**Relatório de Gestão**

**Outubro de 2018**

**CONTRATO DE GESTÃO**

**N° 101/2016**

**(Processo n. º 05800.049654/2014)**

**ISAC**

**Instituto Saúde e Cidadania**

**SUMÁRIO**

1. **OBJETIVO.....................................................................................................3**
2. **INTRODUÇÃO...............................................................................................3**

**3. QUADRO PESSOAL......................................................................................3**

**4. ATIVIDADES, OCORRÊNCIAS, MOTIVACIONAL E OUTROS ASPECTOS RELEVANTES .................................................................................................11**

**4.1 DIA DAS CRIANÇAS ................................................................................12**

**4.2 DIA DO MÉDICO .......................................................................................13**

**4.3 OUTUBRO ROSA .....................................................................................14**

**5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO ....................................................................15**

**6. AÇÃO MOTIVACIONAL ..............................................................................24**

**6.1 ANIVERSARIANTES DO MÊS...................................................................24**

**6.2 FUNCIONÁRIOS DESTAQUE DO MÊS ....................................................25**

**7. ANÁLISE SETORIAL ...................................................................................25**

**7.1 ANALISE SETORIAL – ATENDIMENTO SOCIAL.....................................25**

**7.2 ANALISE SETORIAL – LABORATÓRIO...................................................33**

**7.3. ANALISE SETORIAL – ODONTOLOGIA..................................................34**

**7.4. ANALISE SETORIAL – RADIOLOGIA .....................................................35**

**7.5 ANALISE SETORIAL - ELETROCARDIOGRAMA ...................................38**

**8. ESTATÍSTICA MENSAL PRONTO ATENDIMENTO...................................39**

**9. PRODUÇÃO – RESUMO DE ATENDIMENTO...........................................41**

1. **OBJETIVO**

O relatório de gestão tem como objetivo apresentar todas as atividades desenvolvidas mensalmente pela **UPA BENEDITO BENTES**, possibilitando uma visão mais abrangente da organização e garantindo as informações necessárias para análises e tomadas de decisão.

1. **INTRODUÇÃO**

O relatório de gestão apresenta resultados referente ao mês de outubro de 2018, da unidade de Pronto Atendimento - Roosevelt Falcão Cavalcante, para apuração das metas e da prestação de contas financeira dos recursos utilizados pelo **Instituto Saúde e Cidadania**- ISAC, para organização, implantação e gestão das ações de assistência à saúde na **UPA- Benedito Bentes,** conforme Contrato de Gestão n. º101/2016 (Processo n. º05800.049654/2014).

