

# SPDM – ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS  
UPA TIPO III – 24 HORAS – JOÃO XXIII  
UPA TIPO II – 24 HORAS – SEPETIBA  
UPA TIPO II – 24 HORAS – PACIÊNCIA  
CONTRATO DE GESTÃO 008/2010- SMSDC-RJ  
ANO DE 2012  
CNPJ: 61.699.567/0027-21**





**RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS**

**UPA TIPO III – 24 HORAS – JOÃO XXIII**

**UPA TIPO II – 24 HORAS – SEPETIBA**

**UPA TIPO II – 24 HORAS – PACIÊNCIA**

**ANO 2012**

**CONTRATO DE GESTÃO – 008/2010 – SMSDC/RJ**

**CNPJ 61.699.567/0027-21**



## SUMÁRIO

### **1. UPA 5.3 JOÃO XXIII**

#### **Indicadores**

#### **Atendimento ao Usuário**

- 1.1. Total de Consultas Médicas**
- 1.2. Índices de Absenteísmo por Categoria Profissional**
- 1.3. Ouvidoria para Usuários e Profissionais**
- 1.4. Pesquisa de Satisfação do Usuário**
- 1.5. Percentual de Usuários Satisfeitos e Muito Satisfeitos**

#### **Desempenho Assistencial**

- 1.6. Tempo Médio de Espera entre Classificação de Risco do Enfermeiro e o Atendimento Médico.**
- 1.7. Taxa de Mortalidade Avaliada na Unidade**
- 1.8. Tempo Médio de Início de Antibiótico em Vigência de Sepsis**
- 1.9. Adequação ao Sistema de Regulação**
- 1.10. Preenchimento da Ficha do SINAN nos Casos Previstos**

#### **Eficiência**

- 1.11. Percentual de BAE Dentro do Padrão de Conformidades**
- 1.12. Percentual de Tomografias Realizadas em Pacientes com AVC**
- 1.13. Percentual de Trombólise Realizadas no Tratamento de IAM com Supra de ST**
- 1.14. Relatório Assistencial e Financeiro enviados dentro dos padrões e prazo estabelecidos pela SMSDC**
- 1.15. Capacitação dos Profissionais nos Protocolos de Suporte de Vida Disponibilizados pela SMSDC**



## **2. UPA 5.3 SEPETIBA**

### **Indicadores**

#### **Atendimento ao Usuário**

- 2.1. Total de Consultas Médicas**
- 2.2. Índices de Absenteísmo por Categoria Profissional**
- 2.3. Ouvidoria para Usuários e Profissionais**
- 2.4. Pesquisa de Satisfação do Usuário**
- 2.5. Percentual de Usuários Satisfeitos e Muito Satisfeitos**

#### **Desempenho Assistencial**

- 2.6. Tempo Médio de Espera entre Classificação de Risco do Enfermeiro e o Atendimento Médico.**
- 2.7. Taxa de Mortalidade Avaliada na Unidade**
- 2.8. Tempo Médio de Início de Antibiótico em Vigência de Sepses**
- 2.9. Adequação ao Sistema de Regulação**
- 2.10. Preenchimento da Ficha do SINAN nos Casos Previstos**

#### **Eficiência**

- 2.11. Percentual de BAE Dentro do Padrão de Conformidades**
- 2.12. Percentual de Tomografias Realizadas em Pacientes com AVC**
- 2.13. Percentual de Trombólise Realizadas no Tratamento de IAM com Supra de ST**
- 2.14. Relatório Assistencial e Financeiro enviados dentro dos padrões e prazo estabelecidos pela SMSDC**
- 2.15. Capacitação dos Profissionais nos Protocolos de Suporte de Vida Disponibilizados pela SMSDC**



### **3. UPA 5.3 PACIÊNCIA**

#### **Indicadores**

##### **Atendimento ao Usuário**

- 3.1. Total de Consultas Médicas**
- 3.2. Índices de Absenteísmo por Categoria Profissional**
- 3.3. Ouvidoria para Usuários e Profissionais**
- 3.4. Pesquisa de Satisfação do Usuário**
- 3.5. Percentual de Usuários Satisfeitos e Muito Satisfeitos**

#### **Desempenho Assistencial**

- 3.6. Tempo Médio de Espera entre Classificação de Risco do Enfermeiro e o Atendimento Médico.**
- 3.7. Taxa de Mortalidade Avaliada na Unidade**
- 3.8. Tempo Médio de Início de Antibiótico em Vigência de Sepsis**
- 3.9. Adequação ao Sistema de Regulação**
- 3.10. Preenchimento da Ficha do SINAN nos Casos Previstos**

#### **Eficiência**

- 3.11. Percentual de BAE Dentro do Padrão de Conformidades**
- 3.12. Percentual de Tomografias Realizadas em Pacientes com AVC**
- 3.13. Percentual de Trombólise Realizadas no Tratamento de IAM com Supra de ST**
- 3.14. Relatório Assistencial e Financeiro enviados dentro dos padrões e prazo estabelecidos pela SMSDC**
- 3.15. Capacitação dos Profissionais nos Protocolos de Suporte de Vida Disponibilizados pela SMSDC**



## 1. UPA 5.3 JOÃO XXIII

No ano de 2012 foi dada continuidade aos atendimentos da UPA João XXIII.

### INDICADORES

#### Atendimento ao Usuário

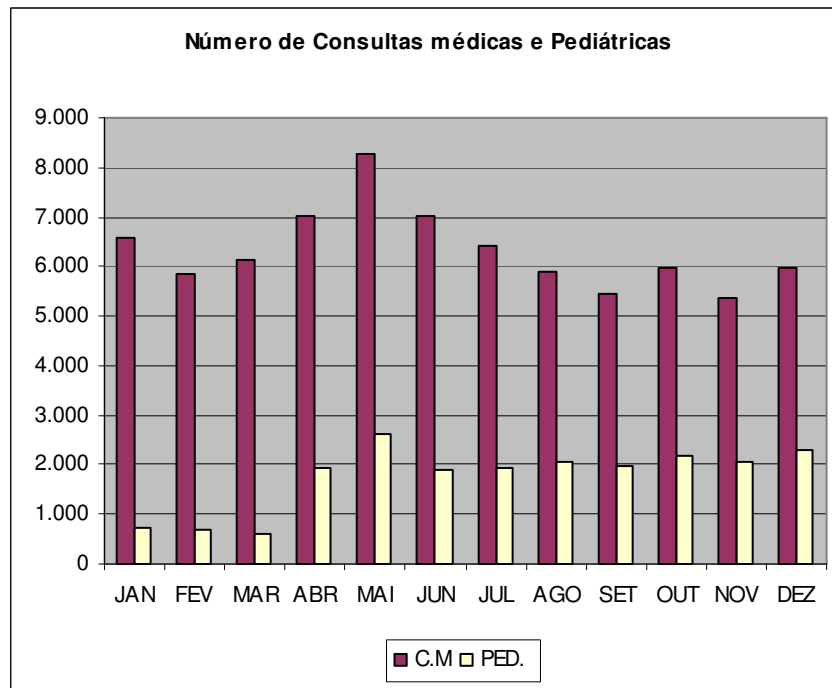
##### 1.1. Total de Consultas Médicas

No ano de 2012 foram realizadas 96.946 consultas médicas sendo, 75.974 de clínica médica e 20.972 de pediatria. Dados baseados pelos registros da Unidade Pronto Atendimento (SISUPA). A tabela e o gráfico abaixo apresentam a distribuição de consultas de clínica médica e pediátrica realizadas em 2012.

**Tabela 1: Número de Consultas Médicas no ano de 2012**

MÊS	C.M	PED.	TOTAL MÊS
JANEIRO	6.561	707	7268
FEVEREIRO	5.872	698	6570
MARÇO	6.143	593	6736
ABRIL	7.040	1.933	8973
MAIO	8.258	2.634	10892
JUNHO	7.008	1.878	8886
JULHO	6427	1.933	8360
AGOSTO	5.903	2067	7970
SETEMBRO	5.432	1.980	7412
OUTUBRO	5.968	2.173	8141
NOVEMBRO	5379	2072	7451
DEZEMBRO	5983	2304	8287
<b>TOTAL</b>	<b>75974</b>	<b>20972</b>	<b>96946</b>
<b>MÉDIA MENSAL</b>	<b>6331</b>	<b>1748</b>	<b>8079</b>

Fonte: SISUPA

**Gráfico 1: Consultas médicas e pediátricas no ano 2012**

### 1.2. Índices de Absenteísmo por Categoria Profissional

No ano de 2012 a média do índice de absenteísmo foi de 3,83% para a categoria médica e de 4,18% para as demais categorias.

### 1.3. Ouvidoria para Usuários e Profissionais

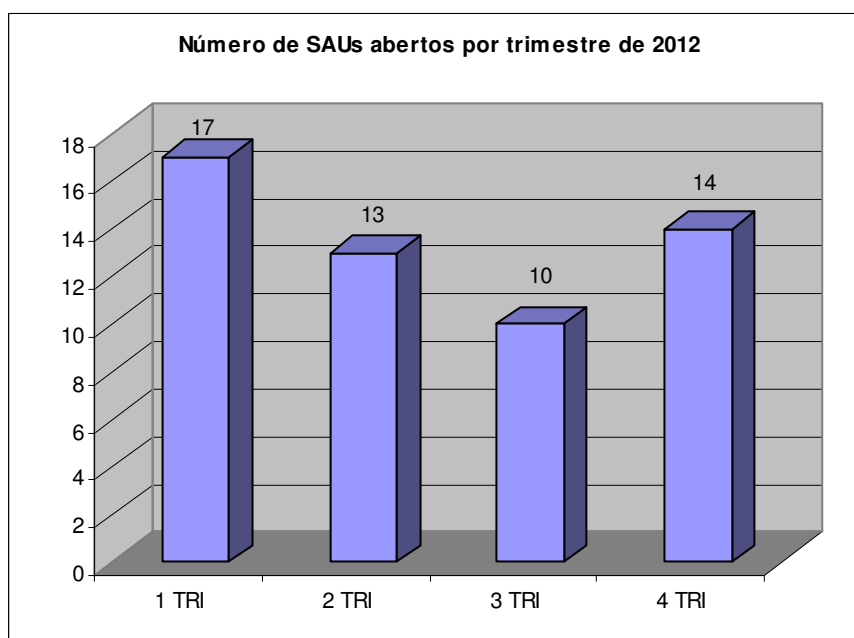
No ano de 2012 a Sede Administrativa da Organização Social SPDM acompanhou o recebimento das manifestações do SAU e encaminhou-os ao SAU Central para a abertura do processo. Todas as manifestações foram devolvidas à unidade de abrangência do usuário para que a Gerente Administrativa entrasse em contato com o mesmo para a realização dos encaminhamentos, orientações e providências cabíveis, conforme determinado no fluxo do SAU. Vale ressaltar que o SAU se configura como ferramenta de gerenciamento para o gerente da Unidade e como forma de avaliação para os gestores locais, possibilitando o desenvolvimento de estratégias de aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

Ao longo de 2012 foram abertos 54 processos no SAU, conforme distribuição nos trimestre apresentada em tabela 02 e gráfico 04. Dos processos abertos neste período, 100% foram concluídos dentro do próprio trimestre de sua abertura, com exceção de apenas um processo do primeiro trimestre cuja conclusão foi realizada no trimestre seguinte.

**Tabela 02: Distribuição dos processos abertos e concluídos no SAU em 2012**

Unidade de Saúde	Processos abertos 1º Trimestre	Processos aberto 2º Trimestre	Processos abertos 3º Trimestre	Processos Abertos 4º trimestre	Concluídos 1º Trimestre	Concluídos 2º Trimestre	Concluídos 3º Trimestre	Concluídos 4º Trimestre
UPA João XVIII	17	13	10	14	16	14	10	14

**Gráfico 04 – Número de SAUs abertos por trimestre de 2012**



Os processos abertos do SAU são considerados concluídos após todas as providências tomadas pelo gerente da Unidade e setores envolvidos, sendo

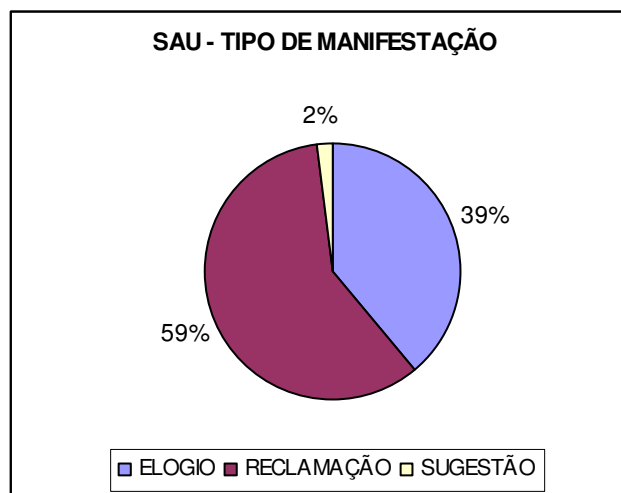


imprescindível o contato direto com o usuário para o retorno à sua manifestação com os encaminhamentos realizados e/ou reorientação do usuário, bem como o encaminhamento das providências internas necessárias.

Estas providências são avaliadas pela equipe técnica e gerente de Projetos da Organização Social SPDM/PAIS e se consideradas satisfatórias o processo é encerrado, caso contrário o gerente é reorientado para os encaminhamentos necessários, visando o fortalecimento do SAU como instrumento de gerenciamento do serviço.

Das manifestações registradas no período, 59% foram reclamações, 39% foram elogios e 2% foram sugestões

**Gráfico 05 – Tipo de manifestações pelo SAU**



O SAU recebeu as manifestações dos usuários através das urnas na Unidade, da linha telefônica 0800-770-7736, o e-mail [sau.os@spdm-pais.org.br](mailto:sau.os@spdm-pais.org.br) e através da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde. Não foram utilizados como Canal de acesso ao SAU a correspondência. O canal de acesso mais utilizado pelos usuários no ano de 2012 foi o formulário, com 74% das manifestações realizadas por esta via de acesso.



## Ouvidoria de Profissionais

Todos os profissionais da UPA João XVIII são orientados a utilizar o SAU, através de todos os seus canais disponíveis, ou seja, urna, telefone 0800, e-mail, para registrarem suas manifestações junto à Organização Social, utilizando-se como metodologia a aplicação de questionário por trimestre, com 06 perguntas de múltipla escolha e um campo livre para críticas e sugestões e resposta do gestor da unidade.

No ano de 2012 foram registrados 534 questionários com críticas e sugestões no campo livre.

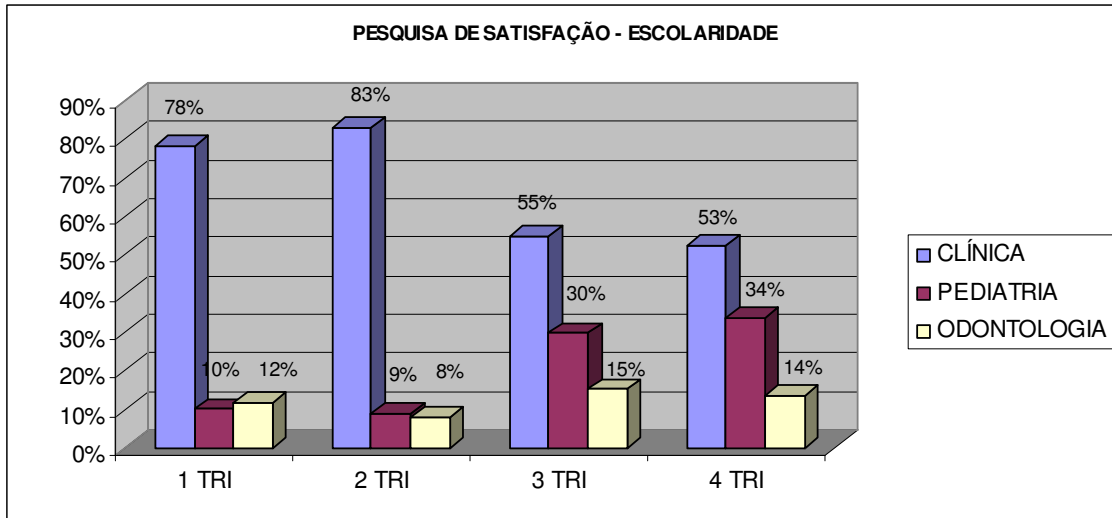
### 1.4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

No ano de 2012, foi realizado na UPA João XVIII a Pesquisa de Satisfação com os usuários que passaram em atendimento, utilizando-se como metodologia a aplicação de questionário em um mês típico de atendimento da unidade. Foram distribuídos questionários, com 10 questões fechadas a ser respondido pelo usuário de forma livre e voluntária, para que o mesmo não se sentisse constrangido ou coagido.

Os formulários foram distribuídos pelos administrativos da recepção no momento em que o usuário fazia o registro para atendimento na UPA. Foi colocada uma Urna para que os usuários depositassem o questionário preenchido após o atendimento. A urna fica exposta na entrada da UPA com cartazes de incentivo com o dizer: “Nós queremos ouvi-lo”.

Foram entrevistados 4.188 usuários, atendidos pelas especialidades médicas e odontologia do serviço. O número de usuários entrevistados e sua distribuição nos trimestres de 2012 e por especialidades médicas é apresentado na tabela 03:

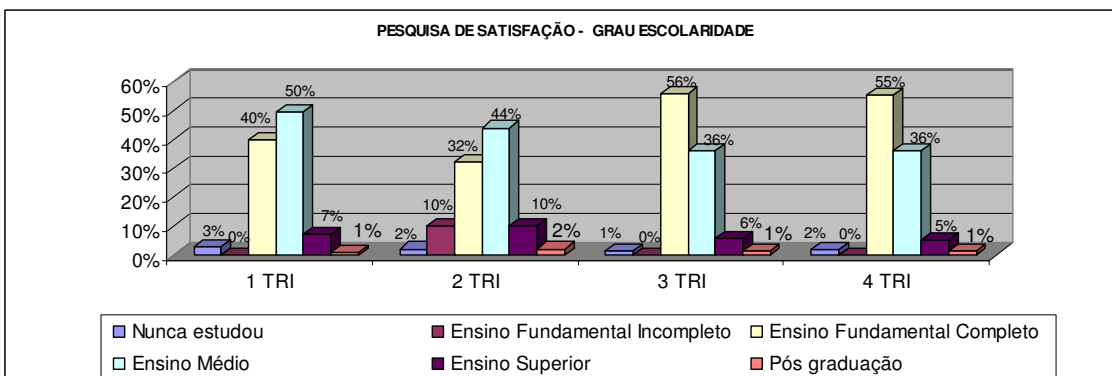
**Gráfico 07: Usuários entrevistados de acordo com tipo de atendimento recebido**



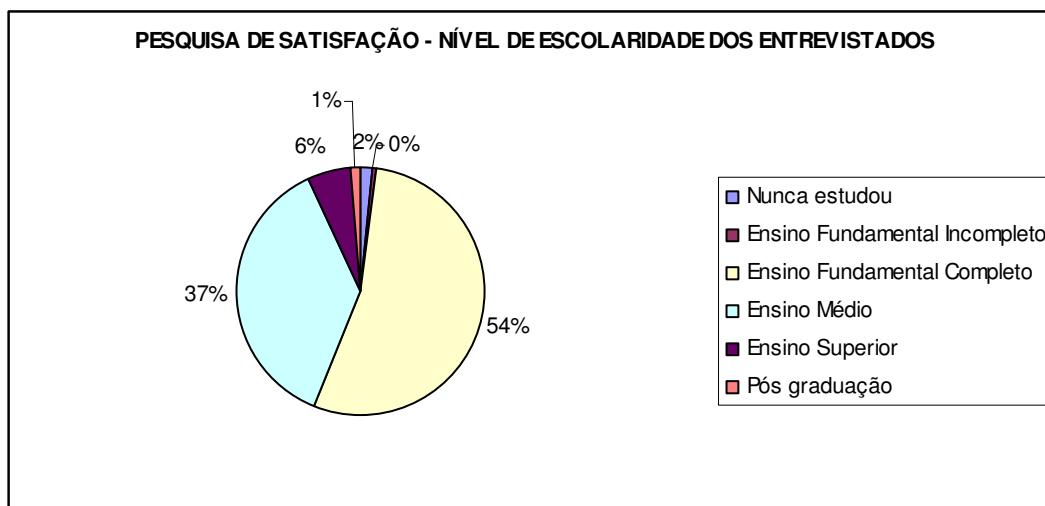
Dos usuários que responderam aos questionários no ano de 2012, 52% eram do sexo feminino e 48% do sexo masculino.

