

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 1 de 11	
	Título do documento:		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Versão: 01	 

RELATÓRIO DE INDICADORES DE QUALIDADE JUNHO/2025

UPA UVARANAS

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 2 de 11	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

Sumário

1. TOTAL DE ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS POR PROFISSIONAL MÉDICO	5
2. TOTAL DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	5
3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES	6
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO	6
5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	6
6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO	7
7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA	7
8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO	8
9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE	8
10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL	9
11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	9
12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)	10
13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.	10
14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO	11

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE					
 RESPEITO À VIDA	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL.UPA.001 Página 3 de 11		 Uvaranas
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

Conforme Contrato de **GESTÃO N°001, ANEXO XI**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Faixa de percentual de efetividade	Percentagem de desconto
Total de atendimentos concluídos por profissional médico no mês ^A	6750 Atendimentos mensais	Número de Atendimentos Médicos Atendimentos médicos, divididos pelo número de pacientes com classificação de risco + número de pacientes regulados para a UPA pelo SAMU/SIATE, x100.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	4,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	8,00%
			0%	10,00%
Total de acolhimento com classificação de risco no mês ^B	6750 Atendimentos mensais	Número de pacientes classificados pelo enfermeiro, divididos pelo número de atendimentos por demanda expontânea x 100	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Taxa de satisfação dos usuários/acompanhantes (conforme SAU)	≥80% Satisfação	Metodologia descrita abaixo* Avaliação de no mínimo 15% do total de usuários atendidos na unidade.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	4,00%
			40 a 59%	5,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Óbito	100%	Total de prontuários revisados pela Comissão de óbitos, divididos pelo total de prontuários de usuários que vieram a óbito na unidade x 100.	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Tempo médio de espera para a classificação de risco	≤ 15min	Média de tempo entre a abertura do atendimento até o acolhimento na classificação de risco.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			30 a 49%	3,00%
			10 a 29%	4,00%
			1 a 9%	5,00%
			0%	6,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo de atendimento IMEDIATO	Tempo de atendimento ≤ 5min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco vermelho.	1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
Taxa de usuários classificados como risco LARANJA com tempo máximo para atendimento de 10 minutos.	Tempo de atendimento ≤ 10min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco laranja.	10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
30 a 49%	5,00%			
10 a 29%	6,00%			
1 a 9%	7,00%			
			0%	8,00%

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE



Tipo de documento:

RELATÓRIO

REL. UPA.001 Página 4 de 11

Título do documento:

INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO

Emissão:
01/07/2025

Versão: 01

Próxima
revisão:
01/07/2027



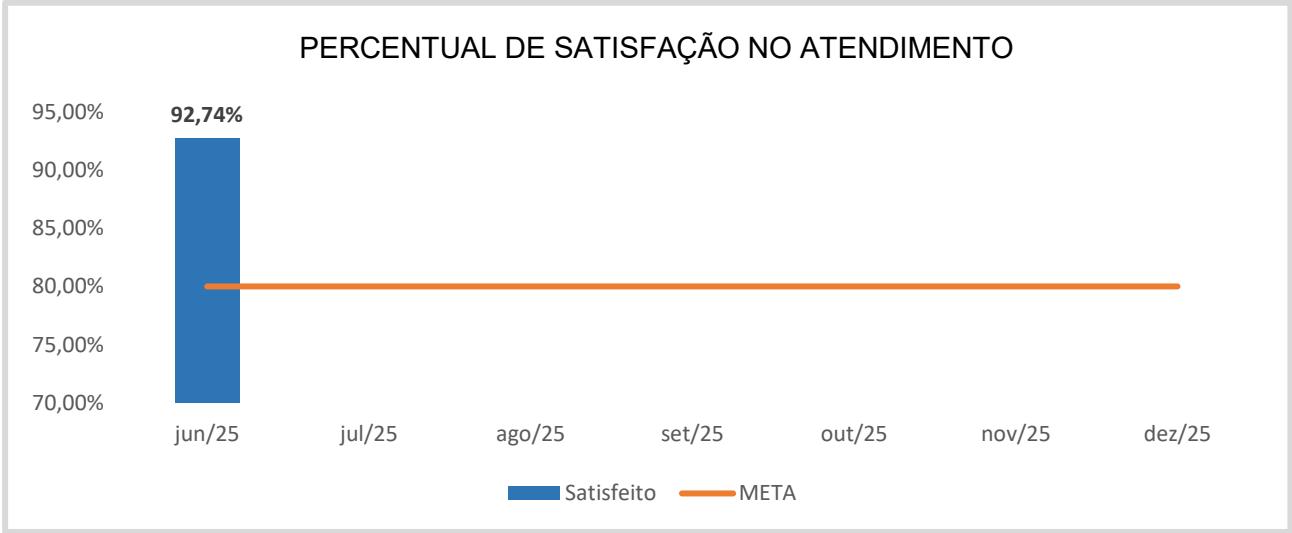
Taxa de usuários classificados como risco AMARELO com tempo máximo para atendimento de 60 minutos	Tempo de atendimento ≤ 60min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AMARELO.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco VERDE com tempo máximo para atendimento de 120 minutos	Tempo de atendimento ≤ 120min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco VERDE.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco AZUL com tempo máximo para atendimento de 240 minutos	Tempo de atendimento ≤ 240min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AZUL.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de Profissionais médicos cadastrados no CNES	80%	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%
Uso correto do CID (Médicos)	< 5%	Nº de CIDs inespecíficos ou consultas sem CID preenchido, dividido pelo número de consultas realizadas x 100	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Taxa de devolutivas das reclamações e denúncias no prazo fixado.	90%	Total de devolutivas de reclamações em até 16 dias úteis + Total de devolutivas de denúncias em até 45 dias úteis, dividido pelo total de reclamações e denúncias referentes a UPA 24h x 100. Dados fornecidos pela Ouvidoria da FMS.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Número de profissionais com capacitação pertinente a função	> 80	Nº de profissionais com capacitação pertinente a função, divididos pelo número total de profissionais x 100.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%

Elaborador: Mariane Zadra –
Gerente de Qualidade

Revisor: Jaqueline Souza – Analista
de Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES



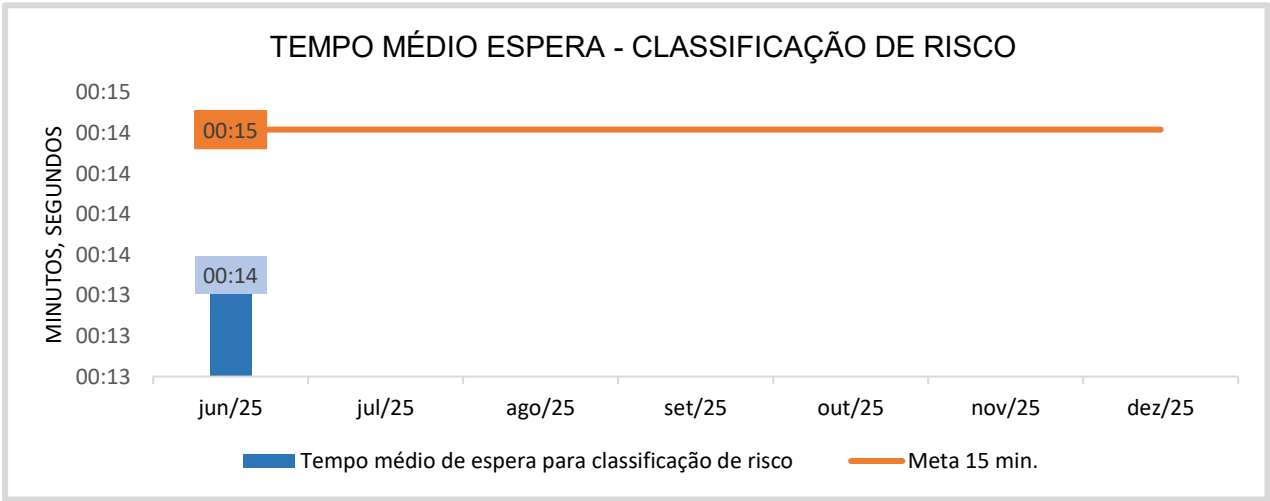
Fonte: Relatório SAU. Arquivo GQ 2025.