# **QUADRO DE PESSOAL**

A UPA Roosevelt Falcão Cavalcante (UPA Benedito Bentes) conta com a seguinte discriminação revelada no quadro de pessoal: 09 agentes de portaria, 03 assistente administrativos, 04 assistentes social, 05 auxiliares de farmácia, 10 auxiliares de higienização, 02 auxiliares de saúde bucal, 01 coordenador de farmácia, 01 coordenador de radiologia, 01 coordenador administrativo, 01 coordenador de enfermagem, 01 coordenador de higienização, 04 copeiros, 01 diretora administrativa, 16 enfermeiros, 4 farmacêuticos, 11 recepcionistas, 01 supervisora de dep. pessoal, 01 técnico de seg. do trabalho, 61 técnicos em enfermagem, 04 técnico em gesso, 07 técnico em radiologia. Totalizando 147 funcionários.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MAT** | **COLABORADORES** | **CARGO** |
| 164 | ALBERTO FAGNER TIMOTIO OMENA | AGENTE DE PORTARIA |
| 115 | ALESSANDRO DOS SANTOS VIANA | AGENTE DE PORTARIA |
| 177 | ALISSON DOS SANTOS GOMES | AGENTE DE PORTARIA |
| 163 | ALLISON RODOLFO DOS SANTOS | AGENTE DE PORTARIA |
| 197 | CLAUDIENE CASSIMIRO DE ARRUDA | AGENTE DE PORTARIA |
| 165 | DANILO SANTOS LINS | AGENTE DE PORTARIA |
| 34 | EDSON ESDRA DE ARAUJO SANTOS | AGENTE DE PORTARIA |
| 133 | JOSÉ SEVERINO GONÇALVES DE OLIVEIRA JÚNIOR | AGENTE DE PORTARIA |
| 223 | JULIO CESAR ARRUDA DA SILVA | AGENTE DE PORTARIA |
| 02 | JOANNINE OLIVEIRA DE LIMA | ASSIST.ADMINISTRATIVO |
| 214 | MARCELA DA SILVA SANTOS | ASSIST ADMINISTRATIVO |
| 04 | RAFAELA GOMES VIEIRA | ASSIST.ADMINISTRATIVO |
| 144 | ANALU MENDONCA PARANHOS | ASSISTENTE SOCIAL |
| 16 | CHRISTIANNE MARIA VALENTINO BARROS | ASSISTENTE SOCIAL |
| 169 | KYRIANNE MEDEIROS BAIA NETO DE ASSIS | ASSISTENTE SOCIAL |
| 03 | LEYLANE KELLY BALBINO PONTES | ASSISTENTE SOCIAL |
| 129 | ANNA CAROLYNE TRINDADE DOS SANTOS | AUXILIAR DE FARMÁCIA |
| 162 | CICERO ROBERTO DOS SANTOS | AUXILIAR DE FARMÁCIA |
| 128 | KRISLAYNNE PEREIRA BARBOZA | AUXILIAR DE FARMÁCIA |
| 32 | LUCIANA MARIA DOS SANTOS PIMENTEL | AUXILIAR DE FARMÁCIA |
| 135 | PAULO LEANDRO DO NASCIMENTO | AUXILIAR DE FARMÁCIA |
| 176 | CLAUDLENE CASSIMIRO DE ARRUDA | AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO |
| 10 | ELIZANGELA TEIXEIRA DE CASTRO | AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO |
| 101 | GILMAR GOMES DE NOVAIS | AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO |
| 195 | JOSEANE DA SILVA | AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO |
| 209 | LIDIANE SIMOES GOMES DA SILVA | AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO |
| 106 | MARIA ANDREA SANTOS DE OLIVEIRA | AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO |
| 141 | MARIA EDIVÂNIA BARBOSA MARTINS | AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO |
| 207 | MICHELLE DOS SANTOS DO NASCIMENTO | AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO |
| 09 | MARIA JOSE DA SILVA ALVES | AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO |
| 134 | LILAMOS DA SILVA SANTOS | AUXILIAR EM SAÚDE BUCAL |
| 84 | REBECA OLIVEIRA ALEXANDRE | AUXILIAR EM SAÚDE BUCAL |
| 103 | DAIANE LEITE DE ALMEIDA | COORD.DE ENFERMAGEM |
| 208 | JACQUELINE SILVA LEÃO | COORD.DE FARMÁCIA |
| 114 | CLAUDINEIDE MARTINS DA SILVA | COORD.DE HIGIENIZAÇÃO |
| 113 | RICARDO SOARES DA SILVA | COORD.DE RADIOLOGIA |
| 166 | TEREZINHA INES BRUNO | COORD. ADMINISTRATIVA |
| 190 | EDILENE LIMA DE MELO | COPEIRO |
| 07 | EDILSON MELO DE MIRANDA | COPEIRO |
| 140 | JANDIRA SANTOS DA SILVA | COPEIRO |
| 12 | JANICLEIA OLIVEIRA MENEZES DE CARVALHO | COPEIRO |
| 186 | RHAISSA FERNANDA DANTAS COELHO DA PAZ | DIRETORA GERAL |
| 108 | ACLEYDNA FERNANDES DE GUSMAO | ENFERMEIRO |
| 109 | ANA CAROLINA MENEZES DE MENDONCA | ENFERMEIRO |
| 191 | ANA JESSICA CASSIMIRO DA SILVA | ENFERMEIRO |
| 40 | ARIANA ESTEVAM DE MELO | ENFERMEIRO |
| 43 | CAROLINA BIANA LINS MEDEIROS | ENFERMEIRO |
| 218 | CAROLINE RODRIGUES LEITE | ENFERMEIRO |
| 216 | GERALDITE CRISTINE SANTOS ROQUE CARLOS | ENFERMEIRO |
| 62 | ISAAC CARDEN MATIAS DE LIMA | ENFERMEIRO |
| 60 | JANETE CARVALHO DE ARAUJO | ENFERMEIRO |
| 213 | LAYLA MARIA PESSOA DE BARROS | ENFERMEIRO |
| 217 | LUCAS GABRIEL EUGENIO DOS SANTOS | ENFERMEIRO |
| 183 | RAYANE ARAUJO DE LUCENA OLIVEIRA | ENFERMEIRO |
| 183 | ROSEANE DOS SANTOS PEREIRA CONRADO | ENFERMEIRO |
| 51 | SILVANIA VIEIRA SILVA ARAUJO | ENFERMEIRO |
| 59 | TEREZA PATRICIA BARBOSA MARTINS | ENFERMEIRO |
| 152 | VANESSA MAYARA ALVES DA SILVA | ENFERMEIRO |
| 215 | GABRIELA DANTAS CAMELO | FARMACEUTICA |
| 15 | MONIQUE DAYANNE PROCOPIO SILVA | FARMACEUTICA |
| 112 | PIERRE JACQUES COCKENPOT PEREIRA | FARMACEUTICO |
| 20 | AURIANE ALBUQUERQUE DA SILVA | RECEPCIONISTA |
| 194 | CASSIA DA SILVA ALVES | RECEPCIONISTA |
| 23 | JOANY KARINE DA ROCHA FRANÇA | RECEPCIONISTA |
| 128 | JONATHAN MORAIS DA SILVA | RECEPCIONISTA |
| 24 | JOSIANE HASS CABELLO PONCE | RECEPCIONISTA |
|  | KATIUSCIA EMANUELE DE OLIVEIRA PAZ | RECEPCIONISTA |
| 25 | LETICIA FERNANDA DA SILVA OLIVEIRA | RECEPCIONISTA |
| 146 | LUCIANA LINS DOS SANTOS | RECEPCIONISTA |
| 131 | LUCIENE PAULA LEITE | RECEPCIONISTA |
| 147 | VERUSKA CONCEIÇÃO DUARTE LIMA | RECEPCIONISTA |
| 142 | ZORAIA PATRICIA BELMIRO DA SILVA | RECEPCIONISTA |
| 06 | CRISTIANA PEREIRA NETO | SUP.DE DEP. PESSOAL |
| 111 | DOUGLAS THIAGO DE MELO TEIXEIRA | TÉC. DE SEG. DO TRABALHO |
