



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

PRESTAÇÃO DE CONTAS

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

**HORIZONTE – CE
01 A 30 DE ABRIL DE 2025**



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

RELATÓRIO GERENCIAL

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
UPA 24H DE HORIZONTE



HORIZONTE
ABRIL/2025



PREFEITURA DE
HORIZONTE
DE MÃOS DADAS COM VOCÊ

UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

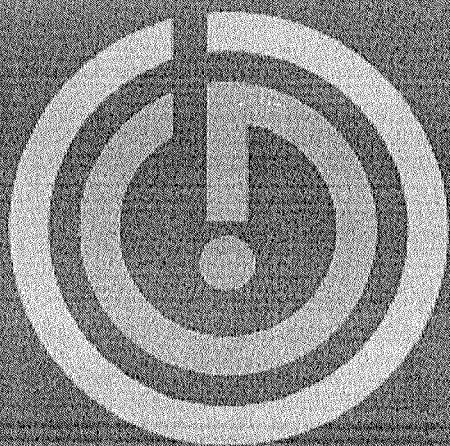


INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

IGC 26 de 2404

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 Cláudia 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 | 04 - abril

Mês/Ano referência:

Mês

04 - abril

Ano

2019

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 %	10.489	10.351	98,68 %	3,68 %	468	4,52 %
02 – fevereiro	95 %	11.551	11.302	97,84 %	2,84 %	493	4,36 %
03 – março	95 %	14.072	13.783	97,95 %	2,95 %	642	4,66 %
04 – abril	95 %	13.634	13.234	97,07 %	2,07 %	577	4,36 %
Total	95 %	49.746	48.670	97,84 %	2,84 %	2.180	4,48 %

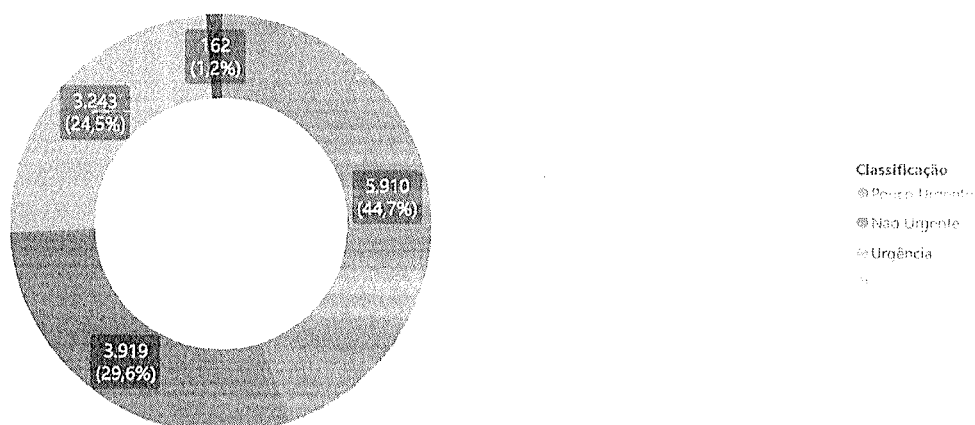
1.2 – Detalhamento por tipo de classificação de risco mensal

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	162	00:04	1,22%
Não Urgente	3.919	00:13	29,61%
Pouco Urgente	5.910	00:13	44,66%
Urgência	3.243	00:12	24,51%
Total	13.234	00:12	100,00%

Gráfico: Detalhamento de classificação de risco por classificação



Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 04 - abril

Mês/Ano referência:

Mês

04 - abril

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 %
03 – março	13.607	4.325	17.932	6.750	266 %
04 – abril	13.007	4.584	17.591	6.750	261 %
Total	48.019	16.496	64.515	6.750	956 %

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
03 – março	13.607	13382	98,35 %	72	0,53 %	00:27
04 – abril	13.007	12643	97,20 %	225	1,73 %	00:32
Total	48.019	47135	98,16 %	359	0,75 %	00:26

