mudanças importantes para o aumento da qualidade da assistência à saúde, objetivando tornar a Unidade de Saúde, referência na região em atendimento e gestão de saúde.

Com a finalidade de dar transparência e demonstrar respeito com o Município, a Diretoria IGC da Unidade, colaborou na elaboração do presente relatório trazendo ações que foram desenvolvidas nas diferentes áreas, ao longo do mês. Foram aplicadas metodologias de revisão de atividades, reestruturando cada etapa do processo com base no diagnóstico situacional realizado inicialmente, objetivando otimizar os recursos humanos, processos, estrutura física e recursos disponíveis para melhor servir os pacientes, como poderá ser visto mais adiante.

DADOS DO CONTRATO

Unidade de Pronto-Atendimento - UPA HORIZONTE

CNPJ MANTENEDORA: 235.551.960.001-86

CNES: 7381158

Secretário(a) de Saúde: Anã Claudia de França Morais

Nº Contrato de Gestão: 2023.02.09.5

Data da assinatura: 09/02/2023

Data da vigência: 09/02/2025



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

O Instituto de Gestão e Cidadania – IGC é uma Organização Social, nos termos que define a Lei No 9.637/98, de 15 de maio de 1998. Atuando no segmento dos serviços não exclusivos no qual o Estado atua simultaneamente com outras organizações públicas não-estatais e privadas na oferta de serviços que envolvem direitos humanos fundamentais, como no caso específico a saúde, o IGC tem plena noção da sua responsabilidade tanto perante a gestão pública quanto à sociedade.

No firme propósito de ser coerente com a gestão de excelência a qual nos propomos no âmbito das parcerias que firmamos, além da conformidade com a legislação e todos os protocolos que regem a área da saúde, somos altamente criteriosos com a seleção, contratação e capacitação dos nossos colaboradores em todos os níveis. Por sermos uma entidade de direito privado podemos adotar normas próprias para compras e contratações cujas condições encontram-se no nosso Regulamento Próprio para Contratação de Bens e Serviços, que além dos colaboradores abrange também nossos fornecedores. Essa possibilidade de atuar conforme regras próprias nos confere flexibilidade e agilidade nos encaminhamentos das soluções e de respostas às demandas. Atuamos na gestão de Hospitais, Unidades de Pronto-atendimento, Unidades Básicas de Saúde, Centros de Atenção Psicossocial e em outras áreas como educação, cultura, meio-ambiente.



EQUIPE DE GESTÃO

Rosiane Pitombeira Da Costa
Gestor de Unidade



Ana Cristina do Carmo
Assistente de Gestão



José Genecy Monte Júnior
Direção Clínica



Mônica Freitas Do Nascimento Alves
Coordenação de Enfermagem



**INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA**

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 12 - dezembro

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

Ano

2024

META 1 – CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

1.1 – Percentual de classificação de risco

Fórmula: (Nº total de pacientes classificados / Nº total de pacientes atendidos na recepção) x 100

Mês	Total contratado	Total de pacientes recepção	Nº de pacientes classificados	% de classificação realizado	% sobre o contatado	Nº de pacientes reclassificados	% de reclassificação
01 - janeiro	95 %	10.128	10.001	98,75 %	3,75 %	570	5,70 %
02 - fevereiro	95 %	12.021	11.816	98,29 %	3,29 %	508	4,30 %
03 - março	95 %	15.375	14.921	97,05 %	2,05 %	600	4,02 %
04 - abril	95 %	15.986	15.561	97,34 %	2,34 %	885	5,69 %
05 - maio	95 %	13.681	13.357	97,63 %	2,63 %	898	6,72 %
06 - junho	95 %	13.255	12.948	97,68 %	2,68 %	836	6,46 %
07 - julho	95 %	12.933	12.708	98,26 %	3,26 %	529	4,16 %
08 - agosto	95 %	13.706	13.398	97,75 %	2,75 %	534	3,99 %
09 - setembro	95 %	14.135	13.898	98,32 %	3,32 %	516	3,71 %
10 - outubro	95 %	14.843	14.516	97,80 %	2,80 %	507	3,49 %
11 - novembro	95 %	15.622	15.151	96,99 %	1,99 %	456	3,01 %
12 - dezembro	95 %	11.088	10.908	98,38 %	3,38 %	448	4,11 %
Total	95 %	162.773	159.133	97,79 %	2,79 %	7.287	4,58 %

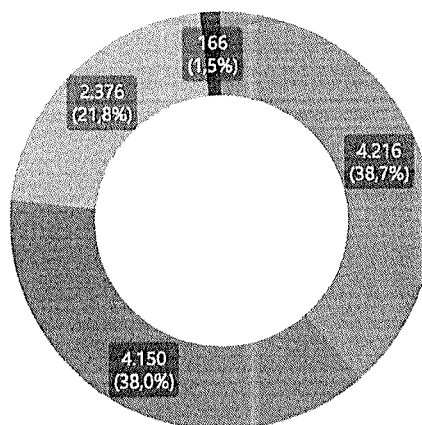
1.2 – Detalhamento por tipo de classificação de risco mensal

Fonte: Protocolo HumanizaSUS

Tempo previsto para atendimento: ● Emergência: 0 min | ○ Urgente: 60 min | ● Pouco urgente: 120 min | ● Não Urgente: 240 min

Classificação	Nº de pacientes classificados	Média de tempo de espera	% de classificação
Emergência	166	00:03	1,52%
Não Urgente	4.150	00:09	38,05%
Pouco Urgente	4.216	00:07	38,65%
Urgência	2.376	00:06	21,78%
Total	10.908	00:08	100,00%

Gráfico: Detalhamento de classificação de risco por classificação



Classificação
● Pouco Urgente
● Não Urgente
● Urgência
● Emergência

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 12 - dezembro

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

Ano

2024

META 2 – ATENDIMENTO MÉDICO

2.1 – Percentual de atendimento médico previsto x realizado

Fórmula: (Total de atendimento médico realizado/ Total de atendimento médico previsto) x 100

Mês	Atendimento médico consultório	Atendimento médico (Reavaliação)	Total de atend. médico realizado	Atend. médico previsto	% Sobre o Previsto
01 – janeiro	9.984	3.319	13.303	6.750	197 %
02 – fevereiro	11.780	3.375	15.155	6.750	225 %
03 – março	14.878	4.393	19.271	6.750	285 %
04 – abril	15.456	4.650	20.106	6.750	298 %
05 – maio	13.117	4.265	17.382	6.750	258 %
06 – junho	12.794	4.554	17.348	6.750	257 %
07 – julho	12.613	3.765	16.378	6.750	243 %
08 – agosto	13.214	4.106	17.320	6.750	257 %
09 – setembro	13.770	4.001	17.771	6.750	263 %
10 – outubro	14.357	3.929	18.286	6.750	271 %
11 – novembro	14.889	3.652	18.541	6.750	275 %
12 – dezembro	10.843	3.632	14.475	6.750	214 %
Total	157.695	47.641	205.336	6.750	214,44%

2.2 – Qtd. de atendimento médico por tempo de espera

Fórmula: (Total de atendimento médico realizado/ Total de atendimento médico previsto) x 100

Mês	Total de atend. médico	Total de atend. no limite de espera	% Total de atendimentos no limite de espera	Total de atend. acima do limite de espera	% Total de atendimentos acima do limite de espera	Tempo médio de espera
01 – janeiro	9.976	9871	98,95 %	9	0,09 %	00:20
02 – fevereiro	11.770	11656	99,03 %	20	0,17 %	00:26
03 – março	14.863	14297	96,19 %	430	2,89 %	01:21
04 – abril	15.434	14418	93,42 %	887	5,75 %	00:57
05 – maio	13.090	11995	91,63 %	929	7,10 %	01:05
06 – junho	12.777	11935	93,41 %	706	5,53 %	00:42
07 – julho	12.602	12269	97,36 %	215	1,71 %	00:30
08 – agosto	13.202	12797	96,93 %	295	2,23 %	00:35
09 – setembro	13.759	13509	98,18 %	125	0,91 %	00:29
10 – outubro	14.348	14145	98,59 %	67	0,47 %	00:30
11 – novembro	14.873	14678	98,69 %	91	0,61 %	00:33
12 – dezembro	10.836	10693	98,68 %	14	0,13 %	00:19
Total	157.530	152263	96,66 %	3788	2,40 %	00:40

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

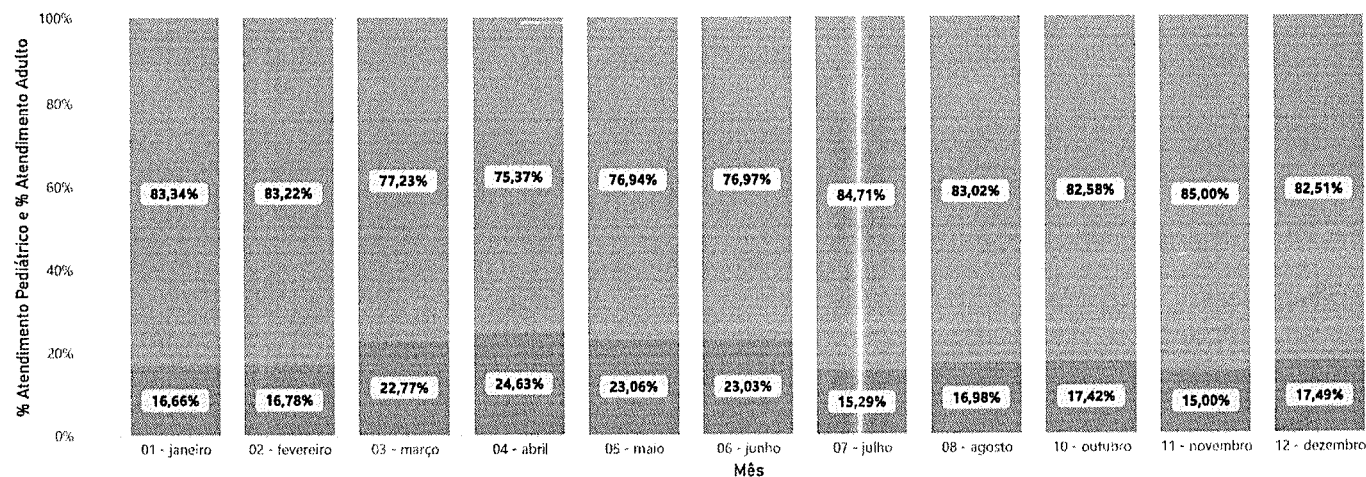
Ano

2024

2.3 - Percentual de atendimento médico por perfil adulto e pediátrico

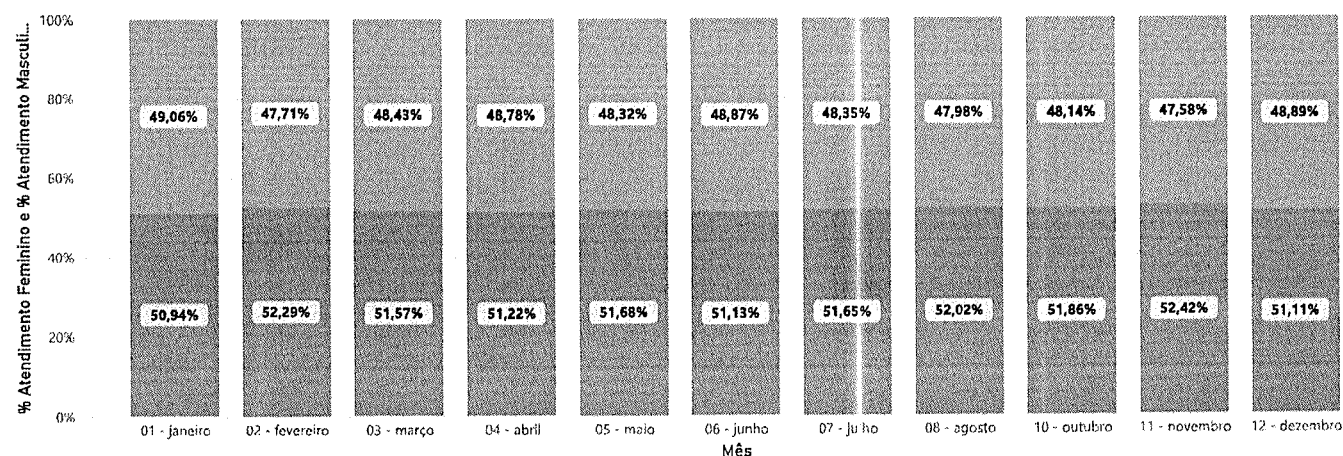
Nota: Considerar Pediátrico pacientes com idade menor ou igual a 17 anos

● % Atendimento Pediátrico ● % Atendimento Adulto



2.4 - Percentual de atendimento médico por gênero

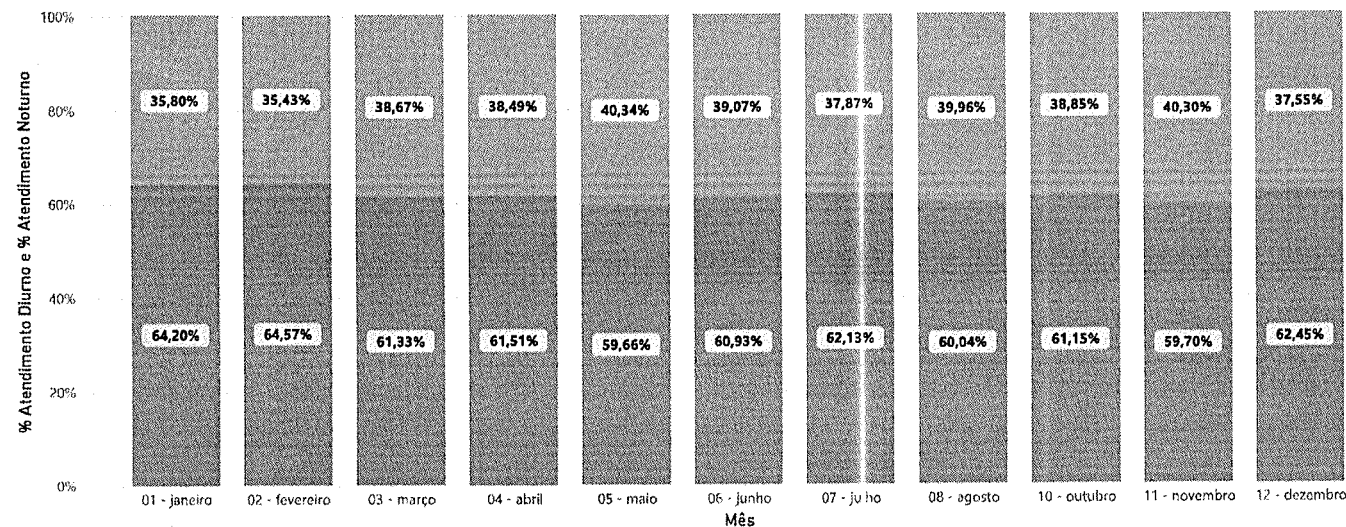
● % Atendimento Feminino ● % Atendimento Masculino



2.5 - Percentual de atendimento médico por turno

Nota: É considerado turno diurno atendimento de 07hs às 18:59hs e noturno de 19hs às 06:59hs