4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Conforme pactuado em contrato com a FMS, a Instituição tem o período de 90 dias para implantação de todas as Comissões solicitadas, segue data prevista para abertura da Comissão de Verificação de Óbitos:

Comissão	Data	Hora
Comissão de Verificação de Óbitos	25/07/2025	10:00 hs

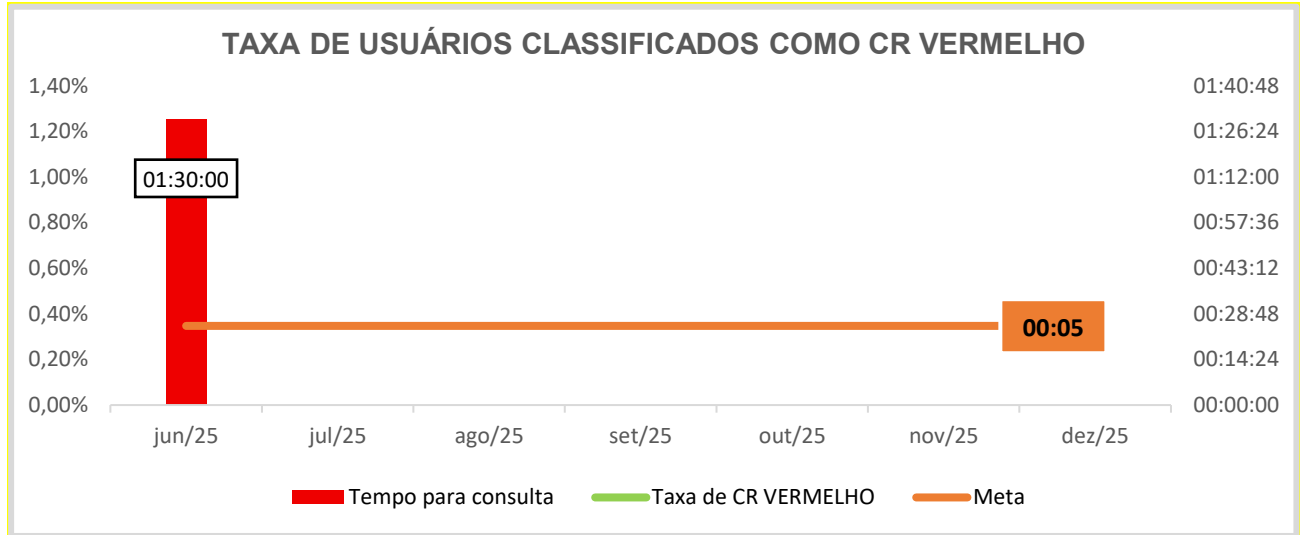
5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO		REL. UPA.001 Página 7 de 11
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025 Próxima revisão: 01/07/2027 Versão: 01
				 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO Uvaranas

6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO



Os pacientes com critérios para classificação VERMELHA recebem atendimento médico imediato, porém, o atendimento é assumido em sistema Tasy após o médico prestar assistência ao paciente, o que pode acarretar aumento do tempo do indicador.

7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA

Em nossa unidade, não utilizamos a classificação de risco laranja do Protocolo de Manchester, tendo em vista que essa categorização não está padronizada nos fluxos assistenciais e operacionais atualmente adotados.

Ressaltamos que os pacientes que, teoricamente, se enquadrariam na classificação de risco laranja são, em nossa rotina, imediatamente direcionados à Classificação de Risco Vermelha, recebendo atendimento imediato pela equipe médica da emergência, conforme preconizado pelas diretrizes de segurança e prioridade clínica.

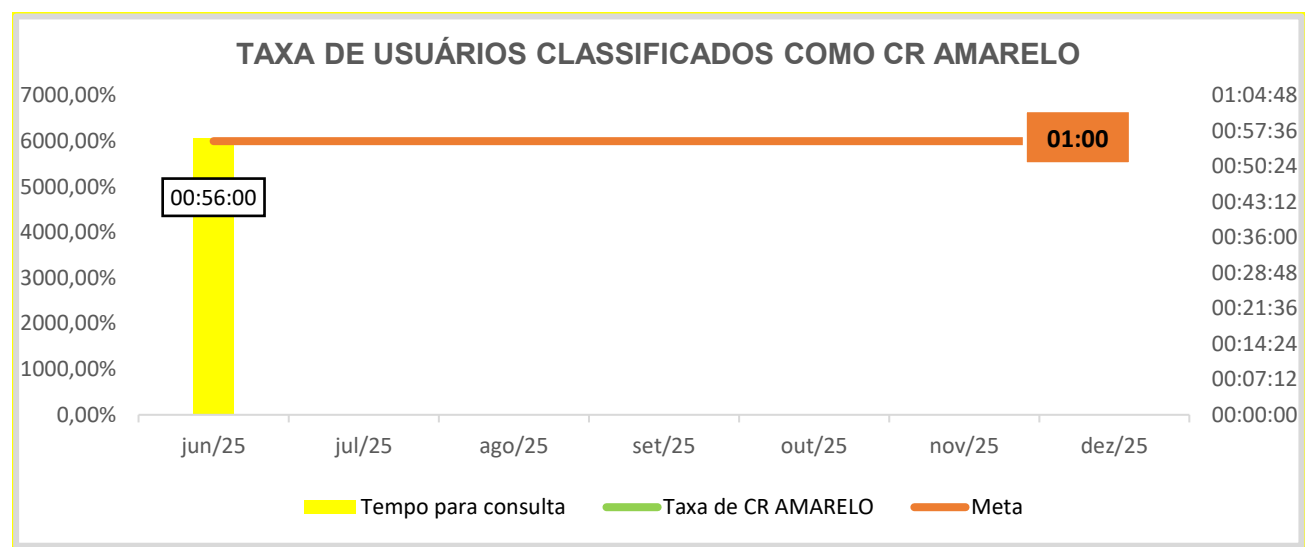
A adaptação acima mencionada visa garantir agilidade no atendimento de casos graves, mesmo na ausência da categorização específica, mantendo a assistência centrada na gravidade do quadro clínico apresentado.

Tal assunto foi debatido com a secretária da Saúde do Município de Ponta – Grossa no início do contrato de gestão.

Ficamos a disposição caso haja dúvidas.

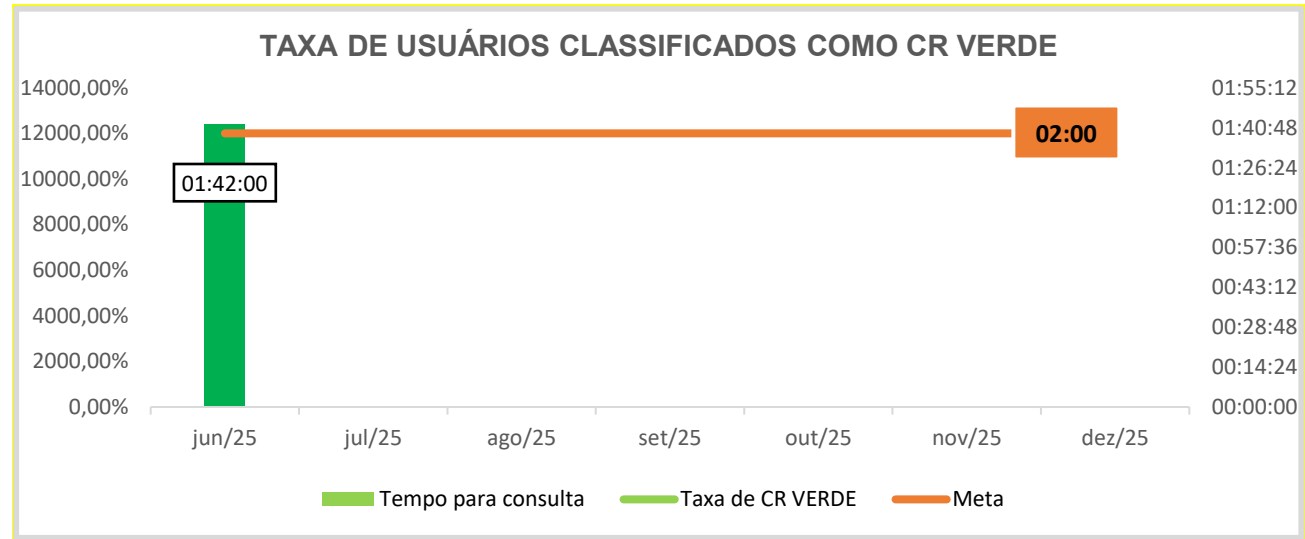
Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO



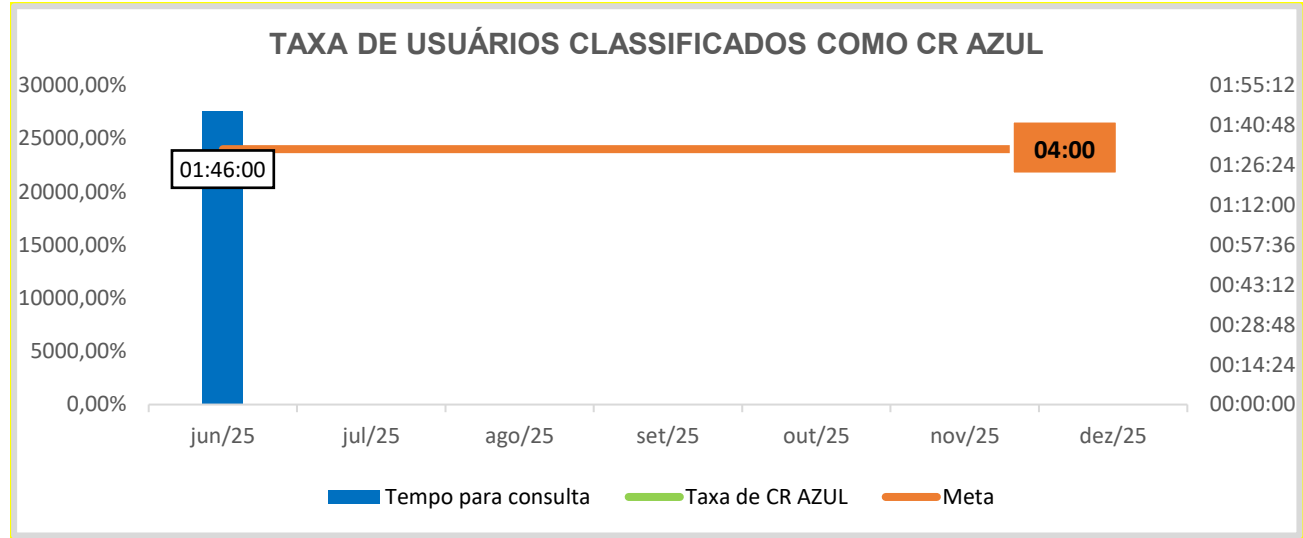
Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE



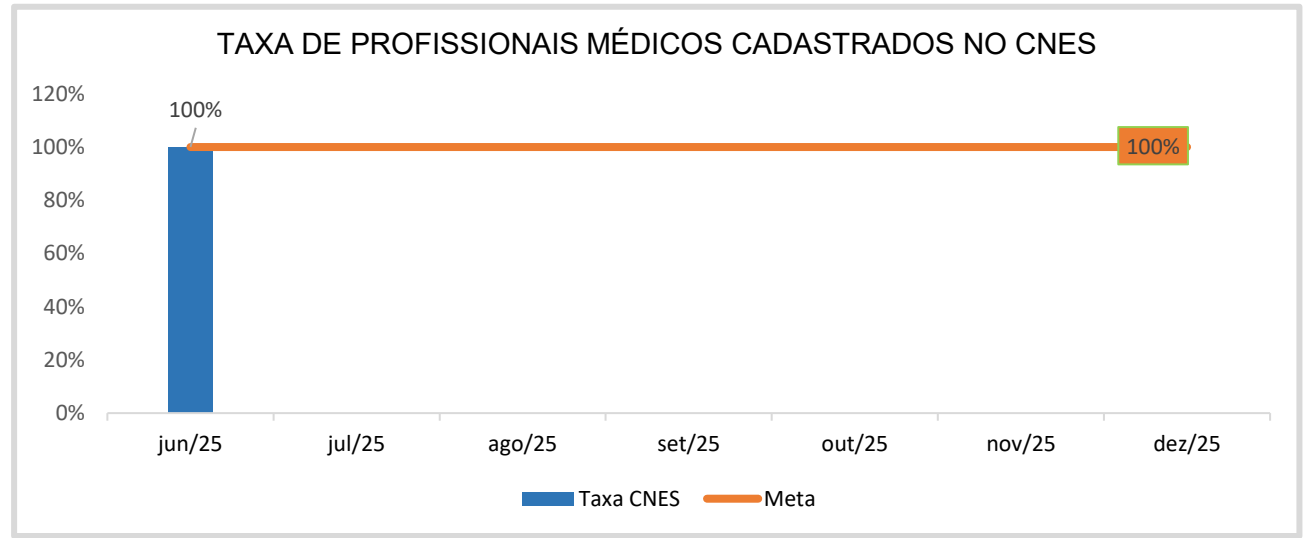
Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

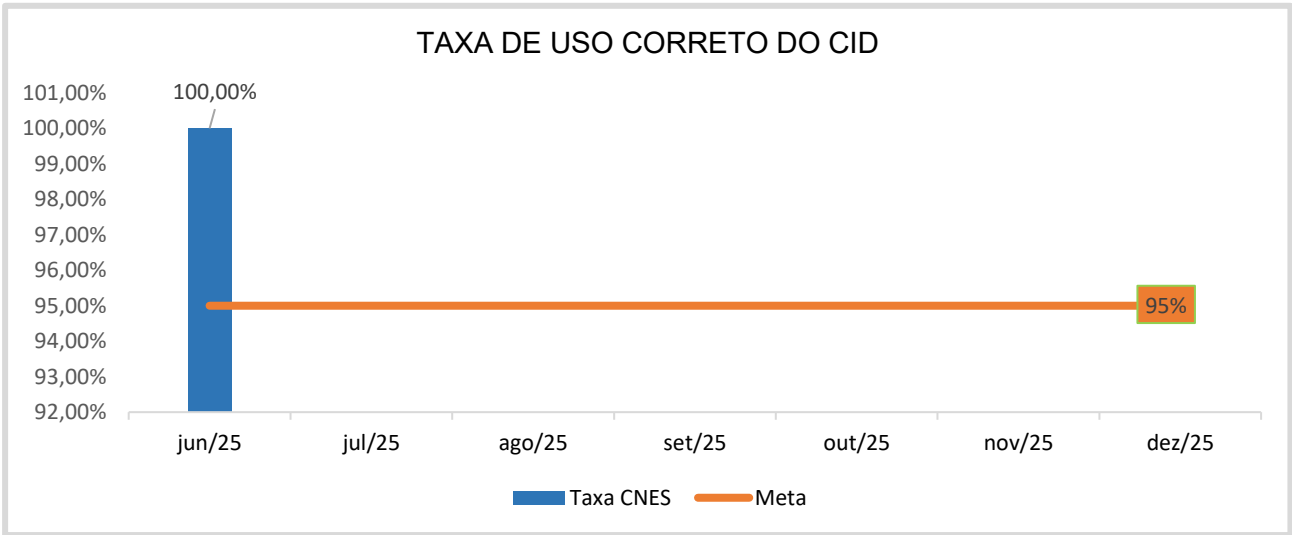
11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES



Fonte: SCNES. Arquivo SEI/PMPG 2025.

