



PRESTAÇÃO DE CONTAS

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

HORIZONTE – CE

01 A 28 DE FEVEREIRO DE 2025



RELATÓRIO ASSISTENCIAL

RELATÓRIO GERENCIAL

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
UPA 24H DE HORIZONTE



HORIZONTE
FEVEREIRO/2025



PREFEITURA DE
HORIZONTE
DE MÃOS DADAS COM VOCÊ

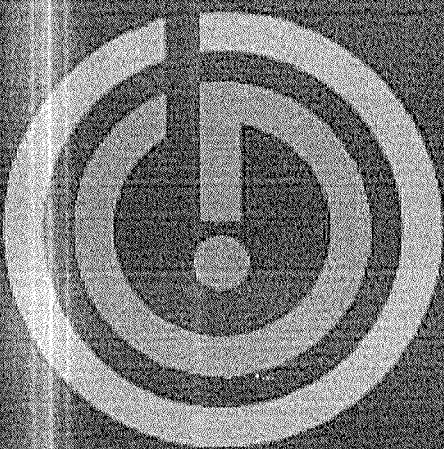
UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

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

Ayeska Cristina de Sousa Oliveira
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 | 02 - fevereiro

Mês/Ano referência:

Mês
02 - fevereiro

Ano
2025

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 contratado	Nº de pacientes reclassificados	% de reclassificação
01 - Janeiro	95 %	10.489	10.351	98,68 %	3,68 %	468	4,52 %
02 - fevereiro	95 %	11.551	11.302	97,84 %	2,84 %	493	4,36 %
Total	95 %	22.040	21.653	98,24 %	3,24 %	961	4,44 %

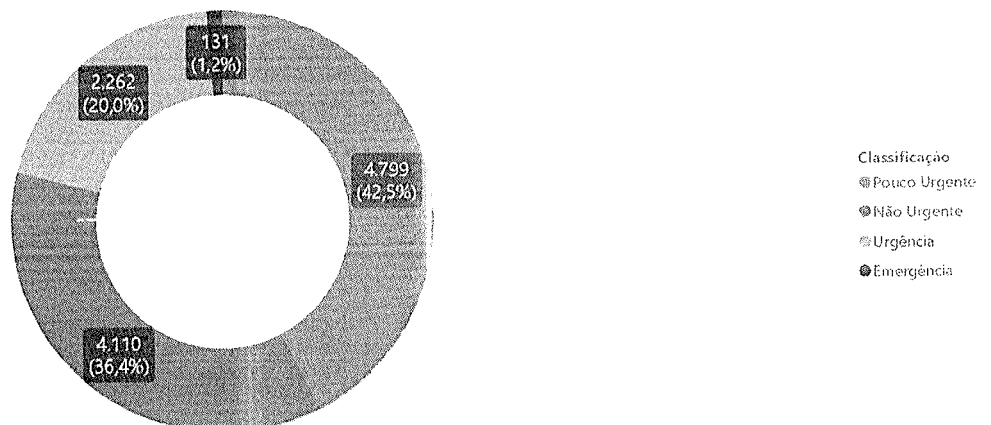
1.2 - Detalhamento por tipo de classificação de risco mensal

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	131	00:03	1,16%
Não Urgente	4.110	00:09	36,37%
Pouco Urgente	4.799	00:11	42,46%
Urgência	2.262	00:08	20,01%
Total	11.302	00:09	100,00%

Gráfico: Detalhamento de classificação de risco por classificação



Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 02 - fevereiro

Mês/Ano referência:

Mês

02 - fevereiro

Ano



2025



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	10.261	3.795	14.056	6.750	208 %
02 - fevereiro	11.144	3.792	14.936	6.750	221 %
Total	21.405	7.587	28.992	6.750	430 %

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	10.261	10098	98,41 %	31	0,30 %	00:19
02 - fevereiro	11.144	11012	98,82 %	31	0,28 %	00:22
Total	21.405	21110	98,62 %	62	0,29 %	00:21

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

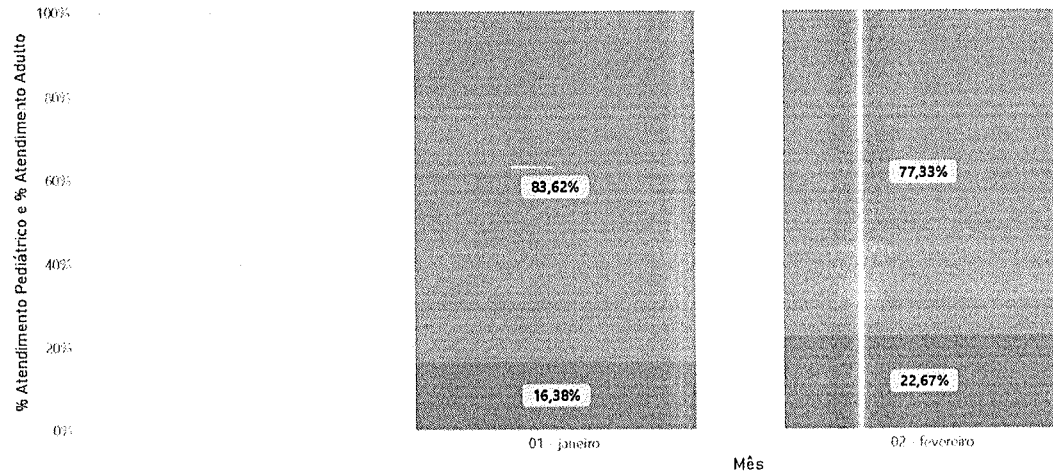
Mês/Ano referência:

Mês: 02 - fevereiro Ano: 2025

2.3 – Percentual de atendimento médico por perfil adulto e pediátrico

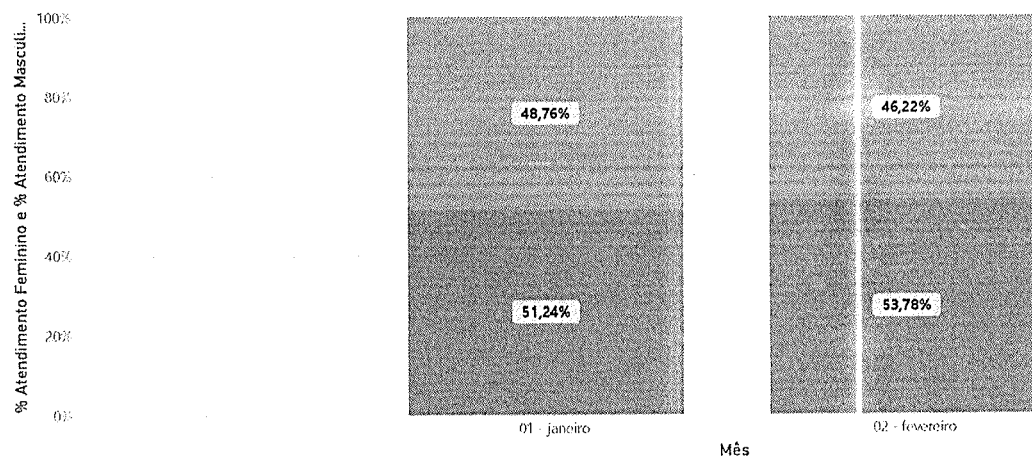
Nota: Considerar Pediátrico pacientes com idade menor ou igual a 17 anos

● % Atendimento Pediátrico ● % Atendimento Adulto



2.4 – Percentual de atendimento médico por gênero

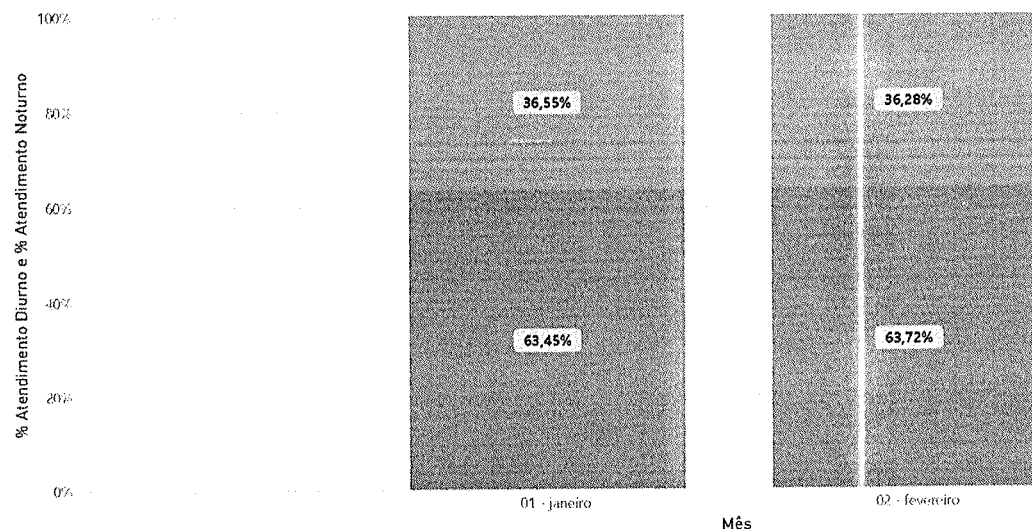
● % Atendimento Feminino ● % Atendimento Masculino



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



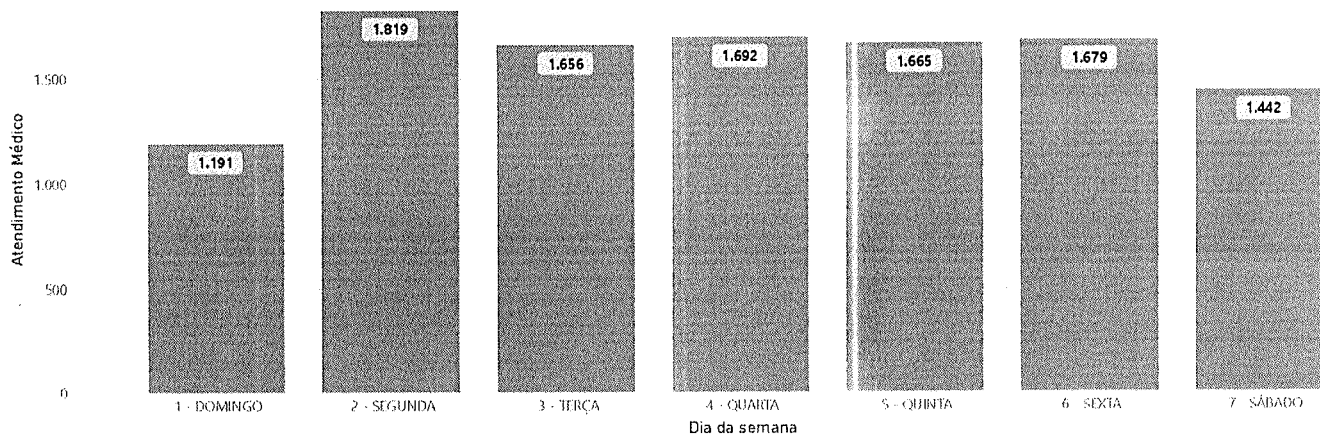
Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês: 02 - fevereiro Ano: 2025