| 170 | ADRIANA MARCIA ALVES RIBEIRO | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 91 | ADRIANA SILVA DE MACEDO CAVALCANTI | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 66 | ALDENISE BISPO DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 155 | ANA PAULA LINS DE OLIVEIRA SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 82 | ANA PAULA MARQUES DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 156 | ANAJARA BARBOSA DE SOUZA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 99 | ANDREA DA SILVA SOUZA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 97 | ANDREA LESLIE DE MORAES LIMA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 80 | ANDREA SILVA DE SOUZA CARLOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 204 | ANGELA MARIA DA SILVA FERREIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 96 | BARBARA AGOSTINHO OLIVEIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 105 | CHIARA SANTOS SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 73 | CICERO CORDEIRO DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 72 | CLAUDIA MARIA DOS SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 118 | CRISTIANE LIMA TEIXEIRA DE SOUZA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 179 | DENIZE BELO DA SILVA FERREIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 227 | DEYSIANE ALVES PEREIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 220 | DIANA FLORENCIO ALVES | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 221 | GEDSON BESERRA DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 75 | GIVANILDO DA SILVA OLIVEIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 136 | HELENÍSIA MARIA SIMÕES GAMA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 74 | ISAIANE MARIA DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 161 | IVETE KARLA VIEIRA COSTA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 83 | JANAINA DOS SANTOS LOPES | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 225 | JENIFFER DEPOSIANO SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 157 | JOELMA SILVA SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 63 | JOSE ADELSON DA SILVA SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 219 | JOSE CLAUDIVAN DOS SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 88 | JOSICLEIDE MOREIRA DE SOUZA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 61 | JUNIELE NORATO DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 64 | KATIUSCIA GONÇALVES DE LUCENA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 175 | LEANDRO CORTEZ DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 222 | LUANA GOMES ARCANJO | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 174 | LUCIANA SANTOS DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 55 | LUCIENE LIMA SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 224 | MAGNOLIA DA SILVA FALCÃO DE LIMA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 199 | MARIA AUGUSTA ROBERTO DOS SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 47 | MARCIA MENDES DE OLIVEIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 185 | MARIA CRISTINA PEREIRA DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 178 | MARIA DILMA DA CONCEIÇÃO SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 192 | MARIA DULCE SANTANA DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 181 | MARIA ELAINE DOS SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 167 | MARIA GEANE DOS SANTOS EMIDIO | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 120 | MARIA VALERIA CAVALCANTE G SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 187 | MAYK MESSIAS PEREIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 56 | MERCIA ELIZABETH DOS SANTOS FEITOSA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 122 | NORMANDIA BEZERRA DE MELO FERREIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 188 | PATRICIA DINIZ SIQUEIRA SANTOS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 200 | RAFAEL DO NASCIMENTO AMORIM | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 211 | RAFAELA GONÇALVES PEREIRA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 212 | RAYANNE GOMES DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 53 | ROBERTO FERREIRA DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
|  | ROSANA DE MENDONÇA MORAIS LIMA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 180 | ROSANGELA GOMES DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 50 | ROSIETE DE OLIVEIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 150 | SANDRELLY SANTOS DA SILVA NOVAIS | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 210 | SIMÃO PEDRO SANTOS DA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 158 | TALITA SAMANTA DA COSTA E SILVA VIEIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 52 | THALITA DE FATIMA COSTA DE OLIVEIRA SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 143 | VERONICA BERNARDO BRITO | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 57 | VIVIANE DOS SANTOS FERREIRA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 123 | WANESSA CAROLINY P SILVA | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| 93 | ALCIONE DOS SANTOS | TÉCNICO EM GESSO |
| 27 | JOSÉ ROBERTO DOS SANTOS | TÉCNICO EM GESSO |
| 198 | JOSIVALDO CORREIA DA SILVA | TÉCNICO EM GESSO |
| 92 | VITOR LINS DE ARAUJO | TÉCNICO EM GESSO |
| 127 | ALINE PATRICIA DA ROCHA LIMA | TECNICO EM RADIOLOGIA |
| 126 | AUDREY SILVA COUTINHO | TECNICO EM RADIOLOGIA |
| 37 | CICERO BATISTA SILVA | TECNICO EM RADIOLOGIA |
| 38 | DANIEL PEREIRA DA SILVA | TECNICO EM RADIOLOGIA |
| 39 | FRANK VIEIRA CARDOSO | TECNICO EM RADIOLOGIA |
| 205 | GABRIELA VIEIRA MACHADO | TECNICO EM RADIOLOGIA |
| 36 | OLIDETE FERNANDINA DOS SANTOS | TECNICO EM RADIOLOGIA |