Quanto ao nível de escolaridade dos participantes, 54% dos entrevistados declararam ter o ensino fundamental completo

**GRÁFICO - Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo nível de escolaridade**



**Gráfico 09 - Pesquisa de Satisfação do Usuário: Nível de Escolaridade**

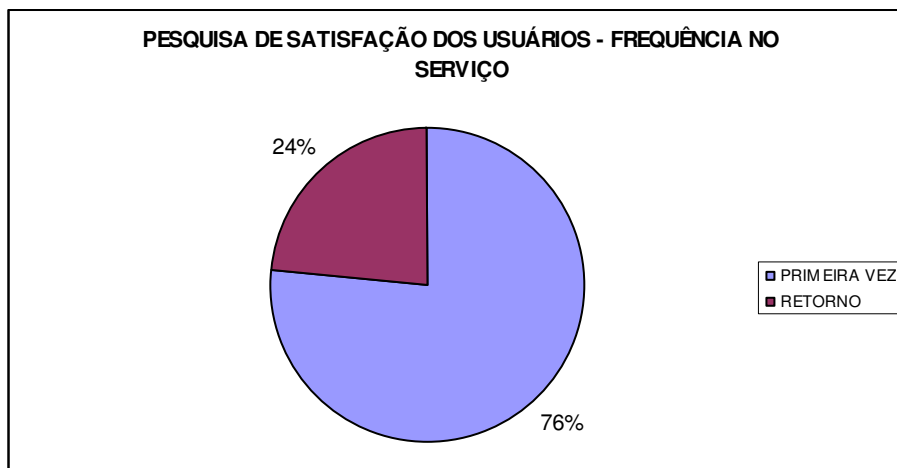


Dos 4.188 entrevistados, 3.196 já haviam sido atendidos na UPA João XVIII em outras ocasiões e 992 usuários estiveram na UPA no momento da pesquisa, pela primeira vez.

**Tabela - Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo frequência na UPA em 2012**

FREQUÊNCIA	1 TRI	2 TRI	3 TRI	4 TRI	TOTAL
PRIMEIRA VEZ	83	52	1259	1802	3196
RETORNO	175	48	370	399	992
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>100</b>	<b>1629</b>	<b>2201</b>	<b>4188</b>

### Gráfico 09 – Pesquisa de Satisfação de Usuários: Frequência de Atendimento na UPA



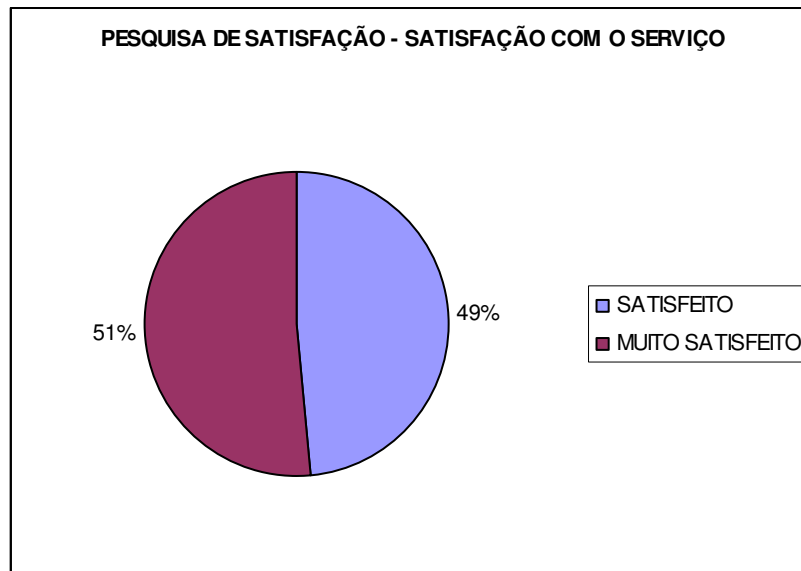
#### 1.5. Percentual de Usuários Satisfeitos e Muito Satisfeitos

Dos 4.188 entrevistados no ano de 2012, 70% relataram estar muito satisfeitos ou satisfeitos, sendo 1.510 relataram que ficaram muito satisfeitos e 1.433 ficaram satisfeitos com o atendimento disponibilizado na UPA João XVII. Observamos os dados no quadro e gráfico a seguir.

**Tabela - Distribuição dos participantes na pesquisa segundo a satisfação no atendimento disponibilizado a UPA.**

Nível de Escolaridade	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
SATISFEITOS	0	40	758	635	1433
MUITO SATISFEITOS	0	60	456	994	1510
<b>Total por trimestre</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>1214</b>	<b>1629</b>	<b>2943</b>

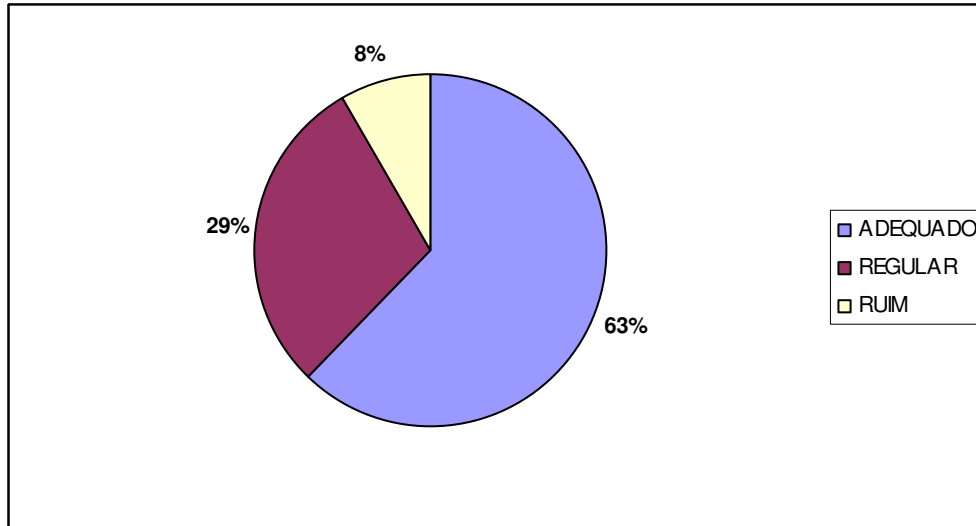
**Gráfico - Distribuição dos participantes na pesquisa segundo a satisfação no atendimento disponibilizado a UPA.**



Quanto ao tempo de espera para o atendimento, a maioria dos entrevistados consideraram o tempo adequado, conforme demonstrado em quadro e gráfico a seguir.

**Tabela - Distribuição dos participantes da pesquisa segundo satisfação quanto ao tempo de espera para o atendimento na UPA.**

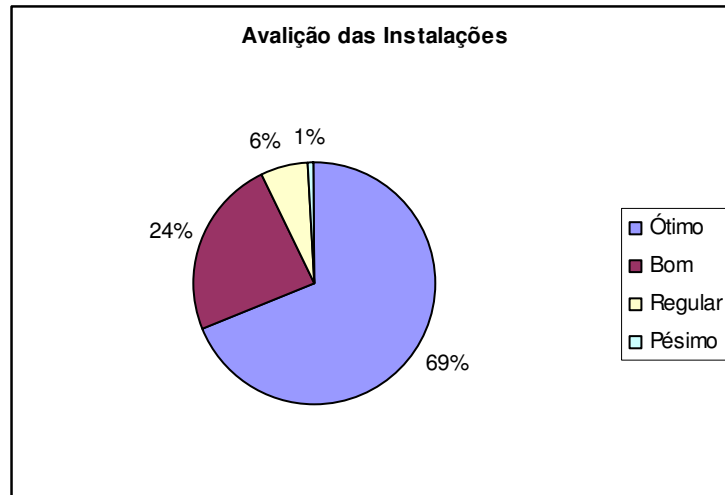
Nível de Escolaridade	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
ADEQUADO	103	46	1.099	1355	2603
REGULAR	120	44	419	648	1231
RUIM	35	10	111	198	354
<b>Total por trimestre</b>	<b>258</b>	<b>100</b>	<b>1629</b>	<b>2201</b>	<b>4188</b>

**Gráfico – Satisfação quanto ao tempo de espera para o atendimento na UPA**

Na pesquisa, foi questionado aos usuários como classificariam as instalações da UPA João XVIII. Dos 4.188 entrevistados, 2876 as classificaram como ótimas, 1009 as classificaram como bom, 267 como regular e 36 como péssima.

**Tabela - Distribuição dos participantes da pesquisa segundo satisfação quanto às instalações da UPA.**

AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	1 TRI	2 TRI	3 TRI	4 TRI	TOTAL
Ótimo	120	85	982	1689	2876
Bom	125	0	472	412	1009
Regular	10	12	156	89	267
Péssimo	3	3	19	11	36
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>100</b>	<b>1629</b>	<b>2201</b>	<b>4188</b>

**Gráfico – Avaliação das instalações da UPA João XVIII pelos entrevistados****Desempenho Assistencial****1.6. Tempo Médio de Espera entre Classificação de Risco do Enfermeiro e o Atendimento Médico.**

No ano de 2012 passaram pela Classificação de Risco 74.863 pacientes, divididos em cores segundo risco, conforme apresentado em tabela 09.

Segundo padrões estabelecidos em contrato de gestão, temos que o tempo médio de espera entre classificação de risco do enfermeiro e o atendimento médico tem que ser menor ou igual a 15 minutos para pacientes classificados em Vermelho; menor ou igual a 30 minutos para pacientes classificados como amarelo; de até uma hora para os pacientes classificados em verde e de até 24h para pacientes classificados como azuis. O número de pacientes com tempo de espera adequado segundo classificação de risco é apresentado nas Tabelas a seguir.



**Tabela – Número de pacientes classificados por cor, por trimestre do ano de 2012**

<b>Classificação de risco</b>	<b>1o trimestre</b>	<b>2o trimestre</b>	<b>3o trimestre</b>	<b>4o trimestre</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
VERMELHO	52	124	63	72	311
AMARELO	1496	2986	2339	2658	9479
VERDE	3058	9747	14128	11534	38467
AZUL	4740	11436	2311	8191	26678
<b>Total por trimestre</b>	<b>9346</b>	<b>24293</b>	<b>18841</b>	<b>22455</b>	<b>74935</b>

**Tabela – Tempo de espera para atendimento médico adequado conforme critérios de classificação de risco**

<b>Classificação de risco</b>	<b>N. de pacientes</b>	<b>Tempo de espera adequado</b>	<b>% de pacientes com tempo de espera adequado</b>
VERMELHO	311	311	100
AMARELO	9479	9109	96
VERDE	38467	37768	98
AZUL	26678	26673	99
<b>Total</b>	<b>74935</b>	<b>73861</b>	<b>98,00%</b>

### 1.7. Taxa de Mortalidade Avaliada na Unidade

Todos os casos de óbitos ocorridos na UPA Sepetiba em 2012 foram discutidos e analisados por Comissão de Óbitos.

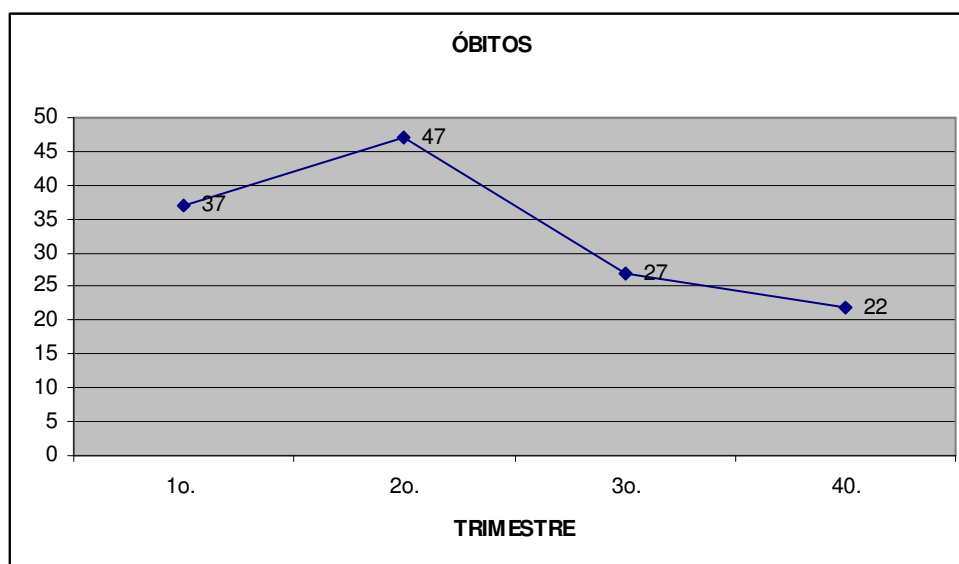
A taxa de mortalidade é calculada dividindo-se o número total de óbitos pelo número total de altas ocorridas na unidade

No período considerado ocorreram 133 óbitos, gerando uma taxa de mortalidade de 12%. Na tabela e gráfico abaixo podemos acompanhar a evolução de óbitos nos meses de setembro a dezembro de 2012.

Tabela: Taxa de óbito no ano de 2012

TRIM	N. DE ALTAS	N. DE ÓBITOS	TAXA DE ÓBITO
1o.	169	37	22%
2o.	309	47	15%
3o.	311	27	9%
4o.	300	22	7%
Total	1089	133	12%

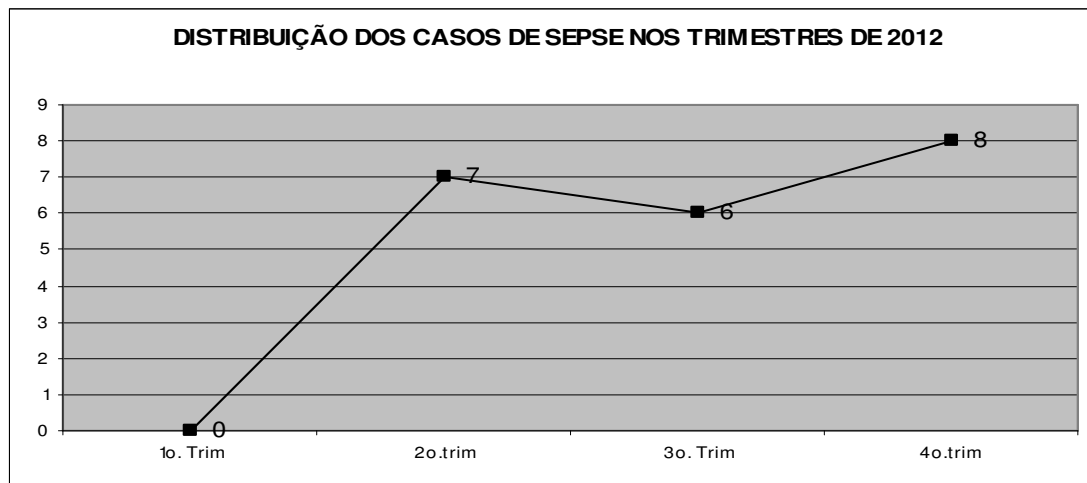
GRÁFICO: Distribuição dos óbitos no ano de 2012



### 1.8. Tempo Médio de Início de Antibiótico em Vigência de Sepses

A UPA João XVIII possui a Comissão de Infecção Hospitalar que se reúne mensalmente registrando em ata as ocorrências identificadas e os encaminhamentos decididos, assim como a análise dos boletins de atendimentos médico.

No ano de 2012 ocorreram 21 casos de sepses na UPA João XVIII, e destes 17 iniciaram antibioticoterapia em tempo igual ou inferior a 2 horas do diagnóstico. No gráfico abaixo é apresentada a distribuição dos casos de sepses ao longo do ano de 2012.



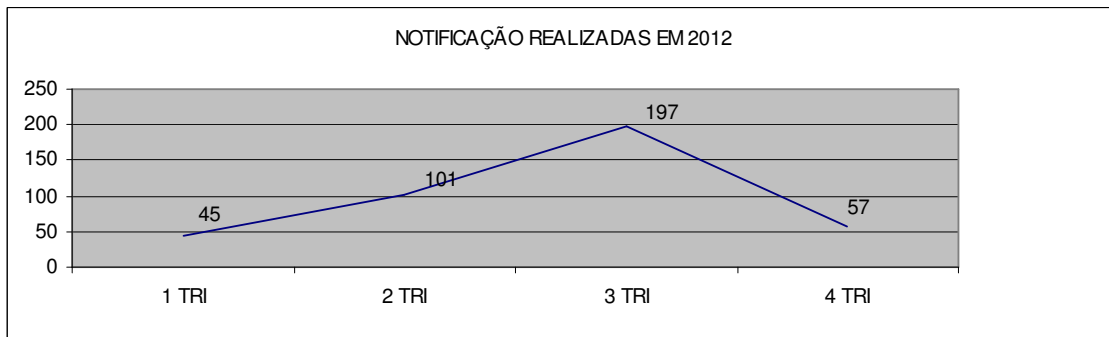
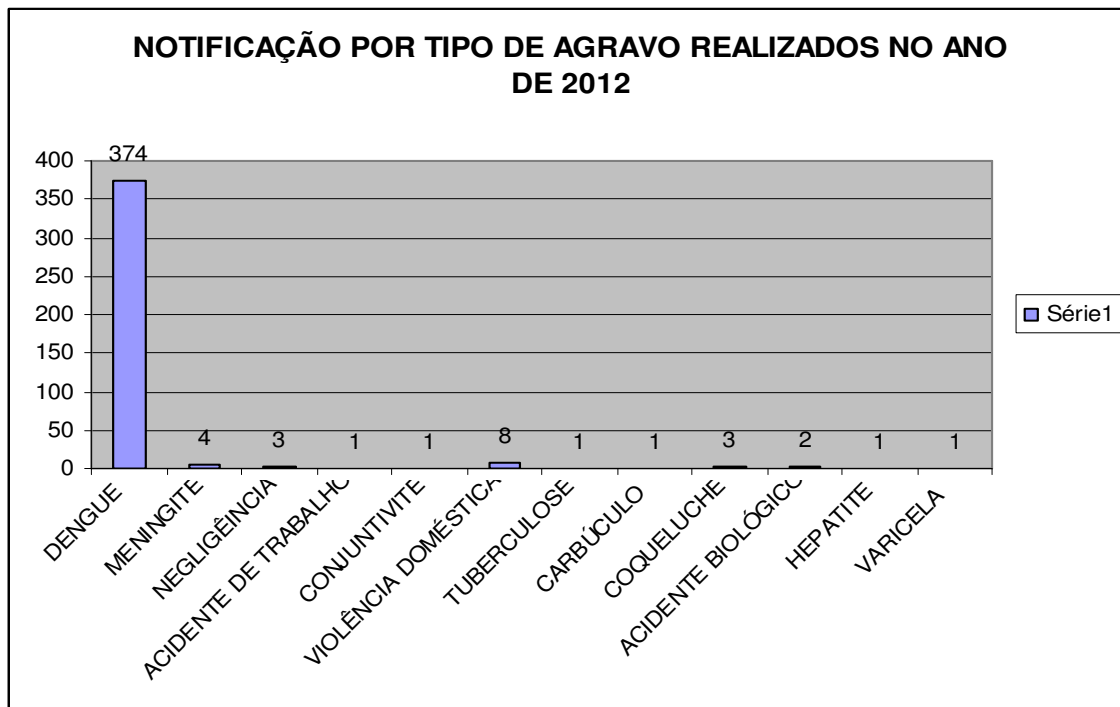
### 1.9. Adequação ao Sistema de Regulação

Durante o ano de 2012 passaram pelas salas, Amarela, Vermelha e Amarela Pediátrica 2121 pacientes, destes 1058 pacientes passaram por mais de 24 horas, sendo regulados 1011 pacientes. Destes 196 foram transferidos e 807 ficaram aguardando a liberação da vaga pela central de regulação.