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	10.261	74.755	13,73 %
02 - fevereiro	11.144	74.755	14,91 %
Total	21.405	74.755	28,63 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês
02 - fevereiro

Ano
2025

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	144	100,00%	144	100,00 %
02 – fevereiro	153	100,00%	153	100,00 %
Total	297	100,00%	297	100,00 %

3.2 – Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	01 – janeiro		02 – fevereiro		Total por unidade	
	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico
OUTROS	18	7	36	12	54	19
2561433 – HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29	2	18	1	47	3
2529149 – UF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	19	16	18	14	37	30
2497654 – HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	12		12		24	
2723212 – HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	4		3		7	
2479214 – HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	3		3		6	
2516640 – HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	4	1	2		6	1
INATIVO	3	1			3	1
2480026 – HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		1		2	
2785900 – HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA			2	3	2	3
7061021 – HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL – HRSC	1	1	1		2	1
9672427 – HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE	2				2	
153087 – HOSPITAL REGIONAL DE ITAPIPOCA			1		1	
Total	100	44	102	51	202	95

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 02 - fevereiro

Mês/Ano referência:

Mês

02 - fevereiro

Ano

2025

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 contratado	Nº de pacientes reclassificados	% de reclassificação
01 - Janeiro	95 %	10.489	10.351	98,68 %	3,68 %	468	4,52 %
02 - fevereiro	95 %	11.551	11.302	97,84 %	2,84 %	493	4,36 %
Total	95 %	22.040	21.653	98,24 %	3,24 %	961	4,44 %

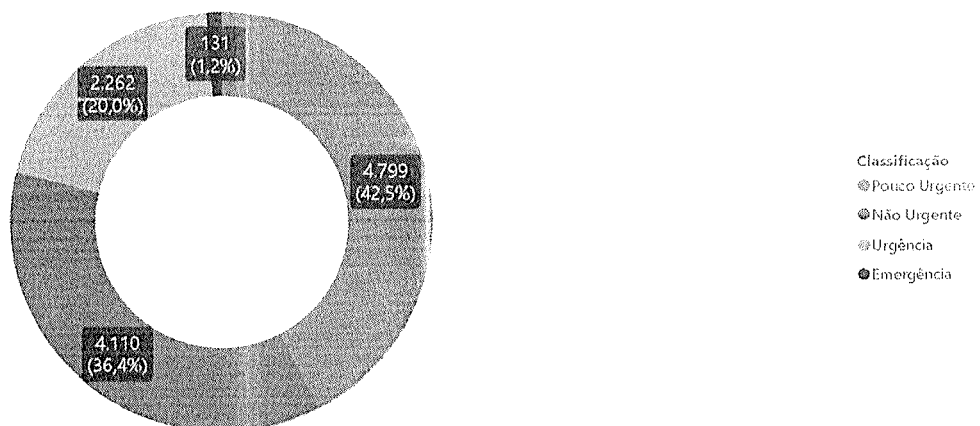
1.2 - Detalhamento por tipo de classificação de risco mensal

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	131	00:03	1,16%
Não Urgente	4.110	00:09	36,37%
Pouco Urgente	4.799	00:11	42,46%
Urgência	2.262	00:08	20,01%
Total	11.302	00:09	100,00%

Gráfico: Detalhamento de classificação de risco por classificação



Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 02 - fevereiro

Mês/Ano referência:

Mês: 02 - fevereiro Ano: 2025

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	10.261	3.795	14.056	6.750	208 %
02 - fevereiro	11.144	3.792	14.936	6.750	221 %
Total	21.405	7.587	28.992	6.750	430 %

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	10.261	10098	98,41 %	31	0,30 %	00:19
02 - fevereiro	11.144	11012	98,82 %	31	0,28 %	00:22
Total	21.405	21110	98,62 %	62	0,29 %	00:21

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

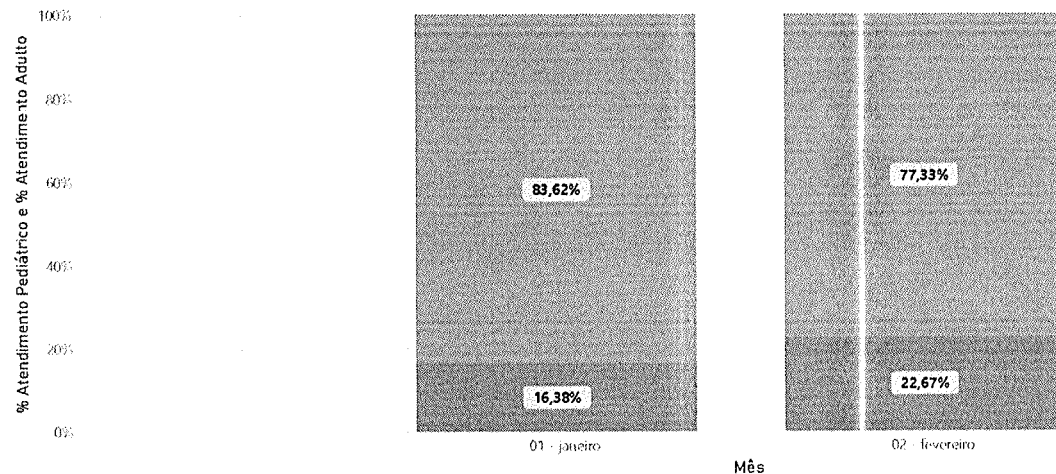
Mês/Ano referência:

Mês: 02 - fevereiro Ano: 2025

2.3 – Percentual de atendimento médico por perfil adulto e pediátrico

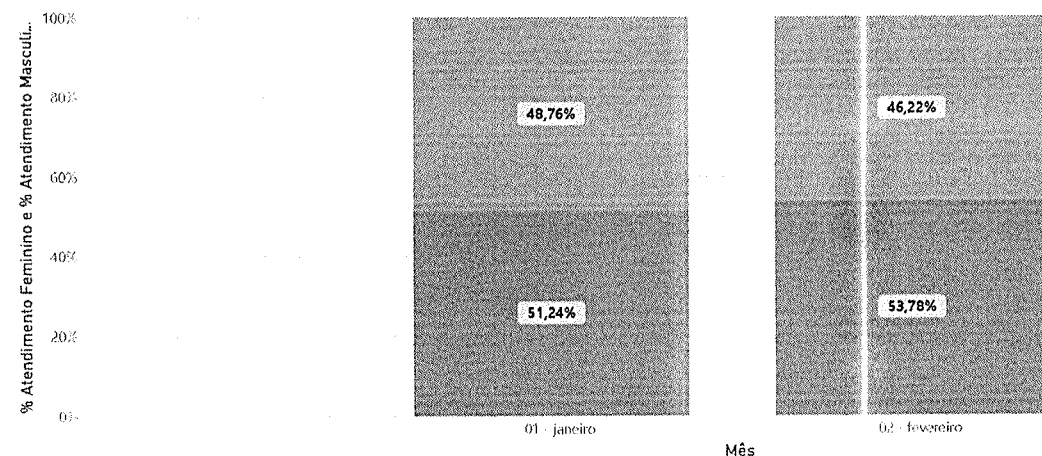
Nota: Considerar Pediátrico pacientes com idade menor ou igual a 17 anos

● % Atendimento Pediátrico ● % Atendimento Adulto



2.4 – Percentual de atendimento médico por gênero

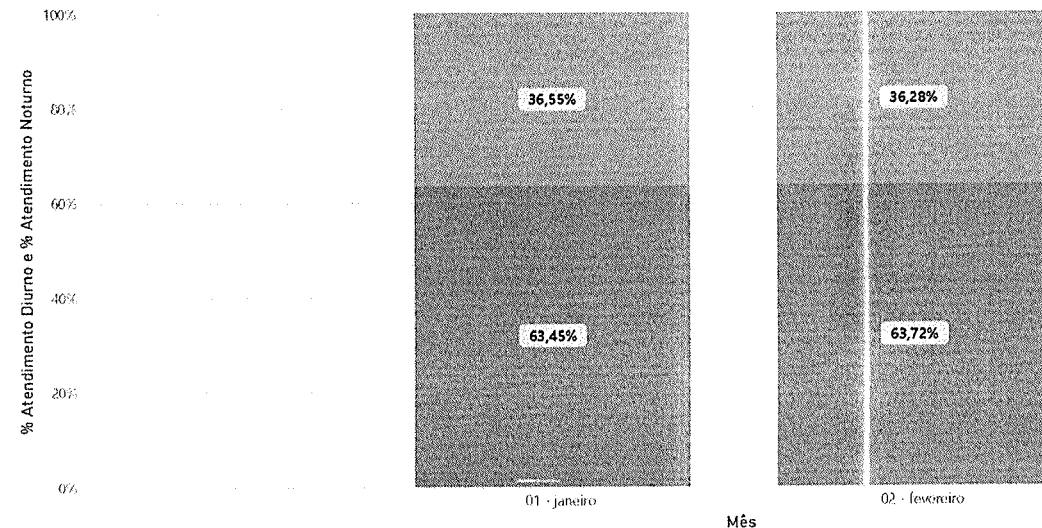
● % Atendimento Feminino ● % Atendimento Masculino



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:

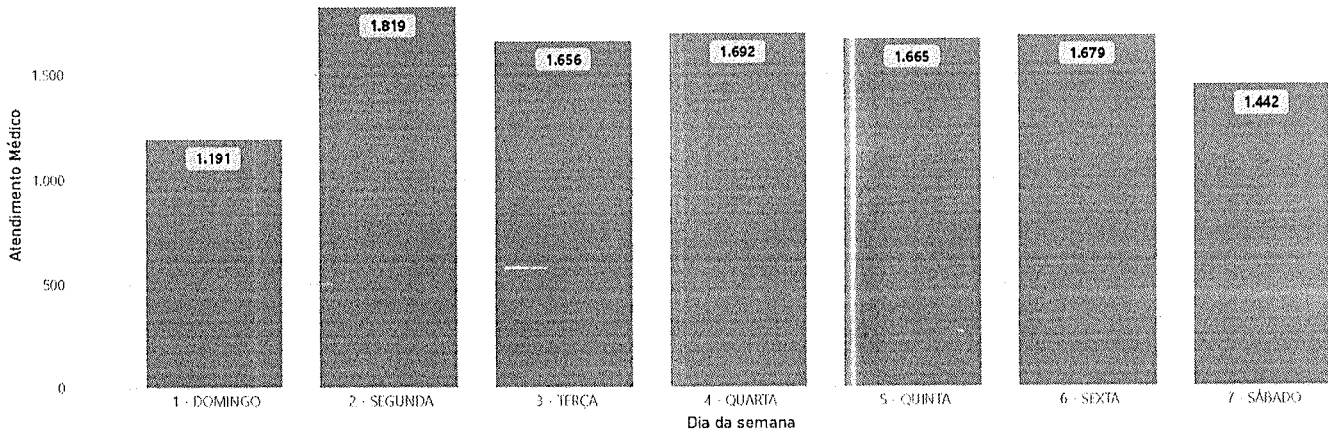
Mês

02 - fevereiro

Ano

2025

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	10.261	74.755	13,73 %
02 - fevereiro	11.144	74.755	14,91 %
Total	21.405	74.755	28,63 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês: 02 - fevereiro Ano: 2025

