

Prestação de Contas

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

HORIZONTE – CE

01 A 30 DE JUNHO DE 2025



**INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA**

RELATÓRIO GERENCIAL

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
UPA 24H DE HORIZONTE



HORIZONTE
JUNHO/2025

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 Morais

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



Maria Janete Rocha Lima
Coordenação de Enfermagem



Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 06 - junho

Mês/Ano referência:

Mês

06 - junho

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 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 %
05 – maio	95 %	15.160	14.597	96,29 %	1,29 %	696	4,77 %
06 – junho	95 %	13.517	13.177	97,48 %	2,48 %	448	3,40 %
Total	95 %	78.423	76.444	97,48 %	2,48 %	3.324	4,35 %

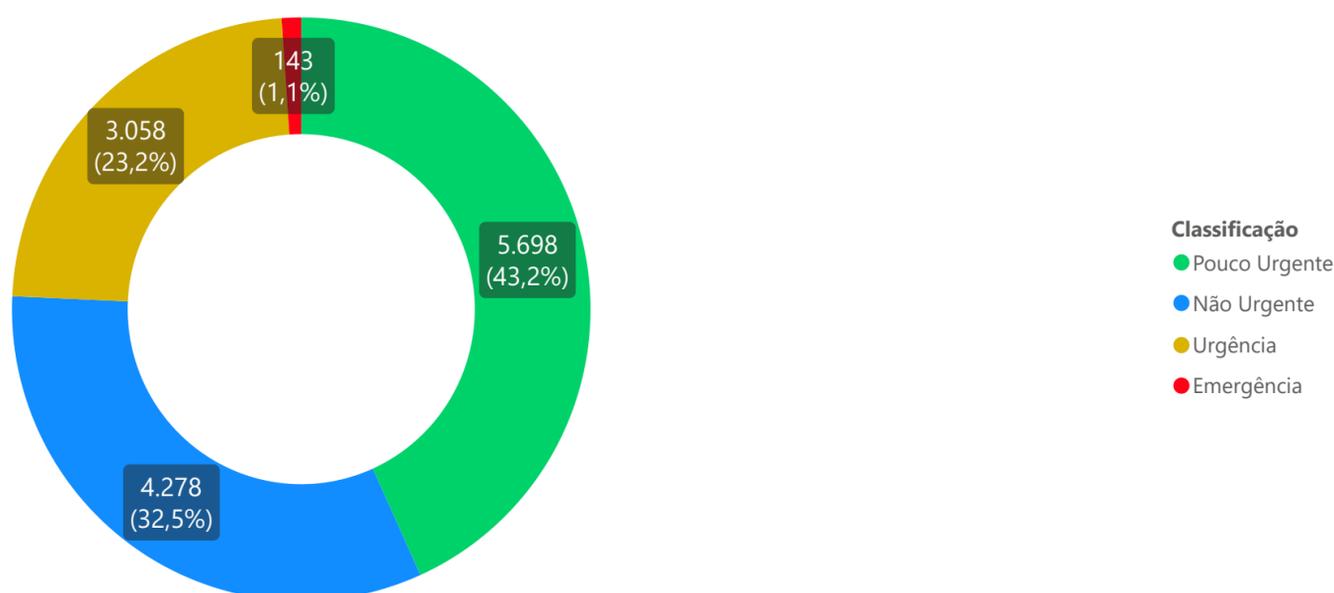
1.2 – Detalhamento por tipo de classificação de risco mensal

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
Pouco Urgente	5.698	00:13	43,24%
Não Urgente	4.278	00:12	32,47%
Urgência	3.058	00:11	23,21%
Emergência	143	00:06	1,09%
Total	13.177	00:12	100,00%

Gráfico: Detalhamento de classificação de risco por classificação



Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial | 06 - junho

Mês/Ano referência:

Mês

06 - junho

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 %
05 – maio	14.295	5.273	19.568	6.750	290 %
06 – junho	12.912	4.380	17.292	6.750	256 %
Total	75.226	26.149	101.375	6.750	1502 %

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
05 – maio	14.295	13747	96,17 %	381	2,67 %	00:39
06 – junho	12.912	12495	96,77 %	292	2,26 %	00:36
Total	75.226	73377	97,54 %	1032	1,37 %	00:30