● % Atendimento Diurno ● % Atendimento Noturno



Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

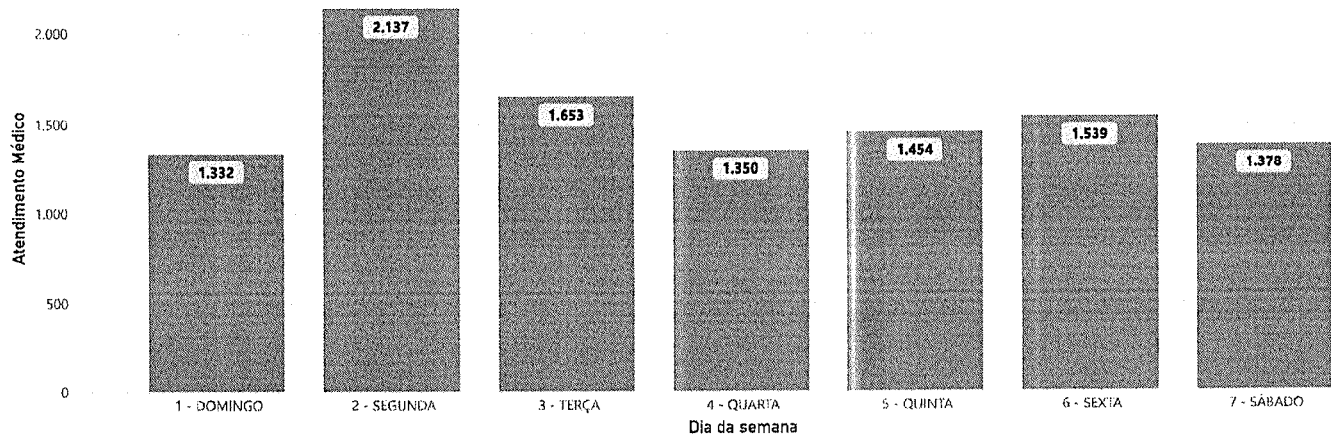
Mês

12 - dezembro

Ano

2024

2.6 – Qtd. de atendimento médico por dia da semana/mês



2.7 – Percentual de atendimento por população estimada no município

*Fonte: IBGE Censo 2022 | Atendimento médico consultório (sem reavaliação)

Mês	Atendimento médico consultório	População Estimada *IBGE	% População Atendida
01 - janeiro	9.984	74.755	13,36 %
02 - fevereiro	11.780	74.755	15,76 %
03 - março	14.878	74.755	19,90 %
04 - abril	15.456	74.755	20,68 %
05 - maio	13.117	74.755	17,55 %
06 - junho	12.794	74.755	17,11 %
07 - julho	12.613	74.755	16,87 %
08 - agosto	13.214	74.755	17,68 %
10 - outubro	14.357	74.755	19,21 %
11 - novembro	14.889	74.755	19,92 %
12 - dezembro	10.843	74.755	14,50 %
Total	143.925	74.755	192,53 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

Ano

2024

META 3 – REFERÊNCIA
3.1 – Perfil de solicitação x realização de transferências

Mês	Solicitações de transferências	% de referência	Saídas por transferência	% Saídas por transferências
01 - janeiro	129	100,00%	129	100,00 %
02 - fevereiro	115	100,00%	114	99,13 %
03 - março	135	100,00%	134	99,26 %
04 - abril	158	100,00%	157	99,37 %
05 - maio	136	100,00%	136	100,00 %
06 - junho	125	100,00%	125	100,00 %
07 - julho	111	100,00%	109	98,20 %
08 - agosto	112	100,00%	112	100,00 %
09 - setembro	160	100,00%	160	100,00 %
10 - outubro	130	100,00%	129	99,23 %
11 - novembro	134	100,00%	134	100,00 %
12 - dezembro	147	100,00%	146	99,32 %
Total	1.592	100,00%	1585	99,56 %

3.2 – Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	01 - janeiro		02 - fevereiro		03 - março		04 - abril		05 - maio		06 - junho		Total por unidade	
Unidade de destino	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico
2529149 - IJF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	27	11	29	12	27	22	30	26	28	13	19	19	160	103
2561433 - HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29		22	2	28		28	3	24	2	21	1	152	8
2497654 - HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	5		10		8		14		16		10		63	
OUTROS	14	3	5	2	6	3	15	10	4	8	14	6	58	32
2479214 - HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	2		5		5		1		5	1	3		21	1
2516640 - HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	6		3		1		2		2		2		16	
2516683 - HOSPITAL DISTRITAL EVANDRO AYRES DE MOURA ANTÔNIO BEZERRA			1	1	1		2		4		2		10	1
7061021 - HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL - HRSC	3		1		3		1		2				10	
2561417 - HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS			2		2		1	1	2		1		8	1
UNIDADE INATIVA	7												7	
86673 - HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI			3				1		1				5	
2611295 - HOSPITAL MUNICIPAL DOUTOR AMADEU SA	1		2				1						4	
2499363 - HGCC HOSPITAL GERAL DR	1		1						1				3	
Total	96	33	84	30	86	48	100	57	93	43	77	48	536	259

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

12 - dezembro

2024

3.2 - Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	07 - julho		08 - agosto		09 - setembro		10 - outubro		11 - novembro		12 - dezembro		Total por unidade	
Unidade de destino	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico
2561433 - HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	22		20	3	29	1	27	1	19	2	28		145	7
2529149 - IJF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	24	12	22	11	28	22	15	10	23	8	20	7	132	70
OUTROS	6	3	6	3	24	4	28	8	24	9	30	6	118	33
2497654 - HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	10	1	10		12		9	1	13		18		72	2
2479214 - HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	2		5		5		3		3		6		24	
2723212 - HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	1	1	3		2		1		1		2		10	1
86673 - HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI	1		1		2	1	1		1		2		8	1
2516683 - HOSPITAL DISTRITAL EVANDRO AYRES DE MOURA ANTÔNIO BEZERRA	2		2		1		1				1		7	
2480026 - HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		2			1	2						5	1
2516640 - HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	2		2				1						5	
7061021 - HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL - HRSC	1		2		1		1						5	
2499363 - HGCC HOSPITAL GERAL DR CESAR CALS			1						2		1		4	
2611295 - HOSPITAL MUNICIPAL DOUTOR AMADEU SA			1		1		1						3	
2785900 - HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA	1	1		2		1	1	2	1	4		2	3	12
INATIVO			1			1	1		1	2		1	3	4
2481286 - MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND	1										1		2	
2527413 - HOSPITAL E MATERNIDADE REGIONAL SAO FRANCISCO					1				1				2	
2561417 - HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS		1							2			1	2	2
2563681 - HOSPITAL INFANTIL ALBERT SABIN		3		6	1	7		5	1	6		8	2	35
HOSPITAL E MATERNIDADE JESUS MARIA E JOSÉ					1						1		2	
153087 - HOSPITAL REGIONAL DE ITAPIPOCA							1						1	
2372150 - ABEMP							1						1	
2427176 - HOSPITAL JOSE MARIA PHILOMENO GOMES					1								1	
2561492 - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CÂNTIDIO		1				1					1		1	2
2651351 - HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA BARRA DO CEARÁ	1												1	
2651394 - SANTA CASA DE MISERICORDIA DE FORTALEZA					1								1	
2806215 - HOSPITAL MUNICIPAL DR JOÃO ELISIO DE HOLANDA										1	1		1	1
Total	75	34	79	33	111	49	94	35	92	42	113	33	564	226

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
 Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

Ano

2024

META 4 – RESOLUTIVIDADE
4.1 – Percentual de resolutividade de atendimentos

Fórmula: (Nº de pacientes transferidos / Nº de pacientes classificados) x 100

Mês	Ord. de pacientes com classificação de risco	Saídas por transferência	% Resolutividade
01 - janeiro	10.001	129	98,71 %
02 - fevereiro	11.816	114	99,04 %
03 - março	14.921	134	99,10 %
04 - abril	15.561	157	98,99 %
05 - maio	13.357	136	98,98 %
06 - junho	12.948	125	99,03 %
07 - julho	12.708	109	99,14 %
08 - agosto	13.398	112	99,16 %
09 - setembro	13.898	160	98,85 %
10 - outubro	14.516	129	99,11 %
11 - novembro	15.151	134	99,12 %
12 - dezembro	10.908	146	98,66 %
Total geral	159.183	1585	99,00 %

4.2 – Percentual de transferências por tempo decorrido

Tempo de permanência	<24hs		>=24hs & <48hs		>=48hs & <72hs		>=72hs		Não Admitido		Total por mês
Mês	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências
01 - janeiro	99	76,74%	10	7,75%	3	2,33%	11	8,53%	6	4,65%	129
02 - fevereiro	94	81,74%	8	6,96%	5	4,35%	6	5,22%	2	1,74%	115
03 - março	93	68,89%	19	14,07%	5	3,70%	12	8,89%	6	4,44%	135
04 - abril	108	68,35%	19	12,03%	3	1,90%	14	8,86%	14	8,86%	158
05 - maio	96	70,59%	9	6,62%	10	7,35%	11	8,09%	10	7,35%	136
06 - junho	97	77,60%	15	12,00%	5	4,00%	3	2,40%	5	4,00%	125
07 - julho	79	71,17%	15	13,51%	5	4,50%	8	7,21%	4	3,60%	111
08 - agosto	79	70,54%	16	14,29%	1	0,89%	7	6,25%	9	8,04%	112
09 - setembro	115	71,88%	16	10,00%	4	2,50%	14	8,75%	11	6,88%	160
10 - outubro	84	64,62%	23	17,69%	6	4,62%	15	11,54%	2	1,54%	130
11 - novembro	99	73,88%	9	6,72%	5	3,73%	10	7,46%	11	8,21%	134
12 - dezembro	107	72,79%	13	8,84%	8	5,44%	11	7,48%	8	5,44%	147
Total geral	1.150	72,24%	172	10,80%	60	3,77%	122	7,66%	88	5,53%	1.592

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

Ano

2024

META 5 – PROCEDIMENTOS

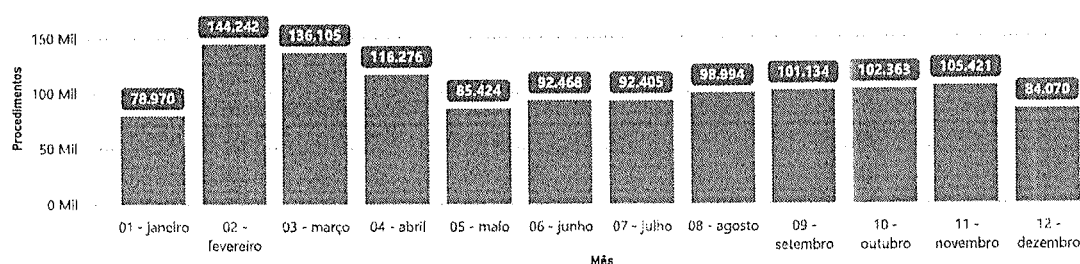
5.1 – Qtd. de procedimentos realizados

Cód. Procedimento	0301060029	0301060096	0301060118	0301100012	Total mês
Mês	ATENDIMENTO DE URGÊNCIA C/ OBSERVAÇÃO ATÉ 24 HORAS EM ATENÇÃO ESPECIALIZADA	ATENDIMENTO MÉDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA	
01 - janeiro	535	13.036	10.003	16.575	40.149
02 - fevereiro	439	14.943	11.816	18.342	45.540
03 - março	493	19.038	14.922	23.707	58.160
04 - abril	544	19.829	15.566	24.201	60.140
05 - maio	652	17.083	13.362	20.364	51.461
06 - junho	528	17.116	12.951	19.333	49.928
07 - julho	511	16.169	12.712	18.696	48.088
08 - agosto	527	17.050	13.399	20.302	51.278
09 - setembro	591	17.447	13.898	21.020	52.956
10 - outubro	521	18.042	14.518	21.065	54.146
11 - novembro	546	18.332	15.154	21.386	55.418
12 - dezembro	485	14.296	10.908	17.939	43.628
Total	6.372	202.381	159.209	242.930	610.892

5.2 – Qtd. de procedimentos realizados mês

Código	Procedimento	Quantidade
0301100012	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA.	17.939
0301060096	ATENDIMENTO MÉDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	14.296
0301010048	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (EXCETO MÉDICO)	11.792
0301060118	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10.908
0301100209	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA INTRAMUSCULAR	7.926
0301100195	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ENDOVENOSA	5.533
0301100217	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ORAL	2.488
0301100039	AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL	1.795
0214010015	GLICEMIA CAPILAR	1.679
0201020041	COLETA DE MATERIAL PARA EXAME LABORATORIAL	996
0202020380	HEMOGRAMA COMPLETO	862
0202030202	DOSAGEM DE PROTEÍNA C REATIVA	658
Total		84.070

Total de procedimentos por mês



103.156
Média de Procedimentos por Mês

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
 Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

12 - dezembro

2024

META 6 – EXAMES REALIZADOS

6.1 – Qtd. de exames realizados

Mês	Radlografas	Exames Laboratoriais	Eletrocardiograma
01 – janeiro	1.347	6.689	219
02 – fevereiro	1.377	5.951	286
03 – março	1.670	8.271	184
04 – abril	2.060	8.877	162
05 – maio	1.980	9.146	206
06 – junho	1.939	7.791	317
07 – julho	1.695	7.097	220
08 – agosto	1.758	7.601	286
09 – setembro	1.751	6.717	274
10 – outubro	1.468	7.212	242
11 – novembro	1.396	7.729	225
12 – dezembro	1.562	6.526	294
Total	20.003	89.607	2.915

META 7 – TAXA DE EVASÃO

7.1 – Percentual de evasão pós atendimento na recepção

Mês	Atendimentos Recepção	Classificação de Risco	% Evasão Classificação
01 – janeiro	10.128	10.001	1,25 %
02 – fevereiro	12.021	11.816	1,71 %
03 – março	15.375	14.921	2,95 %
04 – abril	15.986	15.561	2,66 %
05 – maio	13.681	13.357	2,37 %
06 – junho	13.255	12.948	2,32 %
07 – julho	12.933	12.708	1,74 %
08 – agosto	13.706	13.398	2,25 %
09 – setembro	14.135	13.898	1,68 %
10 – outubro	14.843	14.516	2,20 %
11 – novembro	15.622	15.151	3,01 %
12 – dezembro	11.088	10.908	1,62 %
Total	162.773	159.183	2,21 %

7.2 – Percentual de evasão pós classificação de risco

Mês	Classificação de Risco	Atendimento Médico	% Evasão Consultório
01 – janeiro	10.001	9.984	0,17 %
02 – fevereiro	11.816	11.780	0,30 %
03 – março	14.921	14.878	0,29 %
04 – abril	15.561	15.456	0,67 %
05 – maio	13.357	13.117	1,80 %
06 – junho	12.948	12.794	1,19 %
07 – julho	12.708	12.613	0,75 %
08 – agosto	13.398	13.214	1,37 %
09 – setembro	13.898	13.770	0,92 %
10 – outubro	14.516	14.357	1,10 %
11 – novembro	15.151	14.889	1,73 %
12 – dezembro	10.908	10.843	0,60 %
Total	159.183	157.695	0,93 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

Ano

2024

META 8 – ÓBITOS

8.1 – Qtd. mensal de óbitos

Mês	Óbitos <= 24H	Óbitos >= 24H	Total de óbitos
01 - janeiro	4	4	8
02 - fevereiro	8	3	11
03 - março	11	8	19
04 - abril	13	4	17
05 - maio	11	1	12
06 - junho	9	2	11
07 - julho	13	2	15
08 - agosto	9	4	13
09 - setembro	8	2	10
10 - outubro	6	5	11
11 - novembro	9	3	12
12 - dezembro	7	5	12
Total	108	43	151

8.2 – Detalhamento motivo dos óbitos mês

CID	Descrição	Óbitos
R96	OUTRAS MORTES SUBITAS DE CAUSA DESCONHECIDA	2
A40	SEPTICEMIA ESTREPTOCÓCICA	1
I461	MORTE SÚBITA (DE ORIGEM) CARDÍACA, DESCRITA DESTA FORMA	1
I48	FLUTTER E FIBRILAÇÃO ATRIAL	1
I64	ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL, NÃO ESPECIFICADO COMO HEMORRÁGICO OU ISQUÊMICO	1
J18	PNEUMONIA POR MICROORGANISMO NÃO ESPECIFICADA	1
J189	PNEUMONIA NÃO ESPECIFICADA	1
J69	PNEUMONITE DEVIDA A SÓLIDOS E LÍQUIDOS	1
J81	EDEMA PULMONAR, NÃO ESPECIFICADO DE OUTRA FORMA	1
J960	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA AGUDA	1
Z000	EXAME MÉDICO GERAL	1
Total		12