# **4. ATIVIDADES, OCORRÊNCIAS, MOTIVACIONAL E OUTROS ASPECTOS RELEVANTES**

### **4.1 dia das criaças**

As crianças que foram atendidas na unidade receberam brindes com a participação dos colaboradores junto ao Serviço Social.



### **4.2 DIA DO MÉDICO**

No dia 18 de outubro foi comemorado o dia do médico com um lanche e uma lembrança para os médicos da unidade.



**4.3** **OUTUBRO ROSA**

Nos dias 23,24 e 25 de outubro tivemos vários trabalhos de conscientização, prevenção e superação do câncer de mama.

Apresentação de musicoterapia, testemunhos, autoexame conscientizando a importância aos nossos usuários.

Trabalho desenvolvido em equipe com participação de preceptores, alunos, coordenadores, assistentes sociais.



### **5.** **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Para satisfazer as expectativas dos usuários e atender os requisitos da qualidade acordados, tem sido aplicada de forma periódica uma pesquisa padrão, contendo 09 (nove) perguntas, onde são avaliados diversos fatores, entre eles: como tomou conhecimento desse serviço, acolhimento, recepção, classificação de risco, equipes médicas e de enfermagem (Equipe de Assistência), tempo de espera, atendimento de forma geral e ainda são colhidas e observadas sugestões e críticas referentes a UPA - Unidade de Pronto Atendimento Dr. Roosevelt Falcão Cavalcante.

A pesquisa foi realizada junto a usuários e acompanhantes, que foram atendidos no mês de OUTUBRO do corrente ano, por meio de amostragem, abrangendo todos os turnos e em dias aleatórios da semana.

Foram abordados um total de 1.183 usuários durante este mês, de diversas faixas etárias, o que corresponde a 9,8 % do total de 12.120 usuários atendidos entre os dias 01/10/18 a 31/10/18.

A cada pergunta apresentada nas tabelas foram atribuídos conceitos que auxiliam na classificação dos dados, podendo responder ótimo, bom, regular e ruim.

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) é o estabelecimento de saúde de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde/Saúde da Família e a Rede Hospitalar, devendo com estas compor uma rede organizada de atenção às urgências.

A UPA Dr. ROOSEVELT FALCÃO CAVALCANTE (BENEDITO BENTES) é classificada como porte 3, e administrada pelo Instituto ISAC – Instituto Saúde e Cidadania.

Os objetivos da qualidade definidos pela gerência de qualidade são:

* Atender as necessidades dos clientes e os seus requisitos;
* Disponibilizar os recursos tecnológicos, humanos e financeiros necessários, mantendo-os adequados;
* Promover o desenvolvimento e o aperfeiçoamento técnico das pessoas;
* Buscar, permanentemente, a melhoria contínua dos processos.

ÍNDICES DA PESQUISA

**1)** **COMO TOMOU** **CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DO SERVIÇO**.

Nessa primeira pergunta os entrevistados foram questionados em relação ao modo como tomaram conhecimento do serviço. 35% responderam que souberam do serviço pela TV, 13% responderam que souberam do serviço através de jornal, 4% disse que ficou sabendo do serviço através da rádio e 48% respondeu outros. Dentro de outros consta indicação de alguma pessoa seja da família e/ou amigos ou as pessoas que moram perto da UPA e dizem vê-la sempre que passam para ir a algum local. Podemos observar que está acontecendo um crescimento no que diz respeito aos respondentes que dizem tomar conhecimento da notícia pela TV.