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

06 - junho

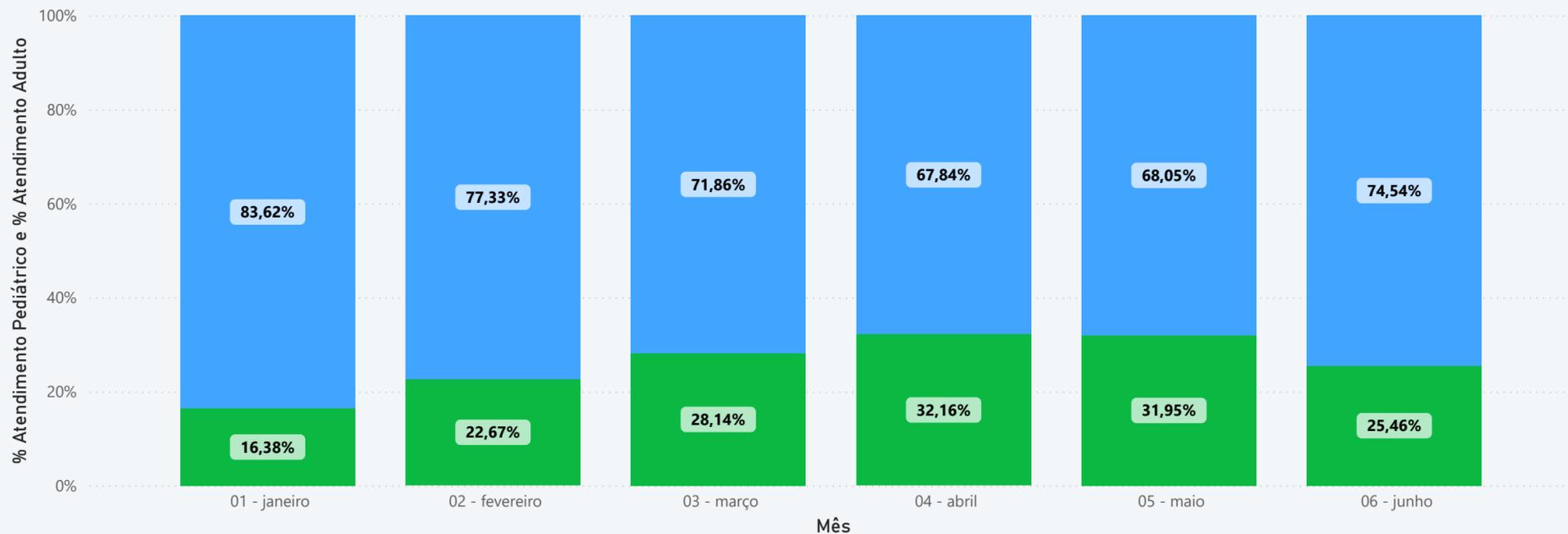
Ano

2025

2.3 – Percentual de atendimento médico por perfil adulto e pediátrico

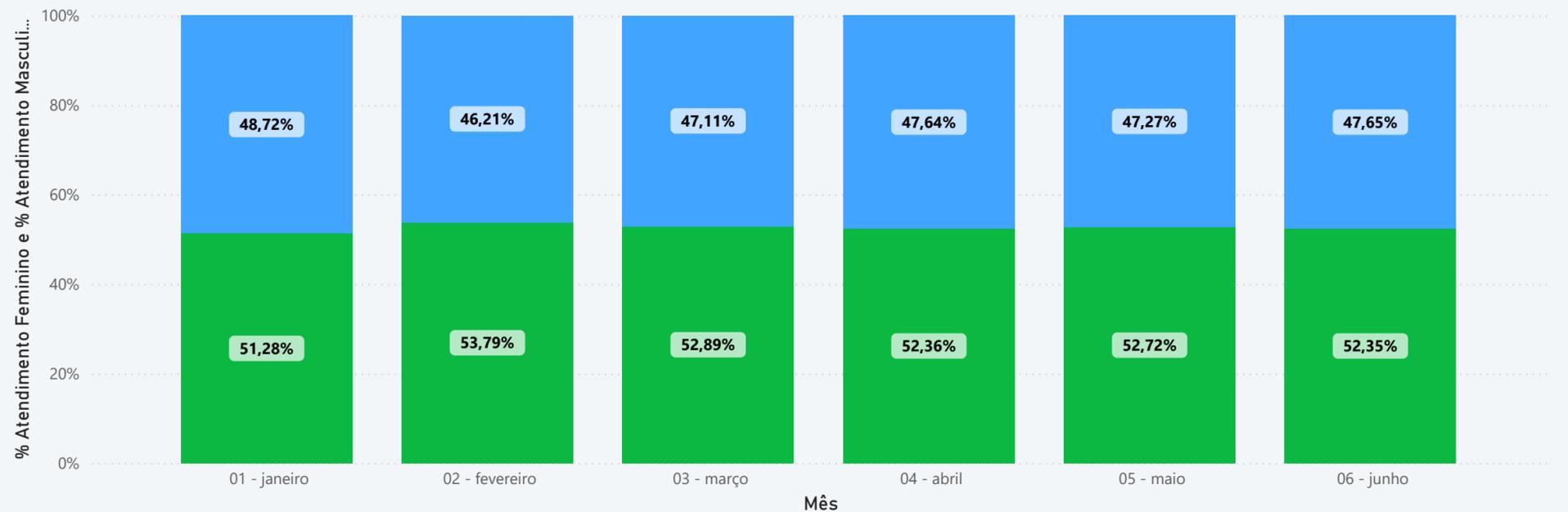
Nota: Considerar Pediátrico pacientes com idade menor ou igual a 17 anos

● % Atendimento Pediátrico ● % Atendimento Adulto



2.4 – Percentual de atendimento médico por gênero

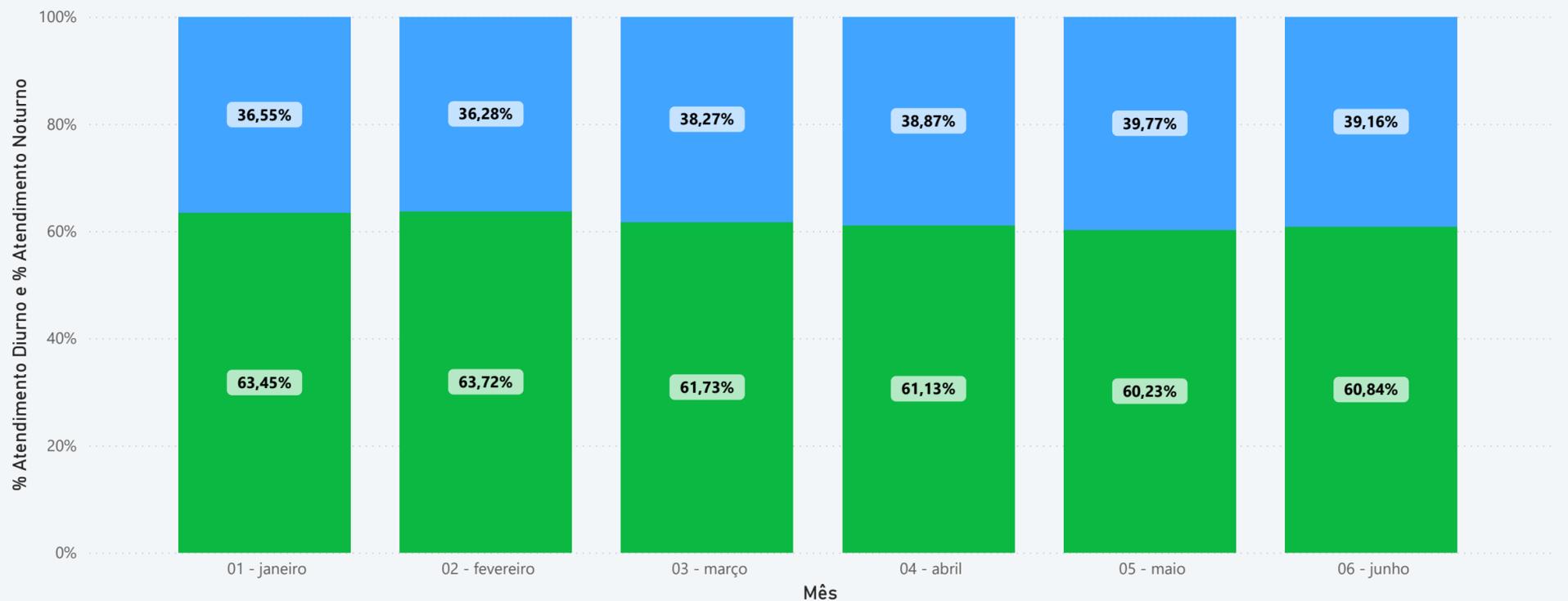
● % Atendimento Feminino ● % Atendimento Masculino



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

06 - junho

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 %
03 – março	13.607	74.755	18,20 %
04 – abril	13.007	74.755	17,40 %
05 – maio	14.295	74.755	19,12 %
06 – junho	12.912	74.755	17,27 %
Total	75.226	74.755	100,63 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