META 3 – REFERÊNCIA

3.1 – Perfil de solicitação x realização de transferências

Mês	Solicitações de transferências	% de referência	Saídas por transferência	% Saídas por transferência
01 – Janeiro	144	100,00%	144	100,00 %
02 – fevereiro	153	100,00%	153	100,00 %
Total	297	100,00%	297	100,00 %

3.2 – Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	01 – Janeiro		02 – fevereiro		Total por unidade	
	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico
OUTROS	18	7	36	12	54	19
2561433 – HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29	2	18	1	47	3
2529149 – IJF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	19	16	18	14	37	30
2497654 – HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	12		12		24	
2723212 – HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	4		3		7	
2479214 – HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	3		3		6	
2516640 – HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	4	1	2		6	1
INATIVO	3	1			3	1
2480026 – HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		1		2	
2785900 – HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCANTARA			2	3	2	3
7061021 – HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL – HRSC	1	1	1		2	1
9672427 – HOSPITAL REGIONAL VALE DO JACUARIBE	2				2	
153087 – HOSPITAL REGIONAL DE ITAPIPOCA			1		1	
Total	100	44	102	51	202	95

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

02 - fevereiro

▼

2025

▼

3.2 - Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	01 - Janeiro		02 - fevereiro		Total por unidade	
	Adulto	Pediatríco	Adulto	Pediatríco	Adulto	Pediatríco
OUTROS	18	7	36	12	54	19
2561433 - HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29	2	18	1	47	3
2529149 - IJF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	19	16	18	14	37	30
2497654 - HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	12		12		24	
2723212 - HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	4		3		7	
2479214 - HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	3		3		6	
2516640 - HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	4	1	2		6	1
INATIVO	3	1			3	1
2480026 - HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		1		2	
2785900 - HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA			2	3	2	3
7061021 - HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL - HRSC	1	1	1		2	1
9672427 - HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE	2				2	
153087 - HOSPITAL REGIONAL DE ITAPIPOCA			1		1	
2372150 - ABEMP			1		1	
2415631 - HOSPITAL ANTÔNIO PRUDENTE			1		1	
2528843 - HOSPITAL DISTRITAL DR FERNANDES TAVORA			1		1	
2561417 - HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS	1				1	
2806215 - HOSPITAL MUNICIPAL DR JOÃO ELISIO DE HOLANDA	1				1	
7047428 - HOSPITAL E MATERNIDADE DRA ZILDA ARNS NEUMANN	1				1	
86673 - HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI			1		1	
HOSPITAL E MATERNIDADE JESUS MARIA E JOSÉ			1		1	
UNIDADE INATIVA	1				1	
2526638 - SOPAI HOSPITAL INFANTIL		8		9		17
2563681 - HOSPITAL INFANTIL ALBERT SABIN		8		12		20
Total	100	44	102	51	202	95

Instituto de Gestao e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês: 02 - fevereiro Ano: 2025

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	10.351	144	98,61 %
02 - fevereiro	11.302	153	98,65 %
Total geral	21.653	297	98,63 %

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	110	76,39%	13	9,03%	6	4,17%	7	4,86%	8	5,56%	144
02 - fevereiro	111	72,55%	19	12,42%	7	4,58%	8	5,23%	8	5,23%	153
Total geral	221	74,41%	32	10,77%	13	4,98%	15	5,05%	16	5,39%	297

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês
02 - fevereiro

Ano
2025

META 5 – PROCEDIMENTOS

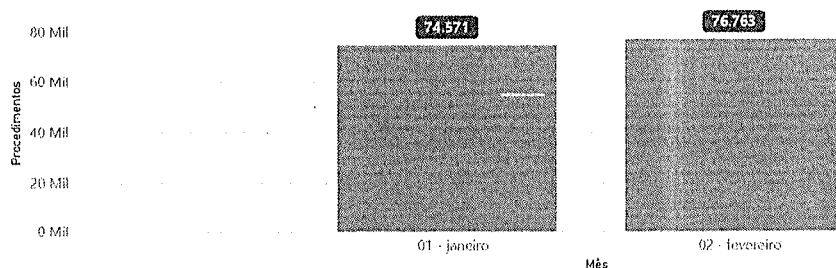
5.1 – Qtd. de procedlmentos realizados

Cód. Procedimento	0301060029	0301060096	0301060118	0301100012	Total mês
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	
01 - Janeiro	480	13.862	10.353	10.176	34.871
02 - fevereiro	548	14.756	11.305	8.362	34.971
Total	1.028	28.618	21.658	18.538	69.842

5.2 – Qtd. de procedimentos realizados mês

Código	Procedimento	Quantidade
0301060096	ATENDIMENTO MEDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	14.756
0301010048	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (EXCETO MÉDICO)	12.285
0301060118	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	11.305
0301100209	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA INTRAMUSCULAR	8.920
0301100012	ADMINISTRACAO DE MEDICAMENTOS NA ATENCAO ESPECIALIZADA.	8.362
0301100195	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ENDOVENOSA	5.493
0301100217	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ORAL	2.459
0214010015	GLICEMIA CAPILAR	1.621
0301100039	AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL	1.214
0201020041	COLETA DE MATERIAL PARA EXAME LABORATORIAL	1.122
0202020380	HEMOGRAMA COMPLETO	975
0202030202	DOSAGEM DE PROTEÍNA C REATIVA	755
Total		76.763

Total de procedlmentos por mês



75.667
Média de Procedimentos por
Mês

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

02 - fevereiro

▼

2025

▼

META 6 – EXAMES REALIZADOS

6.1 – Qtd. de exames realizados

Mês	Radigrafias	Exames Laboratoriais	Eletrocardiograma
01 - Janeiro	1.652	6.919	307
02 - fevereiro	1.546	7.137	311
Total	3.198	14.056	618

META 7 – TAXA DE EVASÃO

7.1 – Percentual de evasão pós atendimento na recepção

Mês	Atendimentos Recepção	Classificação de Risco	% Evasão Classificação
01 - Janeiro	10.489	10.351	1,32 %
02 - fevereiro	11.551	11.302	2,16 %
Total	22.040	21.653	1,76 %

7.2 – Percentual de evasão pós classificação de risco

Mês	Classificação de Risco	Atendimento Médico	% Evasão Consultório
01 - janeiro	10.351	10.261	0,87 %
02 - fevereiro	11.302	11.144	1,40 %
Total	21.653	21.405	1,15 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

02 - fevereiro

▼

2025

▼

META 8 – ÓBITOS

8.1 – Qtd. mensal de óbitos

Mês	Óbitos <= 24H	Óbitos >= 24H	Total de óbitos
01 – Janeiro	12	5	17
02 – fevereiro	5	3	8
Total	17	8	25

8.2 – Detalhamento motivo dos óbitos mês

CID	Descrição	Óbitos
J960	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA AGUDA	2
R96	OUTRAS MORTES SUBITAS DE CAUSA DESCONHECIDA	2
A15	TUBERCULOSE RESPIRATÓRIA COM CONFIRMAÇÃO BACTERIOLÓGICA E HISTOLÓGICA	1
A408	OUTRAS SEPTICEMIAS ESTREPTOCÓCICAS	1
I461	MORTE SÚBITA (DE ORIGEM) CARDÍACA, DESCRITA DESTA FORMA	1
J96	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA NÃO CLASSIFICADA DE OUTRA PARTE	1
Total		8



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

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

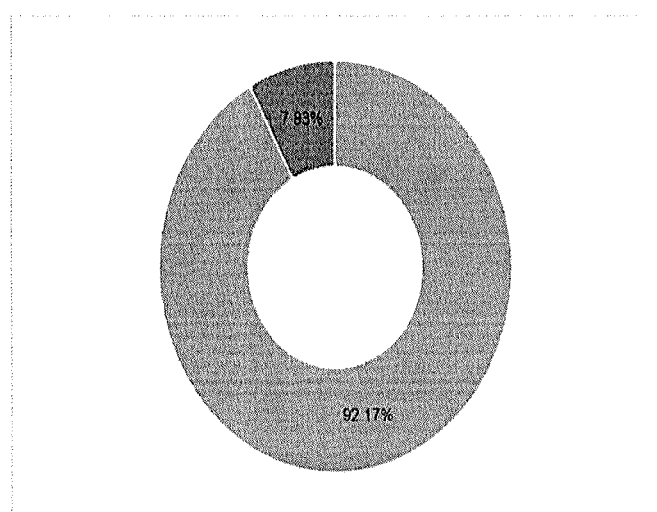
Pesquisa de Satisfação do Paciente

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Pacientes Atendidos	10261	11144											10702.5	21405
Pacientes que Responderam	160	70											115.0	230
Eficiência de Respostas	1.56%	0.63%											0.54%	1.07%

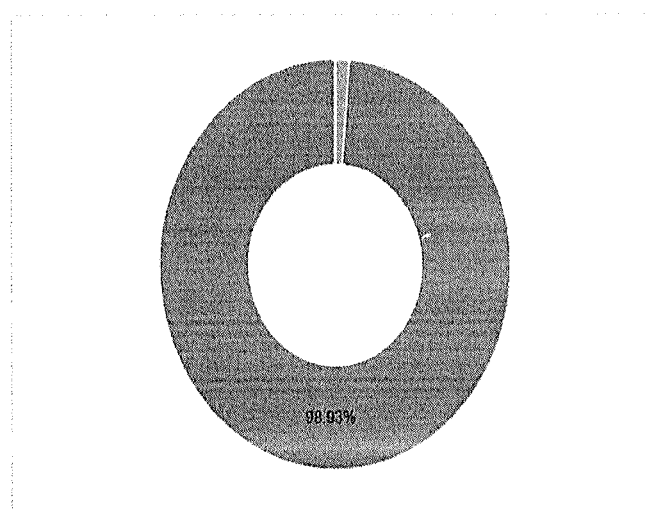
Análise de Manifestações Recebidas

Análise de Manifestações Recebidas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Manifestações Avaliadas	1280	560											920.0	1840
Manifestações Satisfatórias	1210	546											878.0	1756
Indicador	94.53%	97.50%											96.02%	96.02%