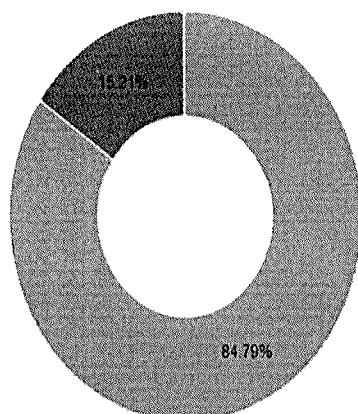
Pesquisa de Satisfação do Paciente

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Pacientes Atendidos		9984	11780	15456	13117	12794	12613	13214	13770	14348	14809	10843	12982.5	142808
Pacientes que Responderam		115	106	92	138	145	91	14	55	94	158	154	105.6	1162
Eficiência de Respostas		1.15%	0.90%	0.60%	1.05%	1.13%	0.72%	0.11%	0.40%	0.66%	1.06%	1.42%	0.07%	0.81%

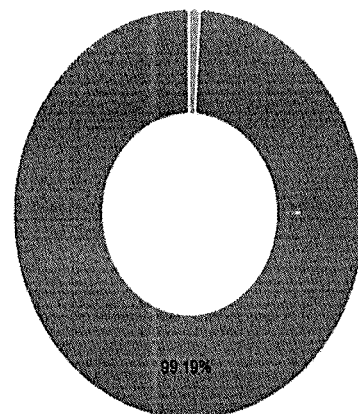
Análise de Manifestações Recebidas

Análise de Manifestações Recebidas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Manifestações Avaliadas		920	848	736	1104	1160	728	112	440	752	1264	1232	845.1	9296
Manifestações Satisfatórias		895	731	621	944	1024	699	103	382	662	1071	1162	754.0	8294
Indicador		97.28%	86.20%	84.38%	85.51%	88.28%	96.02%	91.96%	86.82%	88.03%	84.73%	94.32%	89.41%	89.41%

Índice de Satisfação Consolidada

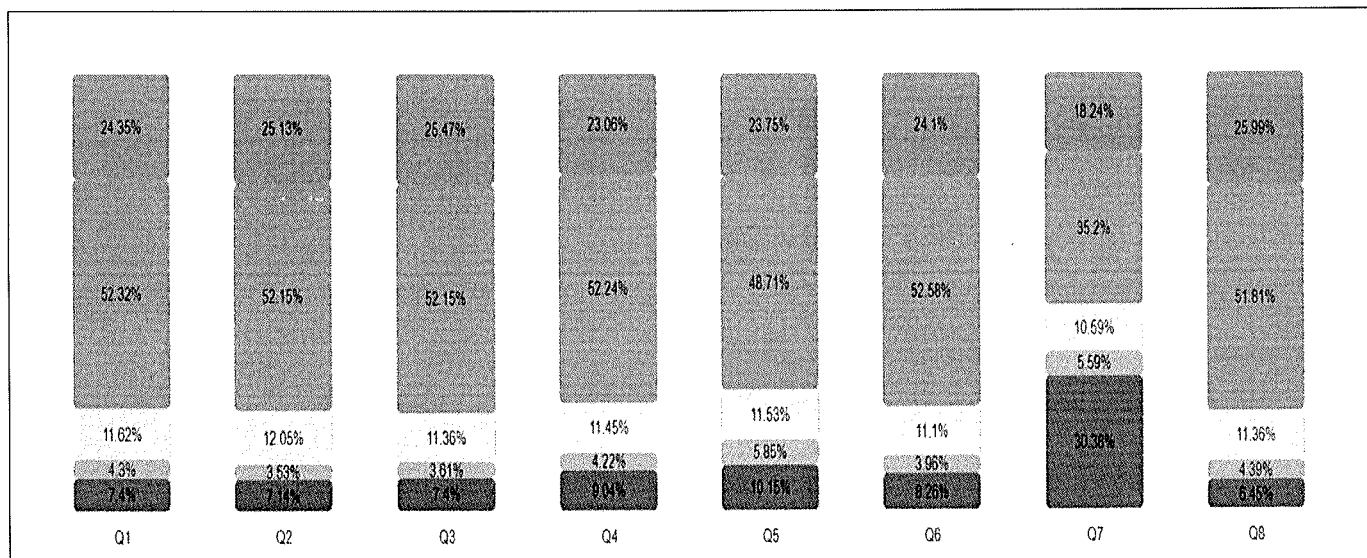


Percentual de Adesão



Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86



Q1: Como você avalia a HIGIENE, LIMPEZA e ORGANIZAÇÃO

Q2: Como você avalia a QUALIDADE da Unidade de Saúde

Q3: Como você avalia o SERVIÇO SOCIAL da Unidade de Saúde

Q4: Como você avalia o atendimento da ENFERMAGEM

Q5: Como você avalia o atendimento da RECEPÇÃO

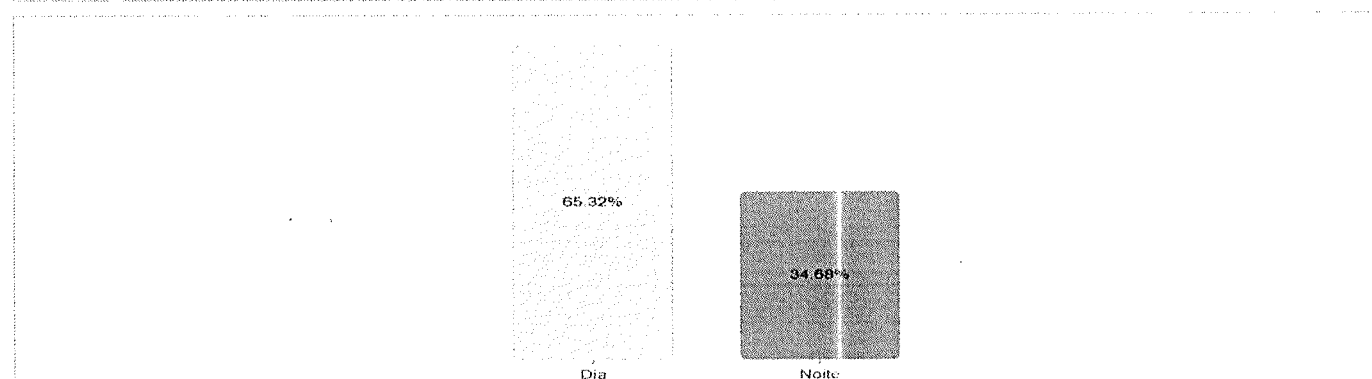
Q6: Como você avalia o atendimento do MÉDICO

Q7: Como você considera o tempo de espera para ser ATENDIDO

Q8: Qual a avaliação geral da UNIDADE DE SAÚDE

Turno do Atendimento

Turno do Atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Dia		79	61	67	99	99	64	6	32	57	108	87	69	759
Noite		36	45	25	39	46	27	8	23	37	50	87	36.64	403



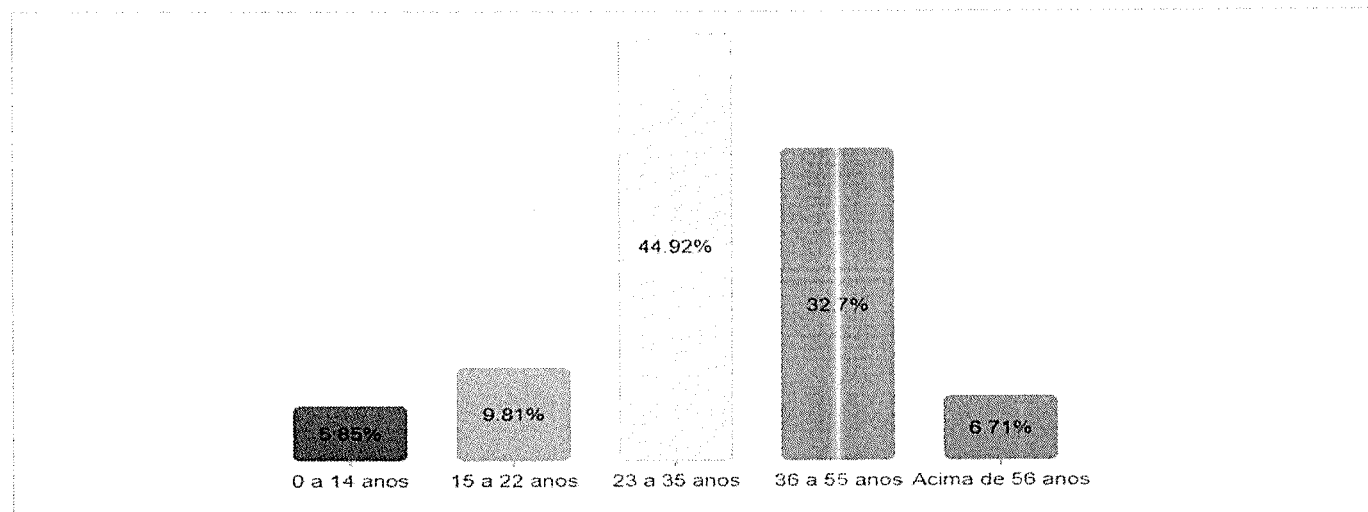


Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Faixa Etária do Paciente

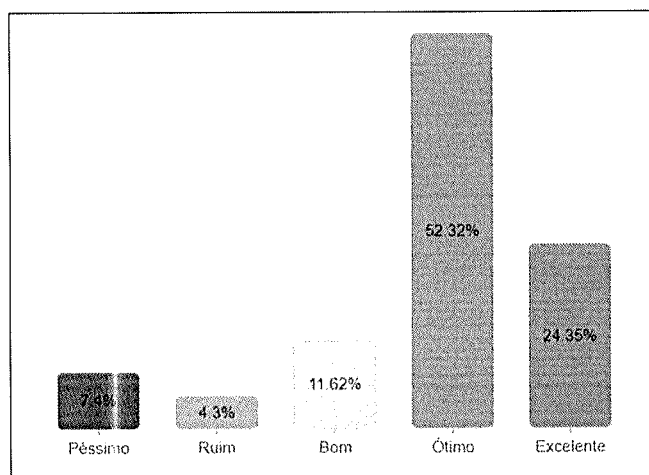
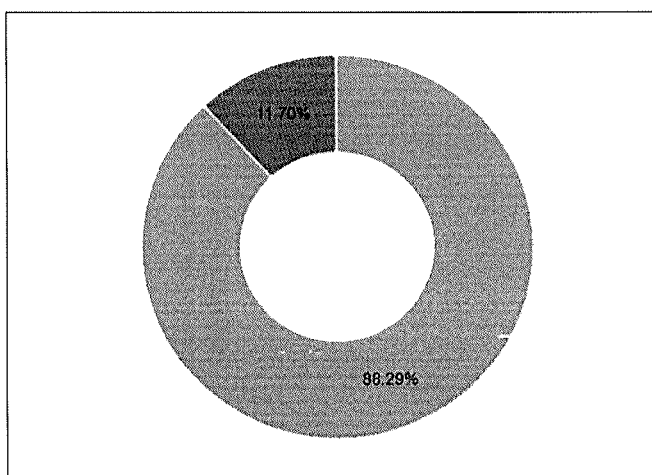
Faixa Etária do Paciente	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
0 a 14 anos		5	8	6	10	4	1		1	1	17	15	6,8	68
15 a 22 anos		15	12	16	6	12	2	1	1	10	26	13	10,36	114
23 a 35 anos		62	57	43	59	72	39	7	29	30	66	58	47,45	522
36 a 55 anos		31	22	21	53	52	47	6	23	46	40	39	34,55	380
Acima de 56 anos		2	7	6	10	5	2		1	7	9	29	7,8	78



Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q1: Como você avalia a HIGIENE, LIMPEZA e ORGANIZAÇÃO

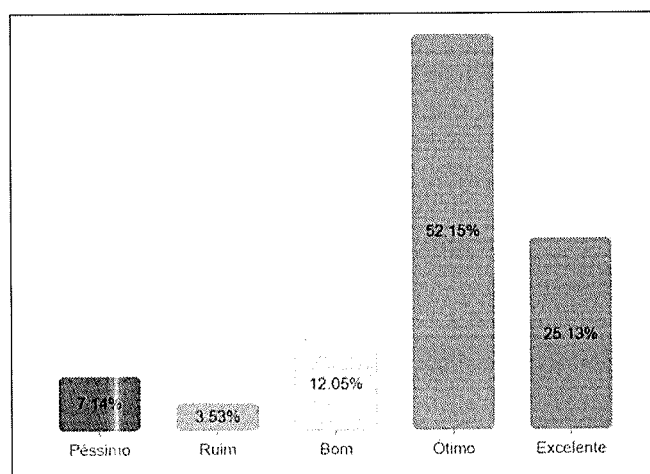
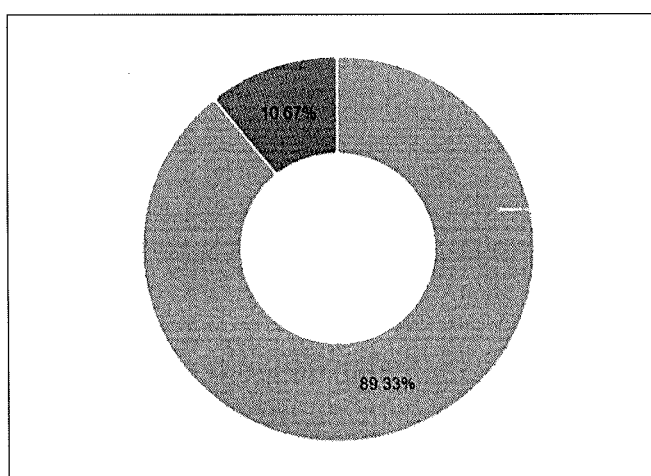


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		1	12	11	14	9	4	1	8	10	13	3	7.82	86	7.40%
Ruim		6	3	5	3	7	2	2	1	1	17	3	4.55	50	4.30%
Bom		21	14	5	15	20	16	1	5	9	17	12	12.27	135	11.62%
Ótimo		69	64	52	66	73	50	5	26	55	63	85	55.27	608	52.32%
Excelente		18	13	19	40	36	19	5	15	19	48	51	25.73	283	24.35%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q2: Como você avalia a QUALIDADE da Unidade de Saúde

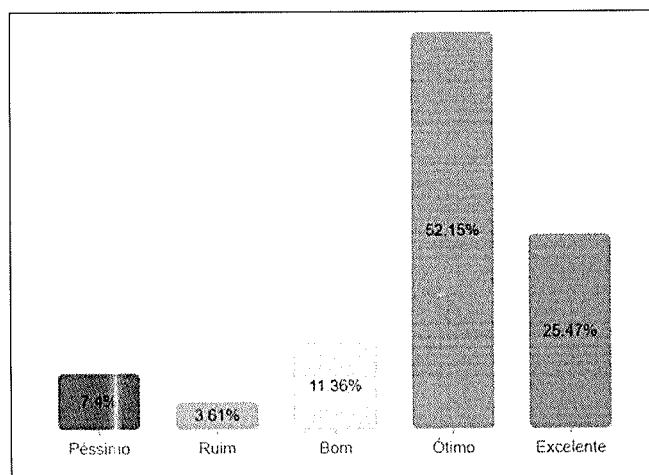
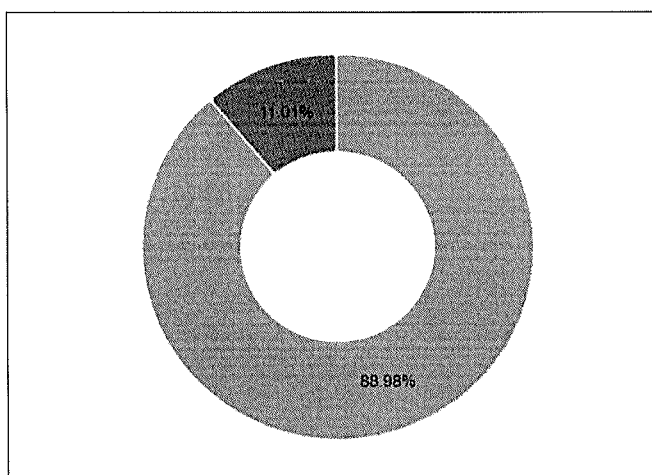