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

04 - abril

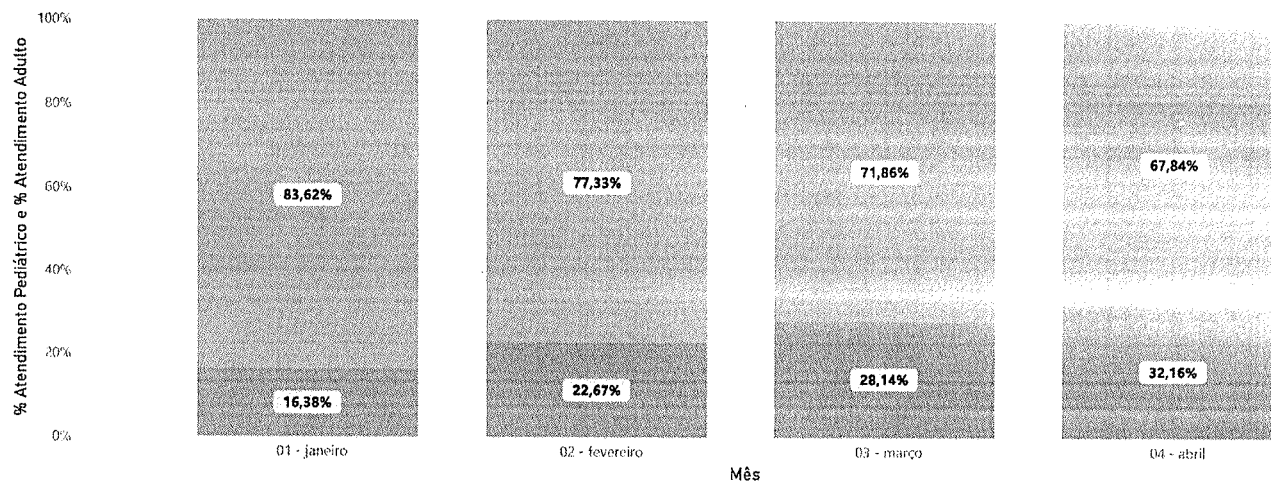
Ano

2025

2.3 – Percentual de atendimento médico por perfil adulto e pediátrico

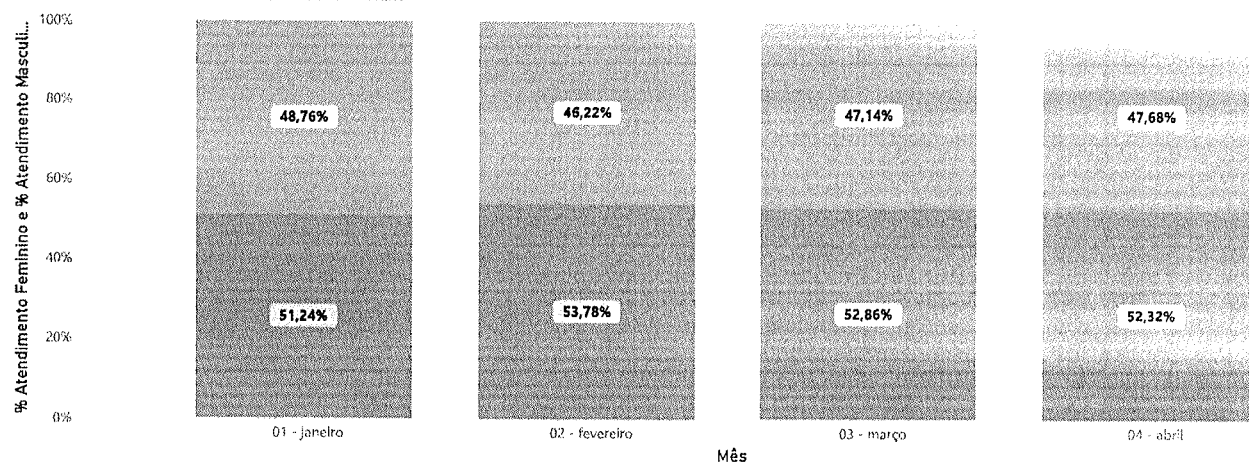
Nota: Considerar Pediátrico pacientes com idade menor ou igual a 17 anos

● % Atendimento Pediátrico ● % Atendimento Adulto



2.4 – Percentual de atendimento médico por gênero

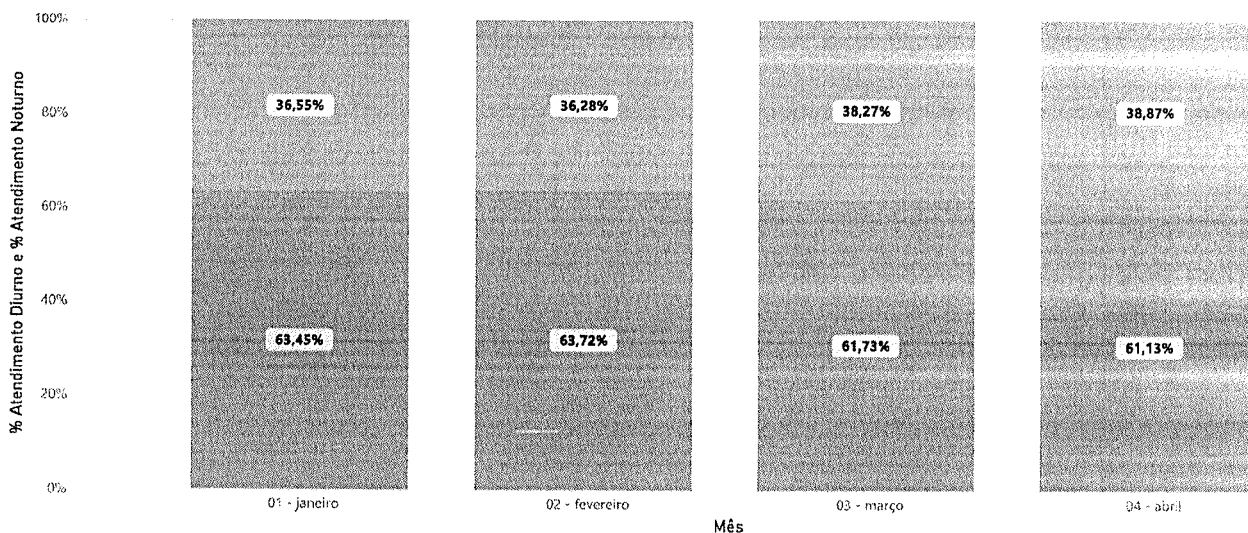
● % Atendimento Feminino ● % Atendimento Masculino



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:

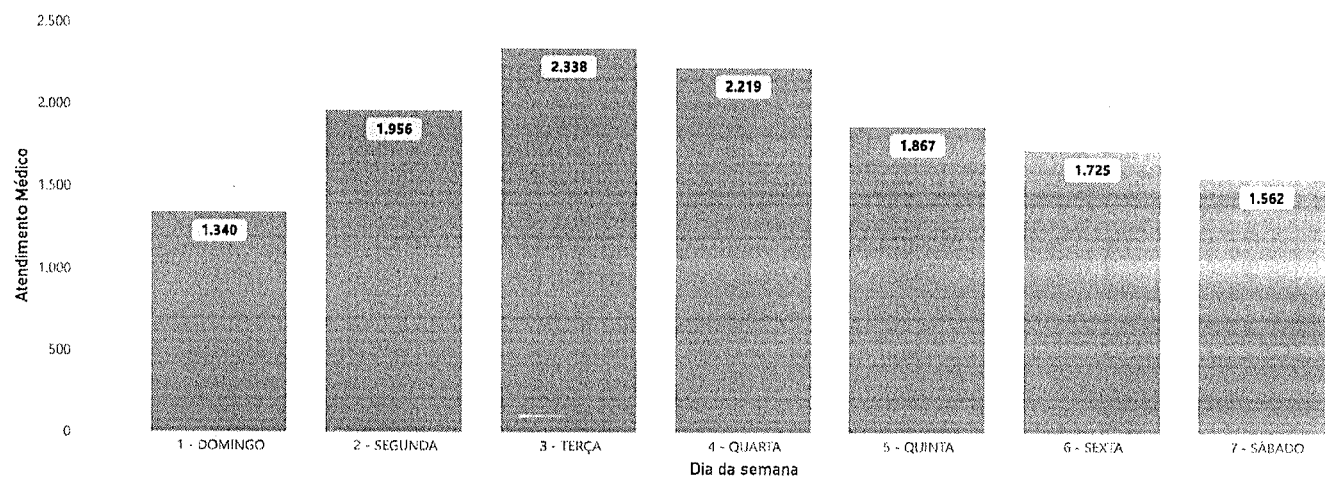
Mês

Ano

04 - abril

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 %
03 - março	13.607	74.755	18,20 %
04 - abril	13.007	74.755	17,40 %
Total	48.019	74.755	64,24 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

04 - abril

2025

META 3 – REFERÊNCIA

3.1 – Perfil de solicitação x realização de transferências

Mês	Solicitações de transferências	% de referência	Salidas por transferência	% Salidas por transferências
01 – janeiro	144	100,00%	144	100,00 %
02 – fevereiro	153	100,00%	153	100,00 %
03 – março	128	100,00%	128	100,00 %
04 – abril	146	100,00%	146	100,00 %
Total	571	100,00%	571	100,00 %

3.2 – Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	01 – janeiro		02 – fevereiro		03 – março		04 – abril		Total por unidade	
Unidade de destino	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico
OUTROS	18	7	36	12	21	8	26	11	101	38
2561433 – HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29	2	18	1	23		13		83	3
2529149 – IJF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	19	16	18	14	19	13	13	17	69	60
2497654 – HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	12		12		9	1	12		45	1
2479214 – HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	3		3		3	1	3		12	1
2723212 – HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	4		3		1		2		10	
INATIVO	3	1				5	4	3	7	9
2516640 – HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	4	1	2						6	1
2480026 – HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		1				2	1	4	1
2561417 – HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS	1				1	1	2		4	1
7061021 – HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL – HRSC	1	1	1		1		1		4	1
2499363 – HGCC HOSPITAL GERAL DR CESAR CALS							3		3	
2785900 – HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA			2	3	1	1		2	3	6
Total	100	44	102	51	81	47	88	58	371	200

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

04 - abril

2023

3.2 – Qtd. de transferências por unidade de destino

Mês	01 – Janeiro		02 – fevereiro		03 – março		04 – abril		Total por unidade	
Unidade de destino	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico	Adulto	Pediatrico
OUTROS	18	7	36	12	21	8	26	11	101	38
2561433 – HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29	2	18	1	23		13		83	3
2529149 – UF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	19	16	18	14	19	13	13	17	69	60
2497654 – HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	12		12		9	1	12		45	1
2479214 – HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	3		3		3	1	3		12	1
2723212 – HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	4		3		1		2		10	
INATIVO	3	1				5	4	3	7	9
2516640 – HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	4	1	2						6	1
2480026 – HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		1				2	1	4	1
2561417 – HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS	1				1	1	2		4	1
7061021 – HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL – HRSC	1	1	1		1		1		4	1
2499363 – HGCC HOSPITAL GERAL DR CESAR CALS							3		3	
2785900 – HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA			2	3	1	1		2	3	6
2372150 – ABEMP			1		1				2	
2415631 – HOSPITAL ANTÔNIO PRUDENTE			1				1		2	
2427176 – HOSPITAL JOSE MARIA PHILOMENO GOMES							2		2	
2528843 – HOSPITAL DISTRITAL DR FERNANDES TAVORA			1		1				2	
7047428 – HOSPITAL E MATERNIDADE DRA ZILDA ARNS NEUMANN	1						1		2	
9672427 – HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE	2								2	
HOSPITAL E MATERNIDADE JESUS MARIA E JOSÉ			1				1		2	
153087 – HOSPITAL REGIONAL DE ITAPIPOCA			1						1	
2611295 – HOSPITAL MUNICIPAL DOUTOR AMADEU SA							1		1	
2651351 – HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA BARRA DO CEARÁ							1		1	
2806215 – HOSPITAL MUNICIPAL DR JOÃO ELISIO DE HOLANDA	1								1	
86673 – HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI			1					1	1	1
UNIDADE INATIVA	1								1	
2526638 – SOPAI HOSPITAL INFANTIL		8		9		11		16		44
2563681 – HOSPITAL INFANTIL ALBERT SABIN		8		12		5		6		31
Total	100	44	102	51	81	47	88	58	371	200

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

04 - abril

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 %
03 – março	13.783	128	99,07 %
04 – abril	13.234	146	98,90 %
Total geral	48.670	571	98,83 %

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
03 – março	85	66,41%	15	11,72%	8	6,25%	9	7,03%	11	8,59%	128
04 – abril	110	75,34%	13	8,90%	8	5,48%	8	5,48%	7	4,79%	146
Total geral	416	72,85%	60	10,51%	29	5,08%	32	5,60%	34	5,95%	571