A UPA João XVIII teve no ano de 2012 uma taxa de regulação 96% e taxa de transferência de 19%.

### 1.10. Preenchimento da Ficha do SINAN nos Casos Previstos

Foram realizadas 400 notificações de agravos no ano de 2012, distribuídas conforme gráficos apresentados a seguir.



## Eficiência

### 1.11. Percentual de BAE Dentro do Padrão de Conformidades

No ano de 2012, a Comissão de prontuários da UPA João XVIII analisou uma amostra dos BAEs para avaliação de sua organização de acordo com as práticas técnicas operacionais requeridas.

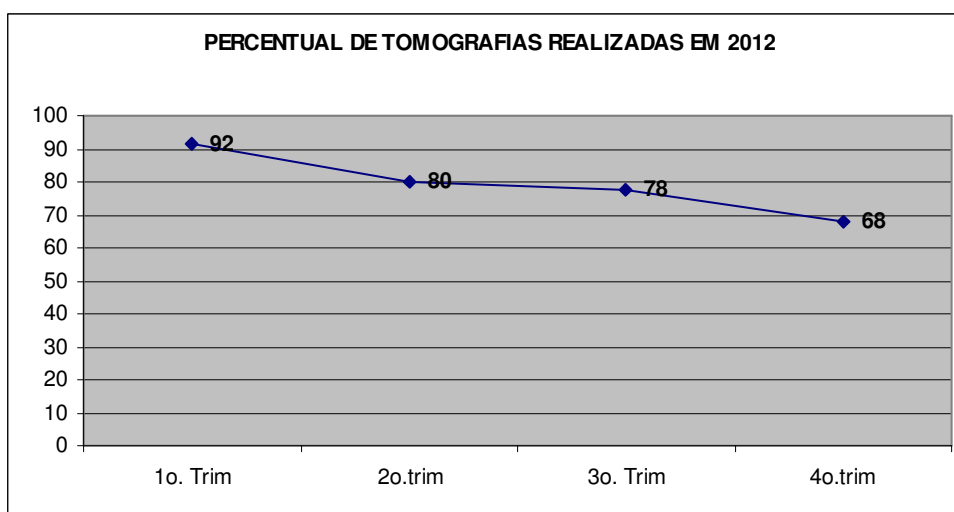
### 1.12. Percentual de Tomografias Realizadas em Pacientes com AVC

No ano de 2012 foram diagnosticados 87 pacientes com AVC, destes 69 realizaram tomografia computadorizada, correspondendo a um percentual de 79% dos pacientes com diagnóstico de AVC. Segue no quadro abaixo a distribuição do número de tomografias realizadas nos trimestres de 2012. O gráfico apresenta a evolução do percentual de tomografias realizadas neste ano.

**Tabela: Percentual de tomografias realizadas em pacientes com diagnóstico de AVC**

Trimestre/ 2012	N. DE PACIENTES COM DIAGNÓSTICO DE AVC	N. DE PACIENTES QUE REALIZARAM A TOMOGRAFIA	PERCENTUAL DE TOMOGRAFIAS REALIZADAS
1o. Trim	24	22	92
2o.trim	20	16	80
3o. Trim	18	14	78
4o.trim	25	17	68
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>69</b>	<b>79</b>

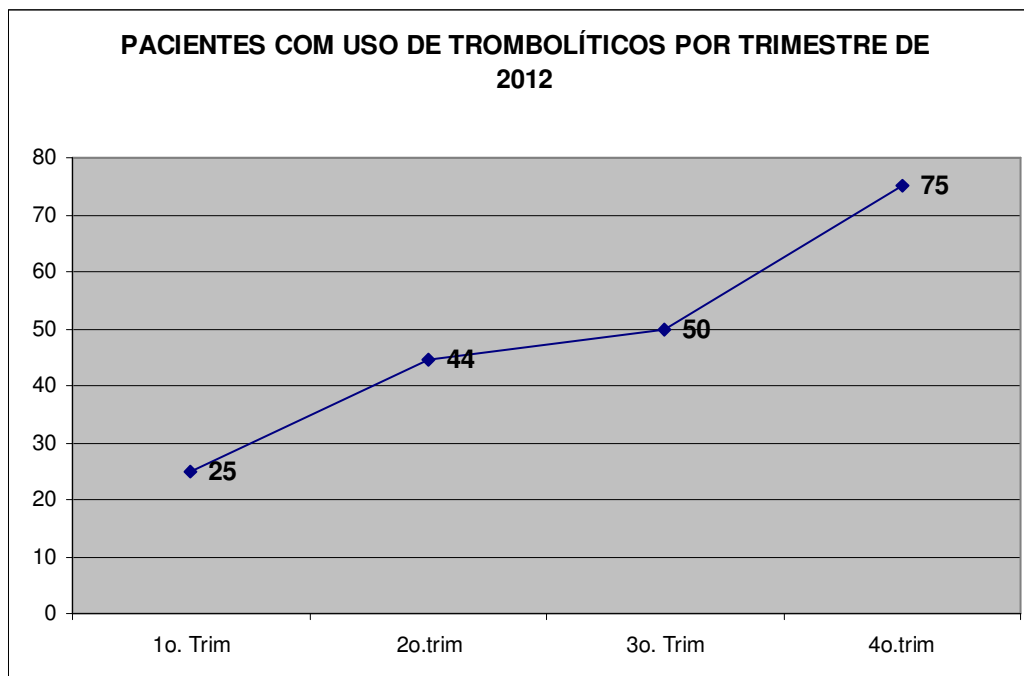
**Gráfico: Percentual de tomografias realizadas por trimestre de 2012**



### 1.13. Percentual de Trombólise Realizadas no Tratamento de IAM com Supra de ST

No ano de 2012 foram diagnosticados 29 pacientes com IAM e 14 destes fizeram uso de trombolítico, gerando um percentual de 48% de trombólise realizadas.

Trimestre/ 2012	N. DE PACIENTES COM DIAGNÓSTICO DE IAM	N. DE PACIENTES QUE FIZERAM USO DE TROMBOLÍTICOS	PERCENTUAL DE TROMBÓLISE REALIZADAS
1o. Trimestre	4	1	25
2o.Trimestre	9	4	44
3o. Trimestre	12	6	50
4o.Trimetre	4	3	75
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>48</b>





#### **1.14. Relatório Assistencial e Financeiro enviados dentro dos padrões e prazo estabelecidos pela SMSDC**

Todos os indicadores aqui apresentados são contabilizados a partir das planilhas do Censo, encaminhadas semanalmente a SUBHUE.

Os relatórios de atividades financeiras foram enviados mensalmente seguindo o padrão estabelecido pela SMSDC/RJ nos prazos estabelecidos.

#### **1.15. Capacitação dos Profissionais nos Protocolos de Suporte de Vida Disponibilizados pela SMSDC**

No mês de Fevereiro foi realizado o Treinamento de Eletrocardiograma com um total de 08 profissionais com carga horária de 1 hora e treinamento de Reanimação Cardio Pulmonar (RCP) com um total de 14 profissionais das seguintes categorias: médicos, enfermeiros e técnico de enfermagem com carga horária de 4 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Março foi realizado o treinamento de Eletrocardiograma com total de 06 profissionais com carga horária de 1 hora, treinamento de Acolhimento e Humanização com o total de 04 profissionais e um treinamento de Punção Profunda com o total de 01 profissional das seguintes categorias: médica, enfermeiros e técnico de enfermagem com carga horária de 4 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Abril foi realizado o treinamento de Serviço de Atendimento ao Público com total de 16 funcionários com carga horária de 1 hora das seguintes categorias: médica, enfermeiros, técnicos de enfermagem e administrativos em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.



No mês de maio foi realizado o treinamento de Sistematização de Enfermagem com o total de 03 funcionários da categoria de Enfermeiro da UPA João XXIII com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoría e Coordenação de Enfermagem. Foi realizado também treinamento de Acolhimento com Classificação de risco com o total de 18 funcionários da categoria de Enfermeiro da UPA João XXIII com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoría e treinamento de Sistematização de Enfermagem com o total de 04 funcionários da categoria de Técnico de Enfermagem da UPA João XXIII com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoría e a Coordenação de Enfermagem.

No mês de junho foi realizado o treinamento de Sistematização da Assistência de Enfermagem com o total de 18 funcionários da categoria de Enfermagem da UPA João XXIII com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoría e Coordenação de Enfermagem.

No mês de julho foi realizado o treinamento de Taquiarritmia com o total de 10 funcionários da categoria Médica da UPA João XXIII com carga de horária 30 minutos em parceria com a Preceptoría e Coordenação Médica.

No mês de agosto foi realizado o treinamento Serviço de Atendimento ao Público com o total de 28 funcionários da categoria Médica com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoría e Coordenação Médica. Foi realizado também treinamento de Serviço de Atendimento ao Público com o total de 14 funcionários da seguinte categoria de Enfermeiro com carga horária de 2 horas com a Supervisão de Enfermagem e treinamento de Serviço de Atendimento ao Público com o total de 06 funcionários da categoria de Enfermeiro, Médico e Técnico de Enfermagem da com carga horária de 3 horas em parceria com a Instrutora Rosiane Mendes e a Coordenação de Enfermagem.

No mês de setembro foi realizado o treinamento Taquiarritmia com o total de 02 funcionários da categoria Médica da UPA João XXIII com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoría e Coordenação Médica. Foi realizado também treinamento de Curativo em Pé diabético com o total de 03 funcionários da categoria de Enfermeiro da UPA João XXIII com carga horária de 2 horas em parceria com a Coordenação de Saúde da Família da CAP 5.3 e a Preceptoría, treinamento de Telemedicina/ Tele-





eletrocardiograma com o total de 10 funcionários da categoria de Enfermeiro, Médico, Coordenador Médico, Supervisor de Enfermagem e Técnico de Enfermagem da UPA JOÃO XXIII com carga horária de 3 horas em parceria com a Instrutora Rosiane Mendes e a Coordenação de Enfermagem e treinamento de Morte Encefálica com o total de 19 funcionários da categoria de Enfermeiros, Médicos e Dentistas da UPA João XXIII com carga horária de 1 hora em parceria com a Coordenadora Médica.

No mês de outubro foi realizado treinamento Medicação com o total de 08 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem e Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Coordenadora de Enfermagem, treinamento de Medicação com o total de 08 funcionários da categoria de Enfermagem e Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Coordenadora de Enfermagem e treinamento de Medicação com o total de 08 funcionários da categoria de Enfermeiro e Técnico de Enfermagem com carga horária de 3 horas em parceria com a Instrutora Rosiane Mendes e a Coordenação de Enfermagem.

No mês de novembro foi realizado o treinamento Declaração de Óbito com o total de 17 funcionários da categoria Médica com carga horária de 1 hora com a Coordenadora Médica, treinamento de Acolhimento com o total de 08 funcionários da categoria de Enfermeiro e Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Coordenadora de Enfermagem e treinamento de Acolhimento com o total de 04 funcionários da categoria de Enfermeiro e Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Instrutora Rosiane Mendes e a Coordenação de Enfermagem.

No mês de dezembro foi realizado o treinamento Dengue com o total de 11 funcionários da seguinte categoria Médica com carga horária de 1 hora com a Coordenadora Médica.



## 2. UPA 5.3 SEPETIBA

No dia 06 de janeiro de 2012 foi inaugurada na AP 5.3 a UPA Sepetiba que manteve nos meses seguintes o funcionamento de suas atividades.

### INDICADORES

#### Atendimento ao Usuário

##### 2.1. Total de Consultas Médicas

No ano de 2012 foram realizadas 71.449 consultas médicas sendo, 59.789 de clínica médica e 11.660 de pediatria. Dados baseados pelos registros da Unidade Pronto Atendimento (SISUPA).

No mês de Novembro realizou um total de 6.531 atendimentos de consultas médicas, sendo: 5.080 de clínica médica gerando 78% dos atendimentos e 1.451 de pediatria gerando 22% dos atendimentos.

O maior número total de consultas ocorreu no mês de maio (6.982 consultas). O maior número de consultas médicas ocorreu no mês de março (5886 consultas) e de pediatria em agosto (1467).

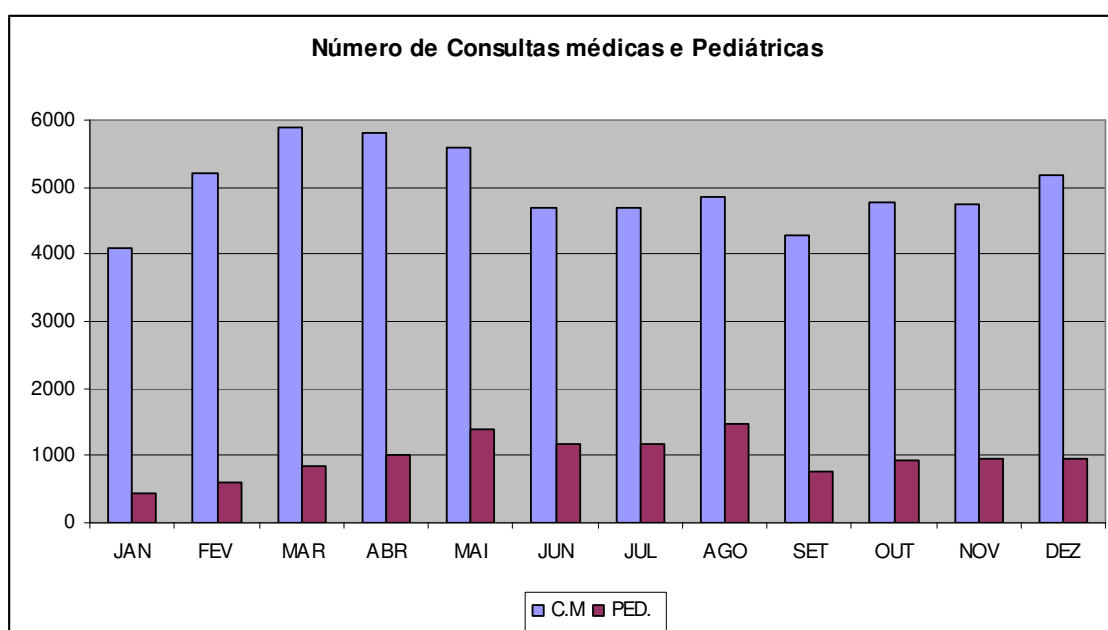
**Tabela 1: Número de Consultas Médicas no ano de 2012**

MÊS	C.M	PED.	TOTAL/ MÊS
JANEIRO	4102	436	4538
FEVEREIRO	5198	608	5806
MARÇO	5886	842	6728
ABRIL	5.800	997	6797
MAIO	5.596	1.386	6982
JUNHO	4.701	1.167	5868
JULHO	4.682	1178	5860
AGOSTO	4852	1467	6319
SETEMBRO	4279	758	5037

MÊS	C.M	PED.	TOTAL/ MÊS
OUTUBRO	4768	914	5682
NOVEMBRO	4738	957	5695
DEZEMBRO	5187	950	6137
<b>TOTAL</b>	<b>59789</b>	<b>11660</b>	<b>71449</b>

Fonte: SISUPA

**Gráfico 1: Consultas médicas e pediátricas no ano 2012**



## 2.2. Índices de Absenteísmo por Categoria Profissional

No ano de 2012 a média do índice de absenteísmo foi de 4,45% para a categoria médica e de 1,51% para as demais categorias. O maior índice para a categoria médica foi encontrado no mês de janeiro (13,75%) e para as outras categorias foi no mês de fevereiro (10%). A meta pactuada para este indicador é de 3%, portanto o absenteísmo médico no ano de 2012 esteve ligeiramente acima do pactuado enquanto o de outras categorias profissionais esteve dentro da meta.

Segue abaixo os gráficos 2 e 3 que demonstram respectivamente o comportamento dos índices de absenteísmo da categoria médica e das demais categorias ao longo do ano de 2012.