**2)** **COMO AVALIA O ATENDIMENTO DO ACOLHIMENTO?**

Nessa pergunta os entrevistados foram questionados sobre o serviço de **ACOLHIMENTO** que está ligado a indicadores como cordialidade, hospitalidade, atenção e resolutividade assim que os pacientes chegam a unidade. É o primeiro contato que o paciente tem com a UPA, pois, a técnica de enfermagem do

ACOLHIMENTO fica junto a recepção. A pesquisa mostrou que 91% dos respondentes consideram bom ou ótimo o serviço de acolhimento, ou seja, os usuários se mostram satisfeitos com o acolhimento.

**3) COMO AVALIA O ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO?**

Na terceira pergunta da pesquisa de satisfação os entrevistados responderam o serviço da **RECEPÇÃO**nesta unidade, ou seja, o que eles acham do momento em que são atendidos pelos recepcionistas para fazerem, por exemplo, a ficha de cadastro. Essa que é uma parte mais burocrática do processo. Dentre os indicadores da pesquisa, nesse quesito, estão a cordialidade, hospitalidade, agilidade e resolutividade dos recepcionistas. 38 % dos usuários responderam que esse serviço é ÓTIMO, 34% responderam que esse serviço é BOM, ou seja, a maioria dos usuários estão satisfeitos com esse serviço.

**4) COMO AVALIA O ATENDIMENTO DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO?**

Nessa pergunta os entrevistados foram questionados sobre o atendimento feito pela**CLASSIFICAÇÃO DE RISCO**, tendo como indicadores a abordagem e orientação dos enfermeiros durante o atendimento ao paciente. A classificação de risco faz parte do processo do Protocolo de Manchester que permite classificar os pacientes por ordem de gravidade e não de chegada. Na UPA existem duas enfermeiras, em salas distintas, que ficam responsáveis por esse atendimento, o que ajuda na agilidade do mesmo. Como podemos observar no gráfico acima, 59% dos usuários responderam BOM e 13% responderam ÓTIMO, ou seja, a maioria dos usuários está satisfeito com o atendimento na classificação de risco.

**5) COMO AVALIA O ATENDIMENTO DA EQUIPE MÉDICA?**

Nessa pergunta os entrevistados foram perguntados sobre a **EQUIPE MÉDICA,** o tratamento na hora do atendimento, se as expectativas por parte dos pacientes estão sendo atendidas, além de verificar se os processos estão sendo executados da melhor maneira possível a fim de alcançar as metas estabelecidas e programar as ações necessárias para o aperfeiçoamento contínuo, e, se necessário, programar mudanças nos processos, visando assegurar a satisfação do cliente e a melhoria contínua. O atendimento da equipe médica é muito importante pois os pacientes depositam a maior confiança nos atendimentos, buscando sanar o que os trouxe até a UPA. Como podemos observar, a maioria dos pacientes se mostram satisfeitos com o atendimento da equipe médica.

**6) COMO AVALIA O ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM?**

Nessa pergunta os entrevistados são questionados sobre a **EQUIPE DE ENFERMAGEM,** o tratamento na hora do atendimento, se as expectativas por parte dos pacientes estão sendo atendidas, além de verificar se os processos estão sendo executados da melhor maneira possível a fim de alcançar as metas estabelecidas e programar as ações necessárias para o aperfeiçoamento contínuo, e, se necessário, programar mudanças nos processos, visando assegurar a satisfação do cliente e a melhoria contínua. Vale lembrar que a equipe de enfermagem é composta pelos enfermeiros e técnicos de enfermagem. Como podemos ver no gráfico acima, 42% dos usuários responderam ÓTIMO e 36% responderam BOM, ou seja, a maioria dos usuários está satisfeito com o atendimento da equipe de enfermagem.

**7) COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA DO SEU ATENDIMENTO?**

Nessa pergunta os entrevistados foram questionados sobre o que acham do **TEMPO DE ESPERA** para o atendimento. Essa questão tem ligação com a classificação de risco realizada pelos enfermeiros plantonistas, onde os mesmos utilizam os sinais e sintomas para realizar a classificação de atendimento e identificar os pacientes por cores (azul, verde, amarelo, laranja e vermelho) seguindo o PROTOCOLO DE MANCHESTER. A população demonstra satisfação com a UPA mas apresenta, em determinados momentos, insatisfação com o tempo que esperam para serem atendidos. Isso porque os pacientes, muitas vezes, não têm conhecimento do que é o PROTOCOLO DE MANCHESTER ou não aceitam a cor da pulseira que recebem. A pesquisa é uma oportunidade de apresentar e explicar aqueles que não conhecem o protocolo e como ele funciona, bem como, sensibilizar os pacientes sobre o mesmo.