Índice de Satisfação Consolidada



Percentual de Adesão





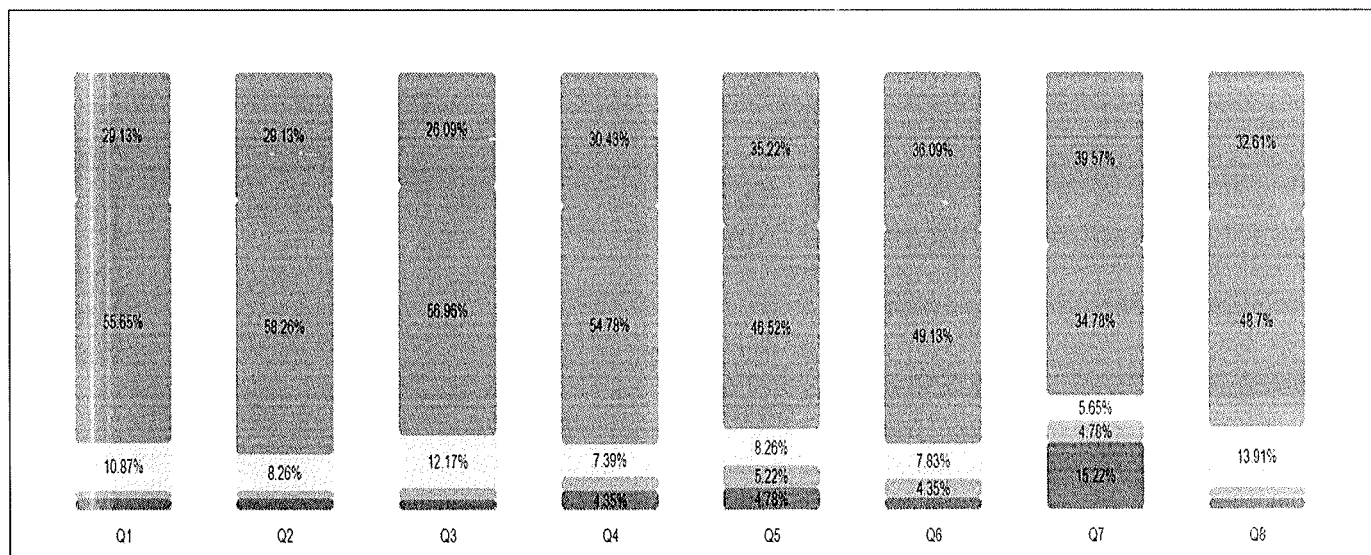
UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO



**INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA**

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

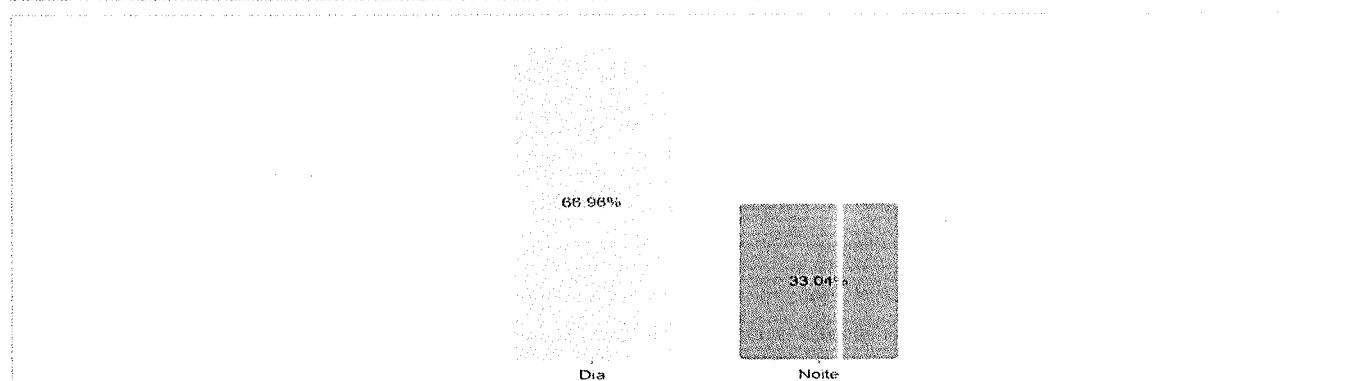
Q6: Como você avalia o atendimento do MÉDICO

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

Q8: Qual a avaliação geral da UNIDADE DE SAÚDE

Turno do Atendimento

Turno de Atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Dia	112	42											77	154
Noite	48	28											38	76





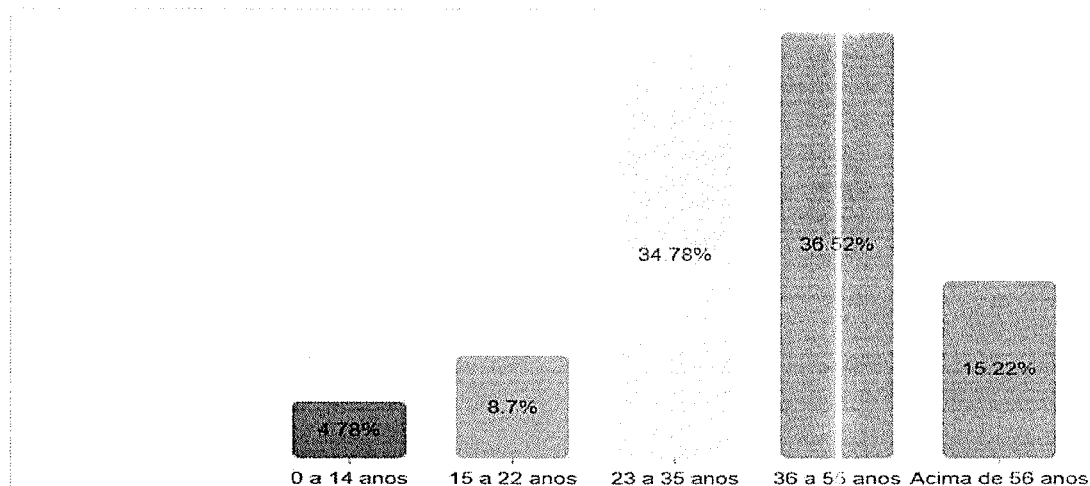
INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

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	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
0 a 14 anos	8	3											5,5	11
15 a 22 anos	17	3											10	20
23 a 35 anos	59	21											40	80
36 a 55 anos	50	34											42	84
Acima de 56 anos	26	9											17,5	35

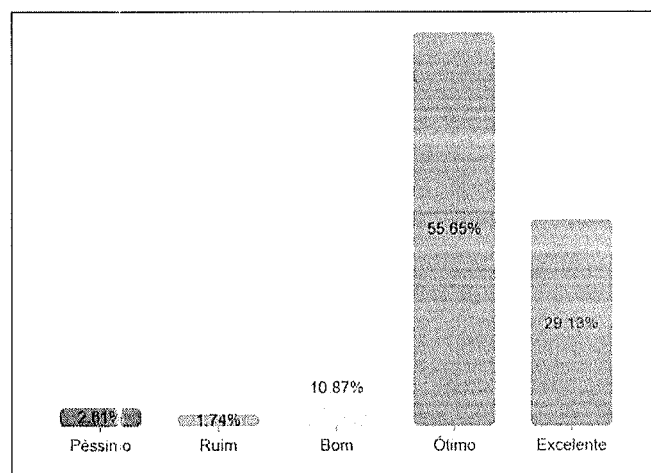
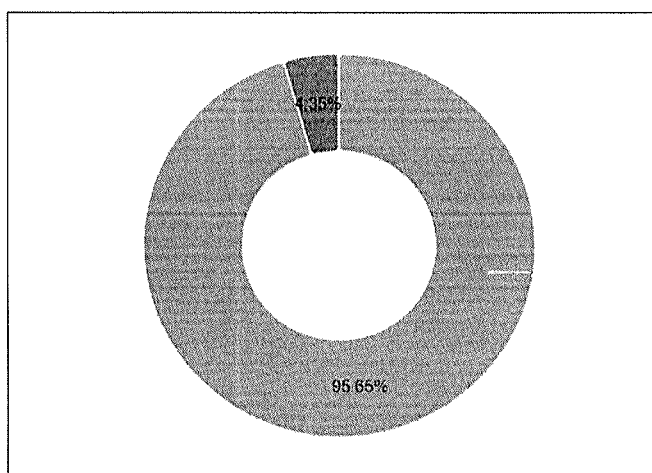




Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

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

Q1: Como você avalia a HIGIENE, LIMPEZA e ORGANIZAÇÃO



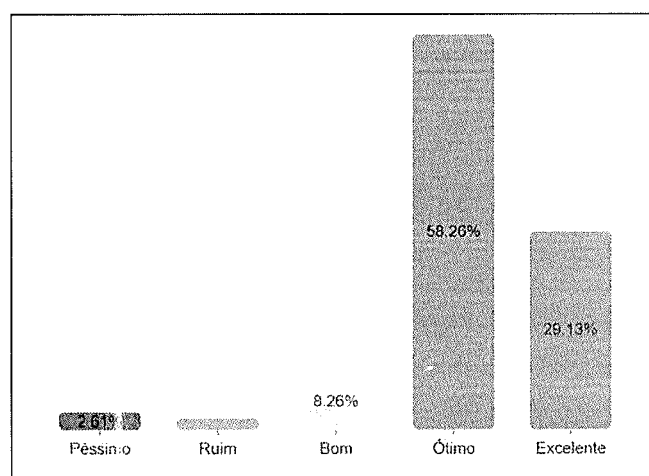
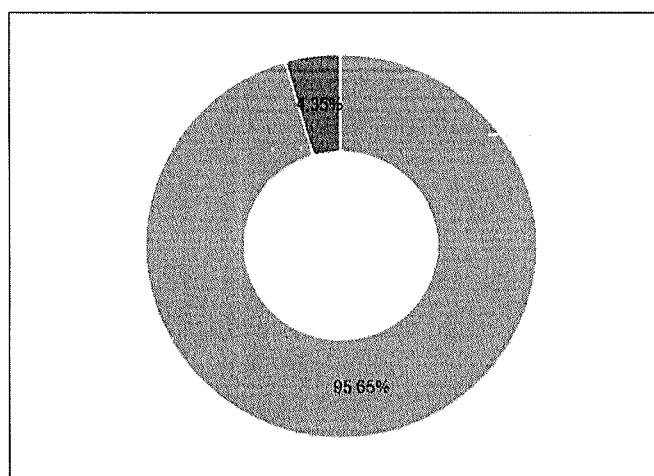
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	5	1											3	6	2.61%
Ruim	3	1											2	4	1.74%
Bom	21	4											12.5	25	10.87%
Ótimo	88	40											64	128	55.65%
Excelente	43	24											33.5	67	29.13%



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



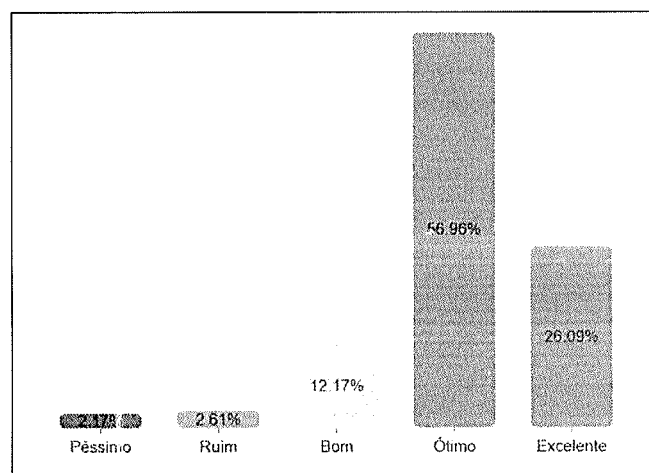
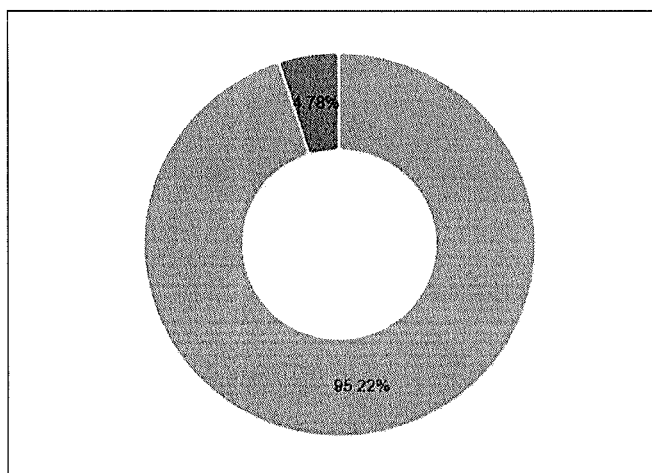
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	5	1											3	6	2.61%
Ruim	3	1											2	4	1.74%
Bom	14	5											9.5	19	8.26%
Ótimo	91	43											67	134	58.26%
Excelente	47	20											33.5	67	29.13%