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 10 de	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027
			 	

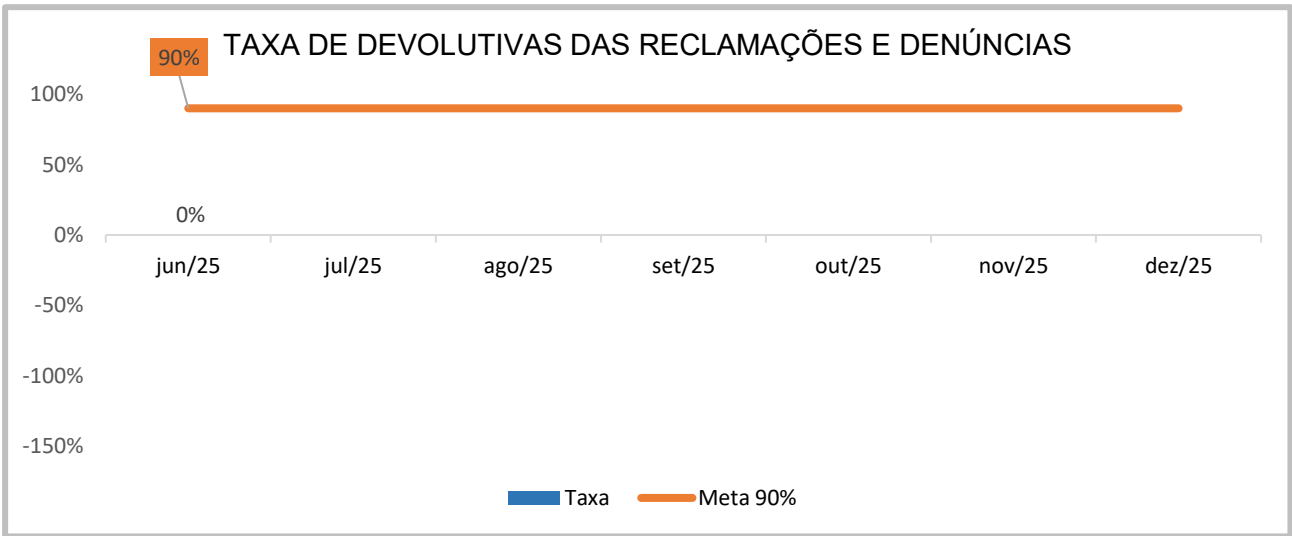
12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)



Fonte: Rel. atendimentos Tasy HTML 5. Arquivo GQ 2025.

Cálculo: N° de atendimentos com CID / N° de atendimentos (menos o n° de evasões antes da consulta médica) x 100.

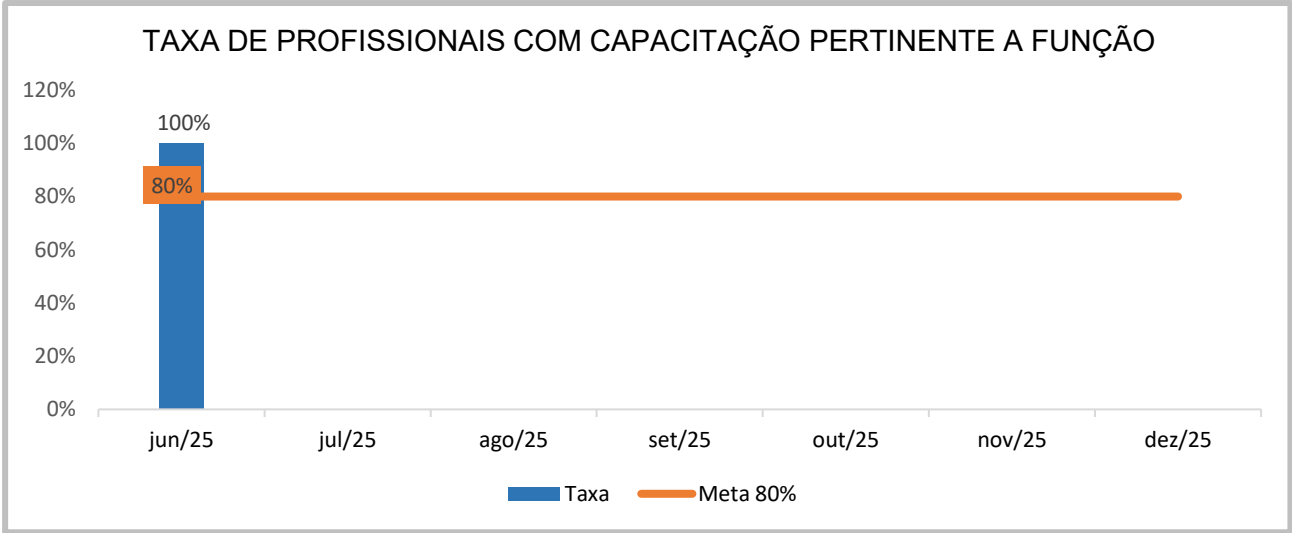
13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.



Fonte: Ouvidorias. Arquivo SEI/PMPG 2025.

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO



15. ASSINATURAS

Jaqueline F. Souza de Quadros Analista de Qualidade Indsh Instituto Nacional de Desenvolvimento Social Humano Jaqueline Souza Analista de Qualidade	 Mariane Zadra Gerente de Qualidade
Documento assinado digitalmente SAULO GABRIEL DE SOUZA Data: 15/07/2025 12:35:34-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br Saulo Gabriel de Souza Gerente Administrativo	Clemência Moreira de Souza Diretora Executiva

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 1 de 12	
	Título do documento:		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Versão: 01	 

RELATÓRIO DE INDICADORES DE QUALIDADE JULHO/2025

UPA UVARANAS

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 2 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

Sumário

1. TOTAL DE ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS POR PROFISSIONAL MÉDICO	5
2. TOTAL DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	5
3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES	6
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO	6
5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	7
6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO	7
7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA	8
8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO	8
9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE	9
10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL	9
11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	10
12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)	10
13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.	11
14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO	11

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 3 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

Conforme Contrato de **GESTÃO N°001, ANEXO XI**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Faixa de percentual de efetividade	Percentagem de desconto
Total de atendimentos concluídos por profissional médico no mês ^A	6750 Atendimentos mensais	Número de Atendimentos Médicos Atendimentos médicos, divididos pelo número de pacientes com classificação de risco + número de pacientes regulados para a UPA pelo SAMU/SIATE, x100.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	4,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	8,00%
			0%	10,00%
Total de acolhimento com classificação de risco no mês ^B	6750 Atendimentos mensais	Número de pacientes classificados pelo enfermeiro, divididos pelo número de atendimentos por demanda espontânea x 100	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Taxa de satisfação dos usuários/acompanhantes (conforme SAU)	≥80% Satisfação	Metodologia descrita abaixo* Avaliação de no mínimo 15% do total de usuários atendidos na unidade.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	4,00%
			40 a 59%	5,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Óbito	100%	Total de prontuários revisados pela Comissão de óbitos, divididos pelo total de prontuários de usuários que vieram a óbito na unidade x 100.	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Tempo médio de espera para a classificação de risco	≤ 15min	Média de tempo entre a abertura do atendimento até o acolhimento na classificação de risco.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			30 a 49%	3,00%
			10 a 29%	4,00%
			1 a 9%	5,00%
Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo de atendimento IMEDIATO	Tempo de atendimento ≤ 5min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco vermelho.	0%	6,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
Taxa de usuários classificados como risco LARANJA com tempo máximo para atendimento de 10 minutos.	Tempo de atendimento ≤ 10min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco laranja.	1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