06 - junho

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 tranferências
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 %
05 – maio	119	100,00%	119	100,00 %
06 – junho	103	100,00%	102	99,03 %
Total	793	100,00%	792	99,87 %

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	
	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico
2561433 – HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29	2	18	1	23		13		25	3	22	2	130	8
OUTROS	18	7	36	12	21	8	26	11	13	7	13	4	127	49
2529149 – IJF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	19	16	18	14	19	13	13	17	12	7	15	11	96	78
2497654 – HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	12		12		9	1	12		10	2	9		64	3
2479214 – HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	3		3		3	1	3		3		6		21	1
2723212 – HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	4		3		1		2		2	1		2	12	3
2427176 – HOSPITAL JOSE MARIA PHILOMENO GOMES							2		2		3		7	
2516640 – HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	4	1	2						1				7	1
INATIVO	3	1				5	4	3		4			7	13
2561417 – HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS	1				1	1	2				1		5	1
7061021 – HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL – HRSC	1	1	1		1		1		1				5	1
2480026 – HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		1				2	1					4	1
2785900 – HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA			2	3	1	1		2	1	1			4	7
Total	100	44	102	51	81	47	88	58	73	46	72	30	516	276

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

06 - junho

Ano

2025

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	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico	Adulto	Pediátrico
2561433 – HOSPITAL E MAT VENANCIO RAIM DE SOUSA	29	2	18	1	23		13		25	3	22	2	130	8
OUTROS	18	7	36	12	21	8	26	11	13	7	13	4	127	49
2529149 – IJF INSTITUTO DR JOSE FROTA CENTRAL	19	16	18	14	19	13	13	17	12	7	15	11	96	78
2497654 – HGF HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA	12		12		9	1	12		10	2	9		64	3
2479214 – HM HOSPITAL DE MESSEJANA DR. CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	3		3		3	1	3		3		6		21	1
2723212 – HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA MESSEJANA	4		3		1		2		2	1		2	12	3
2427176 – HOSPITAL JOSE MARIA PHILOMENO GOMES							2		2		3		7	
2516640 – HOSPITAL DISTRITAL MARIA JOSÉ BARROSO DE OLIVEIRA PARANGABA	4	1	2						1				7	1
INATIVO	3	1				5	4	3		4			7	13
2561417 – HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS	1				1	1	2				1		5	1
7061021 – HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL – HRSC	1	1	1		1		1		1				5	1
2480026 – HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA	1		1				2	1					4	1
2785900 – HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA			2	3	1	1		2	1	1			4	7
2415631 – HOSPITAL ANTÔNIO PRUDENTE			1				1		1				3	
2499363 – HGCC HOSPITAL GERAL DR CESAR CALS							3						3	
9672427 – HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE	2										1		3	
2372150 – ABEMP			1		1								2	
2528843 – HOSPITAL DISTRITAL DR FERNANDES TAVORA			1		1								2	
2611295 – HOSPITAL MUNICIPAL DOUTOR AMADEU SA							1		1				2	
7047428 – HOSPITAL E MATERNIDADE DRA ZILDA ARNS NEUMANN	1						1						2	
86673 – HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI			1					1	1				2	1
HOSPITAL E MATERNIDADE JESUS MARIA E JOSÉ			1				1						2	
153087 – HOSPITAL REGIONAL DE ITAPIPOCA			1										1	
2481286 – MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND											1		1	
2516683 – HOSPITAL DISTRITAL EVANDRO AYRES DE MOURA ANTÔNIO BEZERRA											1		1	
2651351 – HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA BARRA DO CEARÁ							1						1	
2806215 – HOSPITAL MUNICIPAL DR JOÃO ELISIO DE HOLANDA	1												1	
Total	100	44	102	51	81	47	88	58	73	46	72	30	516	276

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC

Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

06 - junho

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 %
03 – março	13.783	128	99,07 %
04 – abril	13.234	146	98,90 %
05 – maio	14.597	119	99,18 %
06 – junho	13.177	102	99,23 %
Total geral	76.444	792	98,96 %

4.2 – Percentual de transferências por tempo decorrido

Tempo de permanência	<24hs		≥24hs & <48hs		≥48hs & <72hs		≥72hs		Não Admitido		Total por 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	
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
05 – maio	80	67,23%	12	10,08%	8	6,72%	9	7,56%	10	8,40%	119
06 – junho	67	65,05%	12	11,65%	3	2,91%	13	12,62%	8	7,77%	103
Total geral	563	71,00%	84	10,59%	40	5,04%	54	6,81%	52	6,56%	793

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

06 - junho

Ano

2025

META 5 – PROCEDIMENTOS

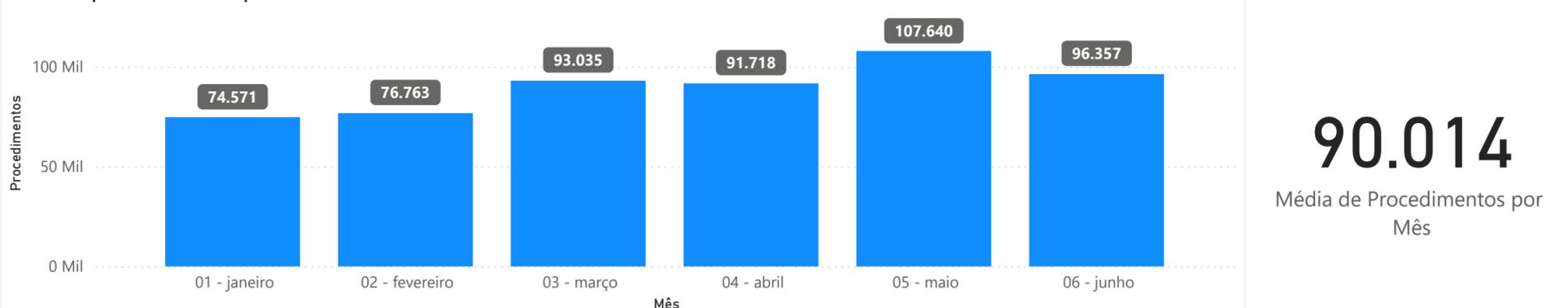
5.1 – Qtd. de procedimentos realizados

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
03 - março	650	17.721	13.783	10.352	42.506
04 - abril	602	17.435	13.231	9.842	41.110
05 - maio	719	19.342	14.603	10.921	45.585
06 - junho	660	17.126	13.176	9.885	40.847
Total	3.659	100.242	76.451	59.538	239.890