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

04 - abril

META 5 – PROCEDIMENTOS

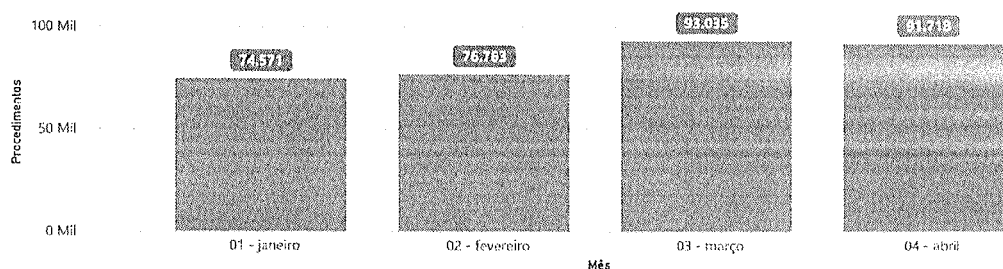
5.1 – Qtd. de procedimentos realizados

Cód. Procedimento	0301060029	0301060096	0301060118	0301100012	Total
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	mês
01 – Janeiro	480	13.862	10.353	10.176	34.871
02 – fevereiro	548	14.756	11.305	8.362	34.971
03 – março	650	17.721	13.783	10.352	46.506
04 – abril	602	17.435	13.231	9.842	41.110
Total	2.280	63.774	48.672	38.732	153.458

5.2 – Qtd. de procedimentos realizados mês

Código	Procedimento	Quantidade
0301060096	ATENDIMENTO MÉDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	17.435
0301010048	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (EXCETO MÉDICO)	14.265
0301060118	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	13.231
0301100012	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA	9.842
0301100209	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA INTRAMUSCULAR	9.532
0301100195	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ENDOVENOSA	7.315
0301100217	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS POR VIA ORAL	3.393
0301100039	AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL	1.696
0214010015	GLICEMIA CAPILAR	1.667
0201020041	COLETA DE MATERIAL PARA EXAME LABORATORIAL	1.308
0301100250	AFERIÇÃO DE TEMPERATURA	1.220
0202020380	HEMOGRAMA COMPLETO	1.132
Total		91.718

Total de procedimentos por mês



84.022
Média de Procedimentos por
Mês

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

04 - abril

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
03 - março	1.636	7.793	257
04 - abril	1.785	8.057	285
Total	6.619	29.906	1.160

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 %
03 - março	14.072	13.783	2,05 %
04 - abril	13.634	13.234	2,93 %
Total	49.746	48.670	2,16 %

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 %
03 - março	13.783	13.607	1,28 %
04 - abril	13.234	13.007	1,72 %
Total	48.670	48.019	1,34 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

Ano

04 - abril

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
03 - março	13	4	17
04 - abril	8	2	10
Total	38	14	52

8.2 – Detalhamento motivo dos óbitos mês

CID	Descrição	Óbitos
A41	OUTRAS SEPTICEMIAS	2
A419	SEPTICEMIA NÃO ESPECIFICADA	1
C61	NEOPLASIA MALIGNA DA PRÓSTATA	1
I461	MORTE SÚBITA (DE ORIGEM) CARDÍACA, DESCRITA DESTA FORMA	1
J960	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA AGUDA	1
R092	PARADA RESPIRATÓRIA	1
R57	CHOQUE NÃO CLASSIFICADO EM OUTRA PARTE	1
R578	OUTRAS FORMAS DE CHOQUE	1
R96	OUTRAS MORTES SUBITAS DE CAUSA DESCONHECIDA	1
Total		10



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

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

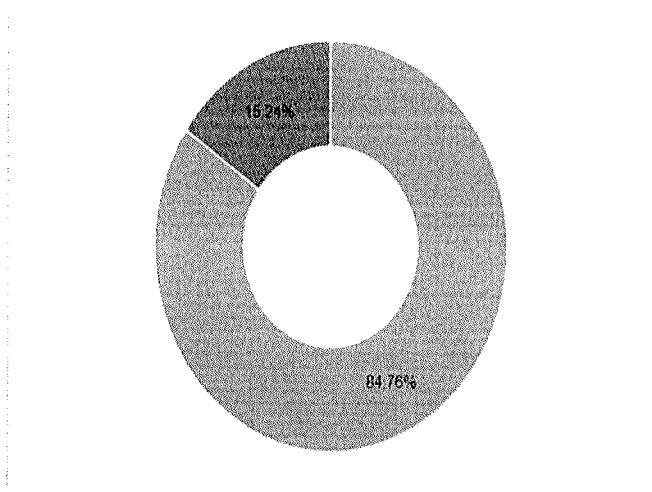
Pesquisa de Satisfação do Paciente

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Pacientes Atendidos				13007									13007.0	13007
Pacientes que Responderam				82									82.0	82
Eficiência de Respostas				0.63%									0.63%	0.63%

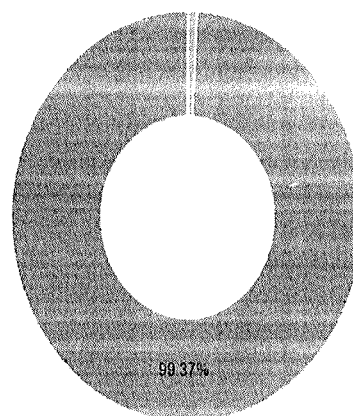
Análise de Manifestações Recebidas

Análise das Manifestações Recebidas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Manifestações Avaliadas				656									656.0	656
Manifestações Satisfatórias				588									588.0	588
Indicador				89.63%									89.63%	89.63%