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dzembro	Média	Total	%
Péssimo		1	9	11	14	11	3	1	6	8	15	4	7.55	83	7.14%
Ruim		4	4	4	2	6	2	1	3	3	11	1	3.73	41	3.53%
Bom		19	13	4	14	27	13	0	6	9	20	15	12.73	140	12.05%
Ótimo		72	64	53	71	66	50	4	18	52	73	83	55.09	606	52.15%
Excelente		19	16	20	37	35	23	8	22	22	39	51	26.55	292	25.13%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q3: Como você avalia o SERVIÇO SOCIAL da Unidade de Saúde

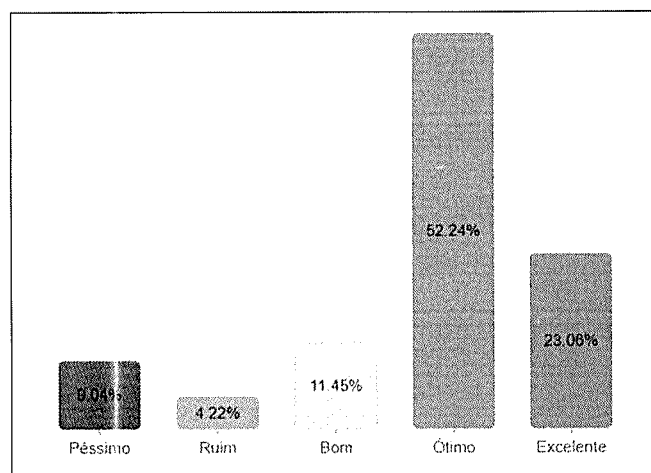
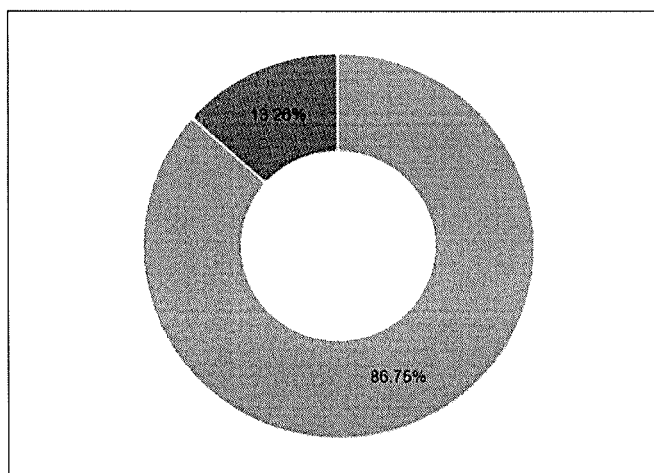


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		1	11	8	14	15	2	3	6	8	15	3	7.82	86	7.40%
Ruim		3	2	5	3	3	2	0	4	2	13	5	3.82	42	3.61%
Bom		12	13	5	9	24	16	0	3	10	23	17	12	132	11.36%
Ótimo		71	63	52	71	66	55	5	20	49	74	80	55.09	606	52.15%
Excelente		28	17	22	41	37	16	6	22	25	33	49	26.91	296	25.47%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q4: Como você avalia o atendimento da ENFERMAGEM

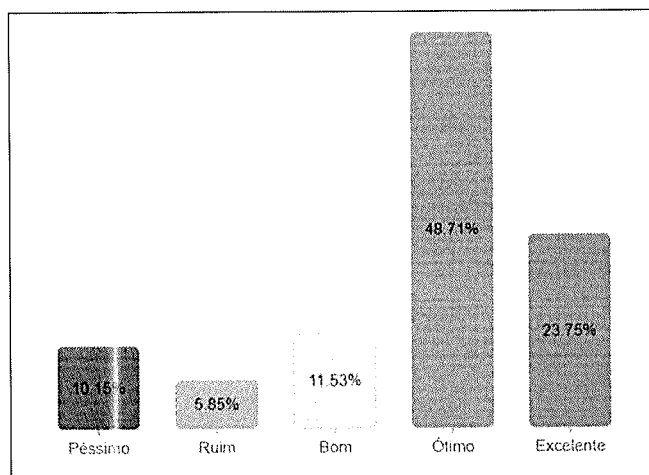
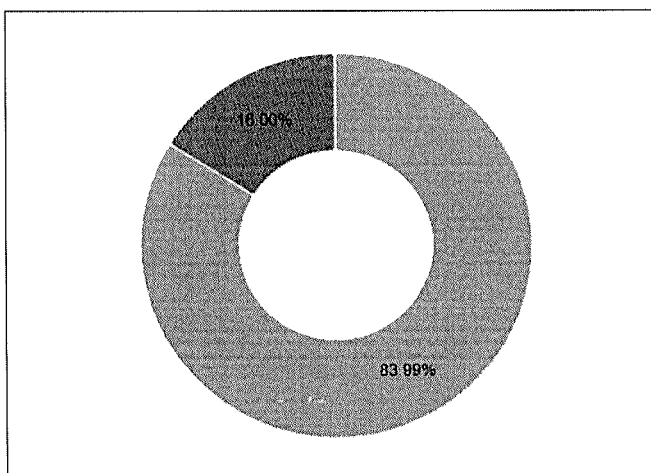


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		4	13	10	14	15	3	1	6	8	25	6	9.55	105	9.04%
Ruim		9	2	2	6	8	4	2	4	4	5	3	4.45	49	4.22%
Bom		15	15	14	22	17	12	2	7	4	11	14	12.09	133	11.45%
Ótimo		70	65	51	58	72	53	5	28	50	79	78	55.18	607	52.24%
Excelente		17	11	15	38	33	19	4	10	28	38	55	24.36	268	23.06%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q5: Como você avalia o atendimento da RECEPÇÃO

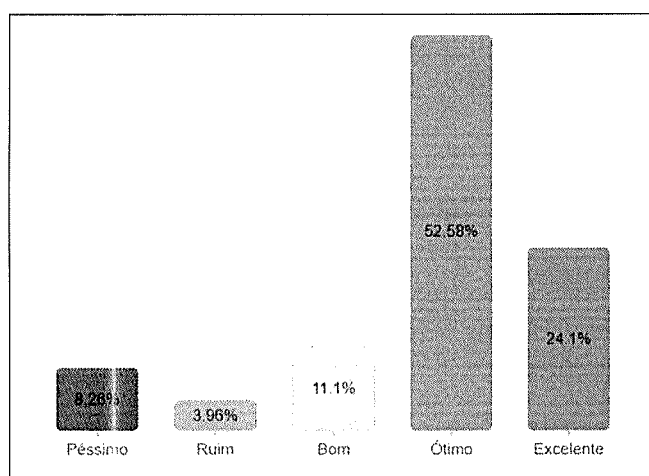
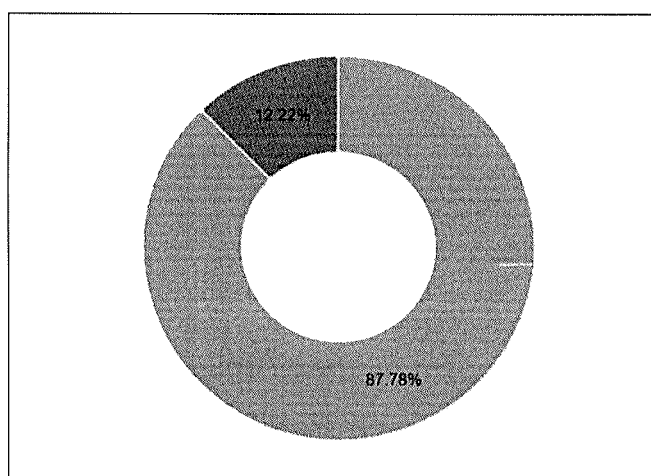


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		5	11	8	17	15	4	1	7	11	30	9	10.73	118	10.15%
Ruim		10	3	6	8	8	6	1	5	4	10	7	6.18	68	5.85%
Bom		16	12	8	20	18	16	5	7	8	14	10	12.18	134	11.53%
Ótimo		63	68	60	63	67	47	3	25	42	61	67	51.45	566	48.71%
Excelente		21	12	10	30	37	18	4	11	29	43	61	25.09	276	23.75%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q6: Como você avalia o atendimento do MÉDICO

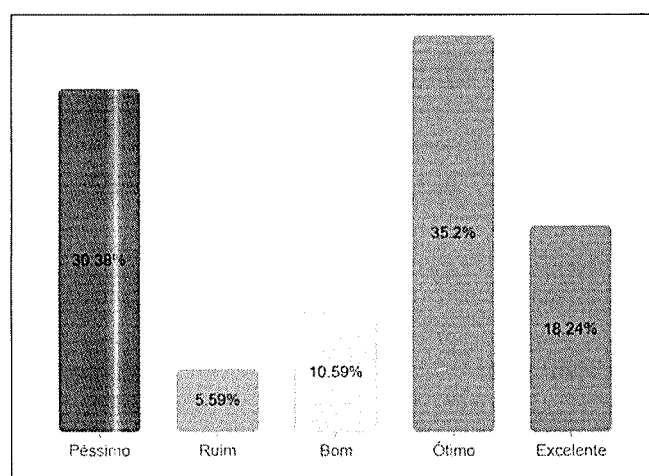
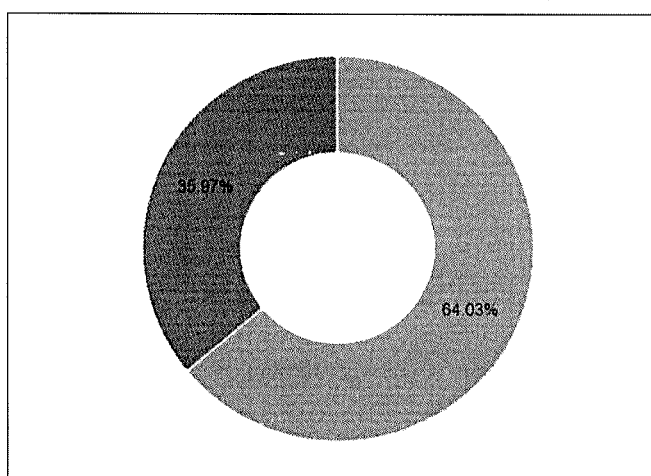


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		2	9	11	17	14	2	1	9	8	17	6	8.73	96	8.26%
Ruim		7	2	4	4	3	5	1	1	5	10	4	4.18	46	3.96%
Bom		17	12	6	18	26	10	3	7	4	18	10	11.73	129	11.10%
Ótimo		71	69	58	63	68	55	4	28	47	70	78	55.55	611	52.58%
Excelente		18	14	13	36	34	19	5	10	30	45	56	25.45	280	24.10%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q7: Como você considera o tempo de espera para ser ATENDIDO

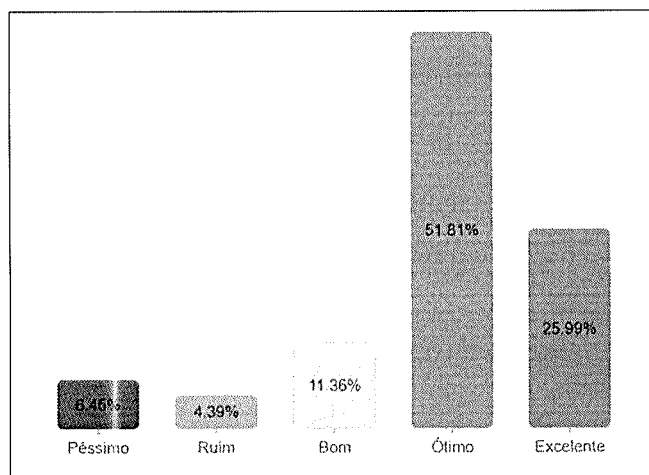
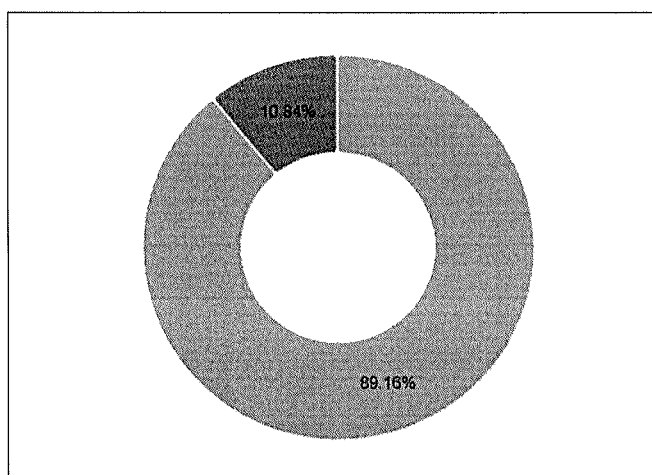


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		9	44	48	58	45	10	1	10	29	64	35	32.09	353	30.38%
Ruim		14	6	4	7	6	7	3	4	2	7	5	5.91	65	5.59%
Bom		31	7	5	10	17	15	5	9	5	14	5	11.18	123	10.59%
Ótimo		45	43	28	46	51	42	1	21	36	45	51	37.18	409	35.20%
Excelente		16	6	7	17	26	17	4	11	22	28	58	19.27	212	18.24%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q8: Qual a avaliação geral da UNIDADE DE SAÚDE



Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		2	8	8	12	12	1	0	6	8	14	4	6.82	75	6.45%
Ruim		3	4	3	4	6	3	2	4	4	16	2	4.64	51	4.39%
Bom		17	18	9	10	20	10	1	6	9	17	15	12	132	11.36%
Ótimo		67	54	52	75	75	56	4	17	49	70	83	54.73	602	51.81%
Excelente		26	22	20	37	32	21	7	22	24	41	50	27.45	302	25.99%

RELATÓRIO GERENCIAL

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
UPA 24H DE HORIZONTE



PREFEITURA DE
HORIZONTE
DE MÃOS DADAS COM VOCÊ

HORIZONTE
DEZEMBRO/2024

UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

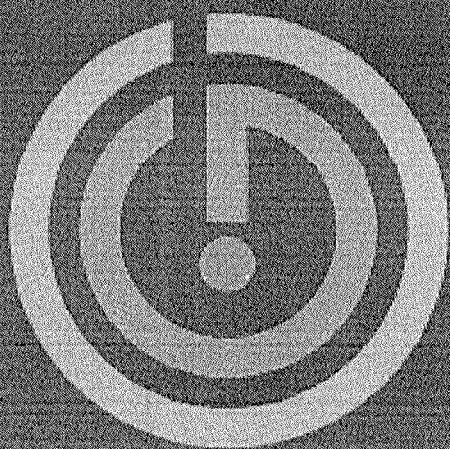


INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

IGC

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA



MISSÃO

Ser reconhecido pela inovação e geração de valor para a sociedade

VISÃO

Alcançar resultados sociais relevantes por meio de uma gestão inovadora e eficiente.

VALORES

- Inovação;
- Eficiência;
- Resultado;
- Integridade.

INTRODUÇÃO

O presente relatório, apresenta as metas contratuais e acrescenta os indicadores que demonstram o desempenho na unidade, bem como as ações realizadas no mês de referência, trazendo tomadas de ações corretivas, mudanças importantes para o aumento da qualidade da assistência à saúde, objetivando tornar a Unidade de Saúde, referência na região em atendimento e gestão de saúde.