5.2 – Qtd. de procedimentos realizados mês

Código	Procedimento	Quantidade
0301100284	CURATIVO SIMPLES	73
0401010058	EXCISAO DE LESAO E/OU SUTURA DE FERIMENTO DA PELE ANEXOS E MUCOSA	29
0301060100	ATENDIMENTO ORTOPÉDICO COM IMOBILIZAÇÃO PROVISÓRIA	8
0301100047	CATETERISMO VESICAL DE ALIVIO	7
0301100055	CATETERISMO VESICAL DE DEMORA	7
0401010031	DRENAGEM DE ABSCESSO	2
0407040196	PARACENTESE ABDOMINAL	1
0412050170	TORACOCENTESE/DRENAGEM DE PLEURA	1
Total		128

Total de procedimentos por mês



Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

06 - junho

Ano

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
05 – maio	2.292	9.310	331
06 – junho	2.003	8.619	249
Total	10.914	47.835	1.740

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 %
05 – maio	15.160	14.597	3,71 %
06 – junho	13.517	13.177	2,52 %
Total	78.423	76.444	2,52 %

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 %
05 – maio	14.597	14.295	2,07 %
06 – junho	13.177	12.912	2,01 %
Total	76.444	75.226	1,59 %

Instituto de Gestão e Cidadania - IGC
Relatório Gerencial

Mês/Ano referência:

Mês

06 - junho

Ano

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
05 - maio	7	8	15
06 - junho	6	5	11
Total	51	27	78

8.2 – Detalhamento motivo dos óbitos mês

CID	Descrição	Óbitos
A41	OUTRAS SEPTICEMIAS	3
J96	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA NÃO CLASSIFICADA DE OUTRA PARTE	3
J81	EDEMA PULMONAR, NÃO ESPECIFICADO DE OUTRA FORMA	1
J960	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA AGUDA	1
R570	CHOQUE CARDIOGÊNICO	1
R99	OUTRAS CAUSAS MAL DEFINIDAS E AS NÃO ESPECIFICADAS DE MORTALIDADE	1
Z000	EXAME MÉDICO GERAL	1
Total		11



Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

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

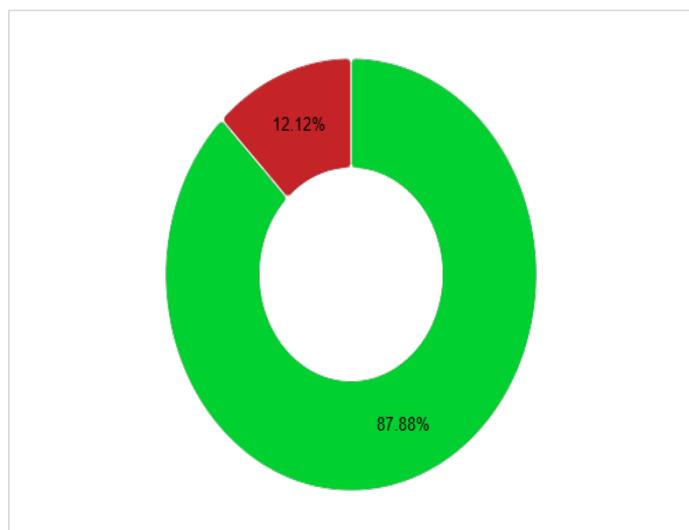
Pesquisa de Satisfação do Paciente

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Pacientes Atendidos	10261	11144	13607	13007	14295	12912							12537.7	75226
Pacientes que Responderam	160	70	87	82	211	217							137.8	827
Eficiência de Respostas	1.56%	0.63%	0.64%	0.63%	1.48%	1.68%							0.18%	1.10%

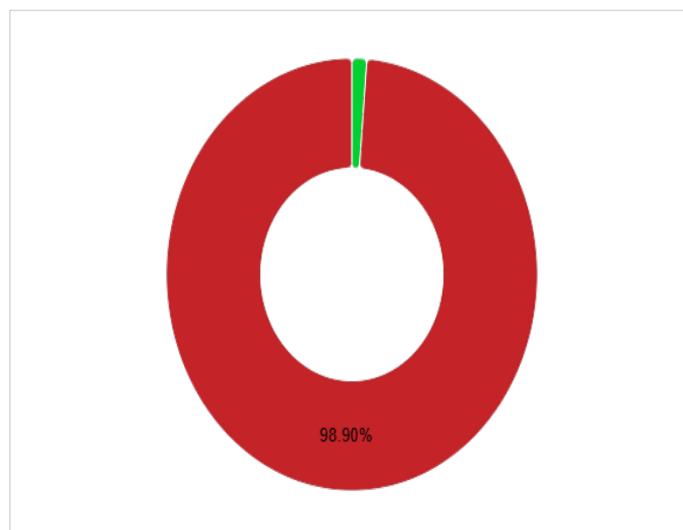
Análise de Manifestações Recebidas

Análise de Manifestações Recebidas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
Manifestações Avaliadas	1280	560	696	656	1688	1736							1102.7	6616
Manifestações Satisfatórias	1210	546	678	588	1469	1613							1017.3	6104
Indicador	94.53%	97.50%	97.41%	89.63%	87.03%	92.91%							93.17%	93.17%