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	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	4	1											2.5	5	2.17%
Ruim	5	1											3	6	2.61%
Bom	19	9											14	28	12.17%
Ótimo	88	43											65.5	131	56.96%
Excelente	44	16											30	60	26.09%



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

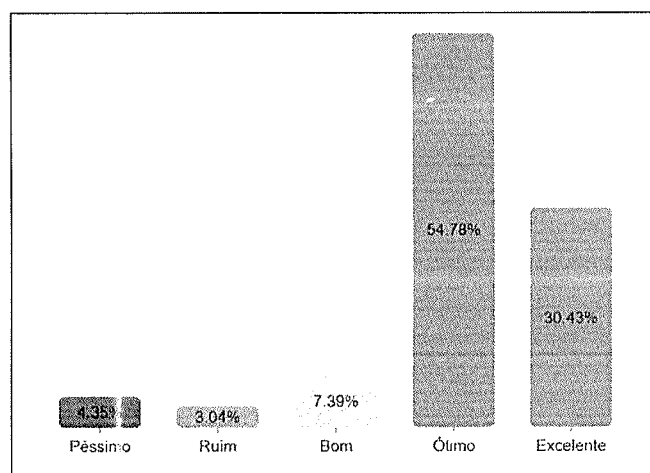
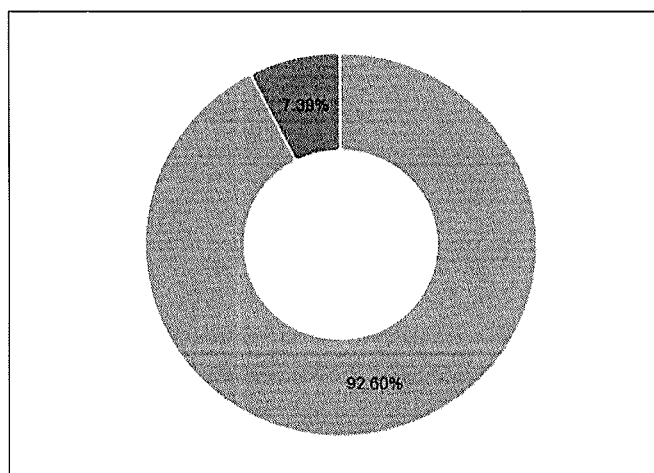
AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100

Centro

Horizonte - CE

CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q4: Como você avalia o atendimento da ENFERMAGEM



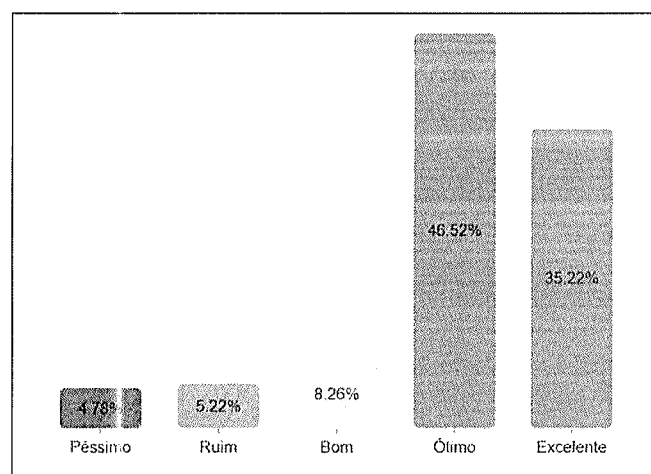
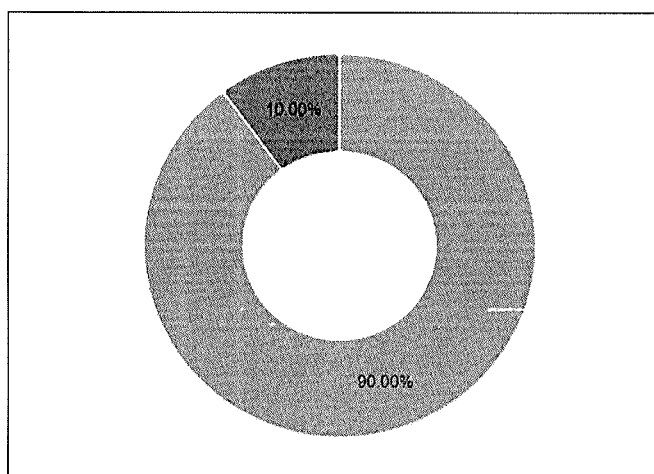
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	6	4											5	10	4.35%
Ruim	6	1											3.5	7	3.04%
Bom	13	4											8.5	17	7.39%
Ótimo	87	39											63	126	54.78%
Excelente	48	22											35	70	30.43%



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



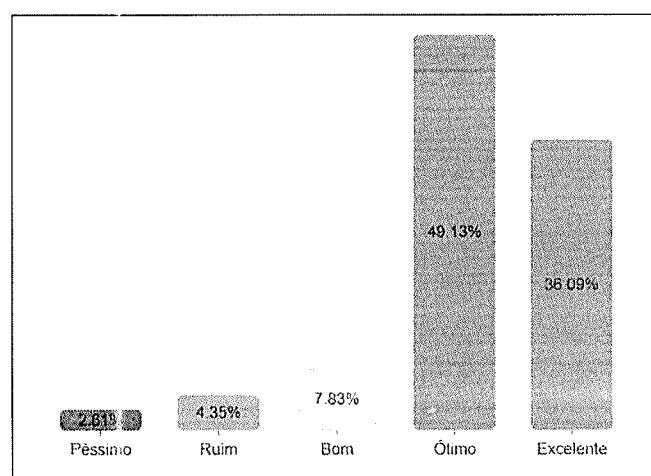
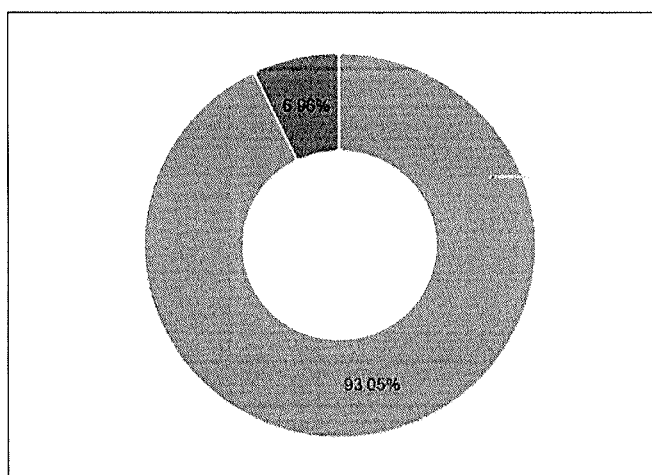
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	10	1											5.5	11	4.78%
Ruim	8	4											6	12	5.22%
Bom	14	5											9.5	19	8.26%
Ótimo	79	28											53.5	107	46.52%
Excelente	49	32											40.5	81	35.22%



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	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	4	2											3	6	2.61%
Ruim	8	2											5	10	4.35%
Bom	13	5											9	18	7.83%
Ótimo	80	33											56.5	113	49.13%
Excelente	55	28											41.5	83	36.09%



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

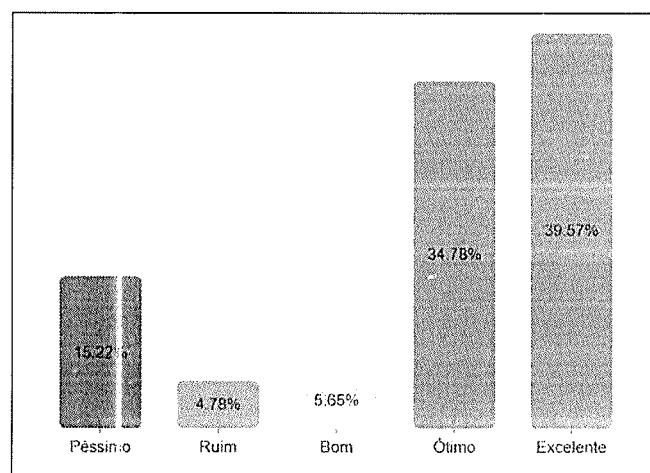
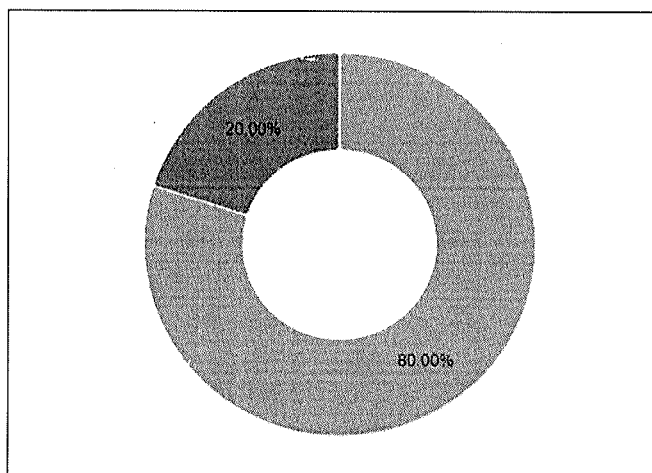
AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100

Centro

Horizonte - CE

CNPJ: 23 555 196/0001-86

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



Resposta	Janairo	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	31	4											17.5	35	15.22%
Ruim	8	3											5.5	11	4.78%
Bom	8	5											6.5	13	5.65%
Ótimo	58	22											40	80	34.78%
Excelente	55	36											45.5	91	39.57%



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

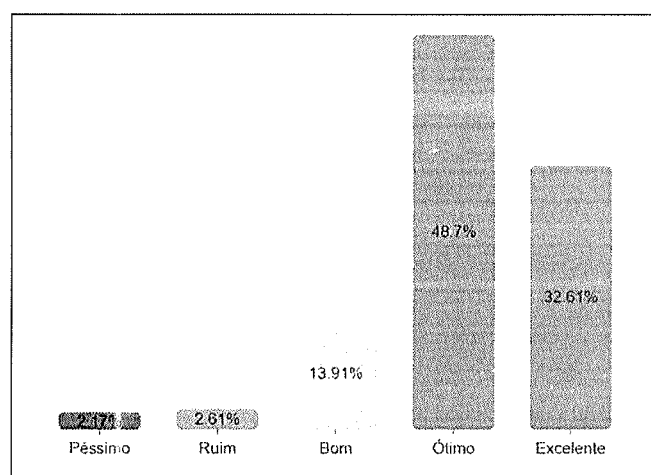
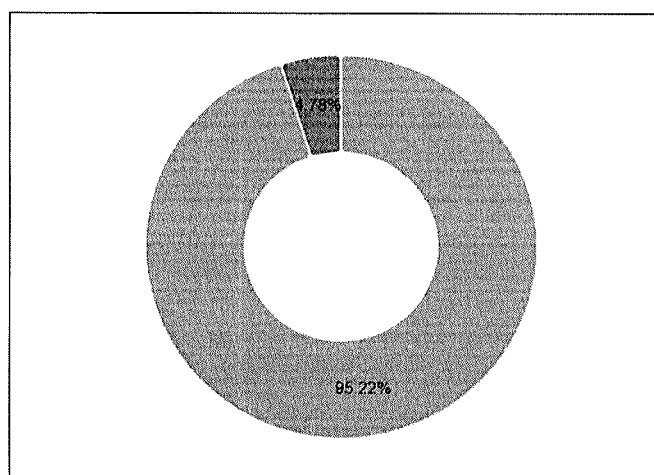
AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100