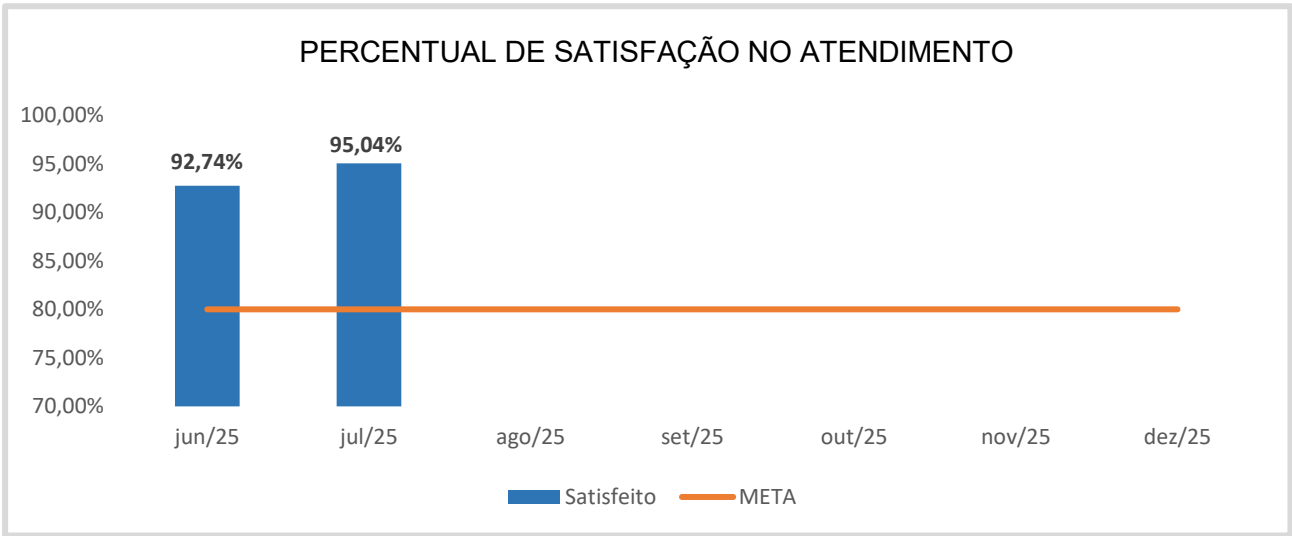
GESTÃO DA QUALIDADE

	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 4 de 12		
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

Taxa de usuários classificados como risco AMARELO com tempo máximo para atendimento de 60 minutos	Tempo de atendimento ≤ 60min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AMARELO.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco VERDE com tempo máximo para atendimento de 120 minutos	Tempo de atendimento ≤ 120min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco VERDE.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco AZUL com tempo máximo para atendimento de 240 minutos	Tempo de atendimento ≤ 240min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AZUL.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de Profissionais médicos cadastrados no CNES	80%	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%
Uso correto do CID (Médicos)	< 5%	Nº de CIDs inespecíficos ou consultas sem CID preenchido, dividido pelo número de consultas realizadas x 100	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Taxa de devolutivas das reclamações e denúncias no prazo fixado.	90%	Total de devolutivas de reclamações em até 16 dias úteis + Total de devolutivas de denúncias em até 45 dias úteis, dividido pelo total de reclamações e denúncias referentes a UPA 24h x 100. Dados fornecidos pela Ouvidoria da FMS.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Número de profissionais com capacitação pertinente a função	> 80	Nº de profissionais com capacitação pertinente a função, divididos pelo número total de profissionais x 100.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES



Fonte: Relatório SAU. Arquivo GQ 2025.

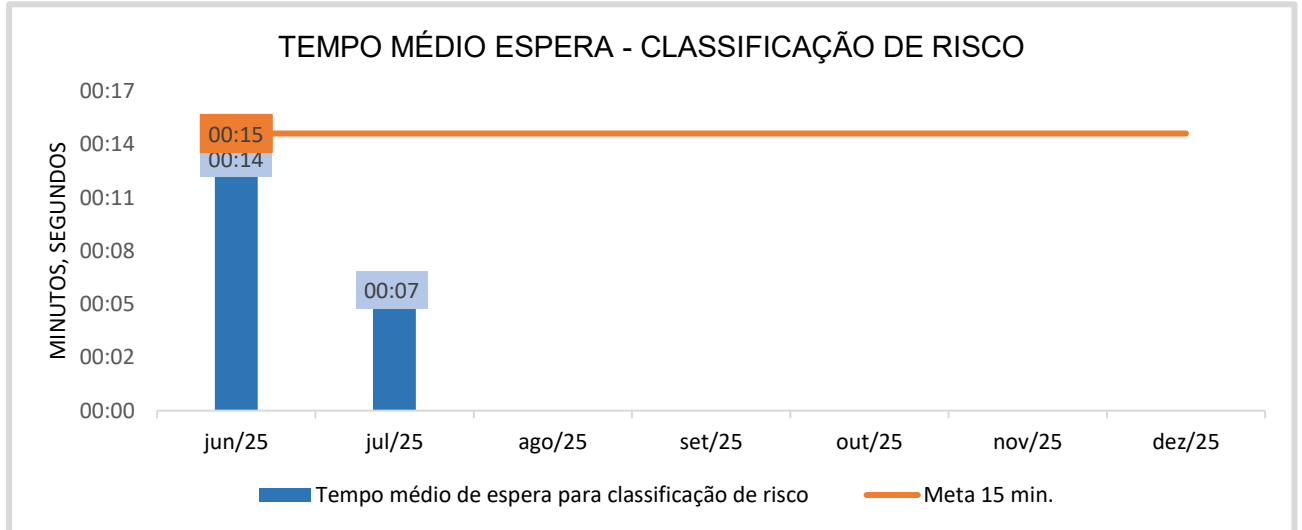
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Conforme pactuado em contrato com a FMS, a Instituição tem o período de 90 dias para implantação de todas as Comissões solicitadas, segue data prevista para abertura da Comissão de Verificação de Óbitos:

Comissão	Data de realização	Hora
Comissão de Verificação de Óbitos	25/07/2025	10:00 hs

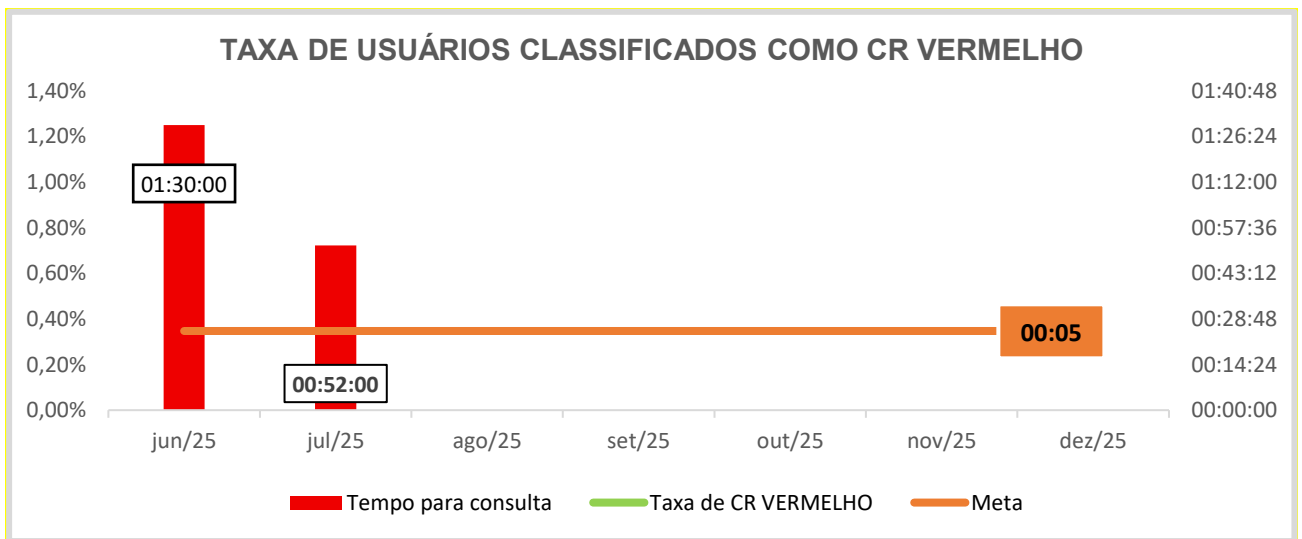
GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO		REL. UPA.001 Página 7 de 12
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025
				Próxima revisão: 01/07/2027
			Versão: 01	 

5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

Os pacientes com critérios para classificação VERMELHA recebem atendimento médico imediato, porém, o atendimento é assumido em sistema Tasy após o médico prestar assistência ao paciente, o que pode acarretar aumento do tempo do indicador.

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA

Em nossa unidade, não utilizamos a classificação de risco laranja do Protocolo de Manchester, tendo em vista que essa categorização não está padronizada nos fluxos assistenciais e operacionais atualmente adotados.