Índice de Satisfação Consolidada



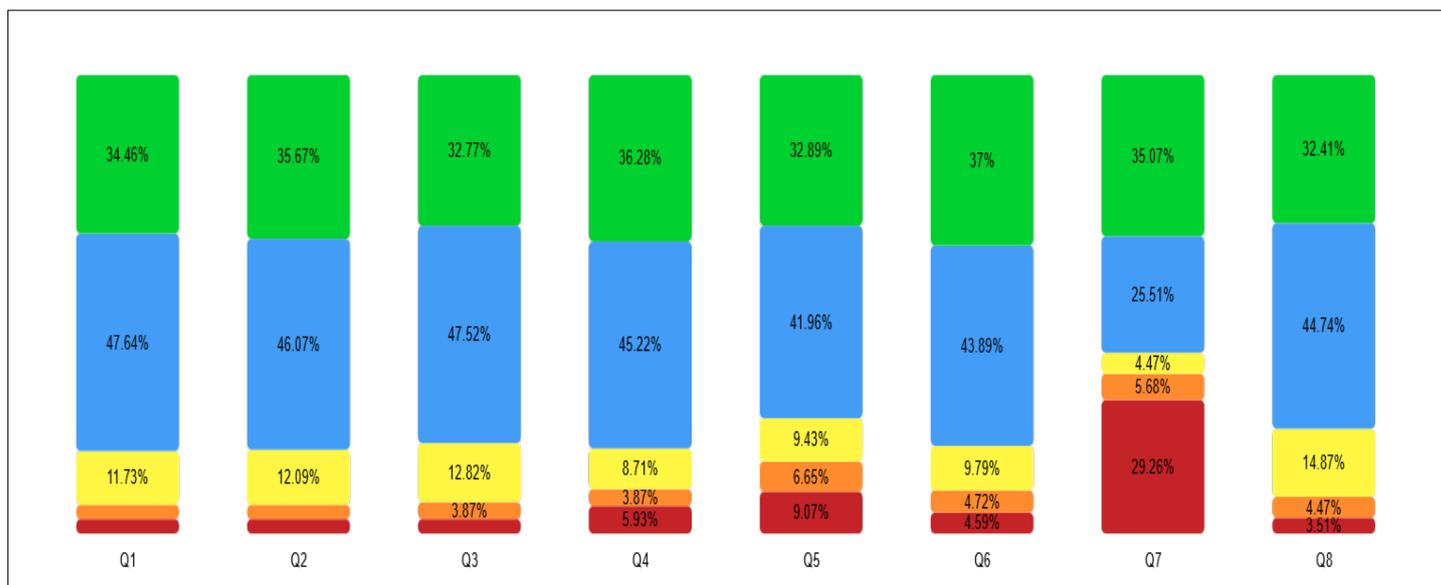
Percentual de Adesão





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

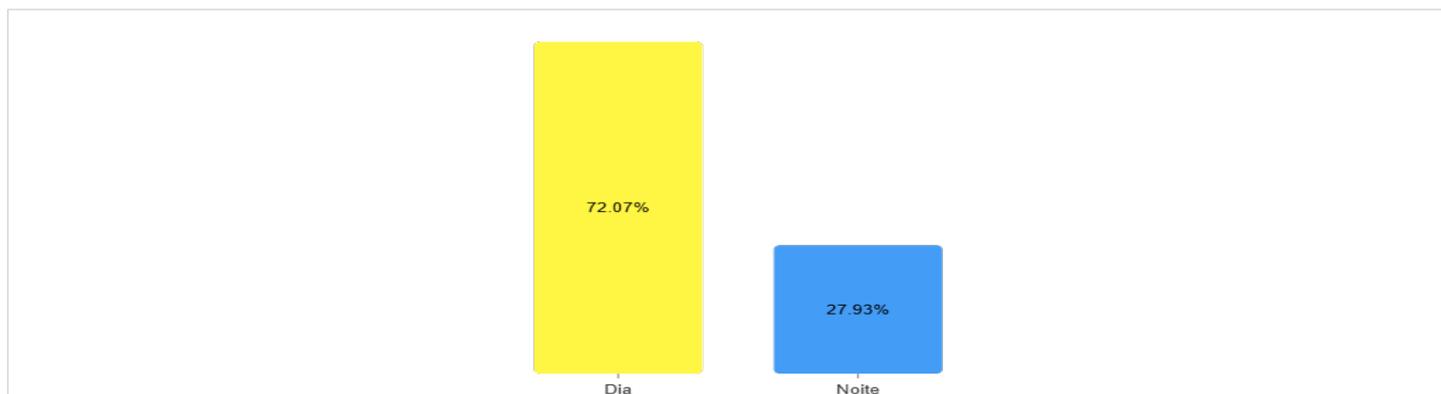
Q6: Como você avalia o atendimento do MÉDICO

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	112	42	59	56	147	180							99.33	596
Noite	48	28	28	26	64	37							38.5	231