Centro

Horizonte - CE

CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q8: Qual a avaliação geral da UNIDADE DE SAÚDE



Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	5	0											2.5	5	2.17%
Ruim	5	1											3	6	2.61%
Bom	21	11											16	32	13.91%
Ótimo	75	37											56	112	48.70%
Excelente	54	21											37.5	75	32.61%

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

02 - fevereiro

▼

2025

▼

3.2 – Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	01 – Janeiro		02 – fevereiro		Total por unidade	
Unidade de destino	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico
OUTROS	18	7	36	12	54	19
2561433 – HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29	2	18	1	47	3
2529149 – IJF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	19	16	18	14	37	30
2497654 – HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	12		12		24	
2723212 – HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	4		3		7	
2479214 – HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUART GOMES	3		3		6	
2516640 – HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	4	1	2		6	1
INATIVO	3	1			3	1
2480026 – HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		1		2	
2785900 – HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA			2	3	2	3
7061021 – HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL – HRSC	1	1	1		2	1
9672427 – HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE	2				2	
153087 – HOSPITAL REGIONAL DE ITAPIPOCA			1		1	
2372150 – ABEMP			1		1	
2415631 – HOSPITAL ANTÔNIO PRUDENTE			1		1	
2528843 – HOSPITAL DISTRITAL DR FERNANDES TAVORA			1		1	
2561417 – HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS	1				1	
2806215 – HOSPITAL MUNICIPAL DR JOÃO ELISIO DE HOLANDA	1				1	
7047428 – HOSPITAL E MATERNIDADE DRA ZILDA ARNS NEUMANN	1				1	
86673 – HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI			1		1	
HOSPITAL E MATERNIDADE JESUS MARIA E JOSÉ			1		1	
UNIDADE INATIVA	1				1	
2526638 – SOPAI HOSPITAL INFANTIL		8		9		17
2563681 – HOSPITAL INFANTIL ALBERT SABIN		8		12		20
Total	100	44	102	51	202	95

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

02 - fevereiro

Ano

2025

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	10.351	144	98,61 %
02 – fevereiro	11.302	153	98,65 %
Total geral	21.653	297	98,53 %

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	110	76,39%	13	9,03%	6	4,17%	7	4,86%	8	5,56%	144
02 – fevereiro	111	72,55%	19	12,42%	7	4,58%	8	5,23%	8	5,23%	153
Total geral	221	74,41%	32	10,77%	13	4,38%	15	5,05%	16	5,39%	297

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês
02 - fevereiro

Ano
2025

META 5 – PROCEDIMENTOS

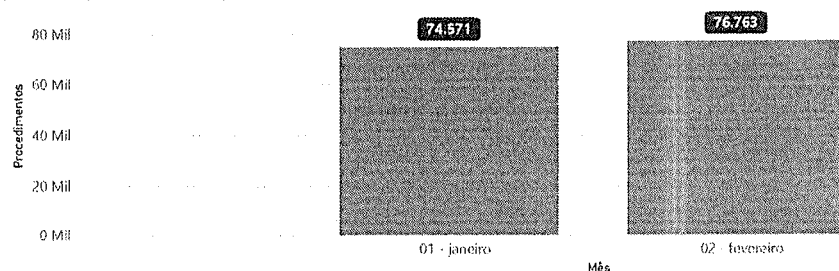
5.1 – Qtd. de procedimentos realizados

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	480	13.862	10.353	10.176	34.871
02 - fevereiro	548	14.756	11.305	8.362	34.971
Total	1.028	28.618	21.658	18.538	69.842

5.2 – Qtd. de procedimentos realizados mês

Código	Procedimento	Quantidade
0301060096	ATENDIMENTO MÉDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	14.756
0301010048	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (EXCETO MÉDICO)	12.285
0301060118	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	11.305
0301100209	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA INTRAMUSCULAR	8.920
0301100012	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA.	8.362
0301100195	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ENDOVENOSA	5.493
0301100217	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ORAL	2.459
0214010015	GLICEMIA CAPILAR	1.621
0301100039	AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL	1.214
0201020041	COLETA DE MATERIAL PARA EXAME LABORATORIAL	1.122
0202020380	HEMOGRAMA COMPLETO	975
0202030202	DOSAGEM DE PROTEÍNA C REATIVA	755
Total		76.763

Total de procedimentos por mês



75.667
Média de Procedimentos por
Mês

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

02 - fevereiro

2025

META 6 – EXAMES REALIZADOS

6.1 – Qtd. de exames realizados

Mês	Radiografias	Exames Laboratoriais	Eletrocardiograma
01 – Janeiro	1.652	6.919	307
02 – fevereiro	1.546	7.137	311
Total	3.198	14.056	618

META 7 – TAXA DE EVASÃO

7.1 – Percentual de evasão pós atendimento na recepção

Mês	Atendimentos Recepção	Classificação de Risco	% Evasão Classificação
01 – Janeiro	10.489	10.351	1,32 %
02 – fevereiro	11.551	11.302	2,16 %
Total	22.040	21.653	1,76 %

7.2 – Percentual de evasão pós classificação de risco

Mês	Classificação de Risco	Atendimento Médico	% Evasão Consultório
01 – Janeiro	10.351	10.261	0,87 %
02 – fevereiro	11.302	11.144	1,40 %
Total	21.653	21.405	1,15 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

02 - fevereiro

2025

META 8 – ÓBITOS

8.1 – Qtd. mensal de óbitos

Mês	Óbitos <= 24H	Óbitos >= 24H	Total de óbitos
01 – janeiro	12	5	17
02 – fevereiro	5	3	8
Total	17	8	25

8.2 – Detalhamento motivo dos óbitos mês

CID	Descrição	Óbitos
J960	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA AGUDA	2
R96	OUTRAS MORTES SUBITAS DE CAUSA DESCONHECIDA	2
A15	TUBERCULOSE RESPIRATÓRIA COM CONFIRMAÇÃO BACTERIOLÓGICA E HISTOLÓGICA	1
A408	OUTRAS SEPTICEMIAS ESTREPTOCÓCICAS	1
I461	MORTE SÚBITA (DE ORIGEM) CARDÍACA, DESCRITA DESTA FORMA	1
J96	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA NÃO CLASSIFICADA DE OUTRA PARTE	1
Total		8



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

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

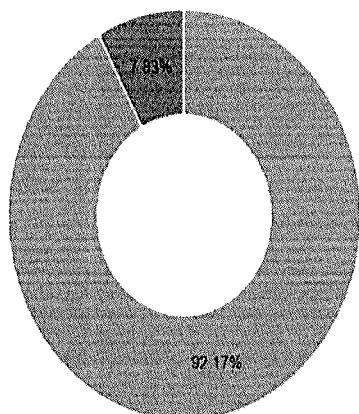
Pesquisa de Satisfação do Paciente

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Pacientes Atendidos	10261	11144											10702.5	21405
Pacientes que Responderam	160	70											115.0	230
Eficiência de Respostas	1.56%	0.63%											0.54%	1.07%

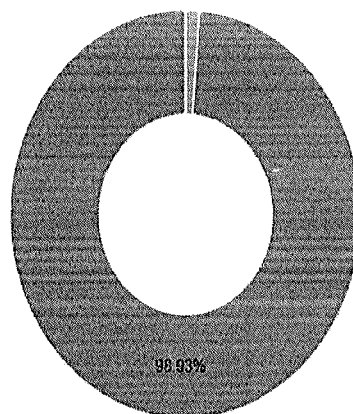
Análise de Manifestações Recebidas

Análise de Manifestações Recebidas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Manifestações Avaliadas	1280	560											920.0	1840
Manifestações Satisfatórias	1210	546											878.0	1756
Indicador	94.53%	97.50%											96.02%	96.02%

Índice de Satisfação Consolidada



Percentual de Adesão

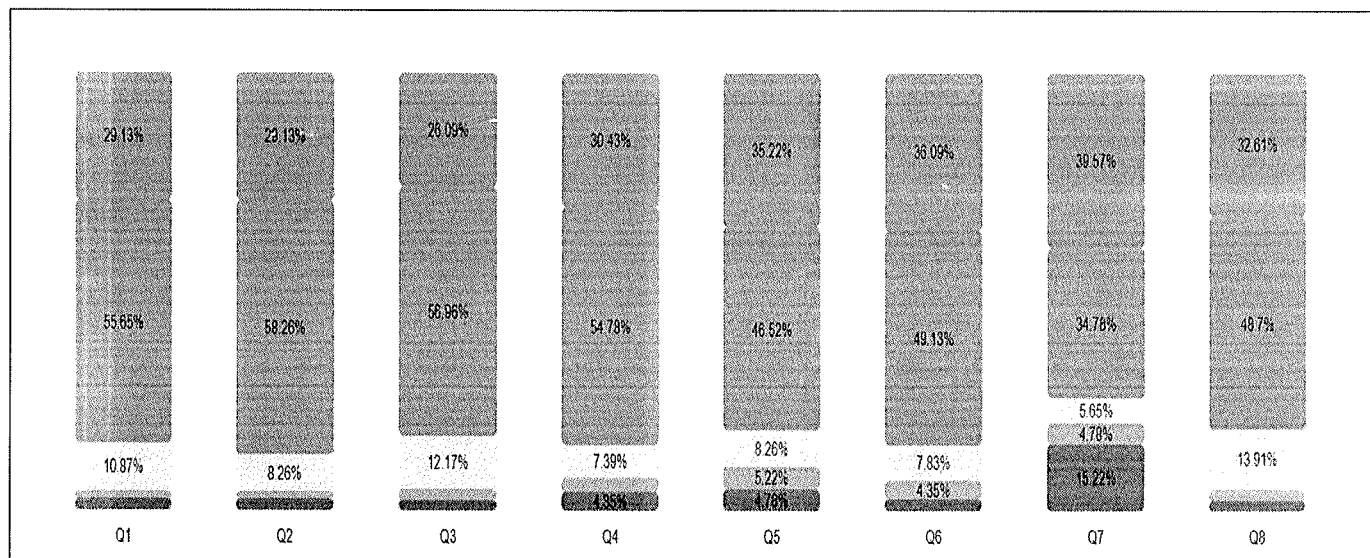




INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

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

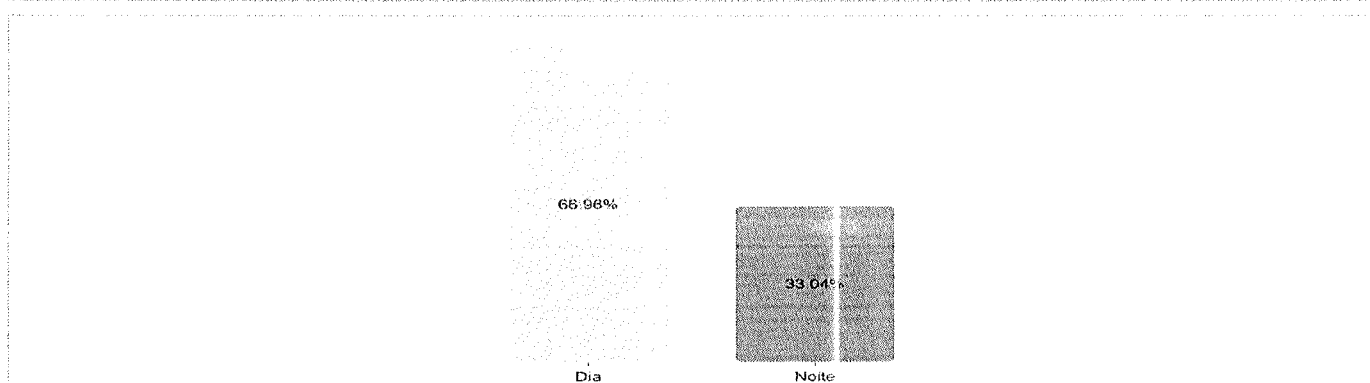
Q6: Como você avalia o atendimento do MÉDICO