**8) DE FORMA GERAL COMO VOCÊ AVALIA SEU ATENDIMENTO?**

Nessa pergunta os entrevistados foram questionados sobre o **ATENDIMENTO DE FORMA GERAL**, ou seja, suas expectativas com o atendimento e com os serviços da UPA, bem como se o atendimento foi de forma humanizada, diferenciada e efetiva em relação aos outros serviços de saúde utilizados. Ou seja, fazendo uma última avaliação geral, o que os pacientes percebem e sentem sobre o atendimento na UPA. Como mostra o resultado acima, podemos perceber que a maioria dos usuários, ou seja, 82% se mostram satisfeitos com o atendimento da UPA.

**9) Em relação aos serviços de saúde públicos que você já utilizou, tem alguma coisa que chamou sua atenção na UPA?**

Nessa última pergunta, os entrevistados foram perguntados sobre os diferenciais e destaques que eles observaram na unidade. Dos respondentes, relatamos abaixo os pontos mais citados:

- Qualidade no atendimento;

- Organização;

- Agilidade;

**1.2 MOTIVOS PARA IR A UPA**

- Proximidade do local onde mora e/ou trabalha;

- Resolutividade dos problemas que os trazem a unidade;

**1.3 RESOLUTIVIDADE**

Quando perguntados sobre a resolutividade dos casos, ou seja, se tiveram seus problemas solucionados, os respondentes afirmaram, em sua maioria, que já saem da unidade sentindo melhora.

**1.4 USUÁRIOS COM PLANO DE SÁUDE**

Alguns dos usuários possuem plano de saúde e, mesmo assim, vão a UPA para serem atendidos. A pesquisa identificou que 17% dos usuários possuem algum tipo de plano de saúde. Entre eles, Unimed e Hapvida.

* 1. **CONCLUSÃO DA PESQUISA**

1.5.1. MÉDIA GERAL DE SATISFAÇÃO

Em análise aos gráficos e percentuais acima apresentados, fazendo uma média ponderada nos resultados apresentados em cada item pesquisado, pode-se observar que 25,56% dos usuários responderam que o seu nível de satisfação era ÓTIMO, 47% dos usuários responderam que o seu nível de satisfação era BOM, 16,15% dos usuários responderam que o seu nível de satisfação era REGULAR e apenas 11,29% responderam que seu nível de satisfação era RUIM.

1.5.2. COMPARAÇÃO DAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO

Nas pesquisas de satisfação de usuários de serviços de saúde os níveis de satisfação dos usuários ÓTIMO, BOM e REGULAR quando somados dão um percentual de 88,71% e considerados como sendo de referência na área, conforme fontes de pesquisas nacionais, tal como Federação Brasileira dos Administradores Hospitalares.

Na pesquisa ora realizada a soma dos níveis ÓTIMO E BOM alcançam o índice de 72,56%, índice este considerado como EXCELENTE aos serviços de saúde. A soma dos níveis REGULAR e RUIM atingem a ordem de 27,44%, no entanto os ótimos resultados apurados demonstram a excelência do serviço prestado.

# **6**. **AÇÃO MOTIVACIONAL**

**6.1 ANIVERSARIANTES DO MÊS DE OUTUBRO DE 2018.**

O Instituto Saúde e cidadania – **ISAC,** parabeniza nossos **ANIVERSARIANTES DO MÊS DE OUTUBRO DE 2018.**

**6.2 FUNCIONÁRIOS DESTAQUE DO MÊS**

O Instituto Saúde e cidadania – **ISAC,** parabeniza nossos **FUNCIONÁRIOS DESTAQUE DO MÊS DE OUTUBRO 2018.**

****

**7. ANÁLISE SETORIAL**

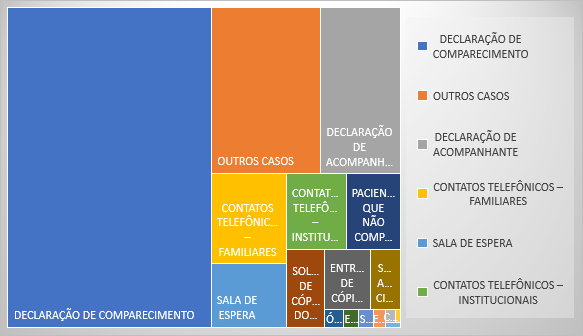
**7.1. ANÁLISE SETORIAL - ATENDIMENTO SOCIAL**

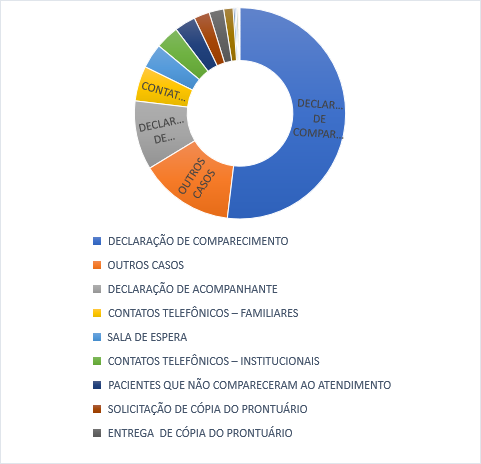
Demonstrativo específico dos atendimentos sociais, realizado na **UPA Benedito Bentes -** Unidade de Pronto Atendimento - Roosevelt Falcão Cavalcante, no período de 01 de outubro a 31 do referido mês.