Gráfico 2 – Comportamento do índice de absenteísmo da categoria médica no ano de 2012

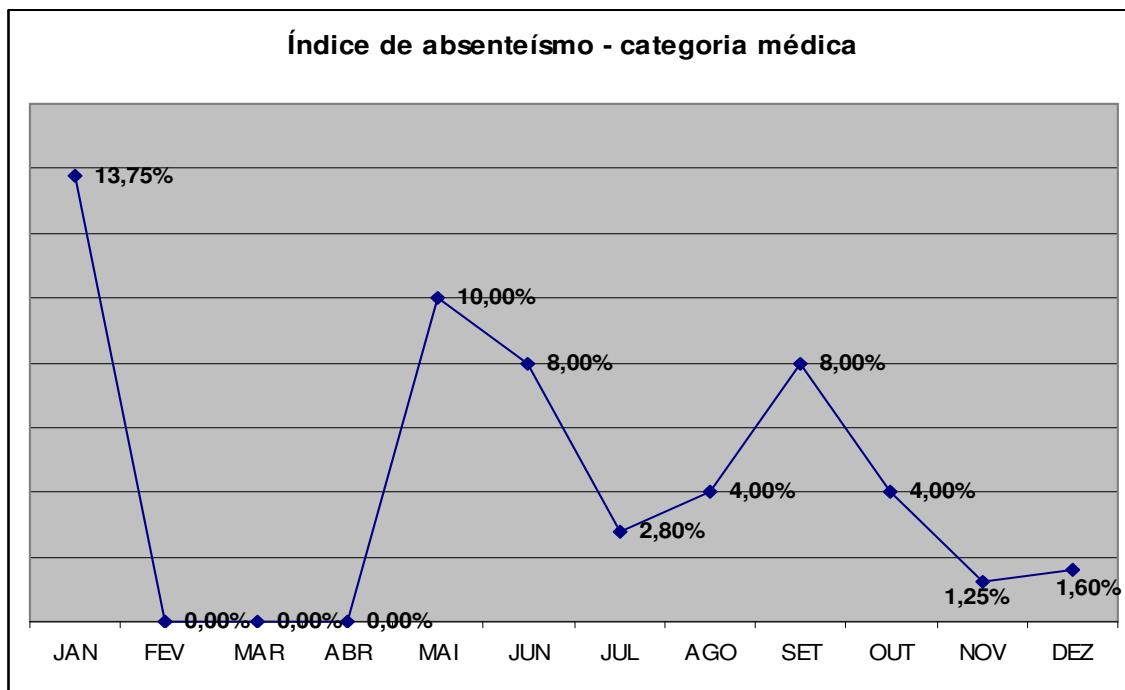
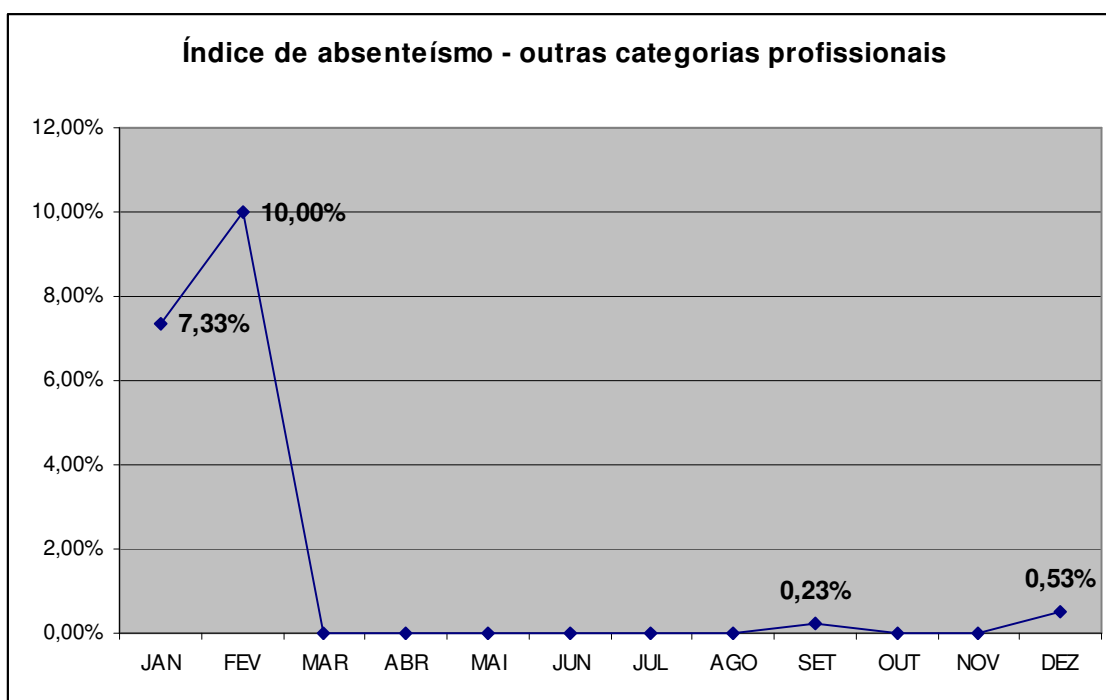


Gráfico 3 – Comportamento do índice de absenteísmo de outras categorias no ano de 2012



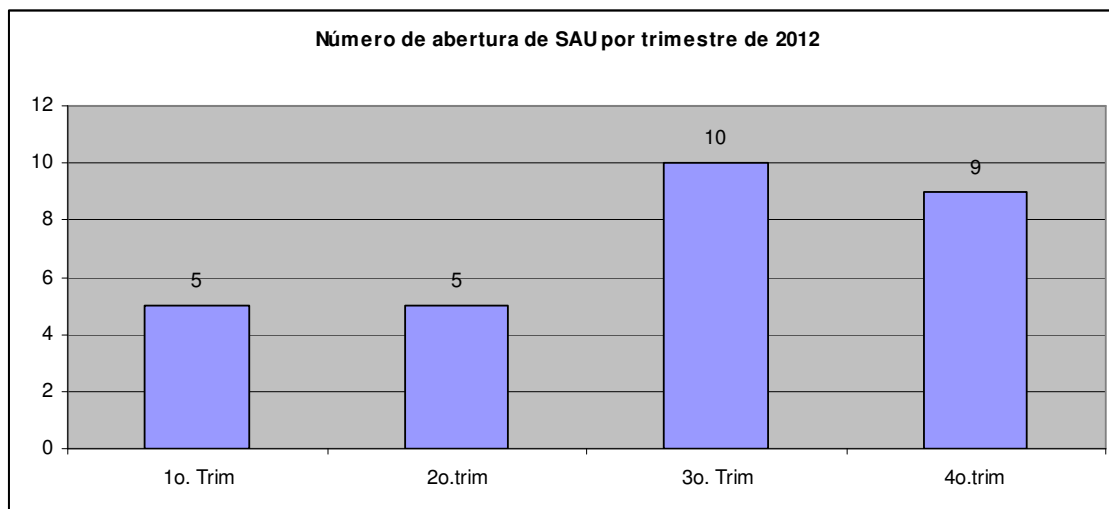
### 2.3. Ouvidoria para Usuários e Profissionais

No ano de 2012 a Sede Administrativa da Organização Social SPDM acompanhou o recebimento das manifestações do SAU e encaminhou-os ao SAU Central para a abertura do processo. Todas as manifestações foram devolvidas à unidade de abrangência do usuário para que a Gerente Administrativa entrasse em contato com o mesmo para a realização dos encaminhamentos, orientações e providências cabíveis, conforme determinado no fluxo do SAU. Vale ressaltar que o SAU se configura como ferramenta de gerenciamento para o gerente da Unidade e como forma de avaliação para os gestores locais, possibilitando o desenvolvimento de estratégias de aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

Ao longo de 2012 foram abertos 29 processos no SAU, conforme distribuição nos trimestres apresentada em tabela 02 e gráfico 04. Dos processos abertos neste período, 100% foram concluídos dentro do próprio trimestre de sua abertura.

**Tabela 02: Distribuição dos processos abertos e concluídos no SAU em 2012**

Unidade de Saúde	Processos abertos 1º Trimestre	Processos abertos 2º Trimestre	Processos abertos 3º Trimestre	Processos Abertos 4º trimestre	Concluídos 1º Trimestre	Concluídos 2º Trimestre	Concluídos 3º Trimestre	Concluídos 4º Trimestre
UPA SEPETIBA	05	05	10	09	05	05	10	09

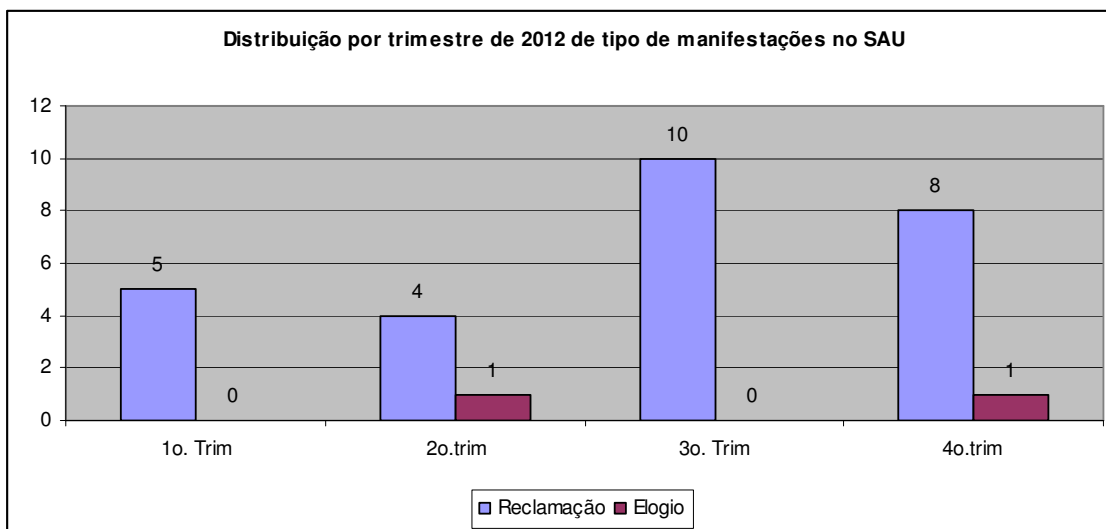
**Gráfico 04 – Número de SAUs abertos por trimestre de 2012**

Os processos abertos do SAU são considerados concluídos após todas as providências tomadas pelo gerente da Unidade e setores envolvidos, sendo imprescindível o contato direto com o usuário para o retorno à sua manifestação com os encaminhamentos realizados e/ou reorientação do usuário, bem como o encaminhamento das providências internas necessárias.

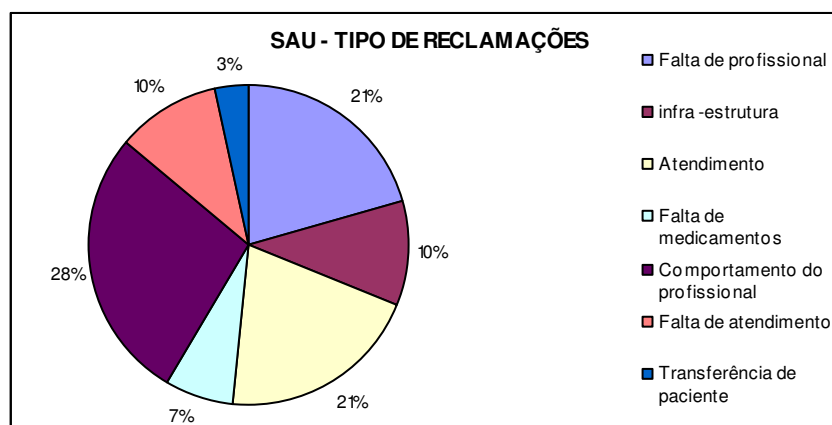
Estas providências são avaliadas pela equipe técnica e gerente de Projetos da Organização Social SPDM/PAIS e se consideradas satisfatórias o processo é encerrado, caso contrário o gerente é reorientado para os encaminhamentos necessários, visando o fortalecimento do SAU como instrumento de gerenciamento do serviço.

Das manifestações registradas no período, 93% foram reclamações e 7% foram elogios. No gráfico 05 são apresentados os tipos de manifestações por trimestre de 2012.

**Gráfico 05 – Tipo de manifestação por trimestre**



Os motivos de reclamações realizadas no período estão ilustradas no gráfico 06.



O SAU recebeu as manifestações dos usuários através das urnas na Unidade, da linha telefônica 0800-770-7736, o e-mail [sau.os@spdm-pais.org.br](mailto:sau.os@spdm-pais.org.br) e através da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde. Não foram utilizados como Canal de acesso ao SAU a correspondência. O canal de acesso mais utilizado pelos usuários no ano de 2012 foi a ouvidoria, com média de 70% do total de manifestações realizadas por este canal de acesso.



## Ouvidoria de Profissionais

Todos os profissionais da UPA Sepetiba são orientados a utilizar o SAU, através de todos os seus canais disponíveis, ou seja, urna, telefone 0800, e-mail, para registrarem suas manifestações junto à Organização Social, utilizando-se como metodologia a aplicação de questionário por trimestre, com 06 perguntas de múltipla escolha e um campo livre para críticas e sugestões e resposta do gestor da unidade.

No ano de 2012 foram registrados 140 questionários com críticas e sugestões no campo livre.

### 2.4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

No ano de 2012, foi realizado na UPA Sepetiba a Pesquisa de Satisfação com os usuários que passaram em atendimento, utilizando-se como metodologia a aplicação de questionário em um mês típico de atendimento da unidade. Foram distribuídos questionários, conforme modelo do **anexo 02**, com 10 questões fechadas a ser respondido pelo usuário de forma livre e voluntária, para que o mesmo não se sentisse constrangido ou coagido.

Os formulários foram distribuídos pelos administrativos da recepção no momento em que o usuário fazia o registro para atendimento na UPA. Foi colocada uma Urna para que os usuários depositassem o questionário preenchido após o atendimento. A urna fica exposta na entrada da UPA com cartazes de incentivo com o dizer: “Nós queremos ouvi-lo”.

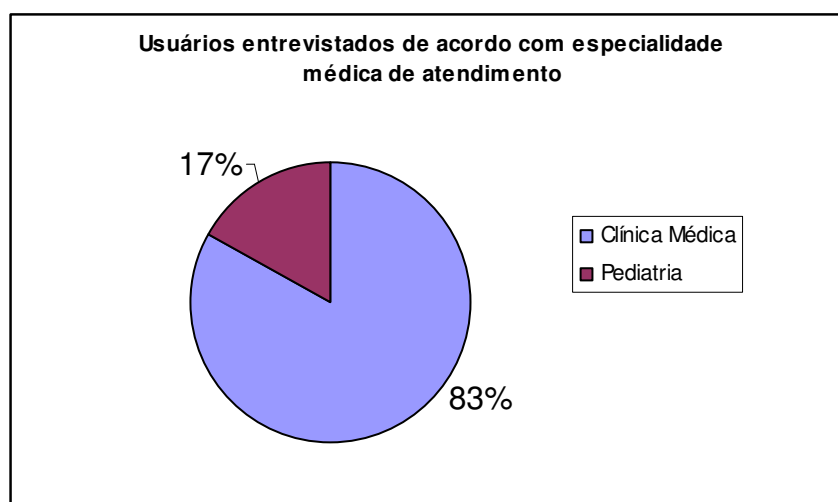
Foram entrevistados 3.655 usuários, atendidos pelas especialidades médicas do serviço. O número de usuários entrevistados e sua distribuição nos trimestres de 2012 e por especialidades médicas é apresentado na tabela 03:



**Tabela 03: Distribuição dos participantes da Pesquisas de Satisfação do Usuário por especialidades médica e por trimestre**

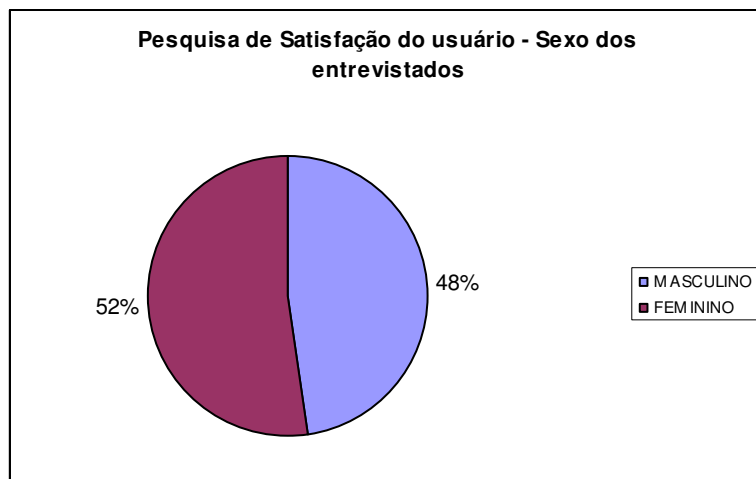
Especialidade Médica 1o. Trimestre	Nº	Especialidade Médica 2o. Trimestre	Nº	Especialidade Médica 3o trimestre	Nº	Especialidade Médica 4o. Trimestre	Nº
Clínica Médica	59	Clínica Médica	805	Clínica Médica	1019	Clínica Médica	1198
Pediatria	17	Pediatria	178	Pediatria	81	Pediatria	222
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>Total</b>	<b>983</b>	<b>Total</b>	<b>1100</b>	<b>Total</b>	<b>1420</b>

**Gráfico 07: Usuários entrevistados de acordo com especialidade médica de atendimento**



Dos usuários que responderam aos questionários no ano de 2012, 1873 eram do sexo feminino e 1706 do sexo masculino, conforme gráfico a seguir.

**Gráfico 08: Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo sexo**

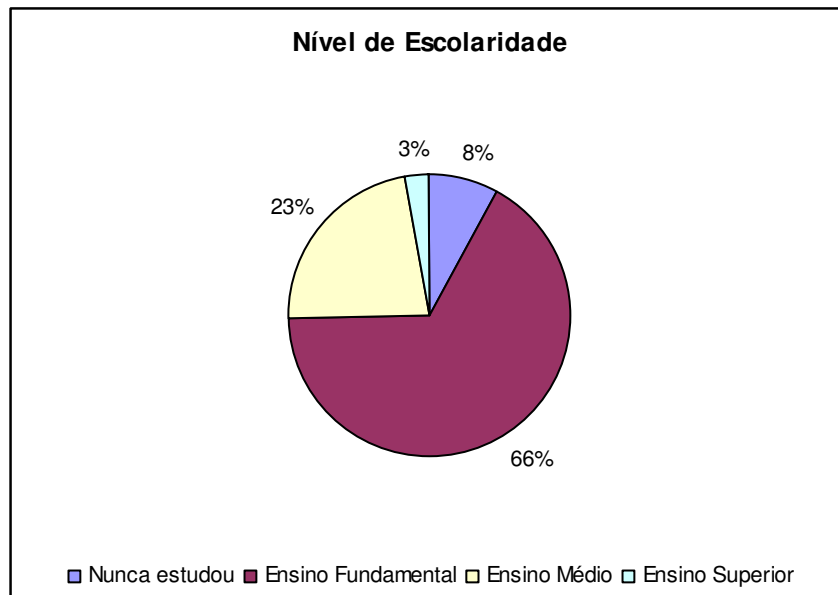


Quanto ao nível de escolaridade dos participantes, 66% dos entrevistados declararam ter o ensino fundamental.

**Tabela 04 - Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo nível de escolaridade**

Nível de Escolaridade	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
Nunca estudou	3	85	104	97	289
Ensino Fundamental	0	585	874	920	2379
Ensino Médio	69	295	85	361	810
Ensino Superior	4	18	37	42	101
<b>Total por trimestre</b>	<b>76</b>	<b>983</b>	<b>1100</b>	<b>1420</b>	<b>3579</b>

**Gráfico 09 - Pesquisa de Satisfação do Usuário: Nível de Escolaridade**

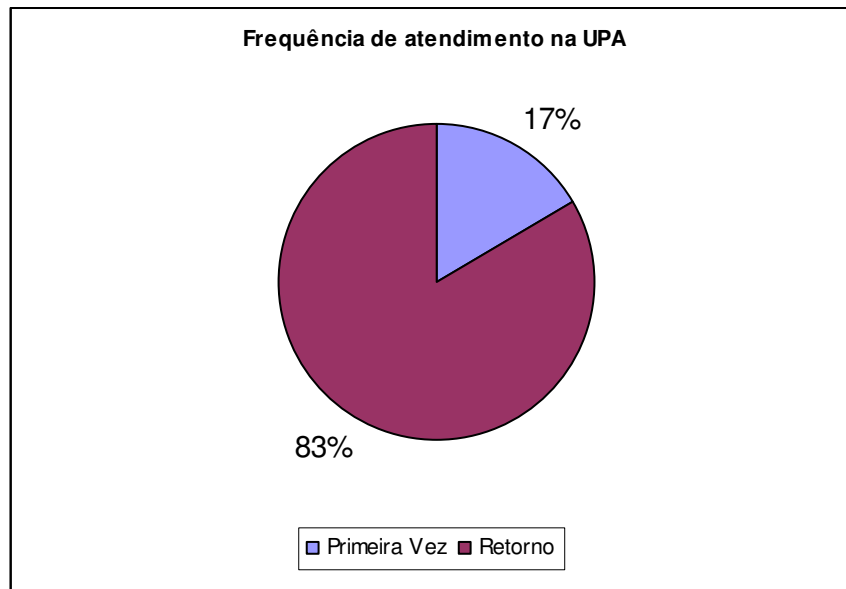


Dos 3579 entrevistados, 2981 já haviam sido atendidos na UPA Sepetiba em outras ocasiões e 598 usuários estiveram na UPA no momento da pesquisa, pela primeira vez.