Índice de Satisfação Consolidada



Percentual de Adesão

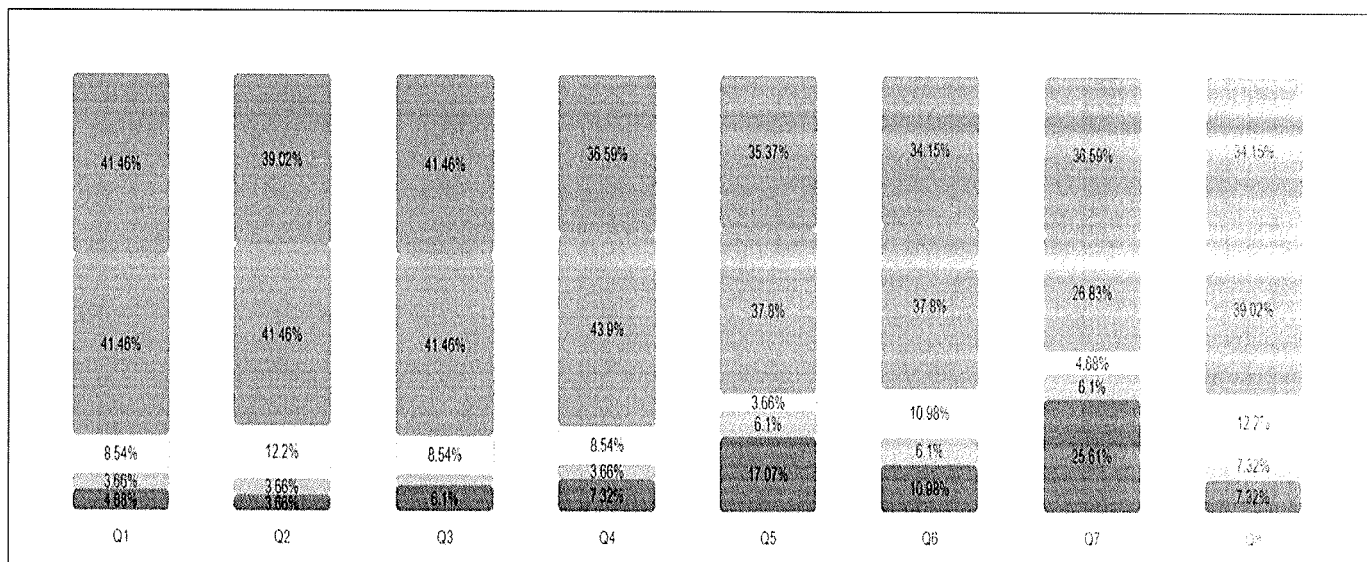




INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

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	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Dia				56									56	56
Noite				26									26	26

68.29%

31.71%

Dia

Noite



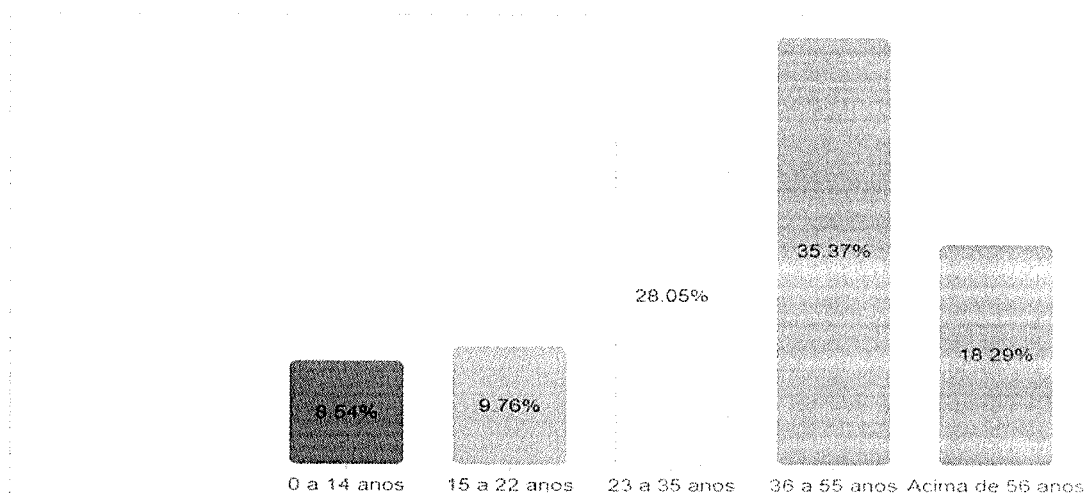
INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

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	Total	Porcentagem
0 a 14 anos				7									7	7%
15 a 22 anos				8									8	8%
23 a 35 anos				23									23	23%
36 a 55 anos				29									29	29%
Acima de 56 anos				15									15	15%



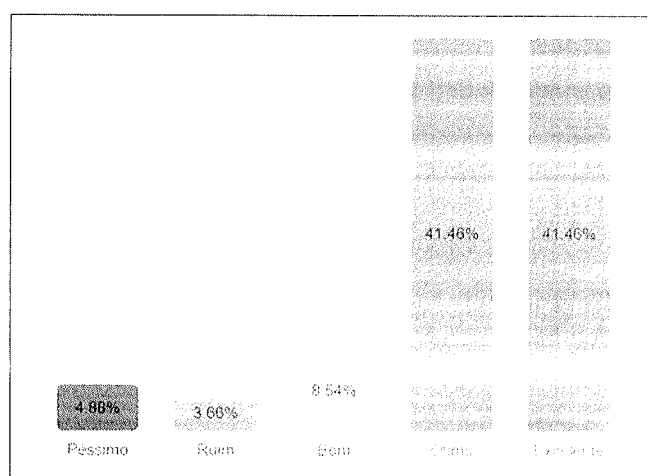
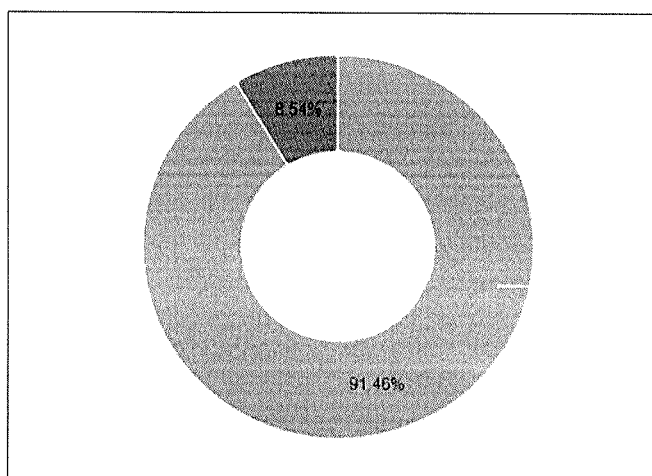


INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

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



Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Porcentagem
Péssimo				4									4	4.88%
Ruim				3									3	3.68%
Bom				7									7	8.54%
Ótimo				34									34	41.46%
Excelente				34									34	41.46%

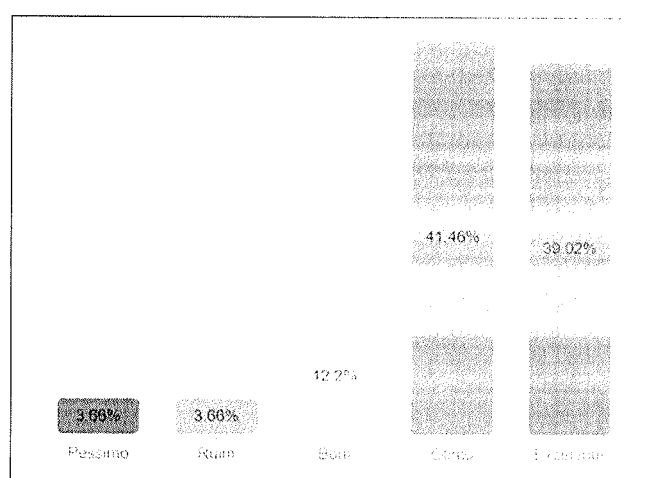
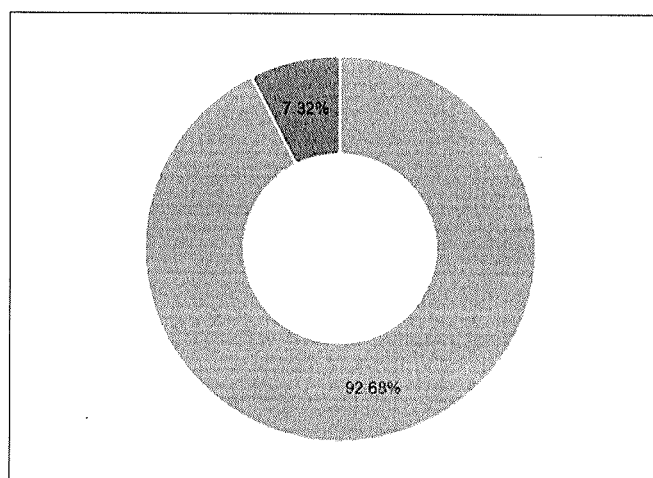


INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

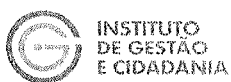
Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

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

Q2: Como você avalia a QUALIDADE da Unidade de Saúde



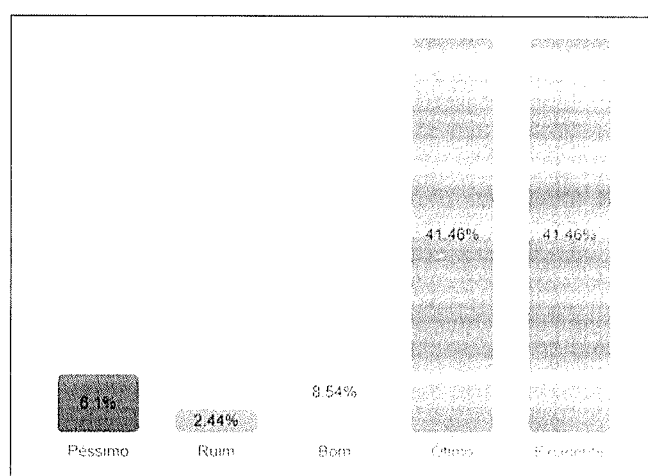
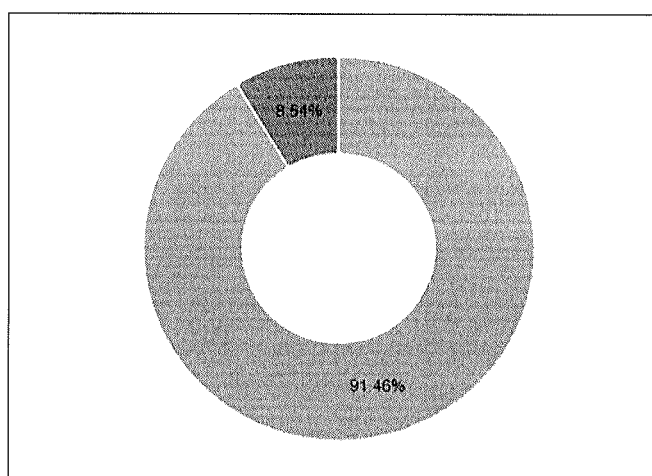
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Porcentagem
Péssimo				3									3	3.66%
Ruim				3									3	3.66%
Bom				10									10	12.7%
Ótimo				34									34	41.46%
Excelente				32									32	39.02%



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	Porcentagem
Péssimo				5									5	5	8.54%
Ruim				2									2	2	2.44%
Bom				7									7	7	8.54%
Ótimo				34									34	34	41.46%
Excelente				34									34	34	41.46%