**Tabela Detalhada**

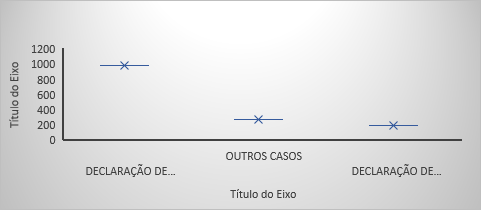
|  |  |
| --- | --- |
| **DECLARAÇÃO DE COMPARECIMENTO** | **977** |
| **OUTROS CASOS** | **271** |
| **DECLARAÇÃO DE ACOMPANHANTE** | **199** |
| **CONTATOS TELEFÔNICOS – FAMILIARES** | **101** |
| **SALA DE ESPERA** | **71** |
| **CONTATOS TELEFÔNICOS – INSTITUCIONAIS** | **68** |
| **PACIENTES QUE NÃO COMPARECERAM AO ATENDIMENTO** | **61** |
| **SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DO PRONTUÁRIO** | **45** |
| **ENTREGA DE CÓPIA DO PRONTUÁRIO** | **42** |
| **SOLICITAÇÃO AMBULÂNCIA CIDADÃ (NÃO)** | **27** |
| **ÓBITOS E ORIENTAÇÕES A RESPEITO** | **5** |
| **ENCAMINHAMENTO HGE – ADULTO** | **4** |
| **SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DO RAIO-X** | **4** |
| **ENCAMINHAMENTO UBS** | **3** |
| **CONTATO COM CONSELHO TUTELAR** | **2** |
| **HGE – MEIOS PRÓPRIOS** | **1** |
| **INTERNAÇÕES PEDIATRIA** | **1** |

**Segue demonstrativos gráficos, conforme tabela supracitada**





**Os três maiores indicadores**



**Outros casos:** Escuta qualificada do Serviço Social; Orientações advindas de outros setores para condução, paciente e/ou familiar (acompanhante).

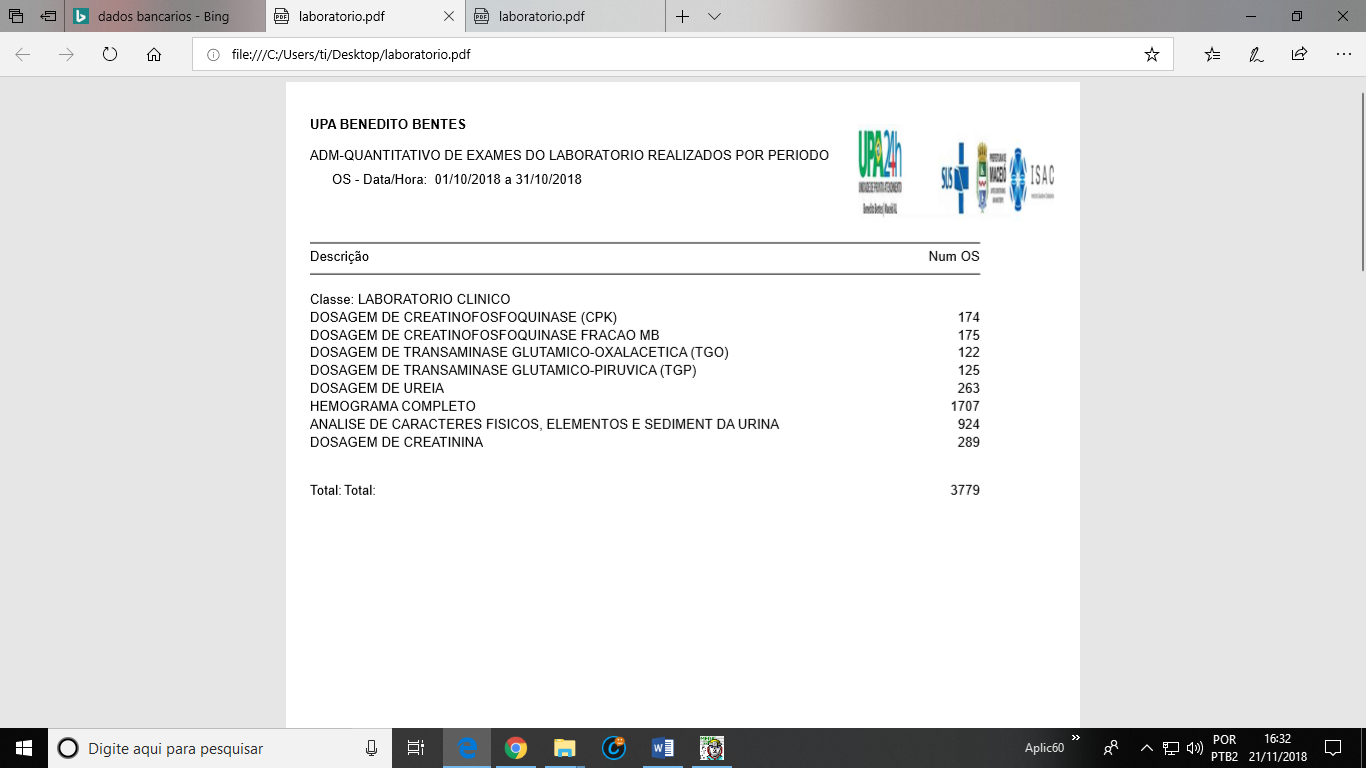
O setor de serviço social da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Dr. Roosevelt Falcão Cavalcanti, realizou no período de 01 a 31 de outubro de 2018 ................... atendimentos correspondentes aos demonstrativos supracitados.