**Tabela 05 - Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo frequência na UPA em 2012**

Frequência de atendimento na UPA	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
Primeira Vez	61	182	189	166	598
Retorno	15	801	911	1254	2.981
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>983</b>	<b>1.100</b>	<b>1.420</b>	<b>3.579</b>

**Gráfico 09 – Pesquisa de Satisfação de Usuários: Frequência de Atendimento na UPA**



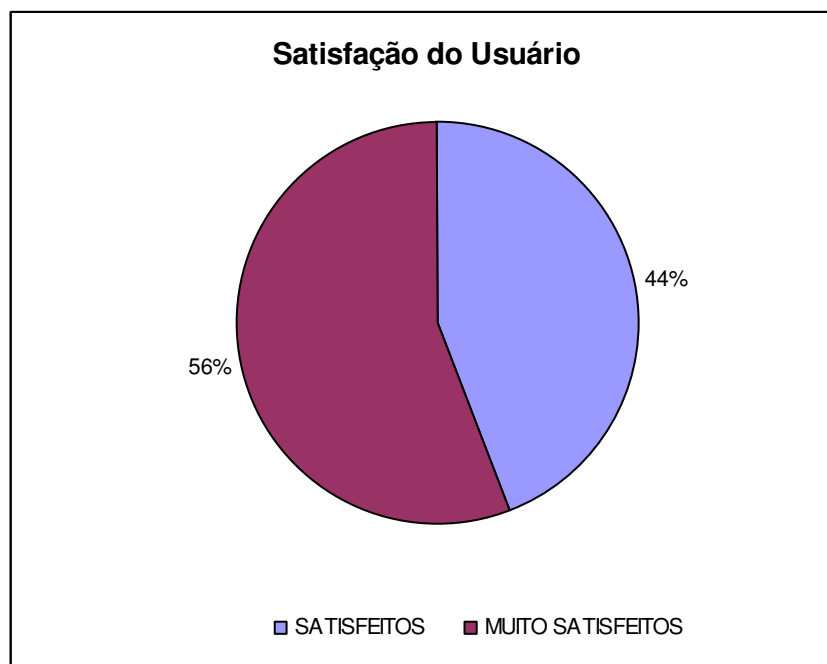
### 2.5. Percentual de Usuários Satisfeitos e Muito Satisfeitos

Dos 3579 entrevistados no ano de 2012, 827 relataram que ficaram muito satisfeitos e 827 ficaram satisfeitos com o atendimento disponibilizado na UPA Sepetiba. Observamos os dados no quadro e gráfico a seguir.

**Tabela 06 - Distribuição dos participantes na pesquisa segundo a satisfação no atendimento disponibilizado a UPA.**

Nível de Escolaridade	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
SATISFEITOS	16	205	221	214	656
MUITO SATISFEITOS	60	190	219	358	827
<b>Total por trimestre</b>	<b>76</b>	<b>395</b>	<b>440</b>	<b>572</b>	<b>1483</b>

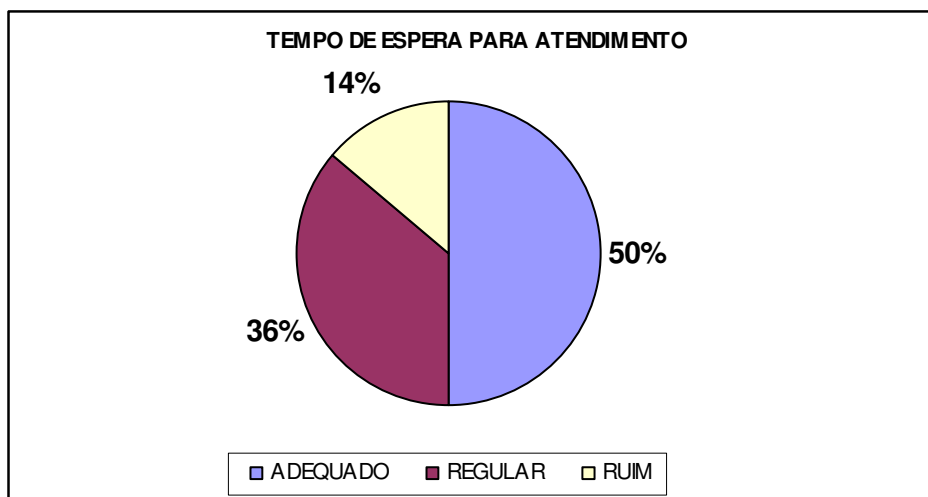
**Gráfico 10 - Distribuição dos participantes na pesquisa segundo a satisfação no atendimento disponibilizado a UPA.**



Quanto ao tempo de espera para o atendimento, a maioria dos entrevistados consideraram o tempo adequado, conforme demonstrado em quadro e gráfico a seguir.

**Tabela 07 - Distribuição dos participantes da pesquisa segundo satisfação quanto ao tempo de espera para o atendimento na UPA.**

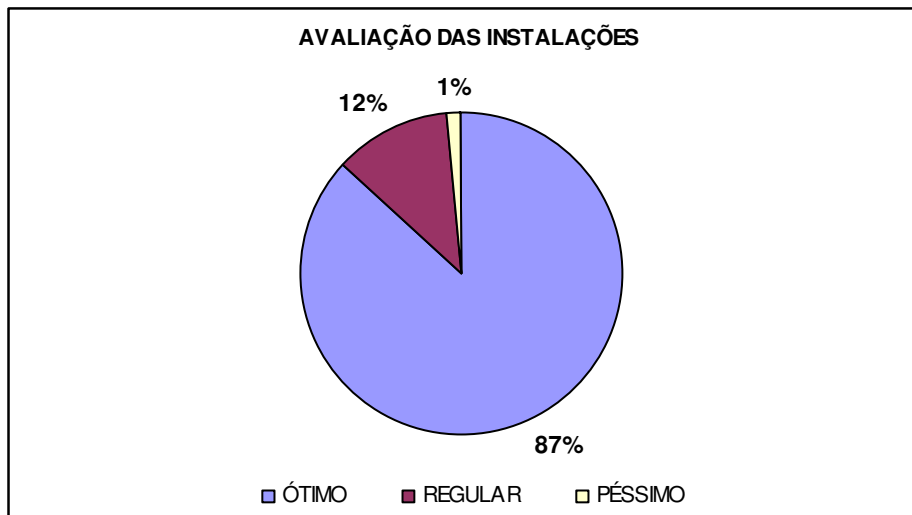
Nível de Escolaridade	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
ADEQUADO	36	534	657	562	1789
REGULAR	31	389	351	517	1288
RUIM	9	60	92	341	502
<b>Total por trimestre</b>	<b>76</b>	<b>983</b>	<b>1100</b>	<b>1420</b>	<b>3579</b>

**Gráfico 11 – Satisfação quanto ao tempo de espera para o atendimento na UPA**

Na pesquisa, foi questionado aos usuários como classificariam as instalações da UPA Paciência. Dos 3.579 participantes, 3.098 as classificaram como ótimas, 432 como regular e 49 como péssima.

**Tabela 08 - Distribuição dos participantes da pesquisa segundo satisfação quanto às instalações da UPA.**

AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
ÓTIMO	43	865	1002	1188	3098
REGULAR	32	110	80	210	432
PÉSSIMO	1	8	18	22	49
<b>Total por trimestre</b>	<b>76</b>	<b>983</b>	<b>1100</b>	<b>1420</b>	<b>3579</b>

**Gráfico 12 – Avaliação das instalações da UPA Sepetiba pelos entrevistados**

### Desempenho Assistencial

#### 2.6. Tempo Médio de Espera entre Classificação de Risco do Enfermeiro e o Atendimento Médico.

No ano de 2012 passaram pela Classificação de Risco 60.689 pacientes, divididos em cores segundo risco, conforme apresentado em tabela 09.

Segundo padrões estabelecidos em contrato de gestão, temos que o tempo médio de espera entre classificação de risco do enfermeiro e o atendimento médico tem que ser menor ou igual a 15 minutos para pacientes classificados em Vermelho; menor ou igual a 30 minutos para pacientes classificados como amarelo; de até uma hora para os pacientes classificados em verde e de até 24h para pacientes classificados como azuis. O número de pacientes com tempo de espera adequado segundo classificação de risco é apresentado na Tabela 10.

**Tabela 09 – Número de pacientes classificados por cor, por trimestre do ano de 2012**

<b>Classificação de risco</b>	<b>1o trimestre</b>	<b>2o trimestre</b>	<b>3o trimestre</b>	<b>4o trimestre</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
VERMELHO	76	260	151	87	574
AMARELO	1285	2517	2459	2316	8577
VERDE	3527	8688	6827	9080	28122
AZUL	4338	7003	6745	5330	23416
<b>Total por trimestre</b>	<b>9226</b>	<b>18468</b>	<b>16182</b>	<b>16813</b>	<b>60689</b>

**Tabela 10 – Tempo de espera para atendimento médico adequado conforme critérios de classificação de risco**

<b>Classificação de risco</b>	<b>N. de pacientes</b>	<b>Tempo de espera adequado</b>	<b>% de pacientes com tempo de espera adequado</b>
VERMELHO	574	544	95
AMARELO	8339	8339	100
VERDE	28122	27503	98
AZUL	23416	23399	99
<b>Total por trimestre</b>	<b>22873</b>	<b>59785</b>	<b>98,00%</b>

## 2.7. Taxa de Mortalidade Avaliada na Unidade

Todos os casos de óbitos ocorridos na UPA Sepetiba em 2012 foram discutidos e analisados por Comissão de Óbitos.

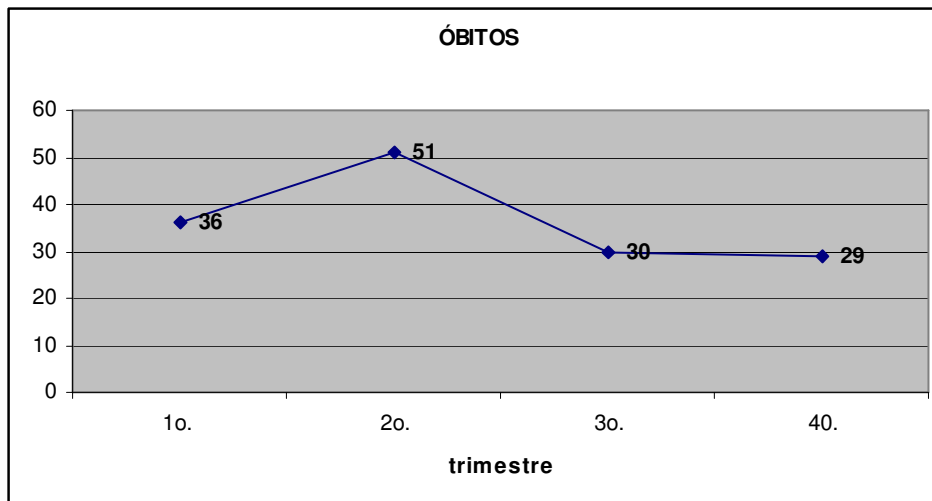
A taxa de mortalidade é calculada dividindo-se o número total de óbitos pelo número total de altas ocorridas na unidade

No período considerado ocorreram 146 óbitos, gerando uma taxa de mortalidade de 11%. Na tabela e gráfico abaixo podemos acompanhar a evolução de óbitos nos meses de setembro a dezembro de 2012.



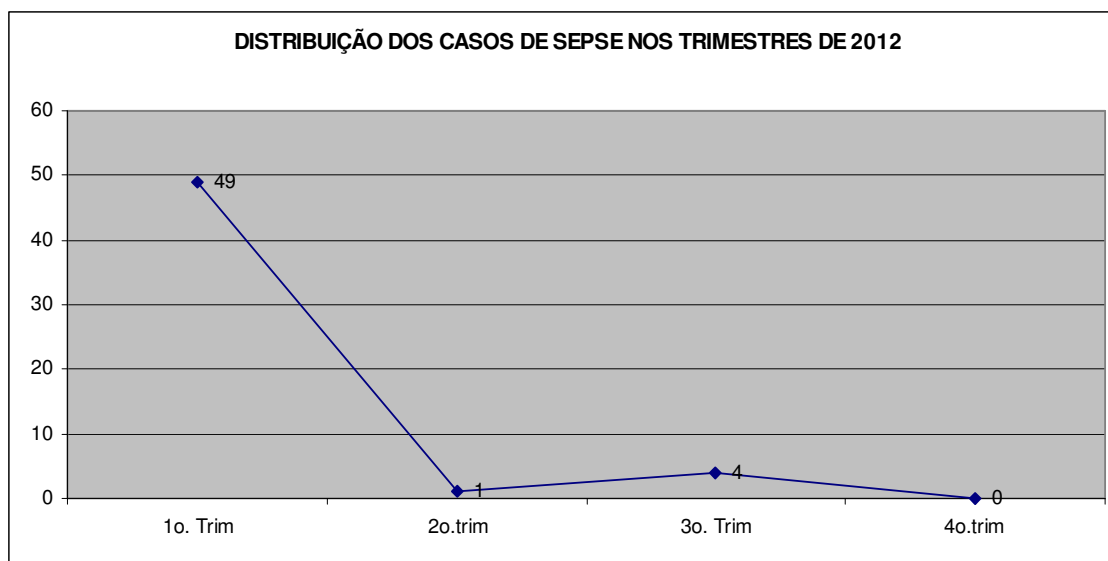
**Tabela: Taxa de óbito no ano de 2012**

TRIMESTRE	N. DE ALTAS	N. DE ÓBITOS	TAXA DE ÓBITO
1º. Trimestre	301	36	12%
2º. Trimestre	372	51	14%
3º. Trimestre	362	30	8%
4º. Trimestre	316	29	9%
<b>Total</b>	<b>1351</b>	<b>146</b>	<b>11%</b>

**GRÁFICO: Distribuição dos óbitos no ano de 2012**

## 2.8. Tempo Médio de Início de Antibiótico em Vigência de Sepses

No ano de 2012 ocorreram 54 casos de sepse na UPA Sepetiba, sendo que todos os pacientes iniciaram antibioticoterapia em tempo igual ou inferior a 2 horas do diagnóstico. No gráfico abaixo é apresentada a distribuição dos casos de sepse ao longo do ano de 2012. Perceber-se uma concentração dos casos no primeiro trimestre com redução importante nos demais trimestres do ano.



### 2.9. Adequação ao Sistema de Regulação

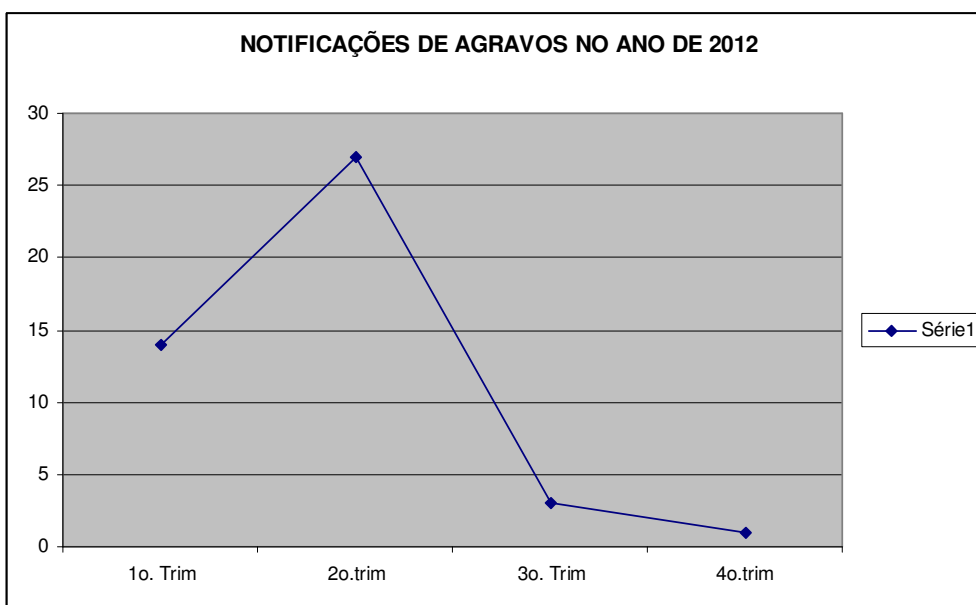
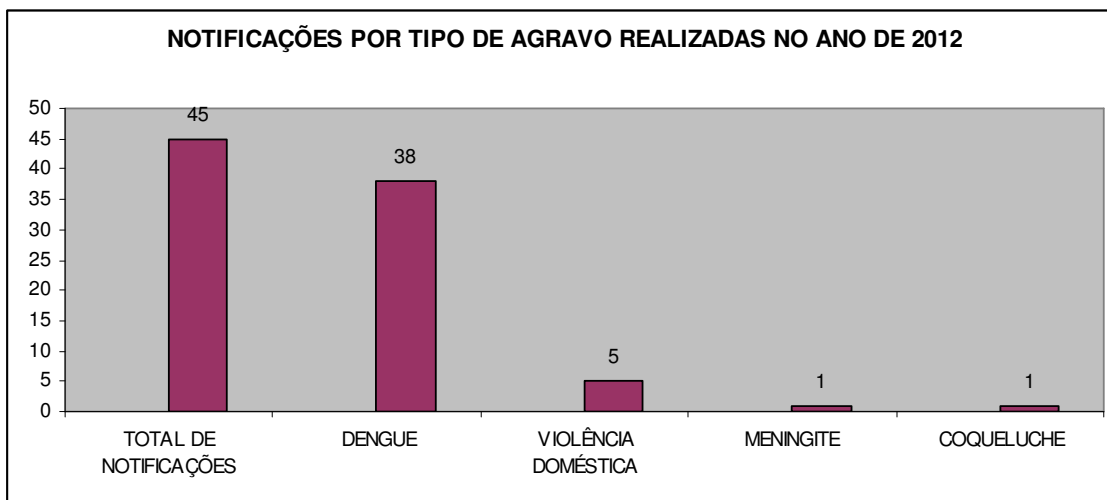
Durante o ano de 2012 passaram pelas salas, Amarela, Vermelha e Amarela Pediátrica 1968 pacientes, destes 631 pacientes passaram por mais de 24 horas, sendo regulados 576 pacientes. Destes 95 foram transferidos e 430 ficaram aguardando a liberação da vaga pela central de regulação.