Com a finalidade de dar transparência e demonstrar respeito com o Município, a Diretoria IGC da Unidade, colaborou na elaboração do presente relatório trazendo ações que foram desenvolvidas nas diferentes áreas, ao longo do mês. Foram aplicadas metodologias de revisão de atividades, reestruturando cada etapa do processo com base no diagnóstico situacional realizado inicialmente, objetivando otimizar os recursos humanos, processos, estrutura física e recursos disponíveis para melhor servir os pacientes, como poderá ser visto mais adiante.

DADOS DO CONTRATO

Unidade de Pronto-Atendimento - UPA HORIZONTE

CNPJ MANTENEDORA: 235.551.960.001-86

CNES: 7381158

Secretário(a) de Saúde: Ana Claudia de França Moraes

Nº Contrato de Gestão: 2023.02.09.5

Data da assinatura: 09/02/2023

Data da vigência: 09/02/2025

O Instituto de Gestão e Cidadania – IGC é uma Organização Social, nos termos que define a Lei No 9.637/98, de 15 de maio de 1998. Atuando no segmento dos serviços não exclusivos no qual o Estado atua simultaneamente com outras organizações públicas não-estatais e privadas na oferta de serviços que envolvem direitos humanos fundamentais, como no caso específico a saúde, o IGC tem plena noção da sua responsabilidade tanto perante a gestão pública quanto à sociedade.

No firme propósito de ser coerente com a gestão de excelência a qual nos propomos no âmbito das parcerias que firmamos, além da conformidade com a legislação e todos os protocolos que regem a área da saúde, somos altamente criteriosos com a seleção, contratação e capacitação dos nossos colaboradores em todos os níveis. Por sermos uma entidade de direito privado podemos adotar normas próprias para compras e contratações cujas condições encontram-se no nosso Regulamento Próprio para Contratação de Bens e Serviços, que além dos colaboradores abrange também nossos fornecedores. Essa possibilidade de atuar conforme regras próprias nos confere flexibilidade e agilidade nos encaminhamentos das soluções e de respostas às demandas. Atuamos na gestão de Hospitais, Unidades de Pronto-atendimento, Unidades Básicas de Saúde, Centros de Atenção Psicossocial e em outras áreas como educação, cultura, meio-ambiente.



EQUIPE DE GESTÃO

Rosiane Pitombeira Da Costa
Gestor de Unidade



Ana Cristina do Carmo
Assistente de Gestão



José Genecy Monte Júnior
Direção Clínica



Mônica Freitas Do Nascimento Alves
Coordenação de Enfermagem



**INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA**

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 12 - dezembro

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

Ano

2024

META 1 – CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

1.1 – Percentual de classificação de risco

Fórmula: (Nº total de pacientes classificados / Nº total de pacientes atendidos na recepção) x 100

Mês	Total contratado	Total de pacientes recepção	Nº de pacientes classificados	% de classificação realizado	% sobre o contatado	Nº de pacientes reclassificados	% de reclassificação
01 - janeiro	95 %	10.128	10.001	98,75 %	3,75 %	570	5,70 %
02 - fevereiro	95 %	12.021	11.816	98,29 %	3,29 %	508	4,30 %
03 - março	95 %	15.375	14.921	97,05 %	2,05 %	600	4,02 %
04 - abril	95 %	15.986	15.561	97,34 %	2,34 %	885	5,69 %
05 - maio	95 %	13.681	13.357	97,63 %	2,63 %	898	6,72 %
06 - junho	95 %	13.255	12.948	97,68 %	2,68 %	836	6,46 %
07 - julho	95 %	12.933	12.708	98,26 %	3,26 %	529	4,16 %
08 - agosto	95 %	13.706	13.398	97,75 %	2,75 %	534	3,99 %
09 - setembro	95 %	14.135	13.898	98,32 %	3,32 %	516	3,71 %
10 - outubro	95 %	14.843	14.516	97,80 %	2,80 %	507	3,49 %
11 - novembro	95 %	15.622	15.151	96,99 %	1,99 %	456	3,01 %
12 - dezembro	95 %	11.088	10.908	98,38 %	3,38 %	448	4,11 %
Total	95 %	162.773	159.183	97,79 %	2,79 %	7.287	4,58 %

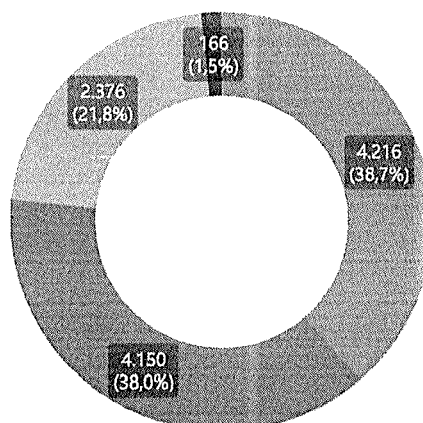
1.2 – Detalhamento por tipo de classificação de risco mensal

Fonte: Protocolo HumanizaSUS

Tempo previsto para atendimento: ● Emergência: 0 min | ○ Urgente: 60 min | ● Pouco urgente: 120 min | ● Não Urgente: 240 min

Classificação	Nº de pacientes classificados	Média de tempo de espera	% de classificação
Emergência	166	00:03	1,52%
Não Urgente	4.150	00:09	38,05%
Pouco Urgente	4.216	00:07	38,65%
Urgência	2.376	00:06	21,78%
Total	10.908	00:08	100,00%

Gráfico: Detalhamento de classificação de risco por classificação



Classificação
● Pouco Urgente
● Não Urgente
● Urgência
● Emergência

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 12 - dezembro

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

Ano

2024

META 2 – ATENDIMENTO MÉDICO
2.1 – Percentual de atendimento médico previsto x realizado

Fórmula: (Total de atendimento médico realizado/ Total de atendimento médico previsto) x 100

Mês	Atendimento médico consultório	Atendimento médico (Reavaliação)	Total de atend. médico realizado	Atend. médico previsto	% Sobre o Previsto
01 – janeiro	9.984	3.319	13.303	6.750	197 %
02 – fevereiro	11.780	3.375	15.155	6.750	225 %
03 – março	14.878	4.393	19.271	6.750	285 %
04 – abril	15.456	4.650	20.106	6.750	298 %
05 – maio	13.117	4.265	17.382	6.750	258 %
06 – junho	12.794	4.554	17.348	6.750	257 %
07 – julho	12.613	3.765	16.378	6.750	243 %
08 – agosto	13.214	4.106	17.320	6.750	257 %
09 – setembro	13.770	4.001	17.771	6.750	263 %
10 – outubro	14.357	3.929	18.286	6.750	271 %
11 – novembro	14.889	3.652	18.541	6.750	275 %
12 – dezembro	10.843	3.632	14.475	6.750	214 %
Total	157.695	47.641	205.336	6.750	214,44%

2.2 – Qtd. de atendimento médico por tempo de espera

Fórmula: (Total de atendimento médico realizado/ Total de atendimento médico previsto) x 100

Mês	Total de atend. médico	Total de atend. no limite de espera	% Total de atendimentos no limite de espera	Total de atend. acima do limite de espera	% Total de atendimentos acima do limite de espera	Tempo médio de espera
01 – janeiro	9.976	9871	98,95 %	9	0,09 %	00:20
02 – fevereiro	11.770	11656	99,03 %	20	0,17 %	00:26
03 – março	14.863	14297	96,19 %	430	2,89 %	01:21
04 – abril	15.434	14418	93,42 %	887	5,75 %	00:57
05 – maio	13.090	11995	91,63 %	929	7,10 %	01:05
06 – junho	12.777	11935	93,41 %	706	5,53 %	00:42
07 – julho	12.602	12269	97,36 %	215	1,71 %	00:30
08 – agosto	13.202	12797	96,93 %	295	2,23 %	00:35
09 – setembro	13.759	13509	98,18 %	125	0,91 %	00:29
10 – outubro	14.348	14145	98,59 %	67	0,47 %	00:30
11 – novembro	14.873	14678	98,69 %	91	0,61 %	00:33
12 – dezembro	10.836	10693	98,68 %	14	0,13 %	00:19
Total	157.530	152263	96,66 %	3788	2,40 %	00:40

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

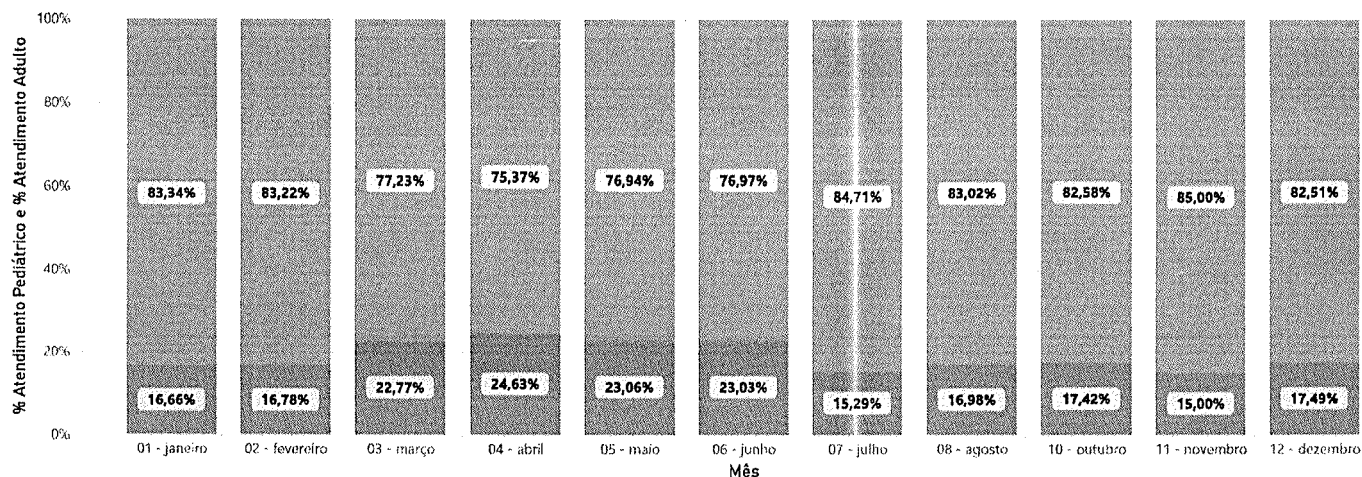
Ano

2024

2.3 - Percentual de atendimento médico por perfil adulto e pediátrico

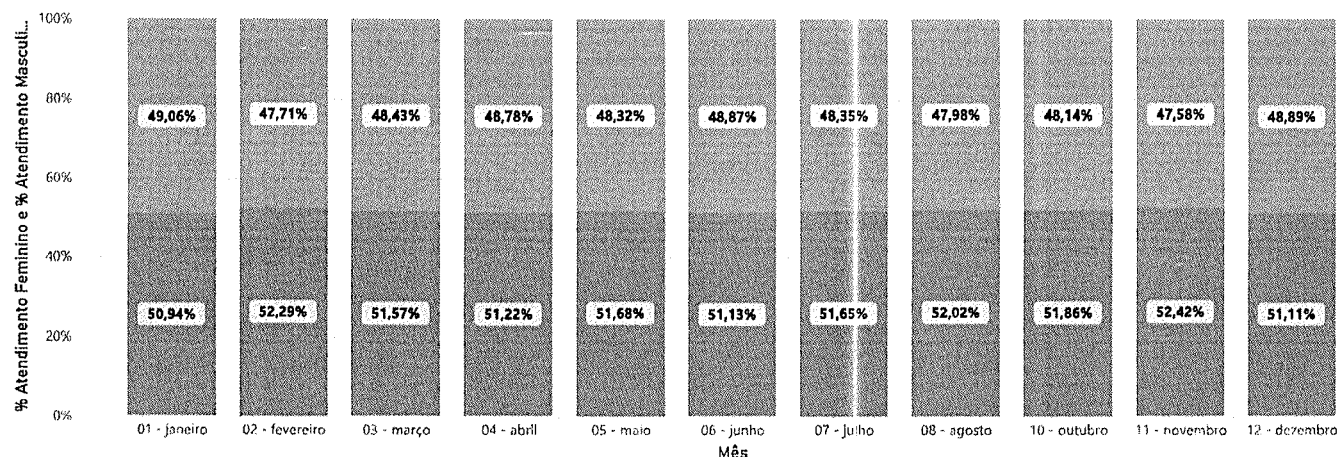
Nota: Considerar Pediátrico pacientes com idade menor ou igual a 17 anos

● % Atendimento Pediátrico ● % Atendimento Adulto



2.4 - Percentual de atendimento médico por gênero

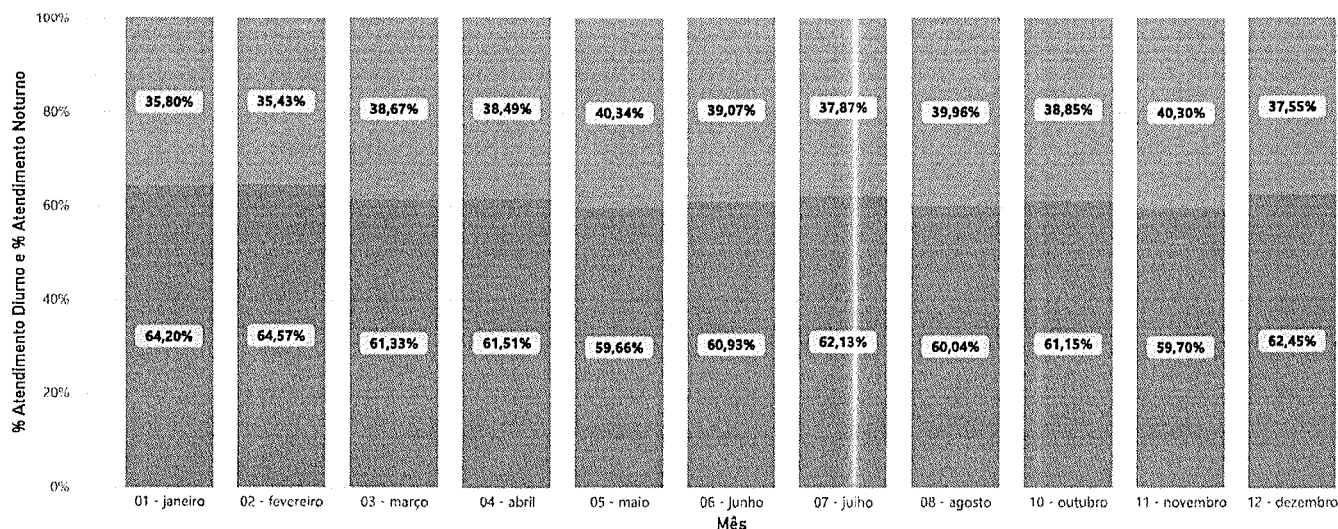
● % Atendimento Feminino ● % Atendimento Masculino



2.5 - Percentual de atendimento médico por turno

Nota: É considerado turno diurno atendimento de 07hs às 18:59hs e noturno de 19hs às 06:59hs