* 1. **ANÁLISE SETORIAL – LABORATÓRIO**

Foram realizados 3.696 exames laboratoriais referentes ao mês de setembro de 2018.

3.779





**7.3 ANÁLISE SETORIAL – ODONTOLOGIA**

A despeito do atendimento odontológico, realizamos 154 atendimentos no mês de outubro de 2018, dentre os procedimentos realizados estão:

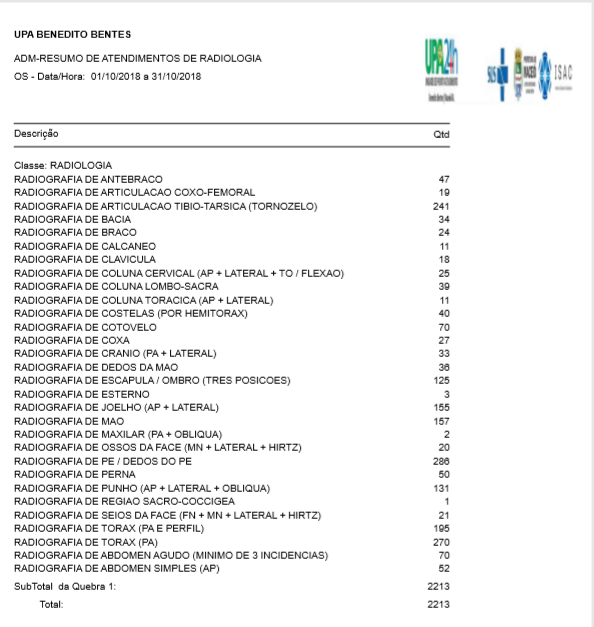
* Acesso em caso de Pulpite e Necrose Mental
* Tratamento de Alveolite
* Tratamento e ou Sutura em casos de Hemorragia Oral
* Drenagem de Abcesso
* Contenção temporária com dentes com mobilidade
* Colagem de fragmentos em casos de fratura de dentes anteriores
* Reimplante de dente avulsionado
* Recimentação Provisória de Prótese fixa



**7.4 ANÁLISE SETORIAL – RADIOLOGIA**

Foram realizados 2.213 exames de Raio - X referente ao mês de outubro de 2018.





**7.5 ANÁLISE SETORIAL – ELETROCARDIOGRAMA**

Foram realizados 701 exames de Eletrocardiograma referente ao mês de outubro de 2018.



**8. ESTATÍSTICA MENSAL DO PRONTO ATENDIMENTO**

Segue abaixo estatísticas especificas do mês de outubro 2018 - **Período de:** 01/10/2018 a 31/10/2018.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Relatório de Cumprimento de Metas*** | | | |
| *PERIODO* | *METAS DE ATENDIMENTOS MENSAL* | *ATENDIMENTOS POR MÊS* | *DESEMPENHO REAL ATINGIDO* |
| **AGOSTO**  01/08/2018  A  31/08/2018 | 10500 | 12220 | 114,00% |
| **SETEMBRO**  01/09/2018  A  30/09/2018 | 11970 | 109,10% |
| **OUTUBRO**  01/10/2018  A  31/10/2018 | 12120 | 115,43% |

1. **PRODUÇÃO - RESUMO ATENDIMENTO**