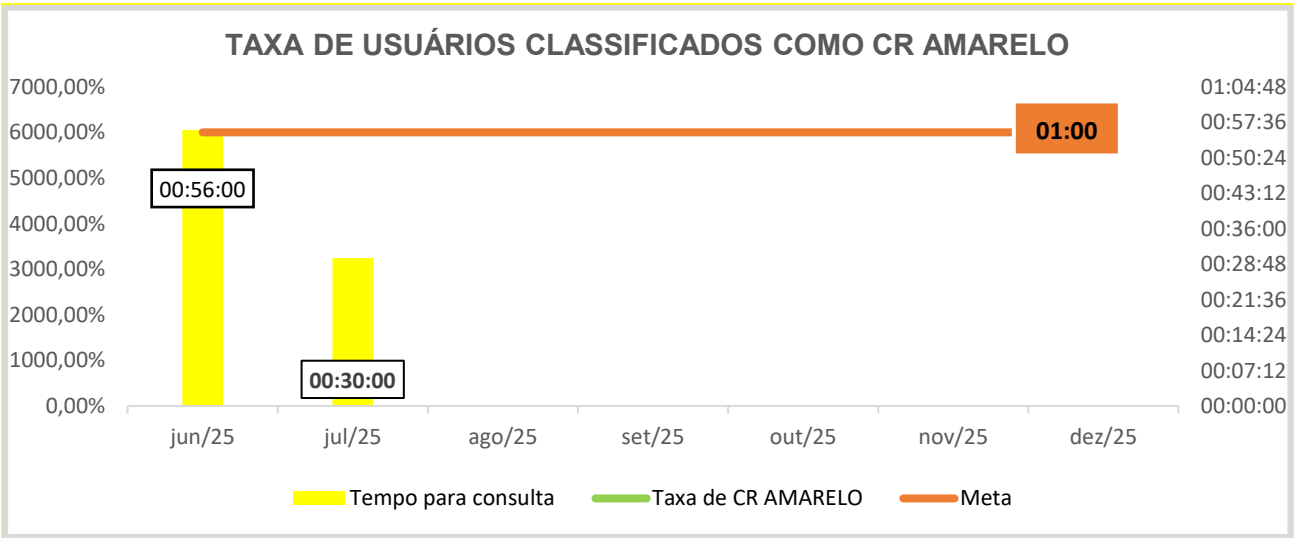
Ressaltamos que os pacientes que, teoricamente, se enquadrariam na classificação de risco laranja são, em nossa rotina, imediatamente direcionados à Classificação de Risco Vermelha, recebendo atendimento imediato pela equipe médica da emergência, conforme preconizado pelas diretrizes de segurança e prioridade clínica.

A adaptação acima mencionada visa garantir agilidade no atendimento de casos graves, mesmo na ausência da categorização específica, mantendo a assistência centrada na gravidade do quadro clínico apresentado.

Tal assunto foi debatido com a secretária da Saúde do Município de Ponta – Grossa no início do contrato de gestão.

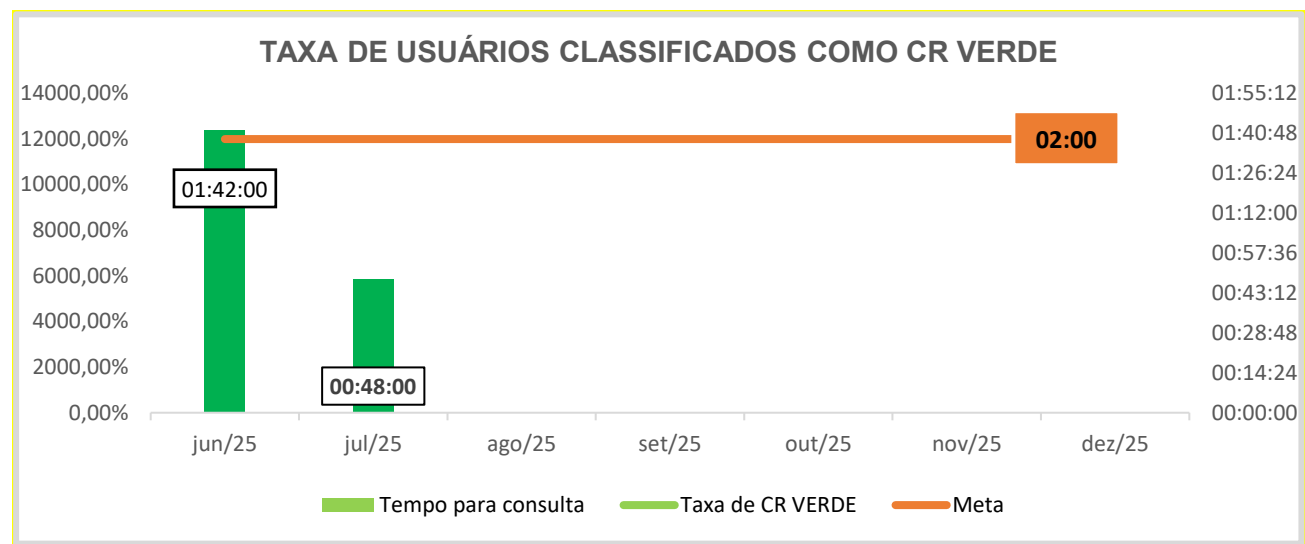
Ficamos a disposição caso haja dúvidas.

8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO



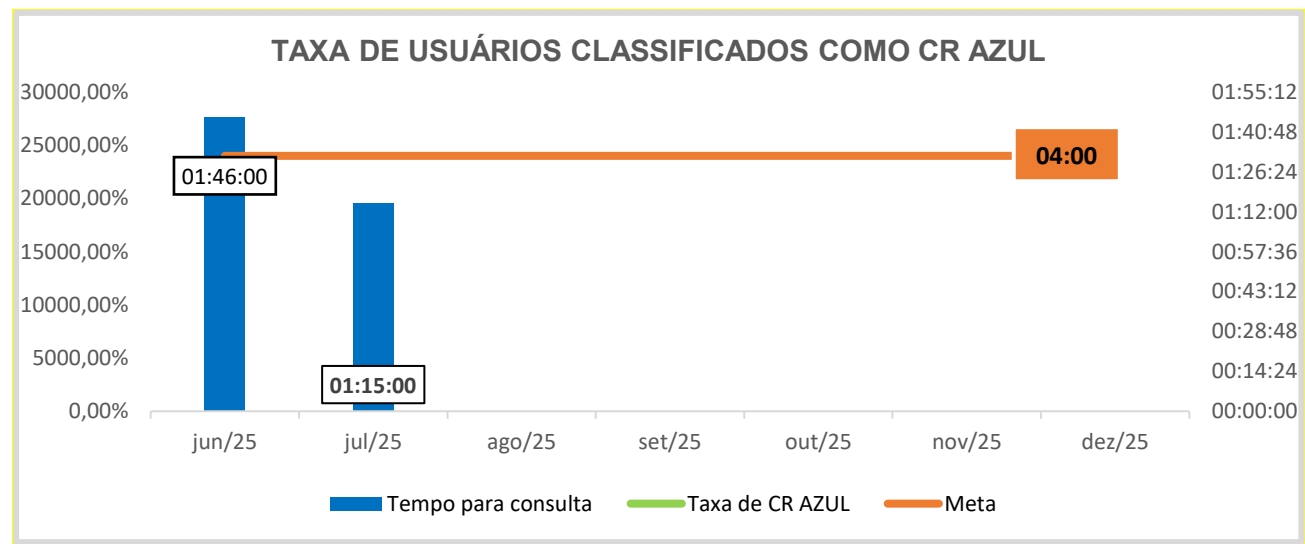
Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