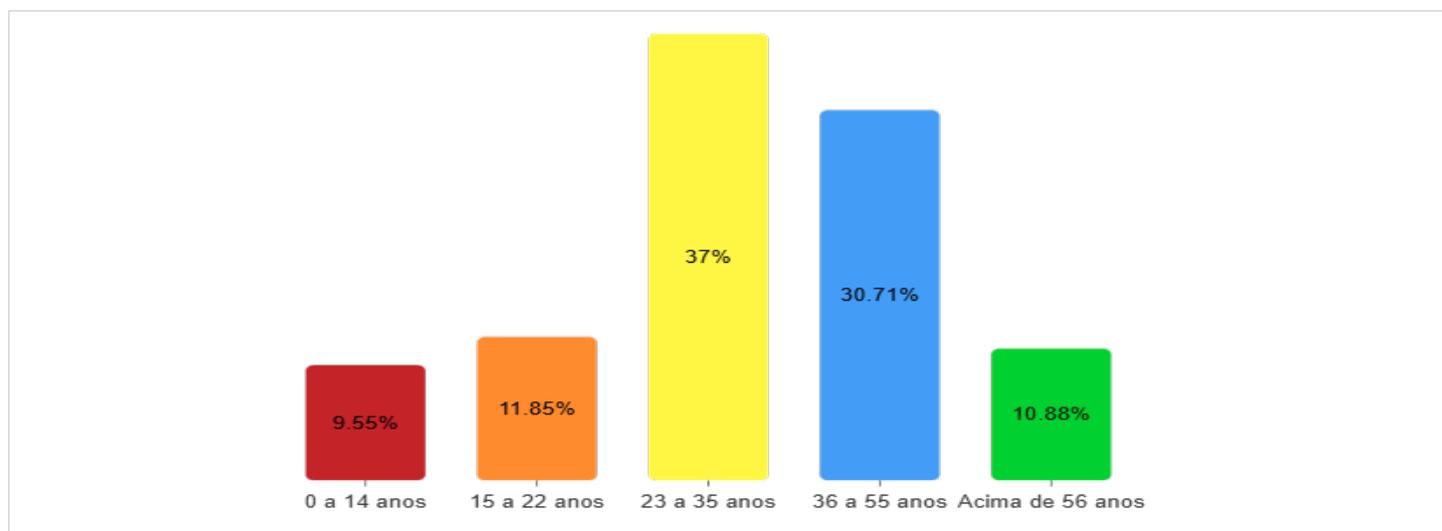


Unidade de Pronto Atendimento - UPA24H

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

Faixa Etária do Paciente

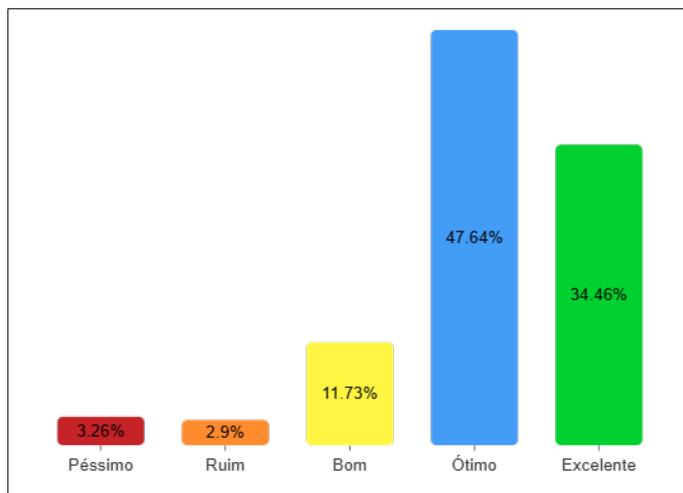
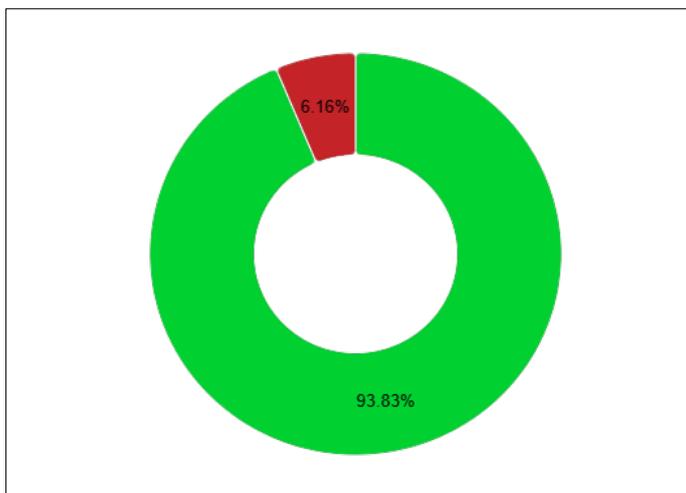
Faixa Etária do Paciente	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total
0 a 14 anos	8	3	7	7	35	19							13.17	79
15 a 22 anos	17	3	3	8	35	32							16.33	98
23 a 35 anos	59	21	33	23	71	99							51	306
36 a 55 anos	50	34	32	29	58	51							42.33	254
Acima de 56 anos	26	9	12	15	12	16							15	90



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

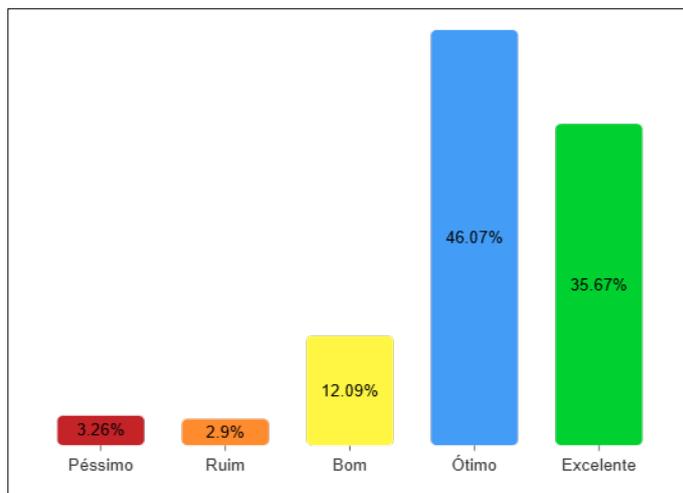
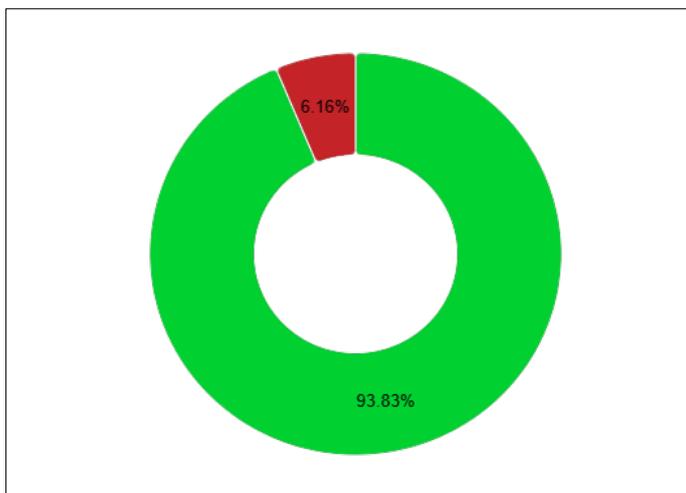


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	5	1	0	4	12	5							4.5	27	3.26%
Ruim	3	1	3	3	10	4							4	24	2.90%
Bom	21	4	10	7	29	26							16.17	97	11.73%
Ótimo	88	40	42	34	90	100							65.67	394	47.64%
Excelente	43	24	32	34	70	82							47.5	285	34.46%

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

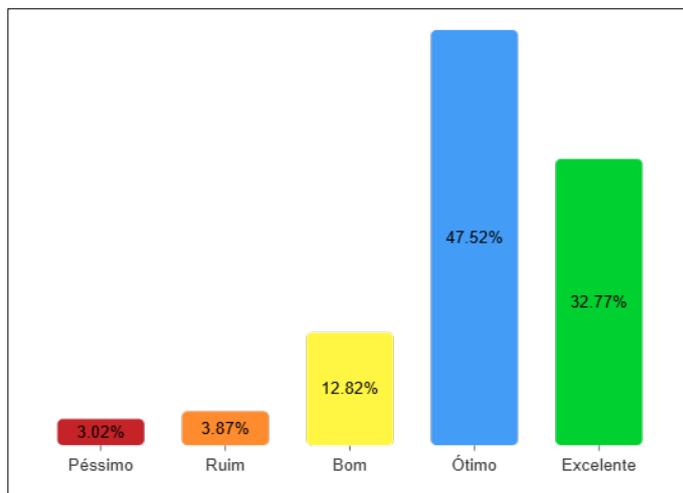
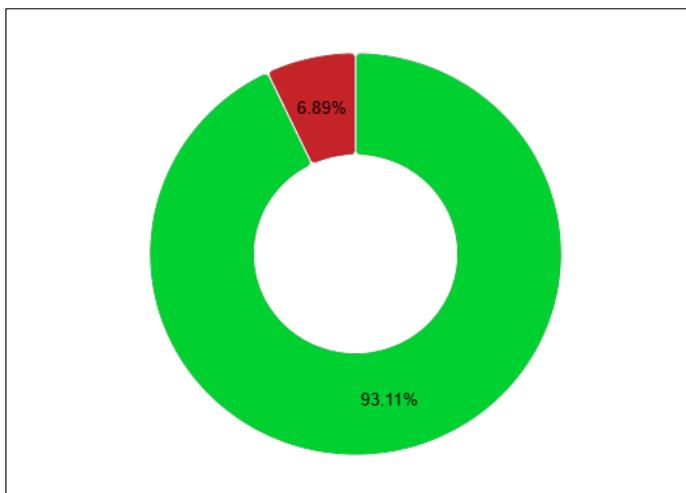


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	5	1	1	3	9	8							4.5	27	3.26%
Ruim	3	1	5	3	9	3							4	24	2.90%
Bom	14	5	11	10	28	32							16.67	100	12.09%
Ótimo	91	43	40	34	86	87							63.5	381	46.07%
Excelente	47	20	30	32	79	87							49.17	295	35.67%