UPA24h
CENTRO DE PRONTO ATENDIMENTO



INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA

Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

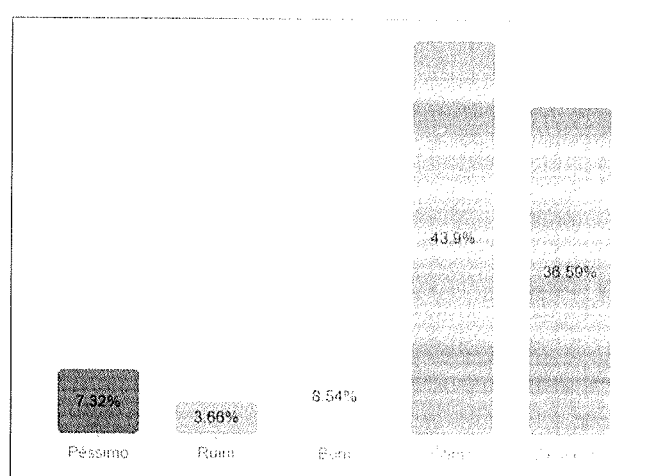
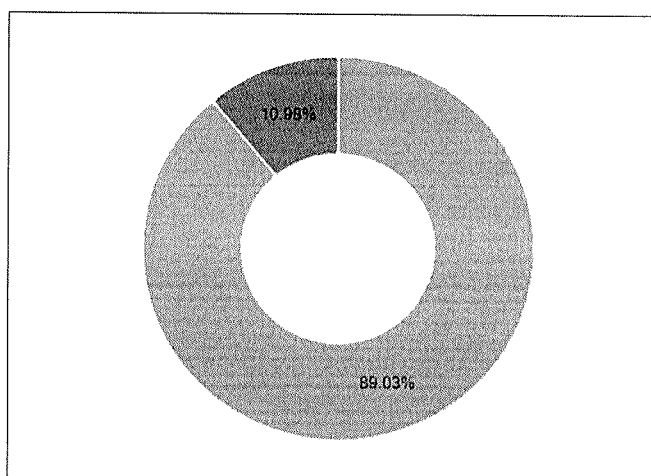
AV PRESIDENTE CASTELO BRANCO, 5100

Centro

Horizonte - CE

CNPJ: 23 555 196/0001-86

Q4: Como você avalia o atendimento da ENFERMAGEM

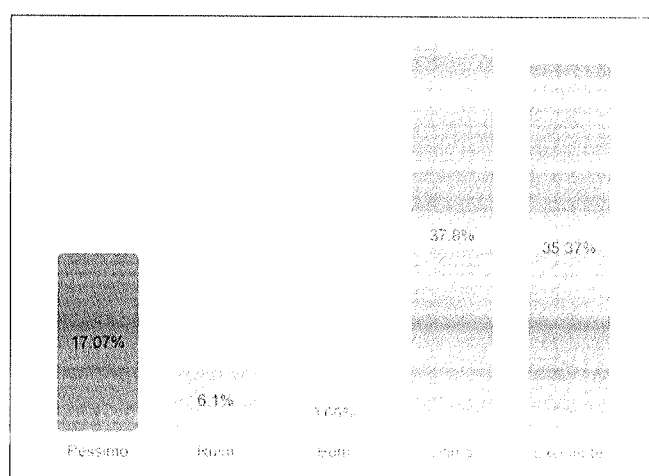
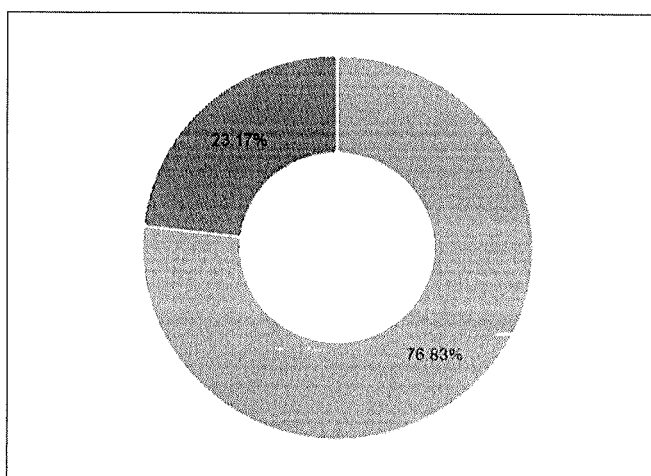


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo				6									6	6	7.32%
Ruim				3									3	3	3.66%
Bom				7									7	7	8.54%
Ótimo				36									36	36	43.90%
Excelente				30									30	30	36.58%

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	Porcentagem
Pessimo				14									14	14	17.07%
Ruim				5									5	5	6.1%
Bom				3									3	3	3.7%
Ótimo				31									31	31	37.8%
Excelente				29									29	29	35.37%