● % Atendimento Diurno ● % Atendimento Noturno



Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

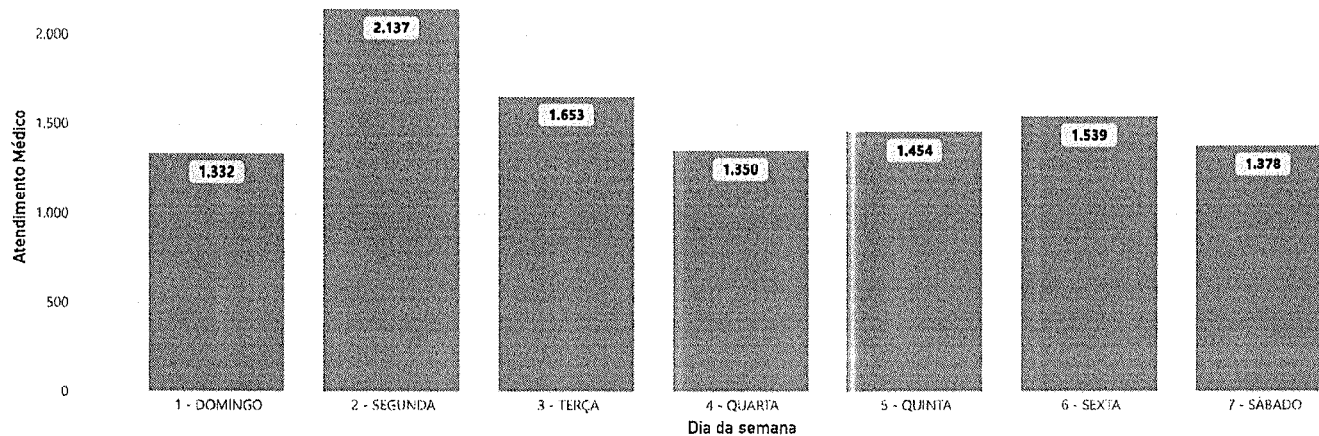
Mês

Ano

12 - dezembro

2024

2.6 - Qtd. de atendimento médico por dia da semana/mês



2.7 - Percentual de atendimento por população estimada no município

*Fonte: IBGE Censo 2022 | Atendimento médico consultório (sem reavaliação)

Mês	Atendimento médico consultório	População Estimada *IBGE	% População Atendida
01 - janeiro	9.984	74.755	13,36 %
02 - fevereiro	11.780	74.755	15,76 %
03 - março	14.878	74.755	19,90 %
04 - abril	15.456	74.755	20,68 %
05 - maio	13.117	74.755	17,55 %
06 - junho	12.794	74.755	17,11 %
07 - julho	12.613	74.755	16,87 %
08 - agosto	13.214	74.755	17,68 %
10 - outubro	14.357	74.755	19,21 %
11 - novembro	14.889	74.755	19,92 %
12 - dezembro	10.843	74.755	14,50 %
Total	143.925	74.755	192,53 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês
12 - dezembro

Ano
2024

META 3 – REFERÊNCIA

3.1 – Perfil de solicitação x realização de transferências

Mês	Solicitações de transferências	% de referência	Saídas por transferência	% Saídas por transferências
01 – janeiro	129	100,00%	129	100,00 %
02 – fevereiro	115	100,00%	114	99,13 %
03 – março	135	100,00%	134	99,26 %
04 – abril	158	100,00%	157	99,37 %
05 – maio	136	100,00%	136	100,00 %
06 – junho	125	100,00%	125	100,00 %
07 – julho	111	100,00%	109	98,20 %
08 – agosto	112	100,00%	112	100,00 %
09 – setembro	160	100,00%	160	100,00 %
10 – outubro	130	100,00%	129	99,23 %
11 – novembro	134	100,00%	134	100,00 %
12 – dezembro	147	100,00%	146	99,32 %
Total	1.592	100,00%	1585	99,56 %

3.2 – Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	01 – janeiro		02 – fevereiro		03 – março		04 – abril		05 – maio		06 – junho		Total por unidade	
Unidade de destino	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico
2529149 – IJF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	27	11	29	12	27	22	30	26	28	13	19	19	160	103
2561433 – HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29		22	2	28		28	3	24	2	21	1	152	8
2497654 – HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	5		10		8		14		16		10		63	
OUTROS	14	3	5	2	6	3	15	10	4	8	14	6	58	32
2479214 – HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	2		5		5		1		5	1	3		21	1
2516640 – HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	6		3		1		2		2		2		16	
2516683 – HOSPITAL DISTRITAL EVANDRO AYRES DE MOURA ANTÔNIO BEZERRA			1	1	1		2		4		2		10	1
7061021 – HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL – HRSC	3		1		3		1		2				10	
2561417 – HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS			2		2		1	1	2		1		8	1
UNIDADE INATIVA	7												7	
86673 – HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI			3				1		1				5	
2611295 – HOSPITAL MUNICIPAL DOUTOR AMADEU SA	1		2				1						4	
2499363 – HGCC HOSPITAL GERAL DR	1		1						1				3	
Total	96	33	84	30	86	48	100	57	93	43	77	48	536	259

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês
12 - dezembro

Ano
2024

3.2 - Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	07 - julho		08 - agosto		09 - setembro		10 - outubro		11 - novembro		12 - dezembro		Total por unidade	
Unidade de destino	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico	Adulto	Pedilátrico
2561433 - HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	22		20	3	29	1	27	1	19	2	28		145	7
2529149 - UF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	24	12	22	11	28	22	15	10	23	8	20	7	132	70
OUTROS	6	3	6	3	24	4	28	8	24	9	30	6	118	33
2497654 - HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	10	1	10		12		9	1	13		18		72	2
2479214 - HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	2		5		5		3		3		6		24	
2723212 - HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	1	1	3		2		1		1		2		10	1
86673 - HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI	1		1		2	1	1		1		2		8	1
2516683 - HOSPITAL DISTRITAL EVANDRO AYRES DE MOURA ANTÔNIO BEZERRA	2		2		1		1				1		7	
2480026 - HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		2			1	2						5	1
2516640 - HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	2		2				1						5	
7061021 - HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL - HRSC	1		2		1		1						5	
2499363 - HGCC HOSPITAL GERAL DR CESAR CALS			1						2		1		4	
2611295 - HOSPITAL MUNICIPAL DOUTOR AMADEU SA			1		1		1						3	
2785900 - HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA	1	1		2		1	1	2	1	4		2	3	12
INATIVO			1			1	1		1	2		1	3	4
2481286 - MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND	1										1		2	
2527413 - HOSPITAL E MATERNIDADE REGIONAL SAO FRANCISCO					1				1				2	
2561417 - HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS		1							2			1	2	2
2563681 - HOSPITAL INFANTIL ALBERT SABIN		3		6	1	7		5	1	6		8	2	35
HOSPITAL E MATERNIDADE JESUS MARIA E JOSÉ					1						1		2	
153087 - HOSPITAL REGIONAL DE ITAPIPOCA							1						1	
2372150 - ABEMP							1						1	
2427176 - HOSPITAL JOSE MARIA PHILOMENO GOMES					1								1	
2561492 - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CÂNTIDIO		1				1					1		1	2
2651351 - HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA BARRA DO CEARÁ	1												1	
2651394 - SANTA CASA DE MISERICORDIA DE FORTALEZA					1								1	
2806215 - HOSPITAL MUNICIPAL DR JOÃO ELISIO DE HOLANDA										1	1		1	1
Total	75	34	79	33	111	49	94	35	92	42	113	33	564	226

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

12 - dezembro

Ano

2024

META 4 – RESOLUTIVIDADE

4.1 – Percentual de resolutividade de atendimentos

Fórmula: (Nº de pacientes transferidos / Nº de pacientes classificados) x 100

Mês	Qtd. de pacientes com classificação de risco	Saídas por transferência	% Resolutividade
01 – janeiro	10.001	129	98,71 %
02 – fevereiro	11.816	114	99,04 %
03 – março	14.921	134	99,10 %
04 – abril	15.561	157	98,99 %
05 – maio	13.357	136	98,98 %
06 – junho	12.948	125	99,03 %
07 – julho	12.708	109	99,14 %
08 – agosto	13.398	112	99,16 %
09 – setembro	13.898	160	98,85 %
10 – outubro	14.516	129	99,11 %
11 – novembro	15.151	134	99,12 %
12 – dezembro	10.908	146	98,66 %
Total geral	159.183	1585	99,00 %

4.2 – Percentual de transferências por tempo decorrido

Tempo de permanência	<24hs		>=24hs & <48hs		>=48hs & <72hs		>=72hs		Não Admitido		Total por mês
Mês	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências	% sobre saídas por transferências	Saídas por transferências
01 – janeiro	99	76,74%	10	7,75%	3	2,33%	11	8,53%	6	4,65%	129
02 – fevereiro	94	81,74%	8	6,96%	5	4,35%	6	5,22%	2	1,74%	115
03 – março	93	68,89%	19	14,07%	5	3,70%	12	8,89%	6	4,44%	135
04 – abril	108	68,35%	19	12,03%	3	1,90%	14	8,86%	14	8,86%	158
05 – maio	96	70,59%	9	6,62%	10	7,35%	11	8,09%	10	7,35%	136
06 – junho	97	77,60%	15	12,00%	5	4,00%	3	2,40%	5	4,00%	125
07 – julho	79	71,17%	15	13,51%	5	4,50%	8	7,21%	4	3,60%	111
08 – agosto	79	70,54%	16	14,29%	1	0,89%	7	6,25%	9	8,04%	112
09 – setembro	115	71,88%	16	10,00%	4	2,50%	14	8,75%	11	6,88%	160
10 – outubro	84	64,62%	23	17,69%	6	4,62%	15	11,54%	2	1,54%	130
11 – novembro	99	73,88%	9	6,72%	5	3,73%	10	7,46%	11	8,21%	134
12 – dezembro	107	72,79%	13	8,84%	8	5,44%	11	7,48%	8	5,44%	147
Total geral	1.150	72,24%	172	10,80%	60	3,77%	122	7,66%	88	5,53%	1.592

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês
12 - dezembro

Ano
2024

META 5 – PROCEDIMENTOS

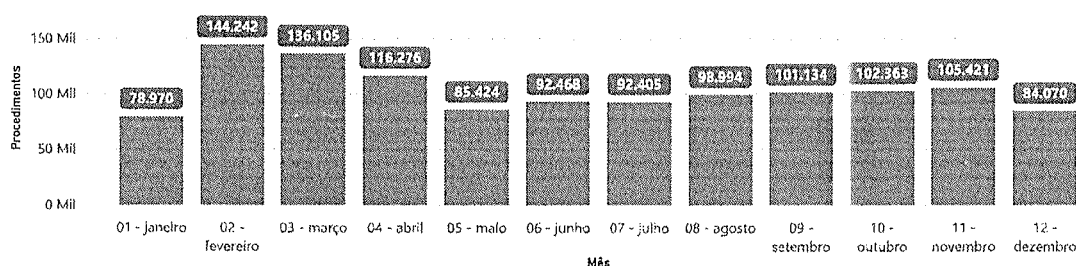
5.1 – Qtd. de procedimentos realizados

Cód. Procedimento	0301060029	0301060096	0301060118	0301100012	Total
Mês	ATENDIMENTO DE URGENCIA C/ OBSERVACAO ATE 24 HORAS EM ATENCAO ESPECIALIZADA	ATENDIMENTO MEDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	ADMINISTRACAO DE MEDICAMENTOS NA ATENCAO ESPECIALIZADA	mês
01 - Janeiro	535	13.036	10.003	16.575	40.149
02 - fevereiro	439	14.943	11.816	18.342	45.540
03 - março	493	19.038	14.922	23.707	58.160
04 - abril	544	19.829	15.566	24.201	60.140
05 - maio	652	17.083	13.362	20.364	51.461
06 - Junho	528	17.116	12.951	19.333	49.928
07 - Julho	511	16.169	12.712	18.696	48.088
08 - agosto	527	17.050	13.399	20.302	51.278
09 - setembro	591	17.447	13.898	21.020	52.956
10 - outubro	521	18.042	14.518	21.065	54.146
11 - novembro	546	18.332	15.154	21.386	55.418
12 - dezembro	485	14.296	10.908	17.939	43.628
Total	6.372	202.381	159.209	242.930	610.892

5.2 – Qtd. de procedimentos realizados mês

Código	Procedimento	Quantidade
0301100012	ADMINISTRACAO DE MEDICAMENTOS NA ATENCAO ESPECIALIZADA.	17.939
0301060096	ATENDIMENTO MEDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	14.296
0301010048	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (EXCETO MÉDICO)	11.792
0301060118	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10.908
0301100209	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA INTRAMUSCULAR	7.926
0301100195	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ENDOVENOSA	5.533
0301100217	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ORAL	2.488
0301100039	AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL	1.795
0214010015	GLICEMIA CAPILAR	1.679
0201020041	COLETA DE MATERIAL PARA EXAME LABORATORIAL	996
0202020380	HEMOGRAMA COMPLETO	862
0202030202	DOSAGEM DE PROTEINA C REATIVA	658
Total		84.070

Total de procedimentos por mês



103.156
Média de Procedimentos por
Mês

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês
12 - dezembro

Ano
2024

META 6 – EXAMES REALIZADOS

6.1 – Qtd. de exames realizados

Mês	Radiografias	Exames Laboratoriais	Eletrocardiograma
01 – janeiro	1.347	6.689	219
02 – fevereiro	1.377	5.951	286
03 – março	1.670	8.271	184
04 – abril	2.060	8.877	162
05 – maio	1.980	9.146	206
06 – junho	1.939	7.791	317
07 – julho	1.695	7.097	220
08 – agosto	1.758	7.601	286
09 – setembro	1.751	6.717	274
10 – outubro	1.468	7.212	242
11 – novembro	1.396	7.729	225
12 – dezembro	1.562	6.526	294
Total	20.003	89.607	2.915

META 7 – TAXA DE EVASÃO

7.1 – Percentual de evasão pós atendimento na recepção

Mês	Atendimentos Recepção	Classificação de Risco	% Evasão Classificação
01 – janeiro	10.128	10.001	1,25 %
02 – fevereiro	12.021	11.816	1,71 %
03 – março	15.375	14.921	2,95 %
04 – abril	15.986	15.561	2,66 %
05 – maio	13.681	13.357	2,37 %
06 – junho	13.255	12.948	2,32 %
07 – julho	12.933	12.708	1,74 %
08 – agosto	13.706	13.398	2,25 %
09 – setembro	14.135	13.898	1,68 %
10 – outubro	14.843	14.516	2,20 %
11 – novembro	15.622	15.151	3,01 %
12 – dezembro	11.088	10.908	1,62 %
Total	162.773	159.183	2,21 %

7.2 – Percentual de evasão pós classificação de risco

Mês	Classificação de Risco	Atendimento Médico	% Evasão Consultório
01 – janeiro	10.001	9.984	0,17 %
02 – fevereiro	11.816	11.780	0,30 %
03 – março	14.921	14.878	0,29 %
04 – abril	15.561	15.456	0,67 %
05 – maio	13.357	13.117	1,80 %
06 – junho	12.948	12.794	1,19 %
07 – julho	12.708	12.613	0,75 %
08 – agosto	13.398	13.214	1,37 %
09 – setembro	13.898	13.770	0,92 %
10 – outubro	14.516	14.357	1,10 %
11 – novembro	15.151	14.889	1,73 %
12 – dezembro	10.908	10.843	0,60 %
Total	159.183	157.695	0,93 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

12 - dezembro

2024

META 8 – ÓBITOS

8.1 – Qtd. mensal de óbitos

Mês	Óbitos <= 24H	Óbitos >= 24H	Total de óbitos
01 - janeiro	4	4	8
02 - fevereiro	8	3	11
03 - março	11	8	19
04 - abril	13	4	17
05 - maio	11	1	12
06 - junho	9	2	11
07 - julho	13	2	15
08 - agosto	9	4	13
09 - setembro	8	2	10
10 - outubro	6	5	11
11 - novembro	9	3	12
12 - dezembro	7	5	12
Total	108	43	151

8.2 – Detalhamento motivo dos óbitos mês

CID	Descrição	Óbitos
R96	OUTRAS MORTES SUBITAS DE CAUSA DESCONHECIDA	2
A40	SEPTICEMIA ESTREPTOCÓCICA	1
I461	MORTE SÚBITA (DE ORIGEM) CARDÍACA, DESCRITA DESTA FORMA	1
I48	FLUTTER E FIBRILAÇÃO ATRIAL	1
I64	ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL, NÃO ESPECIFICADO COMO HEMORRÁGICO OU ISQUÊMICO	1
J18	PNEUMONIA POR MICROORGANISMO NÃO ESPECIFICADA	1
J189	PNEUMONIA NÃO ESPECIFICADA	1
J69	PNEUMONITE DEVIDA A SOLIDOS E LÍQUIDOS	1
J81	EDEMA PULMONAR, NÃO ESPECIFICADO DE OUTRA FORMA	1
J960	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA AGUDA	1
Z000	EXAME MÉDICO GERAL	1
Total		12