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	112	42											77	154
Noite	48	28											38	76





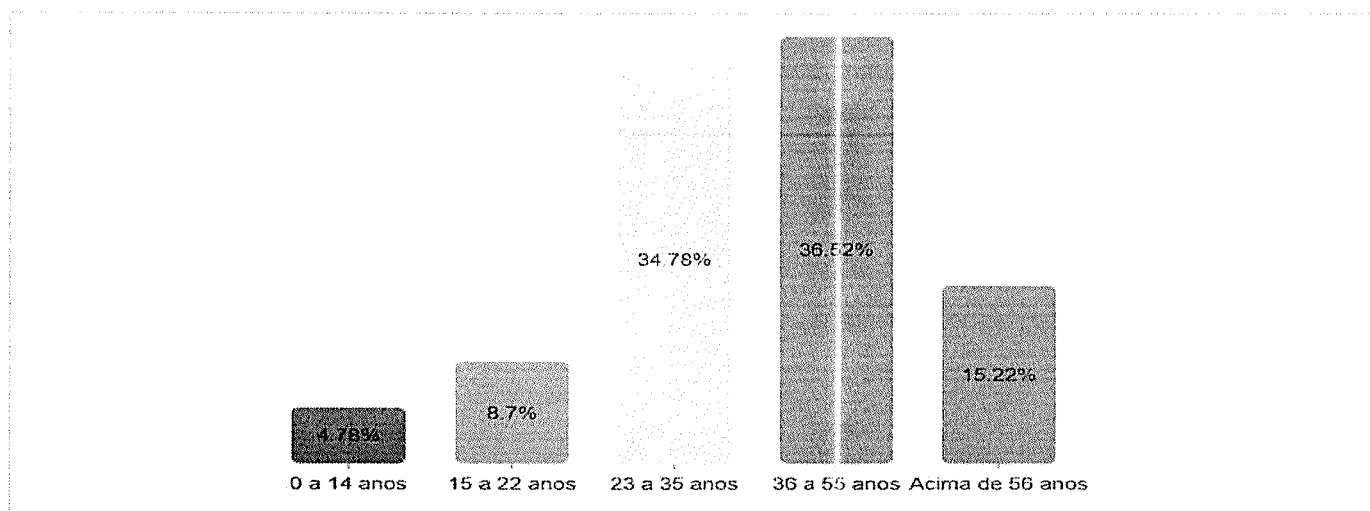
INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

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	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
0 a 14 anos	8	3											5,5	11
15 a 22 anos	17	3											10	20
23 a 35 anos	59	21											40	80
36 a 55 anos	50	34											42	84
Acima de 56 anos	28	9											17,5	35

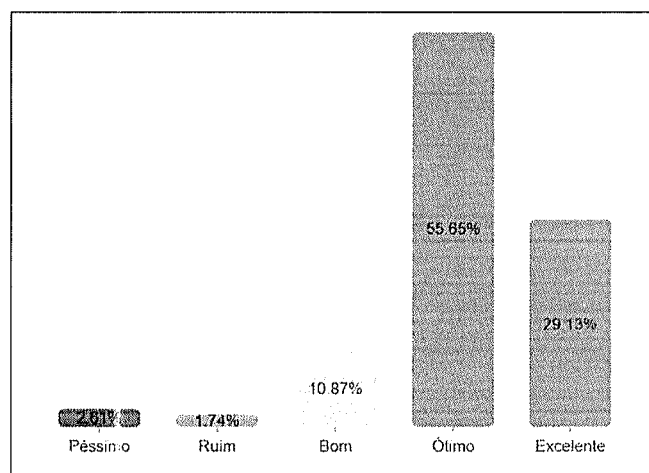
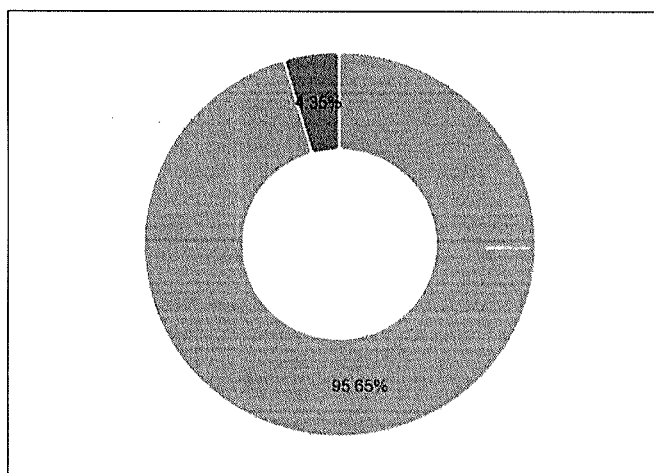




Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

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

Q1: Como você avalia a HIGIENE, LIMPEZA e ORGANIZAÇÃO



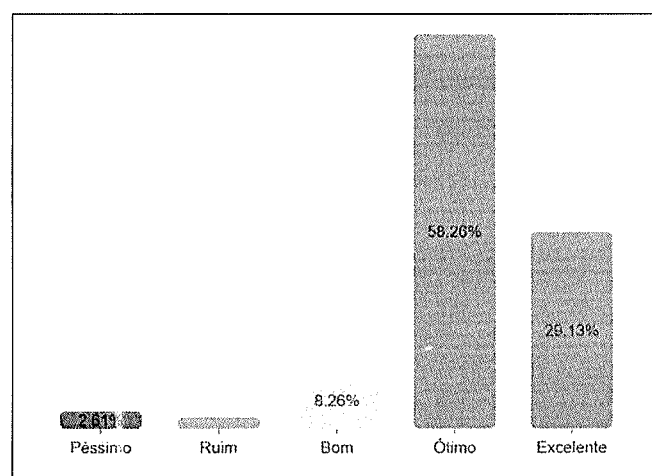
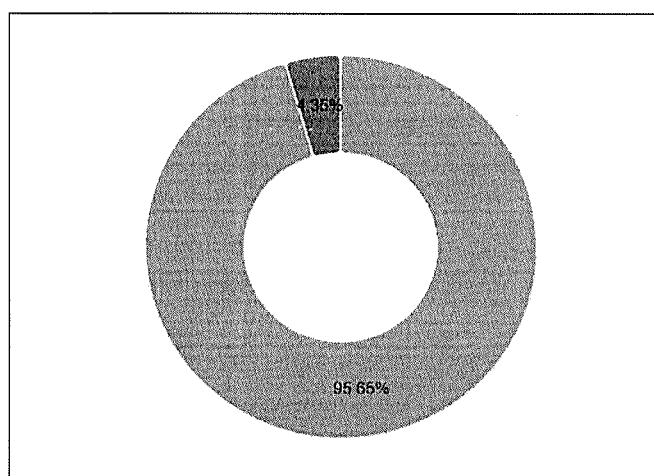
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Ago	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	5	1											3	6	2.61%
Ruim	3	1											2	4	1.74%
Bom	21	4											12.5	25	10.87%
Ótimo	88	40											64	128	55.65%
Excelente	43	24											33.5	67	29.13%



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



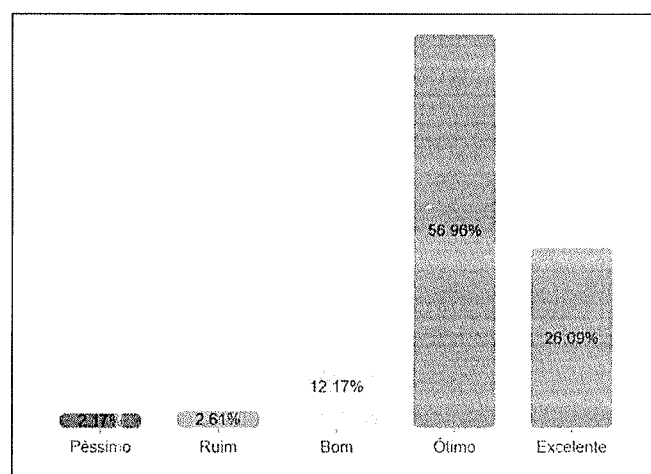
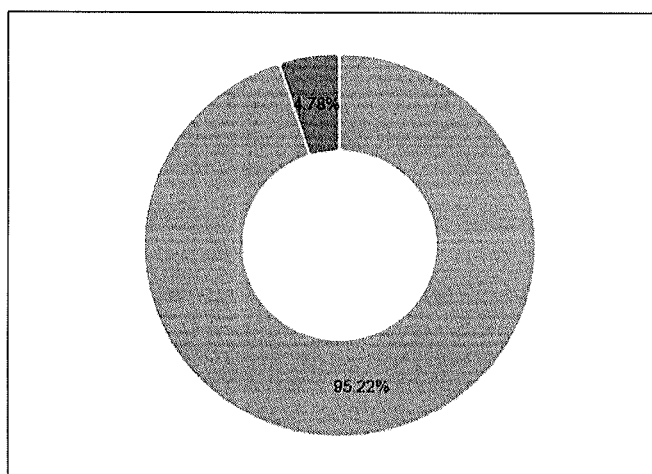
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Ago	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	5	1											3	6	2.61%
Ruim	3	1											2	4	1.74%
Bom	14	5											9.5	19	8.26%
Ótimo	91	43											67	134	58.26%
Excelente	47	20											33.5	67	29.13%