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



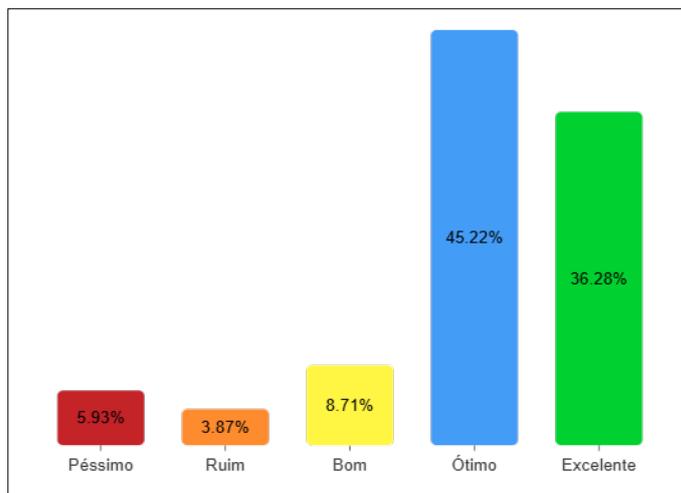
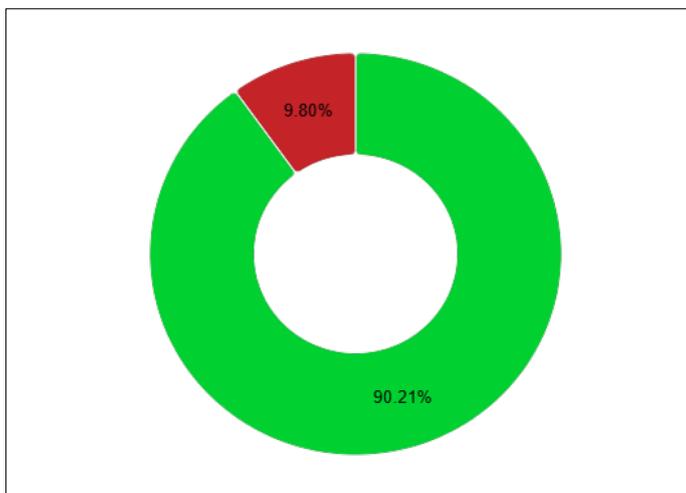
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	4	1	1	5	7	7							4.17	25	3.02%
Ruim	5	1	3	2	12	9							5.33	32	3.87%
Bom	19	9	13	7	31	27							17.67	106	12.82%
Ótimo	88	43	37	34	97	94							65.5	393	47.52%
Excelente	44	16	33	34	64	80							45.17	271	32.77%



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



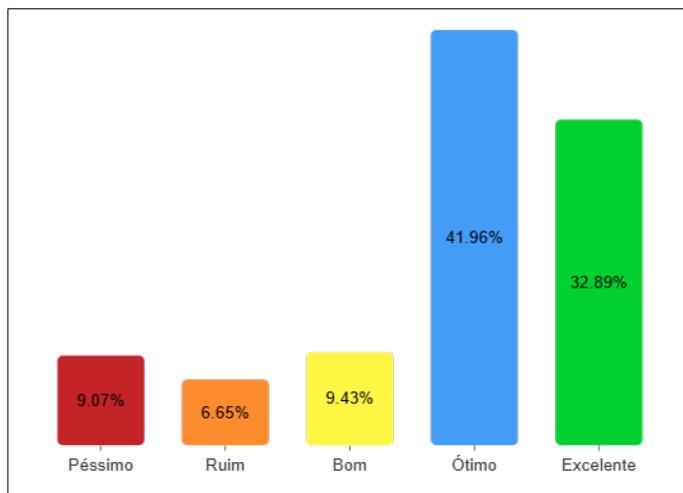
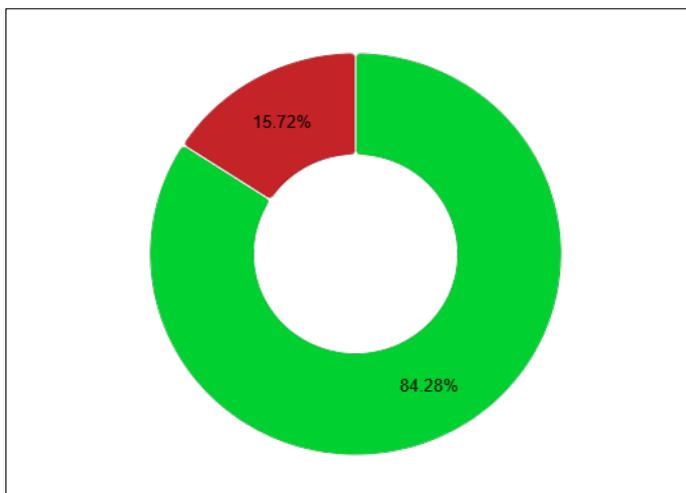
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	6	4	2	6	24	7							8.17	49	5.93%
Ruim	6	1	3	3	12	7							5.33	32	3.87%
Bom	13	4	6	7	16	26							12	72	8.71%
Ótimo	87	39	35	36	92	85							62.33	374	45.22%
Excelente	48	22	41	30	67	92							50	300	36.28%



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

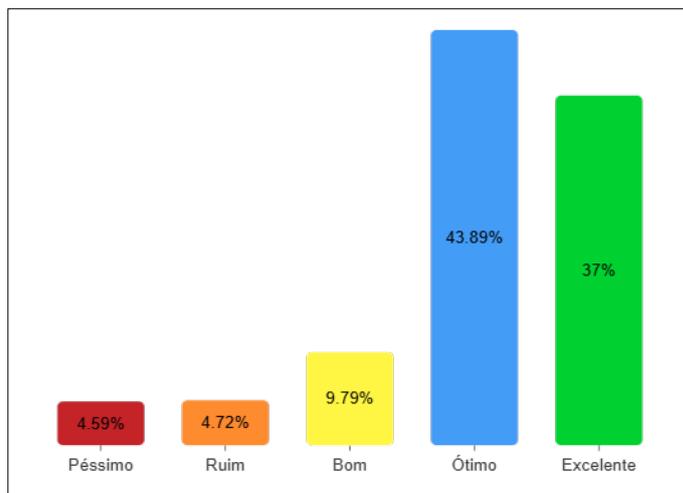
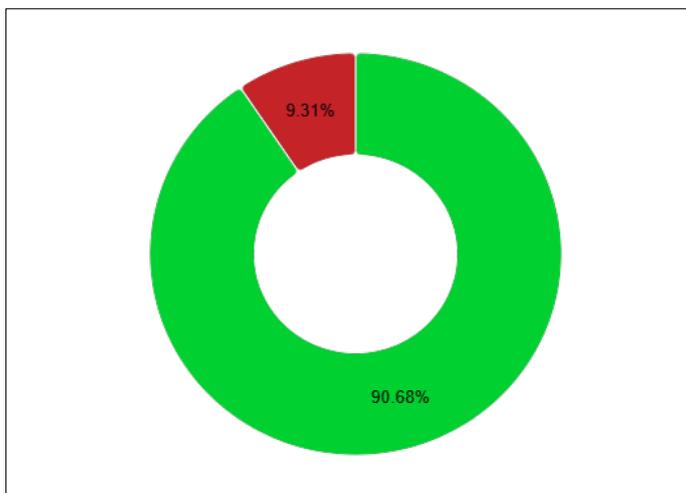