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

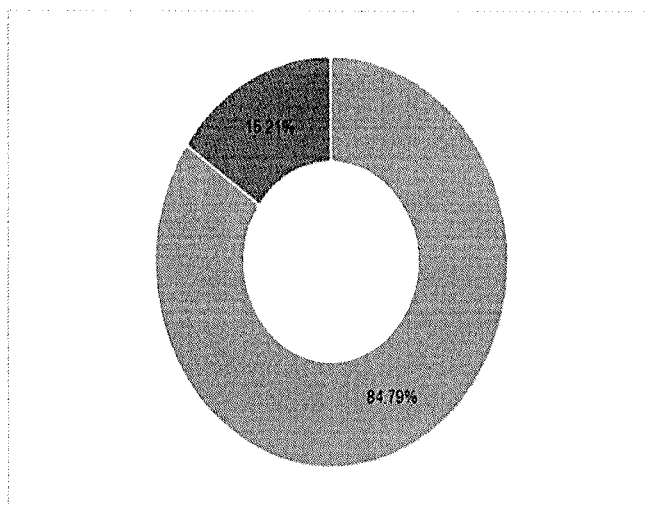
Pesquisa de Satisfação do Paciente

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Pacientes Atendidos		9984	11780	15456	13117	12794	12613	13214	13770	14348	14889	10843	12982.5	142808
Pacientes que Responderam		115	106	92	138	145	91	14	55	94	158	154	105.6	1162
Eficiência de Respostas		1.15%	0.90%	0.60%	1.05%	1.13%	0.72%	0.11%	0.40%	0.66%	1.06%	1.42%	0.07%	0.81%

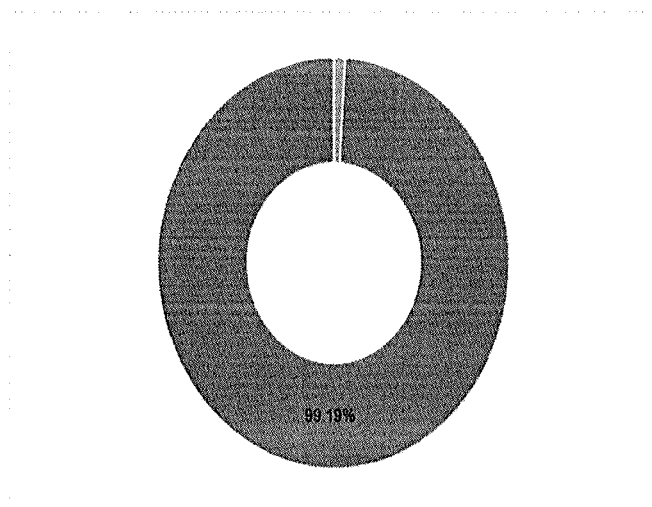
Análise de Manifestações Recebidas

Análise de Manifestações Recebidas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Manifestações Avaliadas		920	848	736	1104	1160	728	112	440	752	1264	1232	845.1	9296
Manifestações Satisfatórias		895	731	621	944	1024	699	103	382	662	1071	1162	754.0	8294
Indicador		97.28%	86.20%	84.38%	85.51%	88.28%	96.02%	91.96%	86.82%	88.03%	84.73%	94.32%	89.41%	89.41%

Índice de Satisfação Consolidada

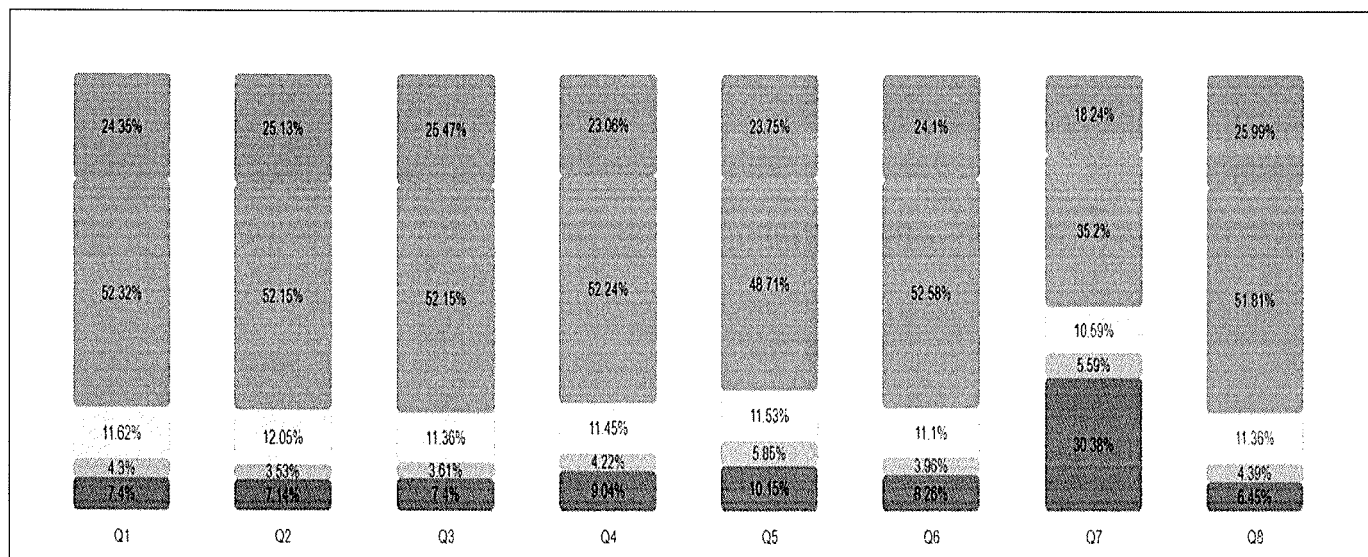


Percentual de Adesão



Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86



Q1: Como você avalia a HIGIENE, LIMPEZA e ORGANIZAÇÃO

Q2: Como você avalia a QUALIDADE da Unidade de Saúde

Q3: Como você avalia o SERVIÇO SOCIAL da Unidade de Saúde

Q4: Como você avalia o atendimento da ENFERMAGEM

Q5: Como você avalia o atendimento da RECEPÇÃO

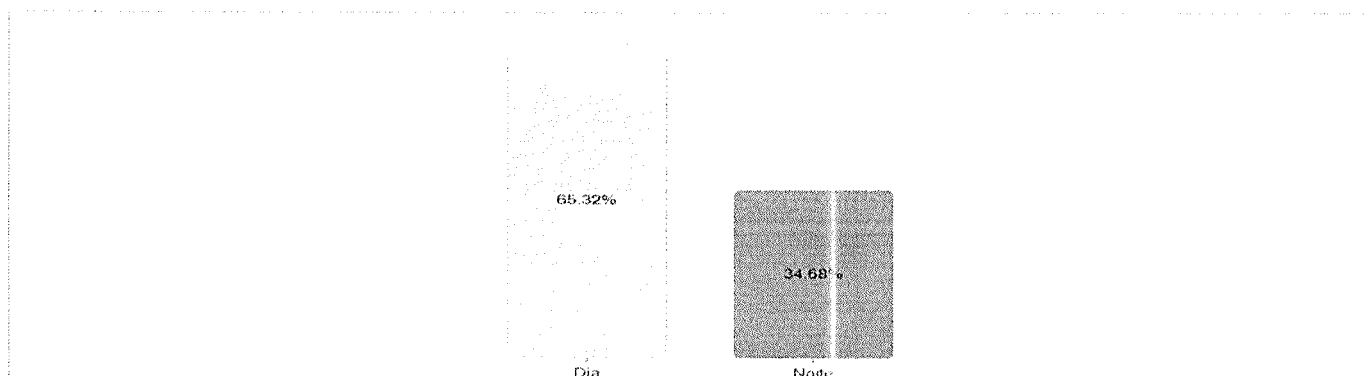
Q6: Como você avalia o atendimento do MÉDICO

Q7: Como você considera o tempo de espera para ser ATENDIDO

Q8: Qual a avaliação geral da UNIDADE DE SAÚDE

Turno do Atendimento

Turno do Atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Dia		79	61	67	99	99	64	6	32	57	108	87	69	759
Noite		36	45	25	39	46	27	8	23	37	50	87	36.64	403





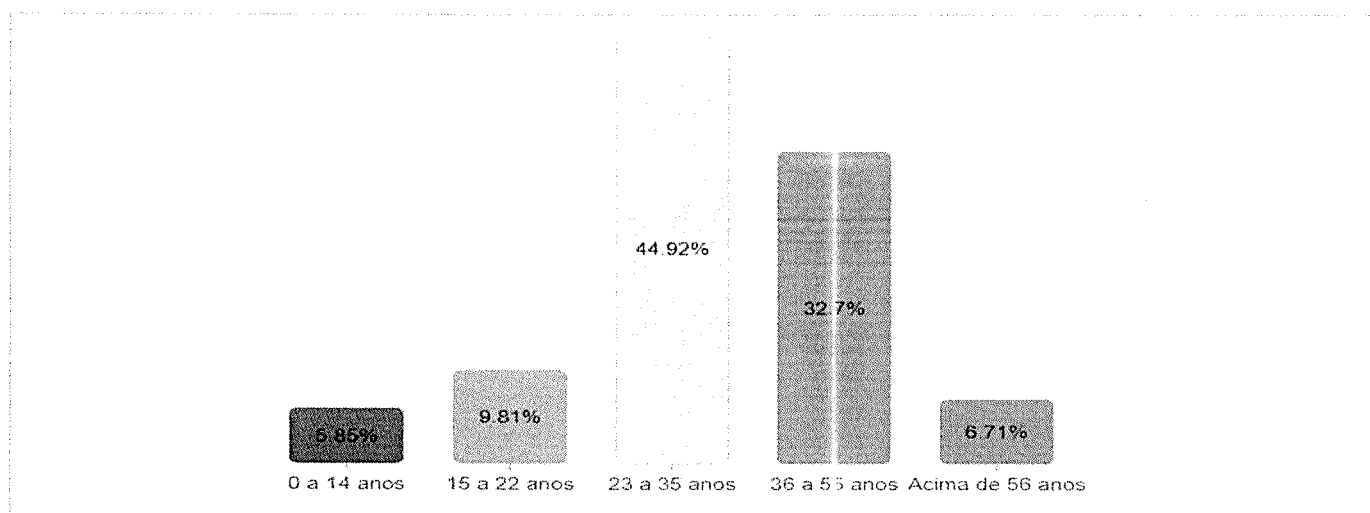
INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Faixa Etária do Paciente

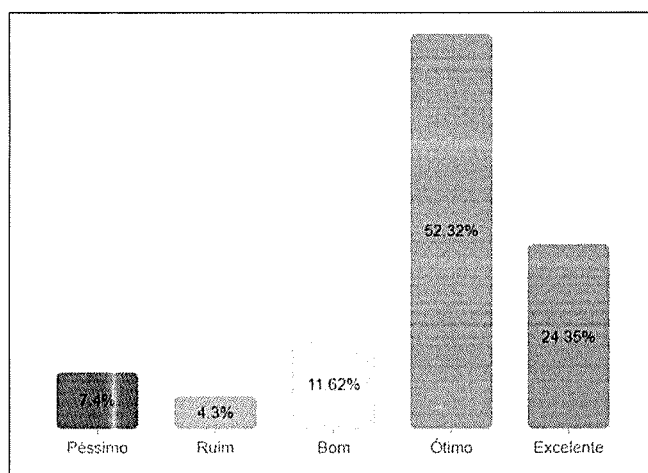
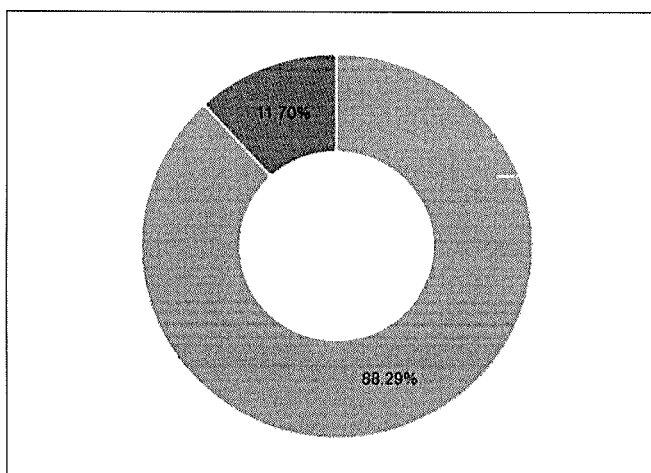
Faixa Etária do Paciente	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
0 a 14 anos		5	8	6	10	4	1		1	1	17	15	6,8	68
15 a 22 anos		15	12	16	6	12	2	1	1	10	26	13	10,36	114
23 a 35 anos		62	57	43	59	72	39	7	29	30	66	58	47,45	522
36 a 55 anos		31	22	21	53	52	47	6	23	46	40	39	34,55	380
Acima de 56 anos		2	7	6	10	5	2		1	7	9	29	7,8	78



Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q1: Como você avalia a HIGIENE, LIMPEZA e ORGANIZAÇÃO

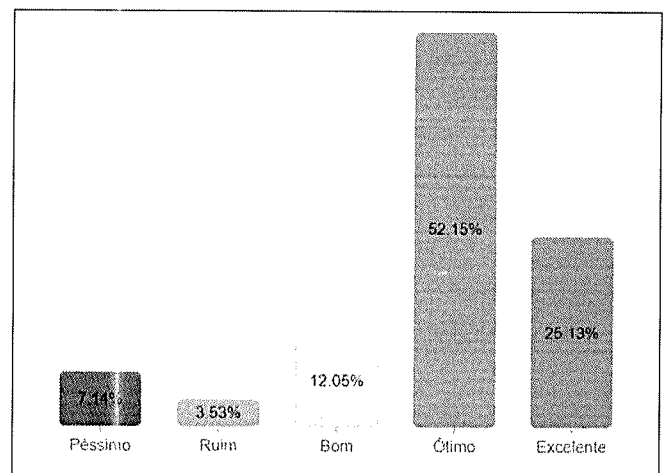
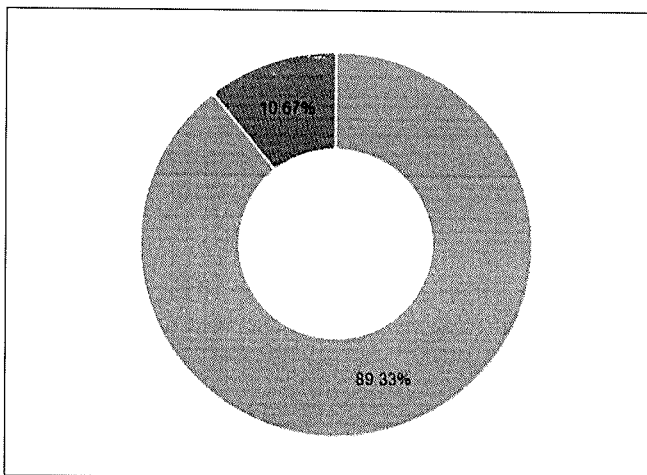


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		1	12	11	14	9	4	1	8	10	13	3	7.82	86	7.40%
Ruim		6	3	5	3	7	2	2	1	1	17	3	4.55	50	4.30%
Bom		21	14	5	15	20	16	1	5	9	17	12	12.27	135	11.62%
Ótimo		69	64	52	66	73	50	5	26	55	63	85	55.27	608	52.32%
Excelente		18	13	19	40	36	19	5	15	19	48	51	25.73	283	24.35%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q2: Como você avalia a QUALIDADE da Unidade de Saúde