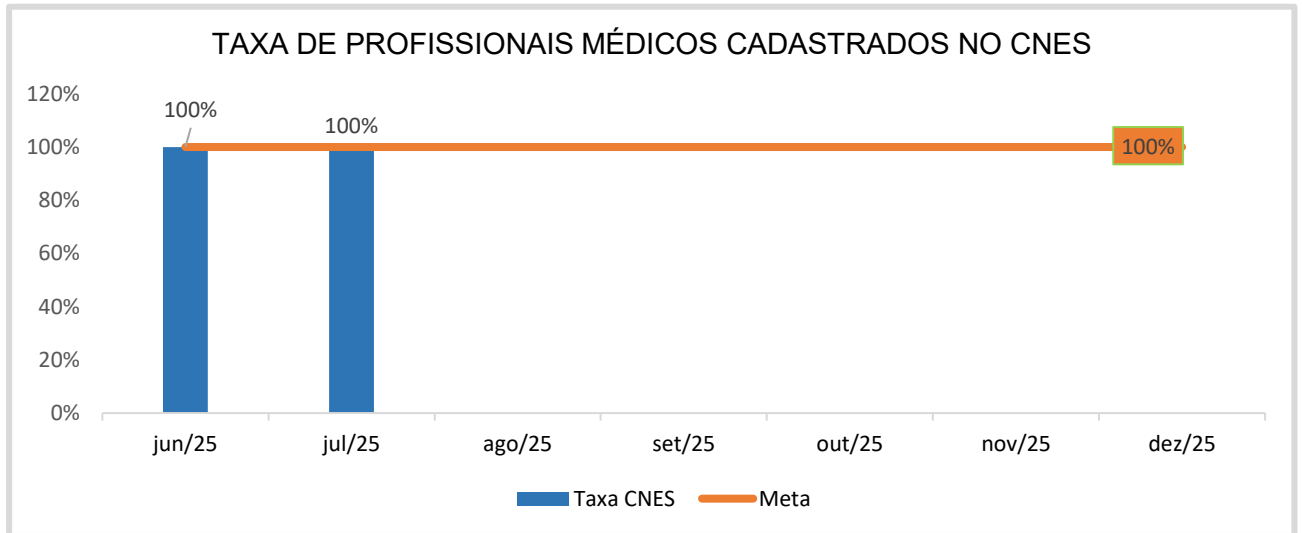
10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

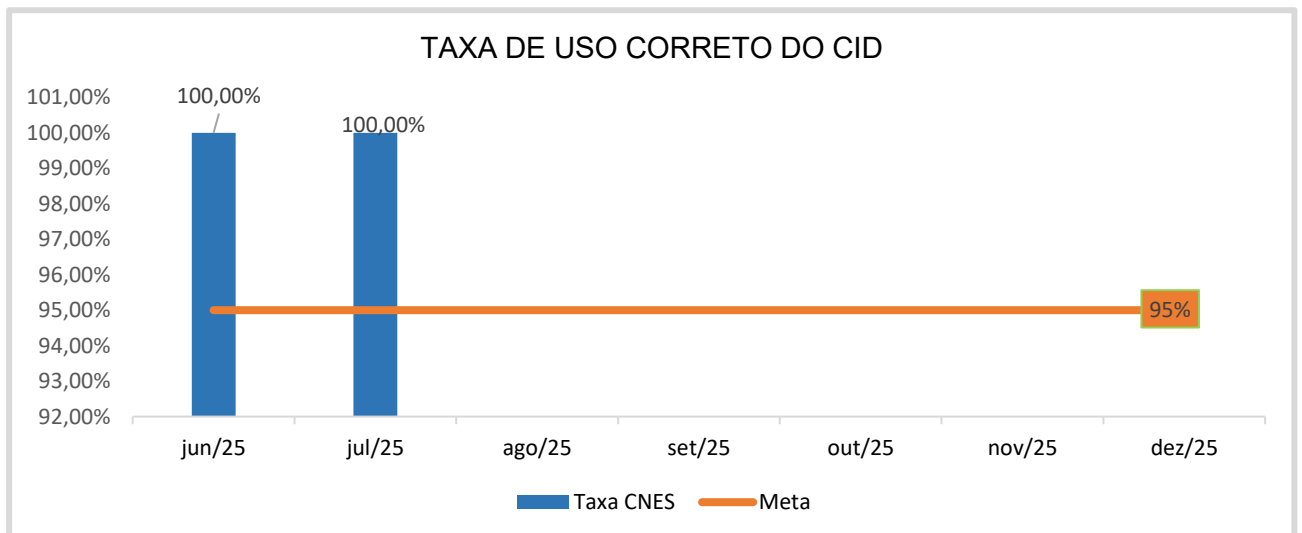
GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL.UPA.001 Página 10 de	
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
			Versão: 01	
				

11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES



Fonte: SCNES. Arquivo SEI/PMPG 2025.

12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)

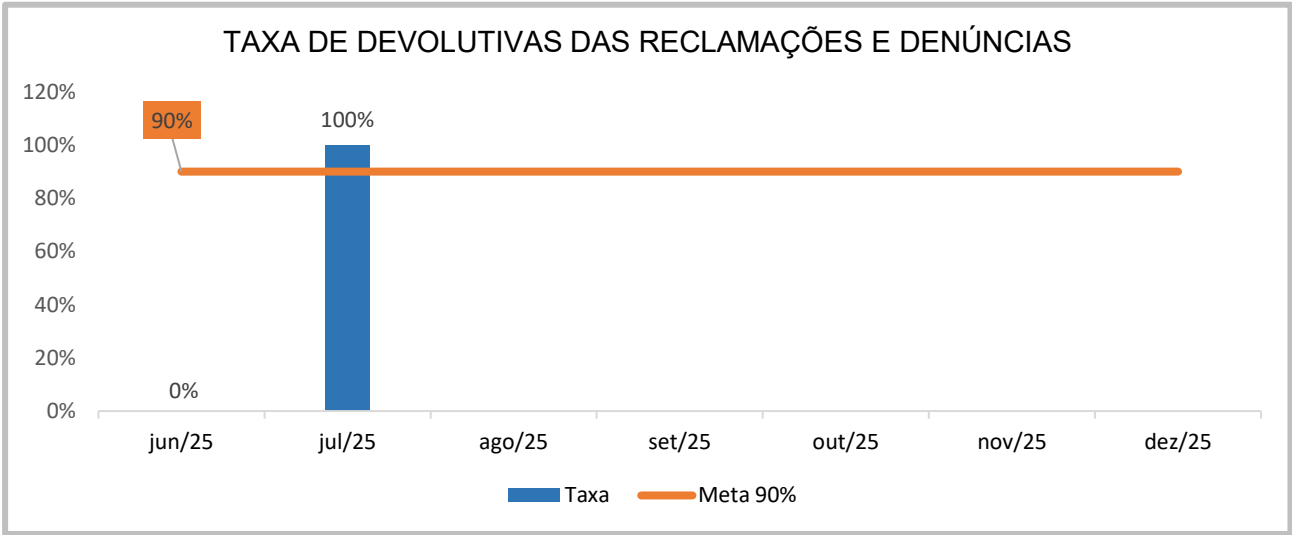


Fonte: Rel. atendimentos Tasy HTML 5. Arquivo GQ 2025.

Cálculo: N° de atendimentos com CID / N° de atendimentos (menos o n° de evasões antes da consulta médica) x 100.

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.

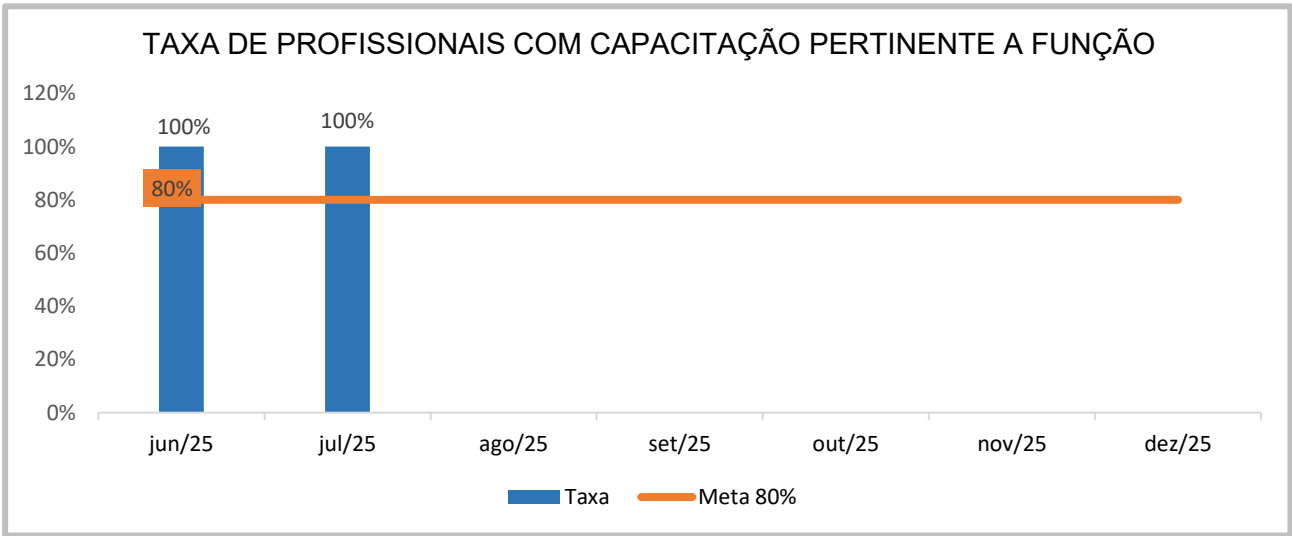


Fonte: Ouvidorias. Arquivo SEI/PMPG 2025.