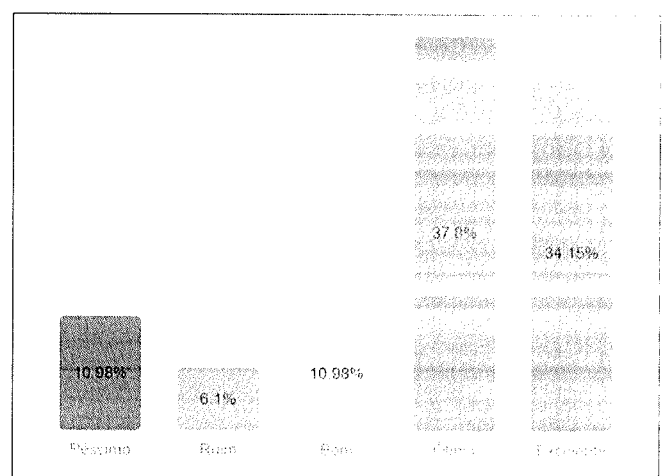
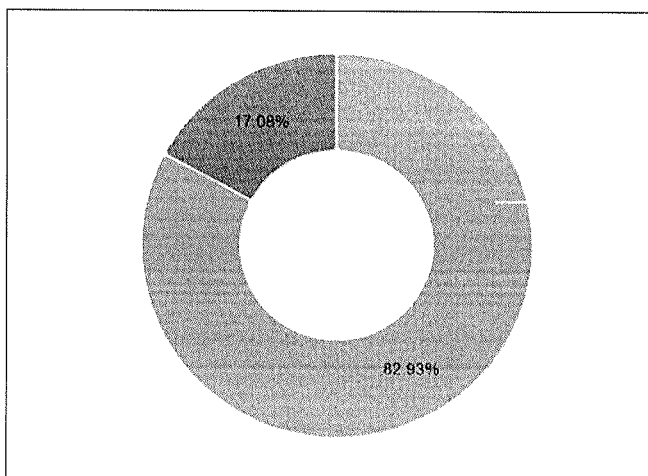
UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO



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	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Pésimo				9								
Ruim				5								
Bom				9								
Ótimo				31								
Excelente				28								



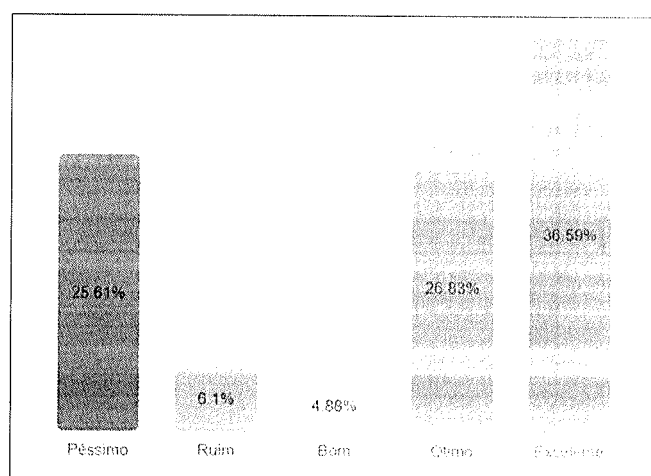
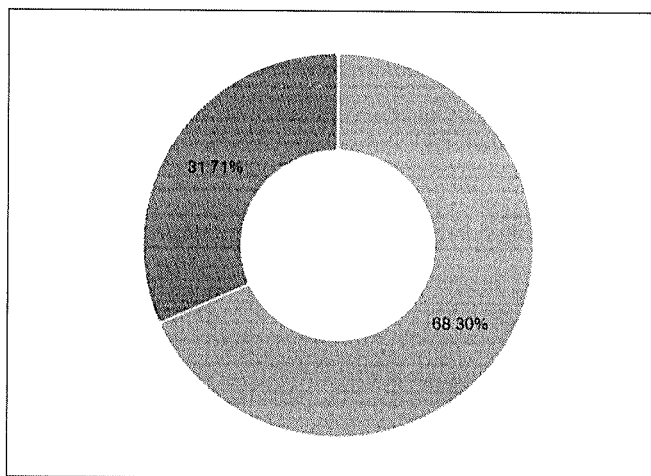
UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO



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



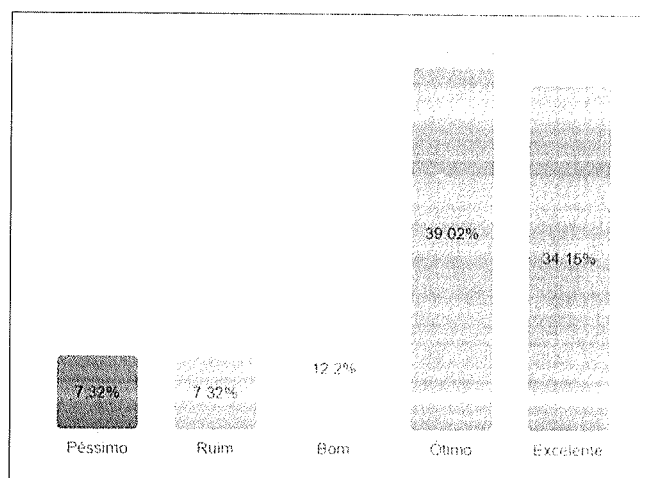
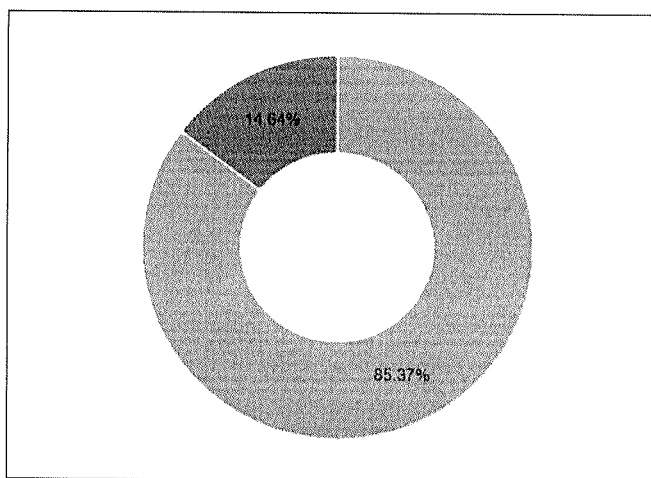
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Porcentagem
Péssimo				21									21	21.00%
Ruim				5									5	5.10%
Bom				4									4	4.86%
Ótimo				22									22	26.83%
Excelente				30									30	36.59%



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				6									6	6	7.32%
Ruim				6									6	6	7.32%
Bom				10									10	10	12.2%
Ótimo				32									32	32	39.02%
Excelente				28									28	28	34.15%