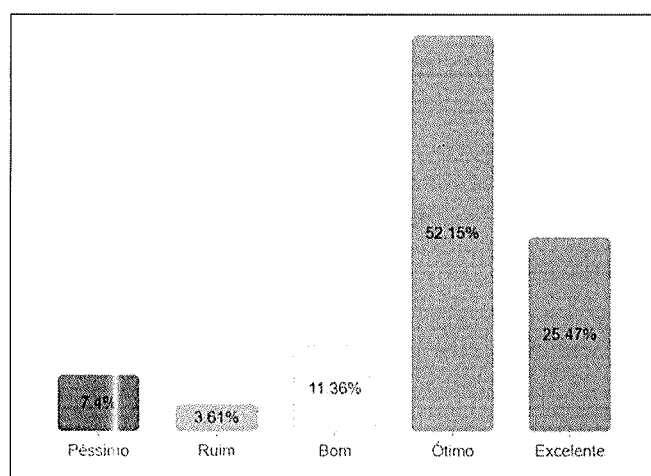
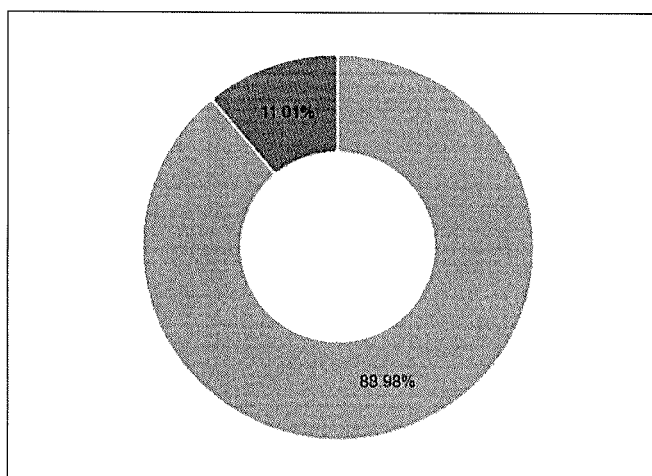


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		1	9	11	14	11	3	1	6	8	15	4	7.55	83	7.14%
Ruim		4	4	4	2	6	2	1	3	3	11	1	3.73	41	3.53%
Bom		19	13	4	14	27	13	0	6	9	20	15	12.73	140	12.05%
Ótimo		72	64	53	71	66	50	4	18	52	73	83	55.09	606	52.15%
Excelente		19	16	20	37	35	23	8	22	22	39	51	26.55	292	25.13%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q3: Como você avalia o SERVIÇO SOCIAL da Unidade de Saúde



Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		1	11	8	14	15	2	3	6	8	15	3	7.82	86	7.40%
Ruim		3	2	5	3	3	2	0	4	2	13	5	3.82	42	3.61%
Bom		12	13	5	9	24	16	0	3	10	23	17	12	132	11.36%
Ótimo		71	63	52	71	66	55	5	20	49	74	80	55.09	606	52.15%
Excelente		28	17	22	41	37	16	6	22	25	33	49	26.91	296	25.47%

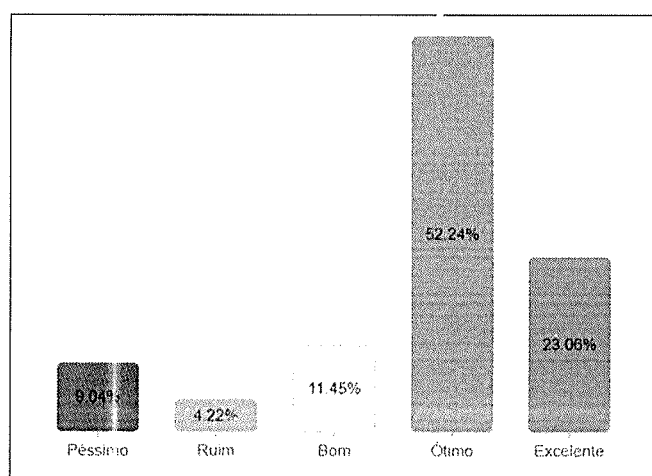
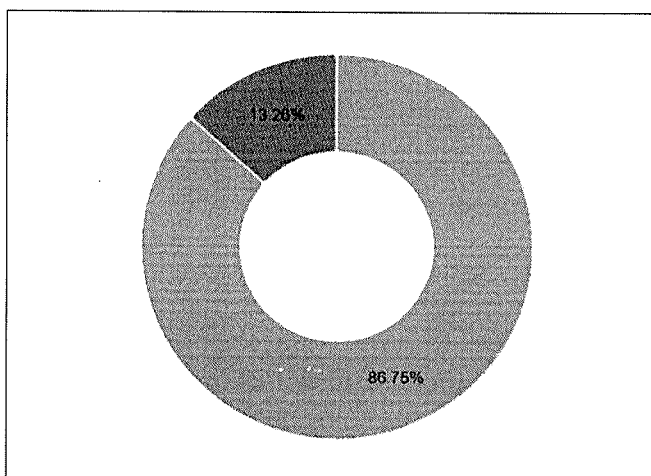


INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q4: Como você avalia o atendimento da ENFERMAGEM

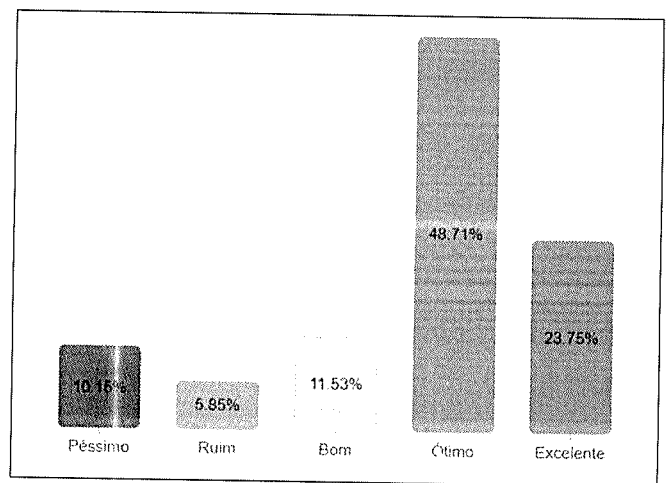
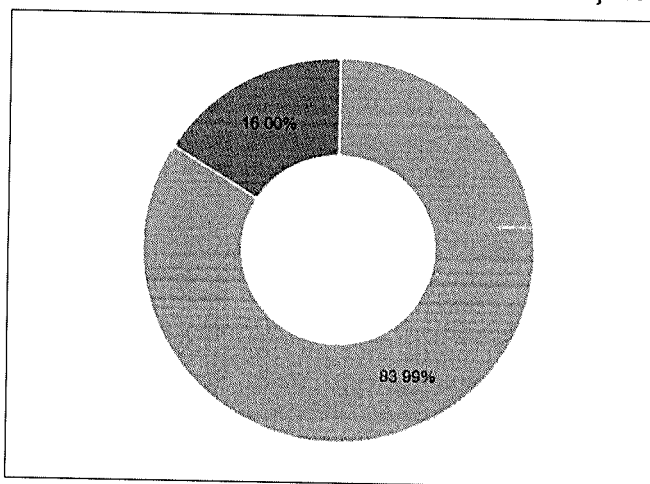


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		4	13	10	14	15	3	1	6	8	25	6	9.55	105	9.04%
Ruim		9	2	2	6	8	4	2	4	4	5	3	4.45	49	4.22%
Bom		15	15	14	22	17	12	2	7	4	11	14	12.09	133	11.45%
Ótimo		70	65	51	58	72	53	5	28	50	79	76	55.18	607	52.24%
Excelente		17	11	15	38	33	19	4	10	28	38	55	24.36	268	23.06%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q5: Como você avalia o atendimento da RECEPÇÃO

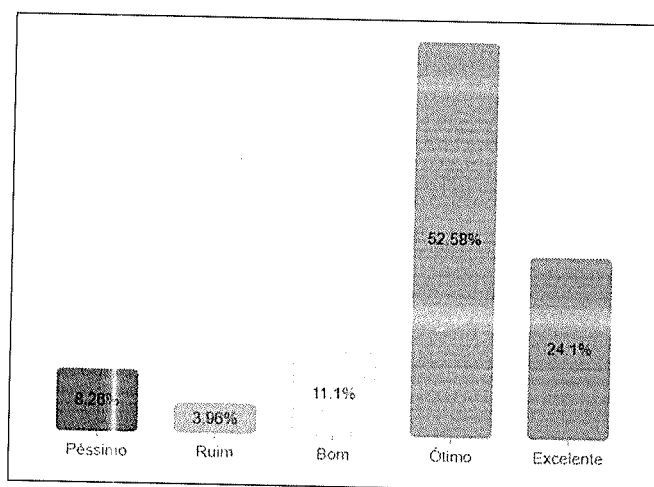
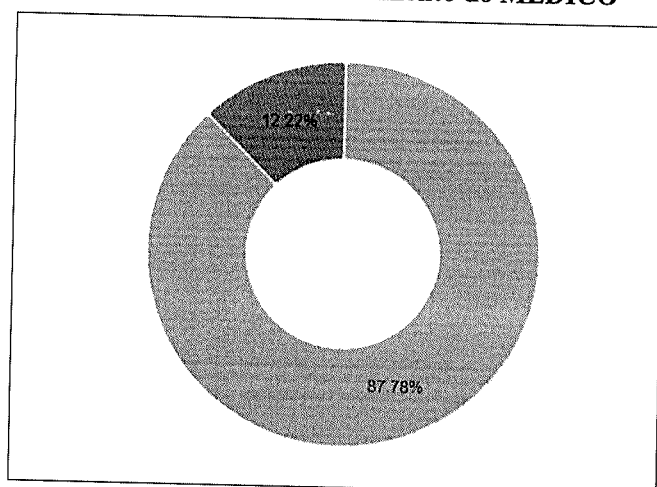


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dizembro	Média	Total	%
Péssimo		5	11	8	17	15	4	1	7	11	30	9	10.73	118	10.15%
Ruim		10	3	6	8	8	6	1	5	4	10	7	6.18	68	5.85%
Bom		16	12	8	20	18	16	5	7	8	14	10	12.18	134	11.53%
Ótimo		63	68	60	63	67	47	3	25	42	61	67	51.45	566	48.71%
Excelente		21	12	10	30	37	18	4	11	29	43	61	25.09	276	23.75%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q6: Como você avalia o atendimento do MÉDICO

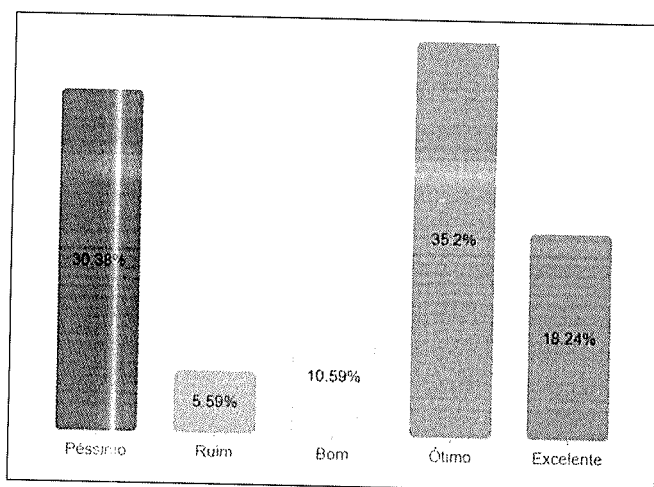
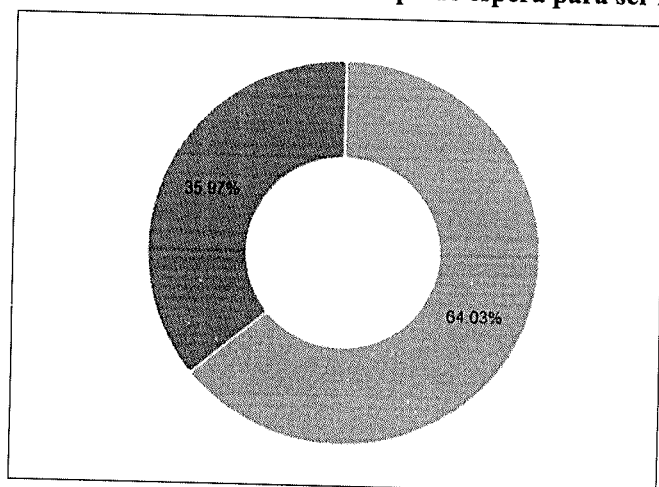


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		2	9	11	17	14	2	1	9	8	17	6	8.73	96	8.26%
Ruim		7	2	4	4	3	5	1	1	5	10	4	4.18	46	3.96%
Bom		17	12	6	18	26	10	3	7	4	16	10	11.73	129	11.10%
Ótimo		71	69	58	63	68	55	4	28	47	70	78	55.55	611	52.58%
Excelente		18	14	13	36	34	19	5	10	30	45	58	25.45	280	24.10%

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q7: Como você considera o tempo de espera para ser ATENDIDO



Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		9	44	48	58	45	10	1	10	29	64	35	32.09	353	30.38%
Ruim		14	6	4	7	6	7	3	4	2	7	5	5.91	65	5.59%
Bom		31	7	5	10	17	15	5	9	5	14	5	11.18	123	10.59%
Ótimo		45	43	28	46	51	42	1	21	36	45	51	37.18	409	35.20%
Excelente		16	6	7	17	26	17	4	11	22	28	58	19.27	212	18.24%

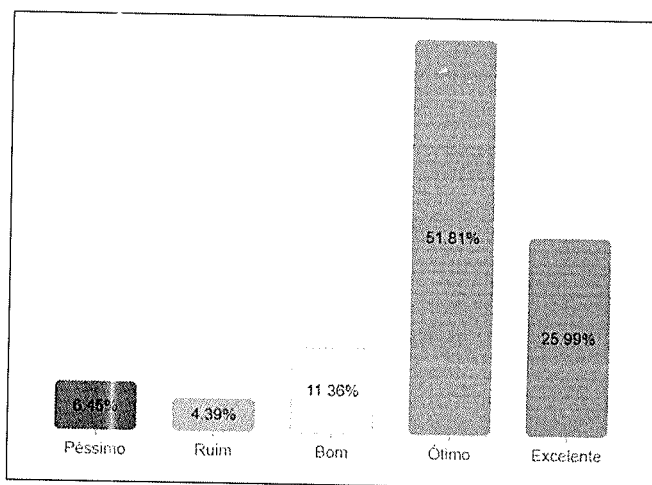
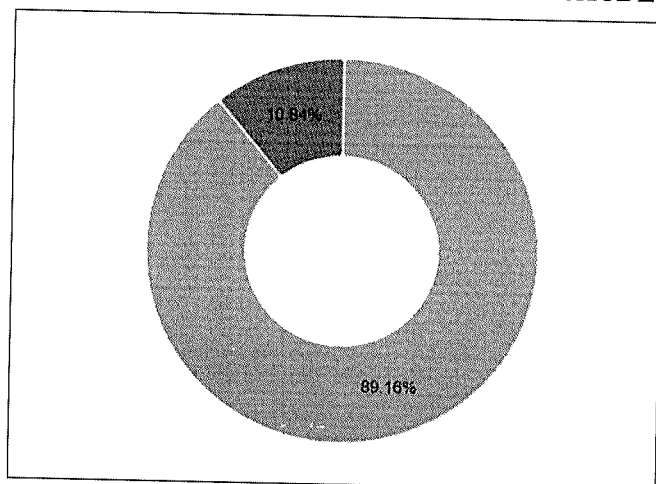


INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100
Centro
Horizonte - CE
CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q8: Qual a avaliação geral da UNIDADE DE SAÚDE



Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo		2	8	8	12	12	1	0	6	8	14	4	6.82	75	6.45%
Ruim		3	4	3	4	6	3	2	4	4	16	2	4.64	51	4.39%
Bom		17	18	9	10	20	10	1	6	9	17	15	12	132	11.36%
Ótimo		67	54	52	75	75	56	4	17	49	70	83	54.73	602	51.81%
Excelente		26	22	20	37	32	21	7	22	24	41	50	27.45	302	25.99%