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Pêssimo	10	1	1	14	35	14							12.5	75	9.07%
Ruim	8	4	6	5	22	10							9.17	55	6.65%
Bom	14	5	8	3	19	29							13	78	9.43%
Ótimo	79	28	21	31	88	100							57.83	347	41.96%
Excelente	49	32	51	29	47	64							45.33	272	32.89%

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

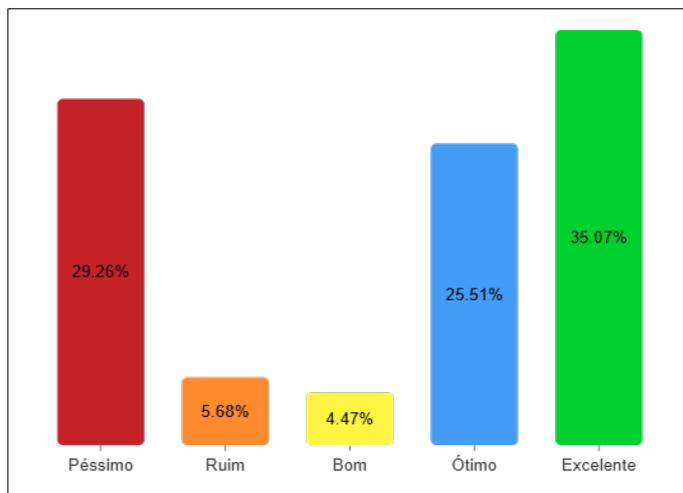
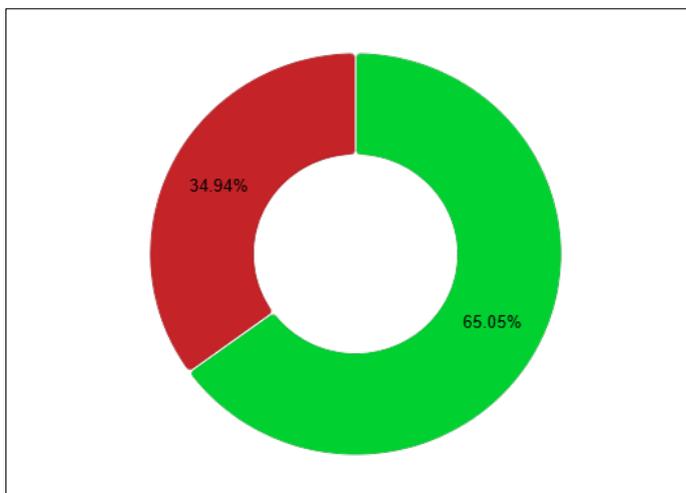


Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	4	2	2	9	15	6							6.33	38	4.59%
Ruim	8	2	3	5	13	8							6.5	39	4.72%
Bom	13	5	8	9	22	24							13.5	81	9.79%
Ótimo	80	33	44	31	87	88							60.5	363	43.89%
Excelente	55	28	30	28	74	91							51	306	37.00%

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



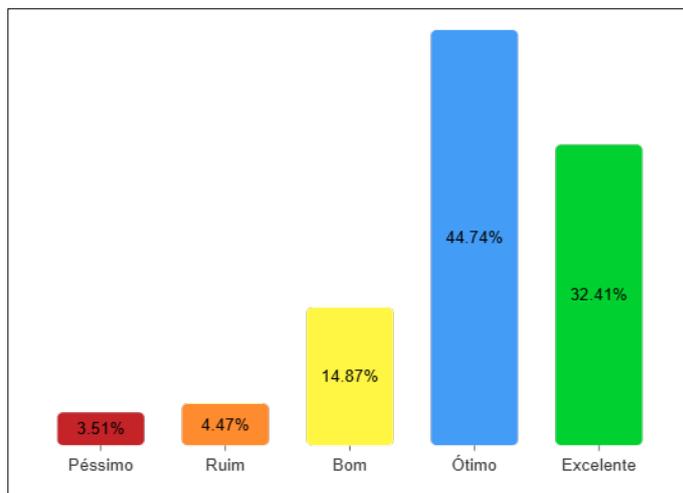
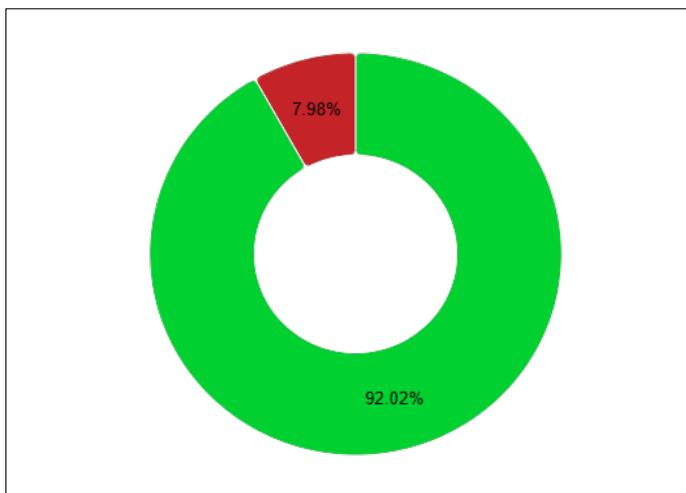
Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média	Total	%
Péssimo	31	4	9	21	106	71							40.33	242	29.26%
Ruim	8	3	8	5	12	11							7.83	47	5.68%
Bom	8	5	5	4	1	14							6.17	37	4.47%
Ótimo	58	22	15	22	42	52							35.17	211	25.51%
Excelente	55	36	50	30	50	69							48.33	290	35.07%



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	5	0	2	6	11	5							4.83	29	3.51%
Ruim	5	1	1	6	13	11							6.17	37	4.47%
Bom	21	11	9	10	27	45							20.5	123	14.87%
Ótimo	75	37	43	32	98	85							61.67	370	44.74%
Excelente	54	21	32	28	62	71							44.67	268	32.41%