A UPA Sepetiba teve no ano de 2012 uma taxa de regulação 91,3% e taxa de transferência de 16,5% .

### 2.10. Preenchimento da Ficha do SINAN nos Casos Previstos

Foram realizadas 45 notificações de agravos no ano de 2012, distribuídas conforme tabela e gráficos apresentados a seguir.

Trimestre/ 2012	TIPOS DE NOTIFICAÇÃO				
	TOTAL DE NOTIFICAÇÕES	DENGUE	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	MENINGITE	COQUELUCHE
1o. Trimestre	14	14	0	0	0
2o.Trimestre	27	23	3	1	0
3o. Trimestre	3	0	2	0	1
4o.Trimestre	1	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



## Eficiência

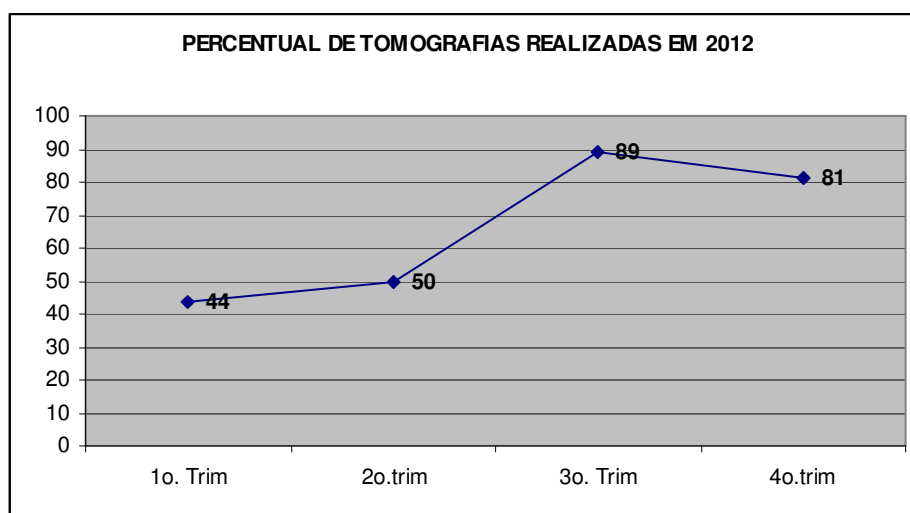
### 2.11. Percentual de BAE Dentro do Padrão de Conformidades

No ano de 2012, a Comissão de prontuários da UPA Sepetiba analisou uma amostra dos BAEs para avaliação de sua organização de acordo com as práticas técnicas operacionais requeridas.

## 2.12. Percentual de Tomografias Realizadas em Pacientes com AVC

No ano de 2012 foram diagnosticados 102 pacientes com AVC, destes 66 realizaram tomografia computadorizada, correspondendo a um percentual de 65% dos pacientes com diagnóstico de AVC. Segue no quadro abaixo a distribuição do número de tomografias realizadas nos trimestres de 2012. O gráfico apresenta a evolução do percentual de tomografias realizadas neste ano.

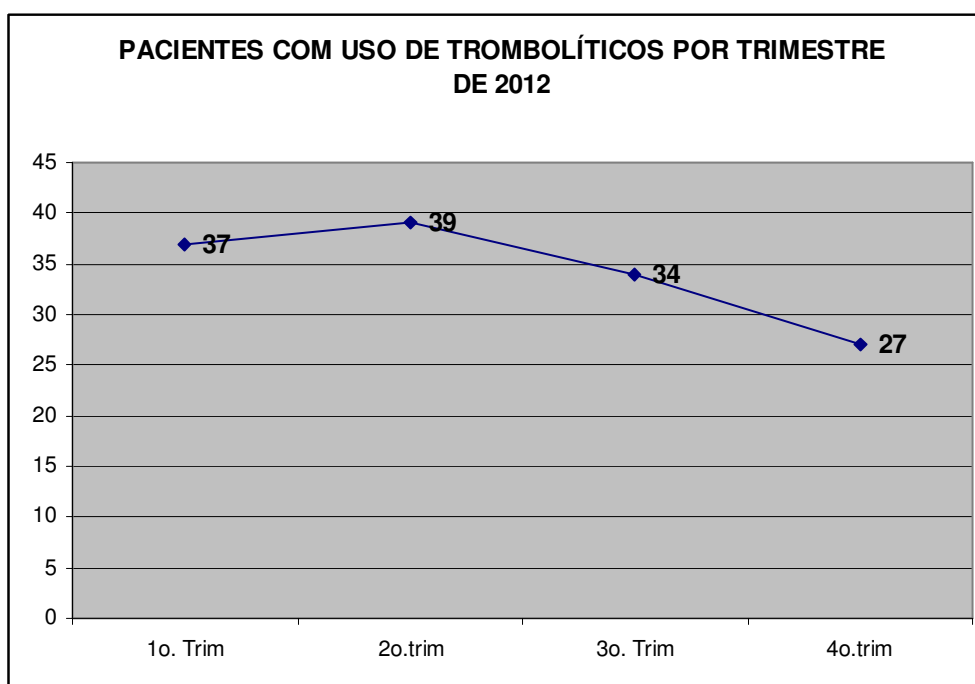
Trimestre/ 2012	N. DE PACIENTES COM DIAGNÓSTICO DE AVC	N. DE PACIENTES QUE REALIZARAM A TOMOGRAFIA	PERCENTUAL DE TOMOGRAFIAS REALIZADAS
1o. Trimetre	32	14	44
2o. Trimestre	20	10	50
3o. Trimestre	18	16	89
4o. Trimestre	32	26	81
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>66</b>	<b>65</b>



## 2.13. Percentual de Trombólise Realizadas no Tratamento de IAM com Supra de ST

No ano de 2012 foram diagnosticados 137 pacientes com IAM e 100% destes fizeram uso de trombolíticos, gerando um percentual de 100% de trombólises realizadas.

trim/ 2012	N. DE PACIENTES COM DIAGNÓSTICO DE IAM	N. DE PACIENTES QUE FIZERAM USO DE TROMBOLÍTICOS	PERCENTUAL DE TROMBÓLISE REALIZADAS
1o. Trimestre	37	37	100
2o.Trimestre	39	39	100
3o. Trimestre	34	34	100
4o.Trimestre	27	27	100
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>137</b>	<b>100</b>



#### 2.14. Relatório Assistencial e Financeiro enviados dentro dos padrões e prazo estabelecidos pela SMSDC

Todos os indicadores aqui apresentados são contabilizados a partir das planilhas do Censo, encaminhadas semanalmente a SUBHUE.

Os relatórios de atividades financeiras foram enviados mensalmente seguindo o padrão estabelecido pela SMSDC/RJ nos prazos estabelecidos.



## **2.15. Capacitação dos Profissionais nos Protocolos de Suporte de Vida Disponibilizados pela SMSDC**

No mês de Janeiro foi realizado o treinamento de Bomba Infusora com o total de 22 funcionários e treinamento de Respirador Mecânico com o total de 59 funcionários das seguintes categorias: médica, enfermeiros e técnico de enfermagem com carga horária de 4 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Fevereiro foi realizado o Treinamento de Dengue com um total de 43 profissionais das seguintes categorias: médica, enfermeiros e técnico de enfermagem com carga horária de 4 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Março foi realizado o treinamento de Acolhimento e Humanização com o total de 17 funcionários e um treinamento de Manuseio de Equipamentos de Ambulância com o total de 13 funcionários das seguintes categorias: médica, enfermeiros e técnico de enfermagem com carga horária de 4 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Abril foi realizado o treinamento de Eletrocardiograma com o total de 15 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 3 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Maio foi realizado o treinamento de Parada Cardio - respiratória com o total de 36 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de junho foi realizado o treinamento de Politrauma com o total de 30 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora e treinamento de Uso e Manuseio do Ventilador Mecânico com o total de 05 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.



No mês de julho foi realizado o treinamento de Doenças Respiratórias com o total de 18 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de agosto foi realizado o treinamento de Regulação com o total de 08 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem, Enfermeiro, Assistente Administrativo, Médico e Assistente Social com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e a Assistente Social. Foi realizado também o treinamento de NR-32 com o total de 59 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem, Enfermeiro, Farmacêutico, Assistente Administrativo, Assistente Social e Médico com carga horária de 8 horas com a Preceptoria da SPDM & PAIS e o treinamento de Regulação e Rotinas com o total de 08 funcionários da seguinte categoria Técnico de Enfermagem e Enfermeiros com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Assistente Social.

Em setembro foi realizado o treinamento de CCIH com o total de 21 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem, Auxiliar de limpeza, Auxiliar de Portaria e Enfermeiro com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

Em outubro foi realizado o treinamento de Lavagem das Mãos com o total de 10 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Assistente Social e Auxiliar Administrativo com carga horária de 2 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem. Foi realizado também o treinamento de Abordagem ao paciente em Parada Cardiorespiratória com o total de 32 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Assistente Social e Auxiliar Administrativo com carga horária de 2 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem e o treinamento de Abordagem a criança vítima de PCR com o total de 20 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Assistente Social e Auxiliar Administrativo com carga horária de 2 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

Em novembro foi realizado o treinamento de Acolhimento com Classificação de risco com o total de 38 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem



e Assistente Social com carga horária 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

Em dezembro foi realizado o treinamento de Motivação em equipe com o total de 20 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Assistente Social e Auxiliar Administrativo com carga horária de 2 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

### 3. UPA 5.3 PACIÊNCIA

No dia 20 de janeiro de 2012 foi inaugurada na AP 5.3 a UPA Paciência que manteve nos meses seguintes o funcionamento de suas atividades.

## INDICADORES

### Atendimento ao Usuário

#### 3.1. Total de Consultas Médicas

No ano de 2012 foram realizadas 64.504 consultas médicas sendo, 52.531 de clínica médica e 11.973 de pediatria. Dados baseados pelos registros da Unidade Pronto Atendimento (SISUPA).

**Tabela 1: Número de Consultas Médicas no ano de 2012**

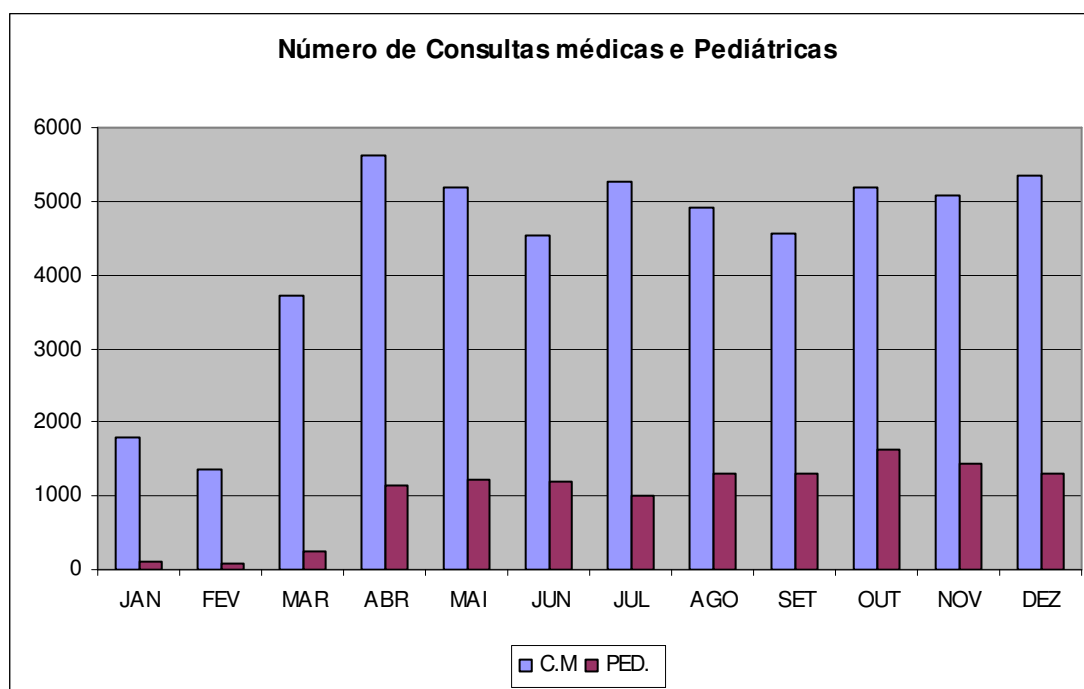
MÊS	C.M	PED.	TOTAL MÊS
JANEIRO	1805	112	1917
FEVEREIRO	1353	90	1443
MARÇO	3715	244	3959
ABRIL	5.607	1.142	6749
MAIO	5174	1215	6389
JUNHO	4547	1182	5729
JULHO	5254	1015	6269
AGOSTO	4920	1296	6216



MÊS	C.M	PED.	TOTAL MÊS
SETEMBRO	4555	1298	5853
OUTUBRO	5.172	1.622	6794
NOVEMBRO	5.080	1.451	6531
DEZEMBRO	5.349	1.306	6655
<b>TOTAL</b>	<b>52531</b>	<b>11973</b>	<b>64504</b>
<b>MÉDIA</b>	<b>4378</b>	<b>998</b>	<b>5375</b>

Fonte: SISUPA

**Gráfico 1: Consultas médicas e pediátricas no ano 2012**



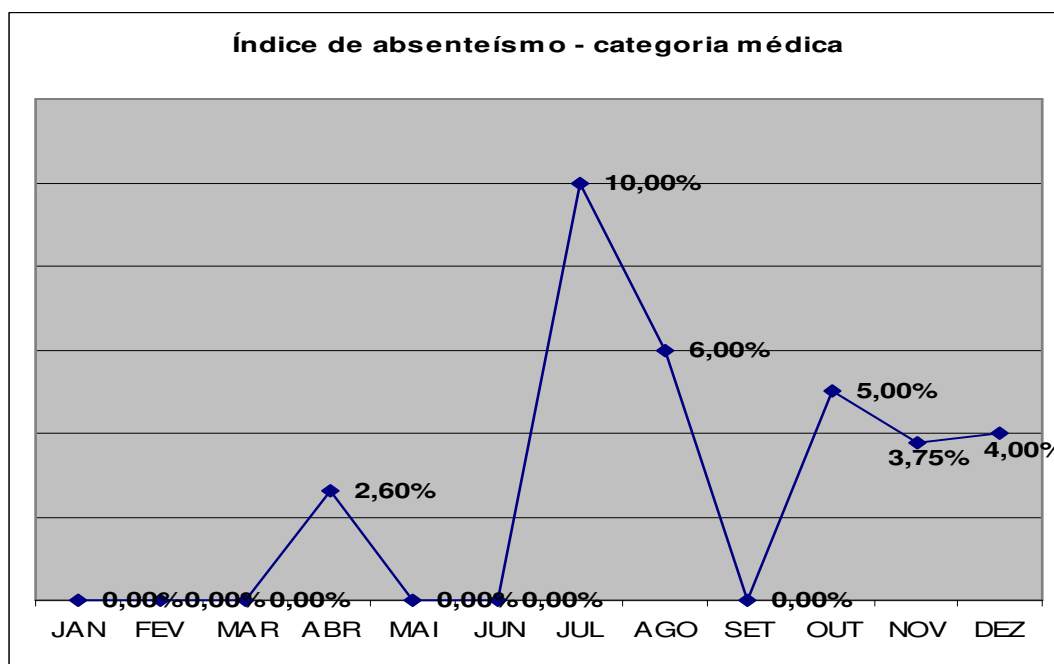
### 3.2. Índices de Absenteísmo por Categoria Profissional

No ano de 2012 a média do índice de absenteísmo foi de 2,61% para a categoria médica e de 2,23% para as demais categorias. O maior índice para a

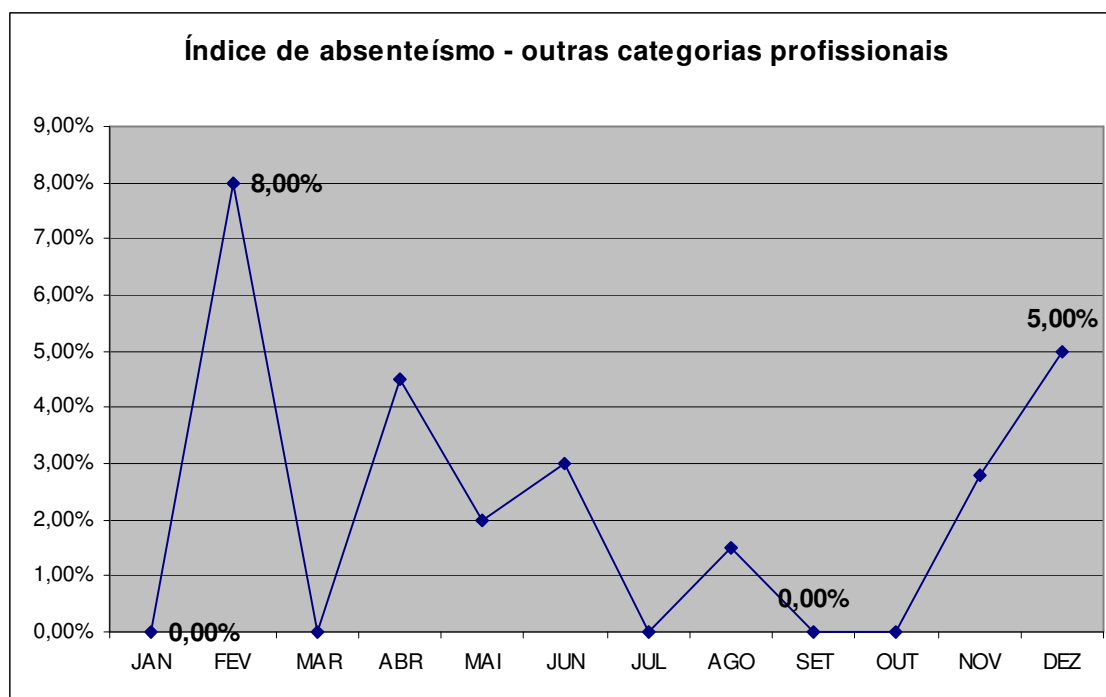
categoria médica foi encontrado no mês de julho (10%) e para as outras categorias foi no mês de fevereiro (8%). A meta pactuada para este indicador é de 3%.

Segue abaixo os gráficos 2 e 3 que demonstram respectivamente o comportamento dos índices de absenteísmo da categoria médica e das demais categorias ao longo do ano de 2012.