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



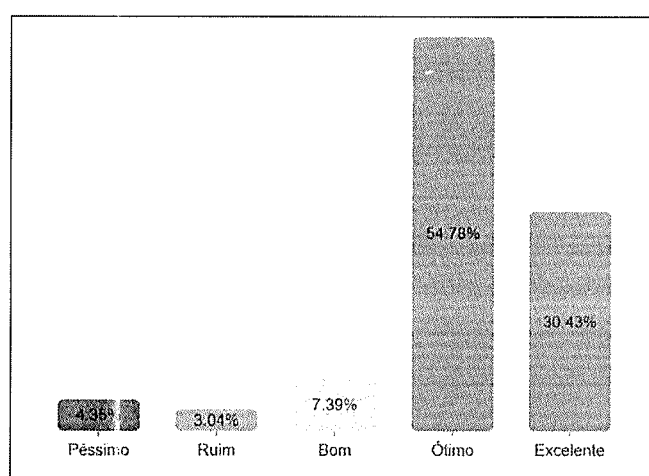
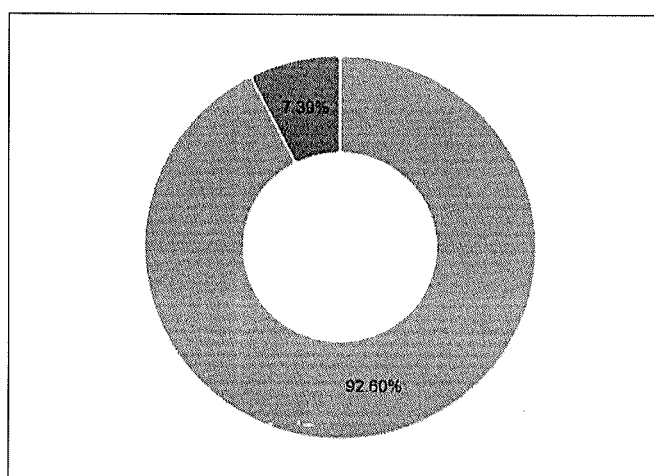
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	4	1											2.5	5	2.17%
Ruim	5	1											3	8	2.61%
Bom	19	9											14	28	12.17%
Ótimo	88	43											65.5	131	56.96%
Excelente	44	16											30	60	26.09%



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



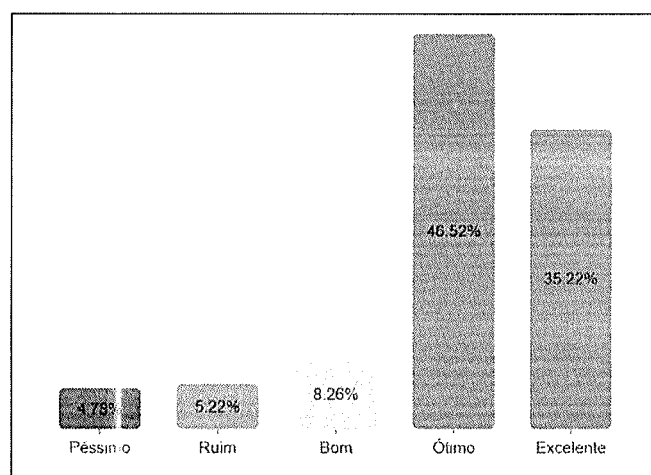
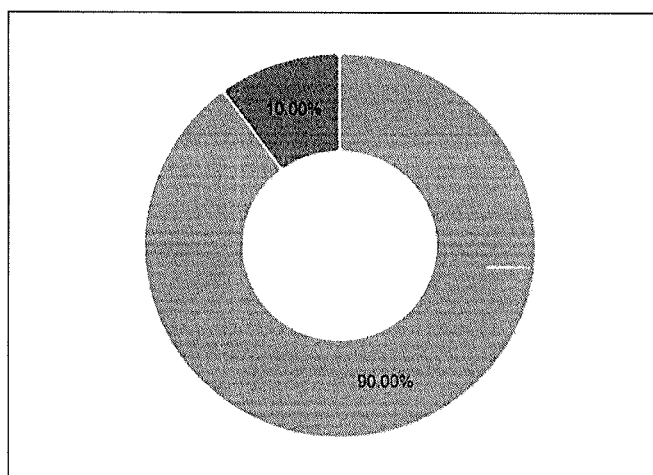
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	6	4											5	10	4.35%
Ruim	6	1											3.5	7	3.04%
Bom	13	4											8.5	17	7.39%
Ótimo	87	39											63	126	54.78%
Excelente	48	22											35	70	30.43%



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



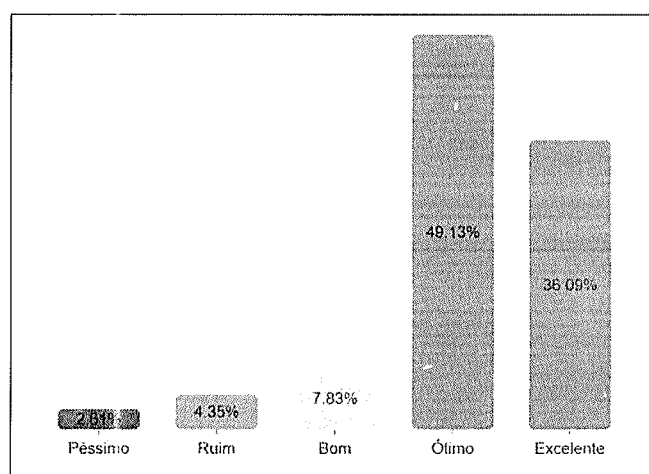
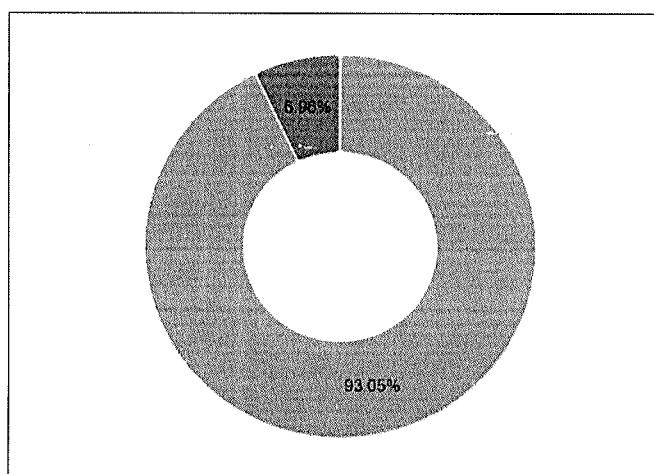
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	10	1											5.5	11	4.78%
Ruim	8	4											6	12	5.22%
Bom	14	5											9.5	19	8.26%
Ótimo	79	28											53.5	107	46.52%
Excelente	49	32											40.5	81	35.22%



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	Mai	Junho	Julho	Ago	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	4	2											3	6	2.61%
Ruim	8	2											5	10	4.35%
Bom	13	5											9	18	7.83%
Ótimo	80	33											56.5	113	49.13%
Excelente	55	28											41.5	83	36.09%

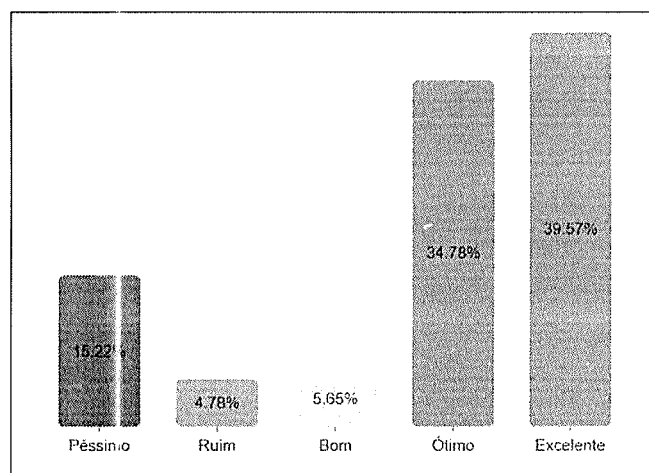
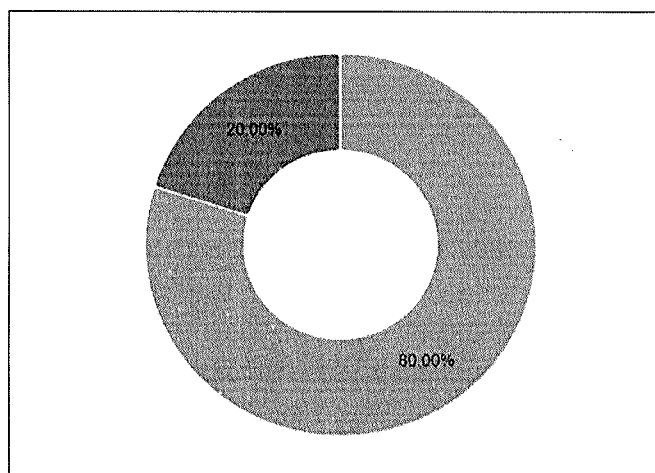


INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

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



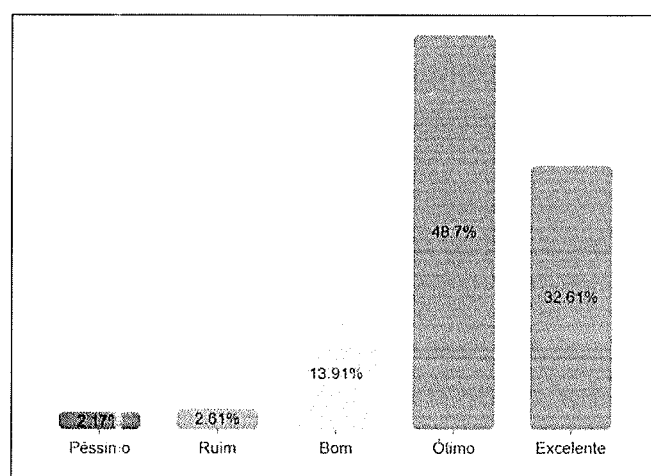
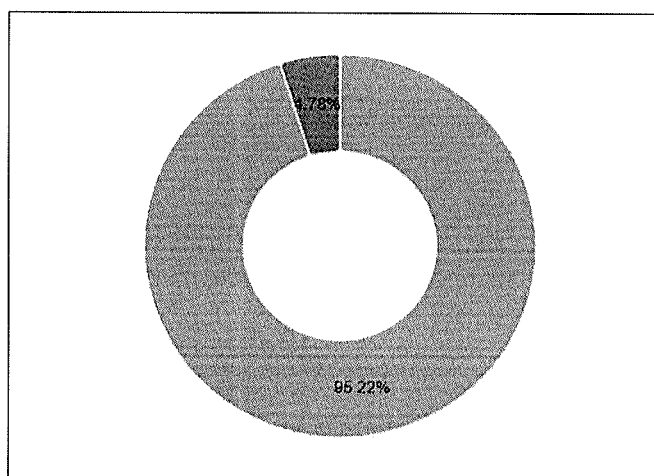
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Ago	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	31	4											17.5	35	15.22%
Ruim	8	3											5.5	11	4.78%
Bom	8	5											6.5	13	5.65%
Ótimo	58	22											40	80	34.78%
Excelente	55	36											45.5	91	39.57%



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	Maior	Junho	Julho	Ago	Set	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	5	0											2.5	5	2.17%
Ruim	5	1											3	8	2.61%
Bom	21	11											16	32	13.91%
Ótimo	75	37											56	112	48.70%
Excelente	54	21											37.5	75	32.61%