**Gráfico 2 – Comportamento do índice de absenteísmo da categoria médica no ano de 2012**



**Gráfico 3 – Comportamento do índice de absenteísmo de outras categorias no ano de 2012**



### 3.3. Ouvidoria para Usuários e Profissionais

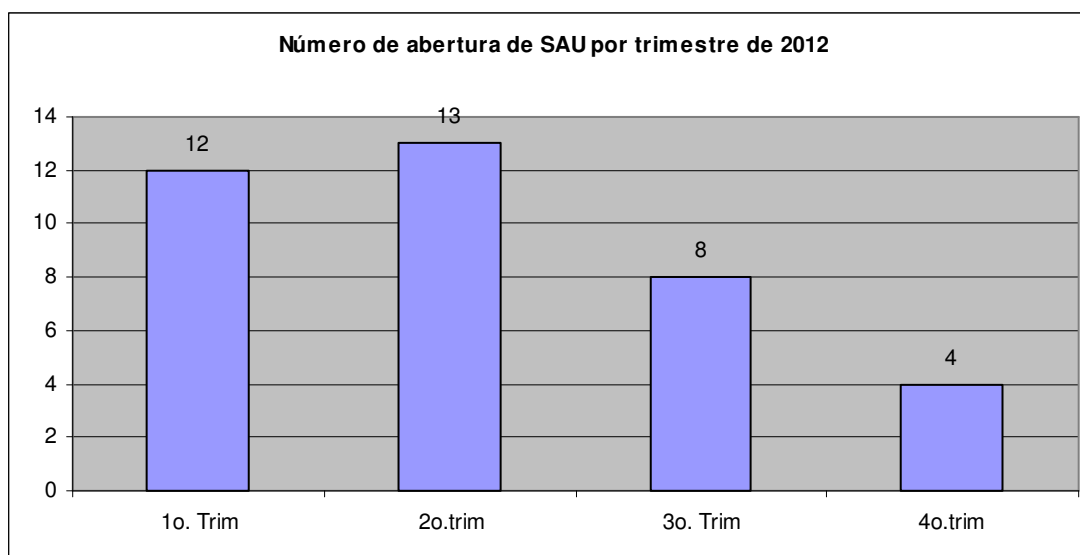
No ano de 2012 a Sede Administrativa da Organização Social SPDM acompanhou o recebimento das manifestações do SAU e encaminhou-os ao SAU Central para a abertura do processo. Todas as manifestações foram devolvidas à unidade de abrangência do usuário para que a Gerente Administrativa entrasse em contato com o mesmo para a realização dos encaminhamentos, orientações e providências cabíveis, conforme determinado no fluxo do SAU. Vale ressaltar que o SAU se configura como ferramenta de gerenciamento para o gerente da Unidade e como forma de avaliação para os gestores locais, possibilitando o desenvolvimento de estratégias de aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

Ao longo de 2012 foram abertos 37 processos no SAU, conforme distribuição nos trimestre apresentada em tabela 02 e gráfico 04 . Dos processos abertos neste período, 100% foram concluídos dentro do próprio trimestre de sua abertura.

**Tabela 02: Distribuição dos processos abertos e concluídos no SAU em 2012**

Unidade de Saúde	Processos abertos 1º Trimestre	Processos aberto 2º Trimestre	Processos abertos 3º Trimestre	Processos Abertos 4º trimestre	Concluídos 1º Trimestre	Concluídos 2º Trimestre	Concluídos 3º Trimestre	Concluídos 4º Trimestre
UPA PACIÊNCIA	12	13	8	4	12	13	8	4

**Gráfico 04 – Número de SAUs abertos por trimestre de 2012**



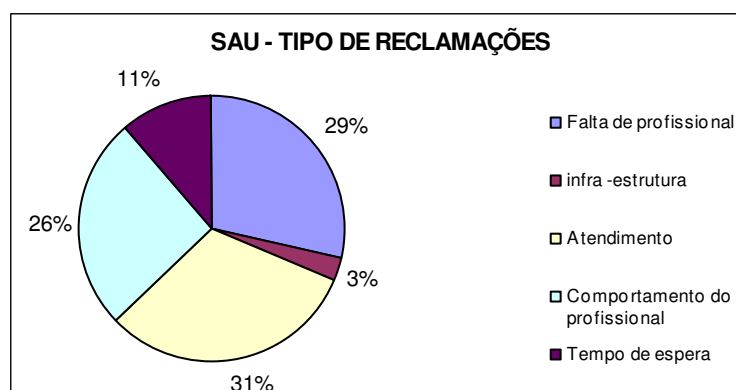
Os processos abertos do SAU são considerados concluídos após todas as providências tomadas pelo gerente da Unidade e setores envolvidos, sendo imprescindível o contato direto com o usuário para o retorno à sua manifestação com os encaminhamentos realizados e/ou reorientação do usuário, bem como o encaminhamento das providências internas necessárias.

Estas providências são avaliadas pela equipe técnica e gerente de Projetos da Organização Social SPDM/PAIS e se consideradas satisfatórias o processo é encerrado, caso contrário o gerente é reorientado para os encaminhamentos

necessários, visando o fortalecimento do SAU como instrumento de gerenciamento do serviço.

Das manifestações registradas no período, 93% foram reclamações e 7% foram elogios.

Os motivos de reclamações realizadas no período estão ilustradas no gráfico a seguir:



O SAU recebeu as manifestações dos usuários através das urnas na Unidade, da linha telefônica 0800-770-7736, o e-mail [sau.os@spdm-pais.org.br](mailto:sau.os@spdm-pais.org.br) e através da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde. Não foram utilizados como Canal de acesso ao SAU a correspondência. O canal de acesso mais utilizado pelos usuários no ano de 2012 foi o telefone, com 89% do total de manifestações realizadas por este canal de acesso.

### Ouvidoria de Profissionais

Todos os profissionais da UPA Paciência são orientados a utilizar o SAU, através de todos os seus canais disponíveis, ou seja, urna, telefone 0800, e-mail, para registrarem suas manifestações junto à Organização Social, utilizando-se como metodologia a aplicação de questionário por trimestre, com 06 perguntas de múltipla escolha e um campo livre para críticas e sugestões e resposta do gestor da unidade.



No ano de 2012 foram registrados 140 questionários com críticas e sugestões no campo livre.

### 3.4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

No ano de 2012, foi realizado na UPA Paciência a Pesquisa de Satisfação com os usuários que passaram em atendimento, utilizando-se como metodologia a aplicação de questionário em um mês típico de atendimento da unidade. Foram distribuídos questionários, com 10 questões fechadas a ser respondido pelo usuário de forma livre e voluntária, para que o mesmo não se sentisse constrangido ou coagido.

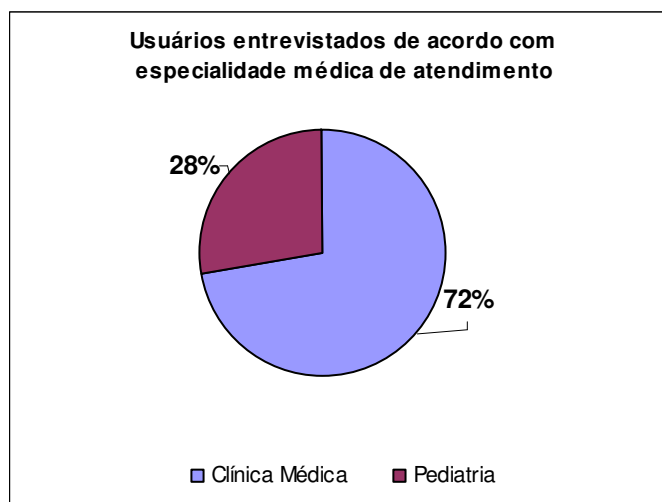
Os formulários foram distribuídos pelos administrativos da recepção no momento em que o usuário fazia o registro para atendimento na UPA. Foi colocada uma Urna para que os usuários depositassem o questionário preenchido após o atendimento. A urna fica exposta na entrada da UPA com cartazes de incentivo com o dizer: “Nós queremos ouvi-lo”.

Foram entrevistados 4745 usuários, atendidos pelas especialidades médicas do serviço. O número de usuários entrevistados e sua distribuição nos trimestres de 2012 e por especialidades médicas é apresentado na tabela 03:

**Tabela 03: Distribuição dos participantes da Pesquisas de Satisfação do Usuário por especialidades médica e por trimestre**

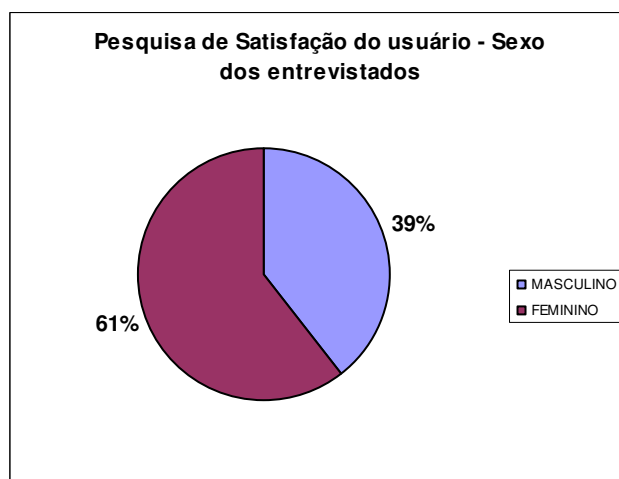
<b>Especialidade Médica 1o. Trimestre</b>	<b>Nº</b>	<b>Especialidade Médica 2o. Trimestre</b>	<b>Nº</b>	<b>Especialidade Médica 3o trimestre</b>	<b>Nº</b>	<b>Especialidade Médica 4o. Trimestre</b>	<b>Nº</b>
Clínica Médica	75	Clínica Médica	930	Clínica Médica	994	Clínica Médica	1427
Pediatria	5	Pediatria	520	Pediatria	509	Pediatria	285
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>Total</b>	<b>1450</b>	<b>Total</b>	<b>1503</b>	<b>Total</b>	<b>1712</b>

**Gráfico 07: Usuários entrevistados de acordo com especialidade médica de atendimento**



Dos usuários que responderam aos questionários no ano de 2012, 2.628 eram do sexo feminino e 1.707 do sexo masculino, conforme gráfico a seguir.

**Gráfico 08: Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo sexo**

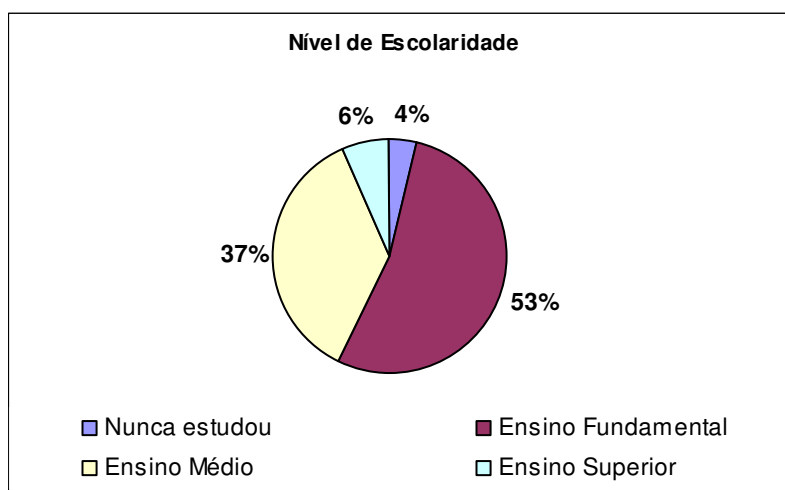


Quanto ao nível de escolaridade dos participantes, 53% dos entrevistados declararam ter o ensino fundamental.

**Tabela 04 - Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo nível de escolaridade**

Nível de Escolaridade	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
Nunca estudou	5	26	51	98	180
Ensino Fundamental	0	536	956	1025	2517
Ensino Médio	65	702	438	538	1743
Ensino Superior	10	186	58	51	305
<b>Total por trimestre</b>	<b>80</b>	<b>1450</b>	<b>1503</b>	<b>1712</b>	<b>4745</b>

**Gráfico 09 - Pesquisa de Satisfação do Usuário: Nível de Escolaridade**



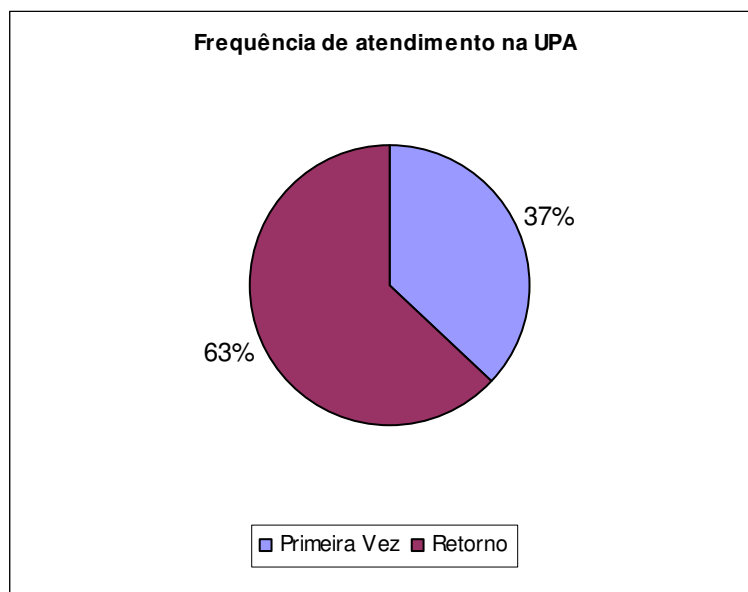
Dos 4.745 entrevistados, 2.986 já haviam sido atendidos na UPA Paciência em outras ocasiões e 1759 usuários estiveram na UPA no momento da pesquisa, pela primeira vez.



**Tabela 05 - Distribuição dos participantes da Pesquisa de Satisfação do Usuário segundo frequência na UPA em 2012**

<b>Frequência de atendimento na UPA</b>	<b>1o trimestre</b>	<b>2o trimestre</b>	<b>3o trimestre</b>	<b>4o trimestre</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
Primeira Vez	46	942	412	359	1759
Retorno	34	508	1091	1.353	2.986
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>1.450</b>	<b>1.503</b>	<b>1.712</b>	<b>4.745</b>

**Gráfico 09 – Pesquisa de Satisfação de Usuários: Frequência de Atendimento na UPA**



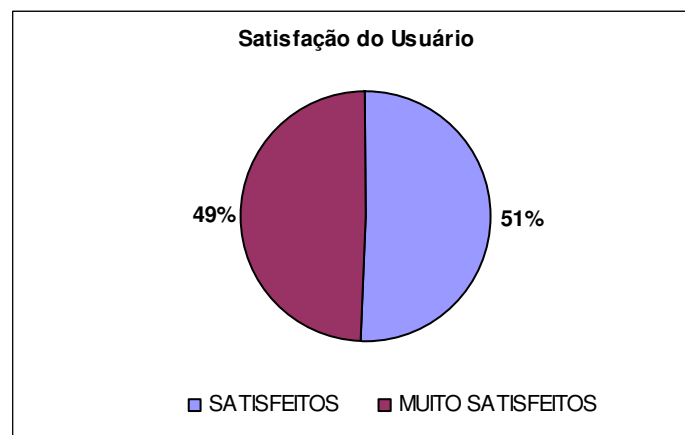
### 3.5. Percentual de Usuários Satisfeitos e Muito Satisfeitos

Dos 4.475 entrevistados no ano de 2012, 963 relataram que ficaram muito satisfeitos e 987 ficaram satisfeitos com o atendimento disponibilizado na UPA Paciência. Observamos os dados no quadro e gráfico a seguir.

**Tabela 06 - Distribuição dos participantes na pesquisa segundo a satisfação no atendimento disponibilizado a UPA.**

Nível de Escolaridade	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
SATISFEITOS	20	381	503	83	987
MUITO SATISFEITOS	60	203	98	602	963
<b>Total por trimestre</b>	<b>80</b>	<b>584</b>	<b>601</b>	<b>685</b>	<b>1950</b>

**Gráfico 10 - Distribuição dos participantes na pesquisa segundo a satisfação no atendimento disponibilizado a UPA.**

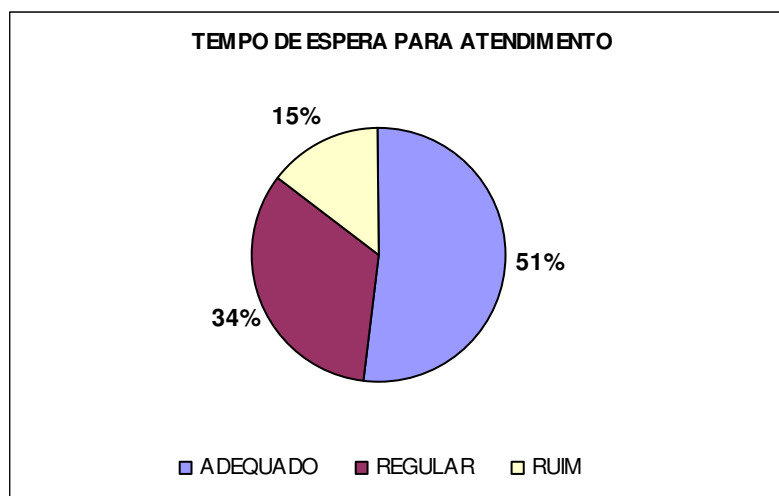


Quanto ao tempo de espera para o atendimento, a maioria dos entrevistados considerou o tempo adequado, conforme demonstrado em quadro e gráfico a seguir.

**Tabela 07 - Distribuição dos participantes da pesquisa segundo satisfação quanto ao tempo de espera para o atendimento na UPA.**

Nível de Escolaridade	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
ADEQUADO	24	750	887	784	2445
REGULAR	31	420	498	652	1601
RUIM	25	280	118	276	699
<b>Total por trimestre</b>	<b>80</b>	<b>1450</b>	<b>1503</b>	<b>1712</b>	<b>4745</b>

**Gráfico 11 – Satisfação quanto ao tempo de espera para o atendimento na UPA**

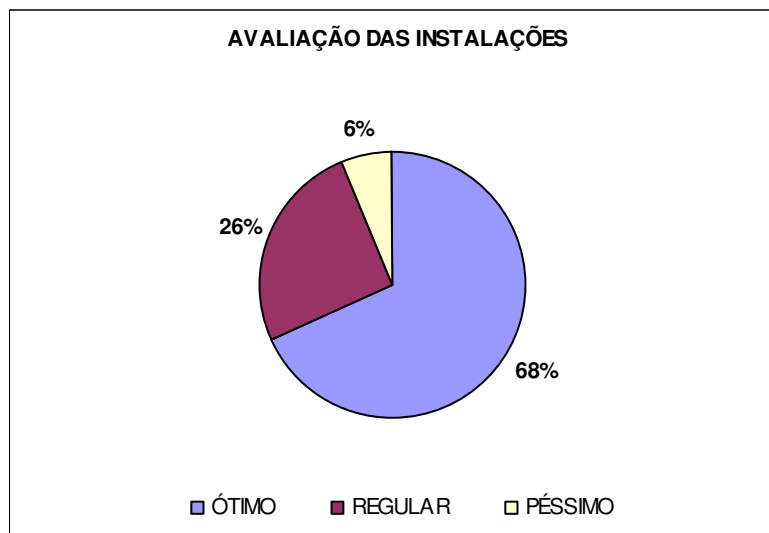


Na pesquisa, foi questionado aos usuários como classificariam as instalações da UPA Paciência. Dos 4.745 participantes, 3228 as classificaram como ótimas, 1229 como regular e 288 como péssima.

**Tabela 08 - Distribuição dos participantes da pesquisa segundo satisfação quanto às instalações da UPA.**

AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	1o trimestre	2o trimestre	3o trimestre	4o trimestre	TOTAL ANUAL
ÓTIMO	44	950	887	1347	3228
REGULAR	29	455	498	247	1229
PÉSSIMO	7	45	118	118	288
<b>Total por trimestre</b>	<b>80</b>	<b>1450</b>	<b>1503</b>	<b>1712</b>	<b>4745</b>

**Gráfico 12 – Avaliação das instalações da UPA Paciência pelos entrevistados**



## Desempenho Assistencial

### 3.6. Tempo Médio de Espera entre Classificação de Risco do Enfermeiro e o Atendimento Médico.

No ano de 2012 passaram pela Classificação de Risco 74935 pacientes, divididos em cores segundo risco, conforme apresentado em tabela 09.

Segundo padrões estabelecidos em contrato de gestão, temos que o tempo médio de espera entre classificação de risco do enfermeiro e o atendimento médico tem que ser

menor ou igual a 15 minutos para pacientes classificados em Vermelho; menor ou igual a 30 minutos para pacientes classificados como amarelo; de até uma hora para os pacientes classificados em verde e de até 24h para pacientes classificados como azuis. O número de pacientes com tempo de espera adequado segundo classificação de risco é apresentado na Tabela 10.

**Tabela 09 – Número de pacientes classificados por cor, por trimestre do ano de 2012**

<b>Classificação de risco</b>	<b>1o trimestre</b>	<b>2o trimestre</b>	<b>3o trimestre</b>	<b>4o trimestre</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
VERMELHO	52	124	63	72	311
AMARELO	1496	2986	2339	2658	9479
VERDE	3058	9747	14128	11534	38467
AZUL	4740	11436	2311	8191	26678
<b>Total por trimestre</b>	<b>9346</b>	<b>24293</b>	<b>18841</b>	<b>22455</b>	<b>74935</b>

**Tabela 10 – Tempo de espera para atendimento médico adequado conforme critérios de classificação de risco**

<b>Classificação de risco</b>	<b>N. de pacientes</b>	<b>Tempo de espera adequado</b>	<b>% de pacientes com tempo de espera adequado</b>
VERMELHO	311	311	100
AMARELO	9479	9109	96
VERDE	38467	37768	98
AZUL	26678	26673	99
<b>Total</b>	<b>74935</b>	<b>73861</b>	<b>98,00%</b>

### 3.7. Taxa de Mortalidade Avaliada na Unidade

Todos os casos de óbitos ocorridos na UPA Paciência em 2012 foram discutidos e analisados por Comissão de Óbitos.

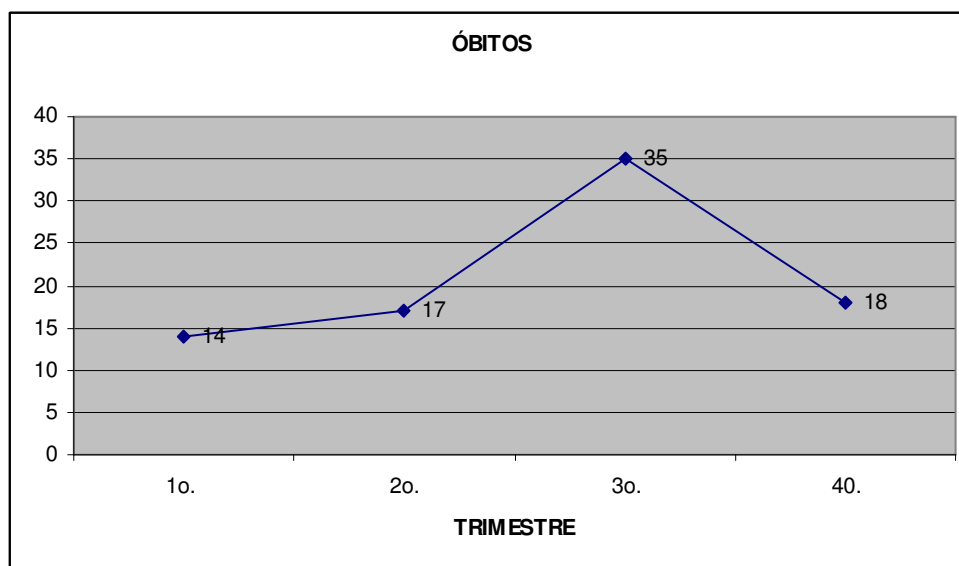
A taxa de mortalidade é calculada dividindo-se o número total de óbitos pelo número total de altas ocorridas na unidade

No período considerado ocorreram 84 óbitos, gerando uma taxa de mortalidade de 12%. Na tabela e gráfico abaixo podemos acompanhar a evolução de óbitos nos meses de setembro a dezembro de 2012.

**Tabela: Taxa de óbito no ano de 2012**

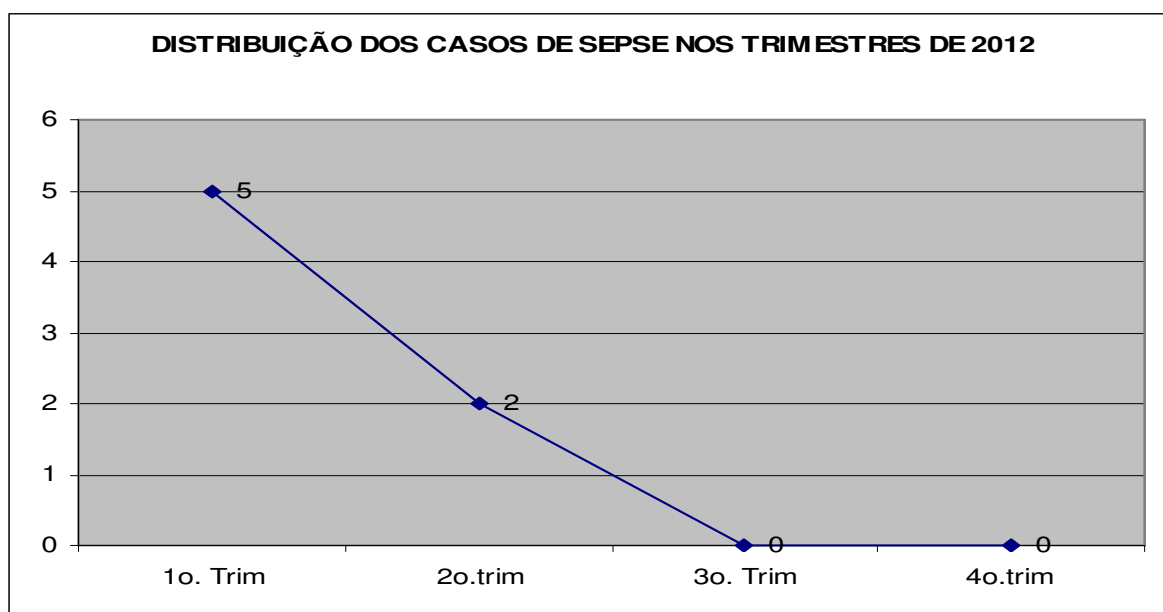
TRIM	N. DE ALTAS	N. DE ÓBITOS	TAXA DE ÓBITO
1º. Trimestre	123	14	11%
2º. Trimestre	183	17	9%
3º. Trimestre	175	35	20%
4º. Trimestre	197	18	9%
<b>Total</b>	<b>678</b>	<b>84</b>	<b>12%</b>

**GRÁFICO: Distribuição dos óbitos no ano de 2012**



### 3.8. Tempo Médio de Início de Antibiótico em Vigência de Sepses

No ano de 2012 ocorreram 7 casos de sepse na UPA Paciência, sendo que 05 deles iniciaram antibioticoterapia em tempo igual ou inferior a 2 horas do diagnóstico. No gráfico abaixo é apresentada a distribuição dos casos de sepse ao longo do ano de 2012. Perceber-se uma concentração dos casos no primeiro trimestre com redução importante nos demais trimestres do ano.



### 3.9. Adequação ao Sistema de Regulação

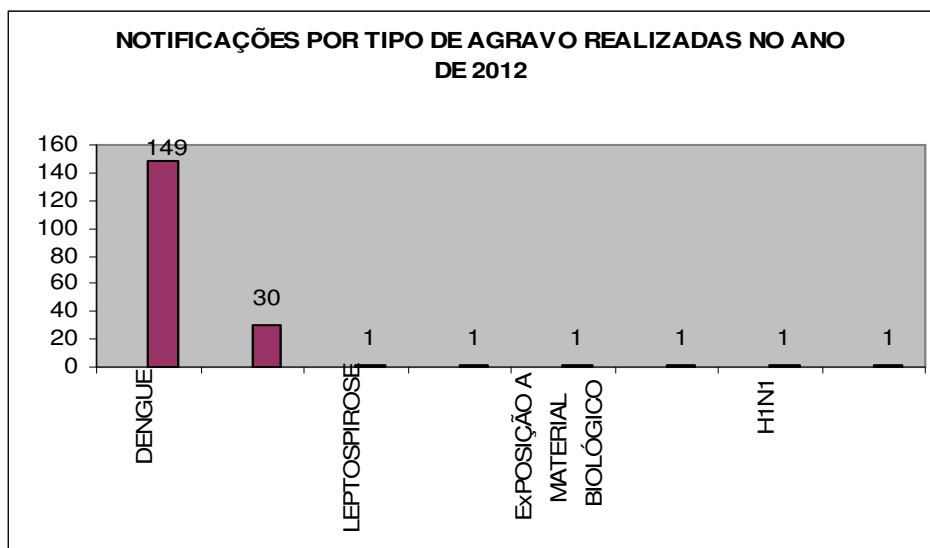
Durante o ano de 2012 passaram pelas salas, Amarela, Vermelha e Amarela Pediátrica 1561 pacientes, destes 450 pacientes passaram por mais de 24 horas, sendo regulados 443 pacientes. Destes 131 foram transferidos e 318 ficaram aguardando a liberação da vaga pela central de regulação.

A UPA Paciência teve no ano de 2012 uma taxa de regulação 98% e taxa de transferência de 29%.

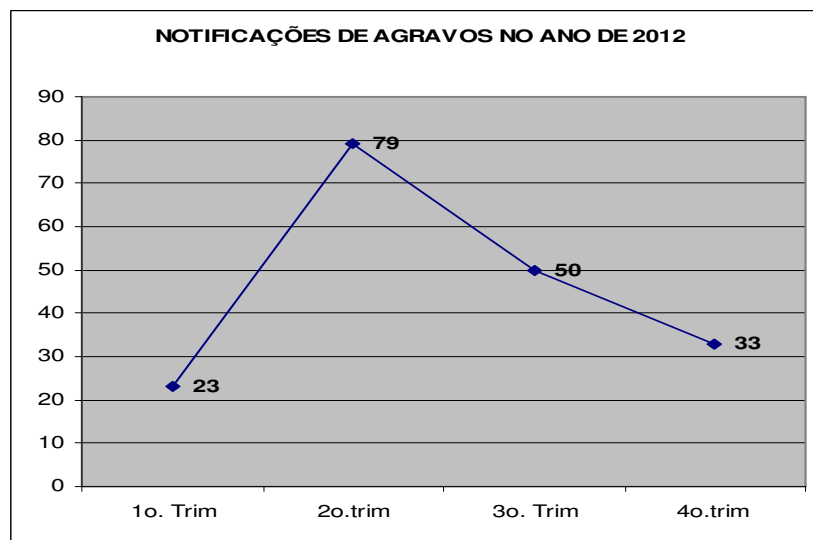
### 3.10. Preenchimento da Ficha do SINAN nos Casos Previstos

Foram realizadas 185 notificações de agravos no ano de 2012, distribuídas conforme tabela e gráficos apresentados a seguir.

trim/ 2012	TOTAL DE NOTIFICAÇÕES	DENGUE	VIOLÊNCIA	LEPTOSPIROSE	TUBERCULOSE	EXPOSIÇÃO A MATERIAL BIOLÓGICO	INTOXICAÇÃO EXÓGENA	H1N1	ACIDENTE DE TRABALHO
1o. Trim	14	14	9	0	0	0	0	0	0
2o.trim	27	70	6	1	1	1	0	0	0
3o. Trim	3	48	1	0	0	0	0	1	0
4o.trim	1	17	14	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>149</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>







## Eficiência

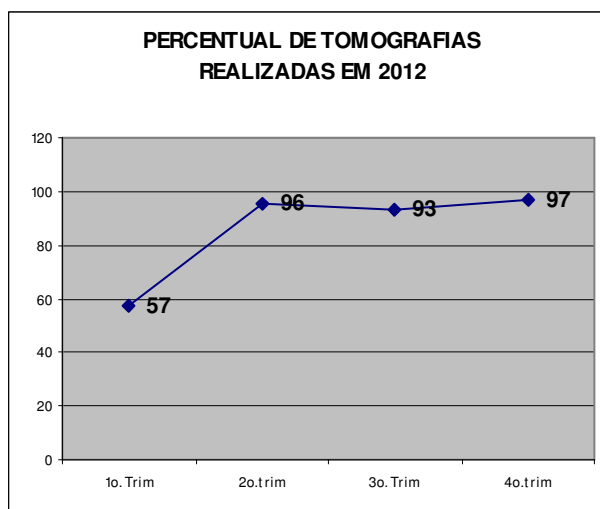
### 3.11. Percentual de BAE Dentro do Padrão de Conformidades

No ano de 2012, a Comissão de prontuários da UPA Paciência analisou uma amostra dos BAEs para avaliação de sua organização de acordo com as práticas técnicas operacionais requeridas.

### 3.12. Percentual de Tomografias Realizadas em Pacientes com AVC

No ano de 2012 foram diagnosticados 77 pacientes com AVC, destes 71 realizaram tomografia computadorizada, correspondendo a um percentual de 92% dos pacientes com diagnóstico de AVC. Segue no quadro abaixo a distribuição do número de tomografias realizadas nos trimestres de 2012. A tabela e o gráfico apresentam a evolução do percentual de tomografias realizadas neste ano.

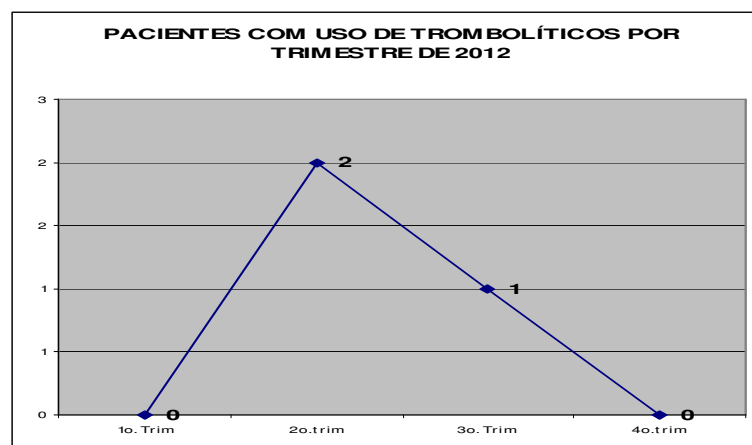
Trimestre/ 2012	N. DE PACIENTES COM DIAGNÓSTICO DE AVC	N. DE PACIENTES QUE REALIZARAM A TOMOGRAFIA	PERCENTUAL DE TOMOGRAFIAS REALIZADAS
1o. Trimestre	7	4	57
2o. Trimestre	23	22	96
3o. Trimestre	14	13	93
4o. Trimestre	33	32	97
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>71</b>	<b>92</b>



### 3.13. Percentual de Trombólise Realizadas no Tratamento de IAM com Supra de ST

No ano de 2012 foram diagnosticados 44 pacientes com IAM e destes fizeram uso de trombolíticos apenas 3, gerando um percentual de 7% de trombólises realizadas.

Trimestre/ 2012	N. DE PACIENTES COM DIAGNÓSTICO DE IAM	N. DE PACIENTES QUE FIZERAM USO DE TROMBOLÍTICOS	PERCENTUAL DE TROMBÓLISE REALIZADAS
1o. Trimestre	1	0	0
2o. Trimestre	18	2	11
3o. Trimestre	10	1	10
4o. trimestre	15	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>7</b>



### 3.14. Relatório Assistencial e Financeiro enviados dentro dos padrões e prazo estabelecidos pela SMSDC

Todos os indicadores aqui apresentados são contabilizados a partir das planilhas do Censo, encaminhadas semanalmente a SUBHUE.

Os relatórios de atividades financeiras foram enviados mensalmente seguindo o padrão estabelecido pela SMSDC/RJ nos prazos estabelecidos.



### **3.15. Capacitação dos Profissionais nos Protocolos de Suporte de Vida Disponibilizados pela SMSDC**

No mês de Janeiro foi realizado o treinamento de Bomba Infusora com o total de 22 funcionários e treinamento de Respirador Mecânico com o total de 59 funcionários das seguintes categorias: médica, enfermeiros e técnico de enfermagem com carga horária de 4 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Fevereiro foi realizado o Treinamento de Dengue com um total de 43 profissionais das seguintes categorias: médica, enfermeiros e técnico de enfermagem com carga horária de 4 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Março foi realizado o treinamento de Acolhimento e Humanização com o total de 17 funcionários e um treinamento de Manuseio de Equipamentos de Ambulância com o total de 13 funcionários das seguintes categorias: médica, enfermeiros e técnico de enfermagem com carga horária de 4 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Abril foi realizado o treinamento de Eletrocardiograma com o total de 15 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 3 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de Maio foi realizado o treinamento de Parada Cardio - respiratória com o total de 36 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de junho foi realizado o treinamento de Politrauma com o total de 30 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora e treinamento de Uso e Manuseio do Ventilador Mecânico com o total de 05 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.



No mês de julho foi realizado o treinamento de Doenças Respiratórias com o total de 18 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

No mês de agosto foi realizado o treinamento de Regulação com o total de 08 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem, Enfermeiro, Assistente Administrativo, Médico e Assistente Social com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e a Assistente Social. Foi realizado também o treinamento de NR-32 com o total de 59 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem, Enfermeiro, Farmacêutico, Assistente Administrativo, Assistente Social e Médico com carga horária de 8 horas com a Preceptoria da SPDM & PAIS e o treinamento de Regulação e Rotinas com o total de 08 funcionários da seguinte categoria Técnico de Enfermagem e Enfermeiros com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Assistente Social.

Em setembro foi realizado o treinamento de CCIH com o total de 21 funcionários da categoria Técnico de Enfermagem, Auxiliar de limpeza, Auxiliar de Portaria e Enfermeiro com carga horária de 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

Em outubro foi realizado o treinamento de Lavagem das Mãos com o total de 10 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Assistente Social e Auxiliar Administrativo com carga horária de 2 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem. Foi realizado também o treinamento de Abordagem ao paciente em Parada Cardiorespiratória com o total de 32 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Assistente Social e Auxiliar Administrativo com carga horária de 2 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem e o treinamento de Abordagem a criança vítima de PCR com o total de 20 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Assistente Social e Auxiliar Administrativo com carga horária de 2 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

Em novembro foi realizado o treinamento de Acolhimento com Classificação de risco com o total de 38 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem



e Assistente Social com carga horária 1 hora em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

Em dezembro foi realizado o treinamento de Motivação em equipe com o total de 20 funcionários das categorias de Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Assistente Social e Auxiliar Administrativo com carga horária de 2 horas em parceria com a Preceptoria e Coordenação de Enfermagem.

Mário Silva Monteiro  
Superintendente  
SPDM/PAIS

Agrimeron Cavalcante da Costa  
Diretor de Planejamento e  
Informação em Saúde  
SPDM/PAIS