SEI090130/2025 – SEI088636/2025 – SEI087887/2025 – SEI089340/2025 – SEI086607/2025

TODAS NO PRAZO

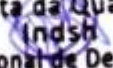
14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO



Fonte: Relatório NEP. Arquivo NEP 2025.

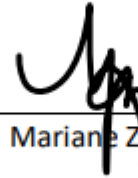
GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 12 de	
	Título do documento:		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Versão: 01	

15. ASSINATURAS

Jaqueline F. Souza de Quadros
Analista de Qualidade

Instituto Nacional de Desenvolvimento
Social Humano

Jaqueline Souza

Analista de Qualidade



Mariane Zadra

Gerente de Qualidade

Documento assinado digitalmente
 SAULO GABRIEL DE SOUZA
Data: 11/08/2025 10:25:43-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Saulo Gabriel de Souza

Gerente Administrativo

Clemência Moreira de Souza

Diretora Executiva

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 1 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

RELATÓRIO DE INDICADORES DE QUALIDADE

AGOSTO/2025

UPA UVARANAS

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 2 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

Sumário

1. TOTAL DE ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS POR PROFISSIONAL MÉDICO	5
2. TOTAL DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	5
3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES	6
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO	6
5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	7
6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO	7
7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA	8
8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO	8
9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE	9
10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL	9
11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	10
12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)	10
13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.	11
14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO	11

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 3 de 12	
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
			Versão: 01	 

Conforme Contrato de **GESTÃO N°001, ANEXO XI**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Faixa de percentual de efetividade	Percentagem de desconto
Total de atendimentos concluídos por profissional médico no mês ^A	6750 Atendimentos mensais	Número de Atendimentos Médicos Atendimentos médicos, divididos pelo número de pacientes com classificação de risco + número de pacientes regulados para a UPA pelo SAMU/SIATE, x100.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	4,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	8,00%
			0%	10,00%
Total de acolhimento com classificação de risco no mês ^B	6750 Atendimentos mensais	Número de pacientes classificados pelo enfermeiro, divididos pelo número de atendimentos por demanda expontânea x 100	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Taxa de satisfação dos usuários/acompanhantes (conforme SAU)	≥80% Satisfação	Metodologia descrita abaixo* Avaliação de no mínimo 15% do total de usuários atendidos na unidade.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	4,00%
			40 a 59%	5,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Óbito	100%	Total de prontuários revisados pela Comissão de óbitos, divididos pelo total de prontuários de usuários que vieram a óbito na unidade x 100.	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Tempo médio de espera para a classificação de risco	≤ 15min	Média de tempo entre a abertura do atendimento até o acolhimento na classificação de risco.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			30 a 49%	3,00%
			10 a 29%	4,00%
			1 a 9%	5,00%
Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo de atendimento IMEDIATO	Tempo de atendimento ≤ 5min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco vermelho.	0%	6,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
Taxa de usuários classificados como risco LARANJA com tempo máximo para atendimento de 10 minutos.	Tempo de atendimento ≤ 10min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco laranja.	1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
10 a 29%	6,00%			
1 a 9%	7,00%			
			0%	8,00%

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE



Tipo de documento:

RELATÓRIO

REL. UPA.001 Página 4 de 12

Título do documento:

INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO

Emissão:
01/07/2025

Versão: 01

Próxima
revisão:
01/07/2027



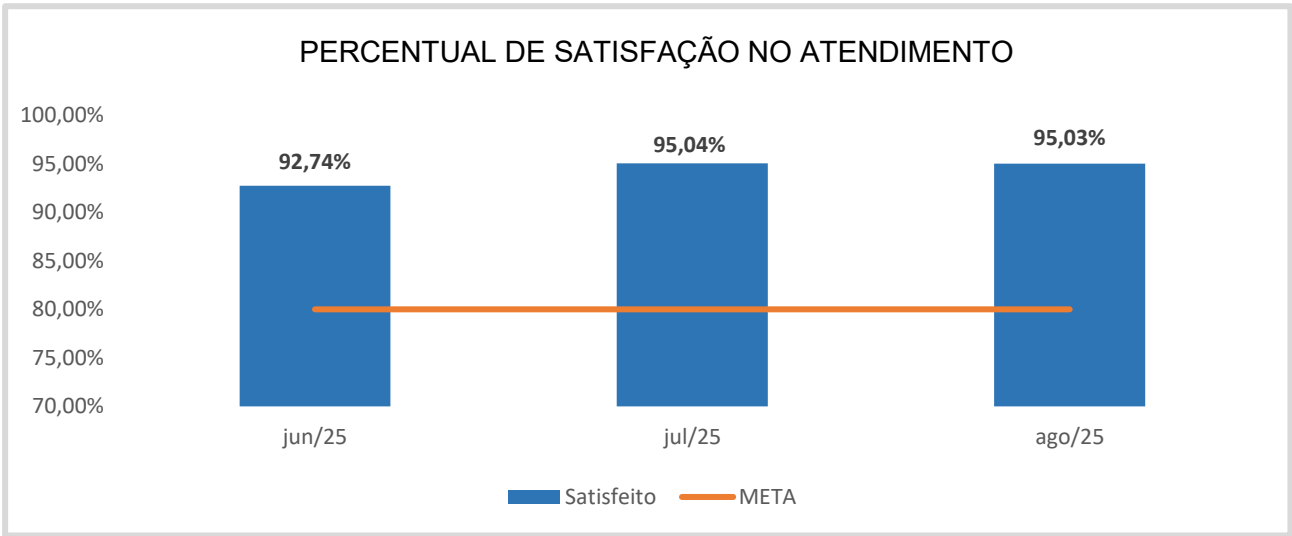
Taxa de usuários classificados como risco AMARELO com tempo máximo para atendimento de 60 minutos	Tempo de atendimento ≤ 60min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AMARELO.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco VERDE com tempo máximo para atendimento de 120 minutos	Tempo de atendimento ≤ 120min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco VERDE.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco AZUL com tempo máximo para atendimento de 240 minutos	Tempo de atendimento ≤ 240min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AZUL.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de Profissionais médicos cadastrados no CNES	80%	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%
Uso correto do CID (Médicos)	< 5%	Nº de CIDs inespecíficos ou consultas sem CID preenchido, dividido pelo número de consultas realizadas x 100	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Taxa de devolutivas das reclamações e denúncias no prazo fixado.	90%	Total de devolutivas de reclamações em até 16 dias úteis + Total de devolutivas de denúncias em até 45 dias úteis, dividido pelo total de reclamações e denúncias referentes a UPA 24h x 100. Dados fornecidos pela Ouvidoria da FMS.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Número de profissionais com capacitação pertinente a função	> 80	Nº de profissionais com capacitação pertinente a função, divididos pelo número total de profissionais x 100.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%

Elaborador: Mariane Zadra –
Gerente de Qualidade

Revisor: Jaqueline Souza – Analista
de Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES



Fonte: Relatório SAU. Arquivo GQ 2025.

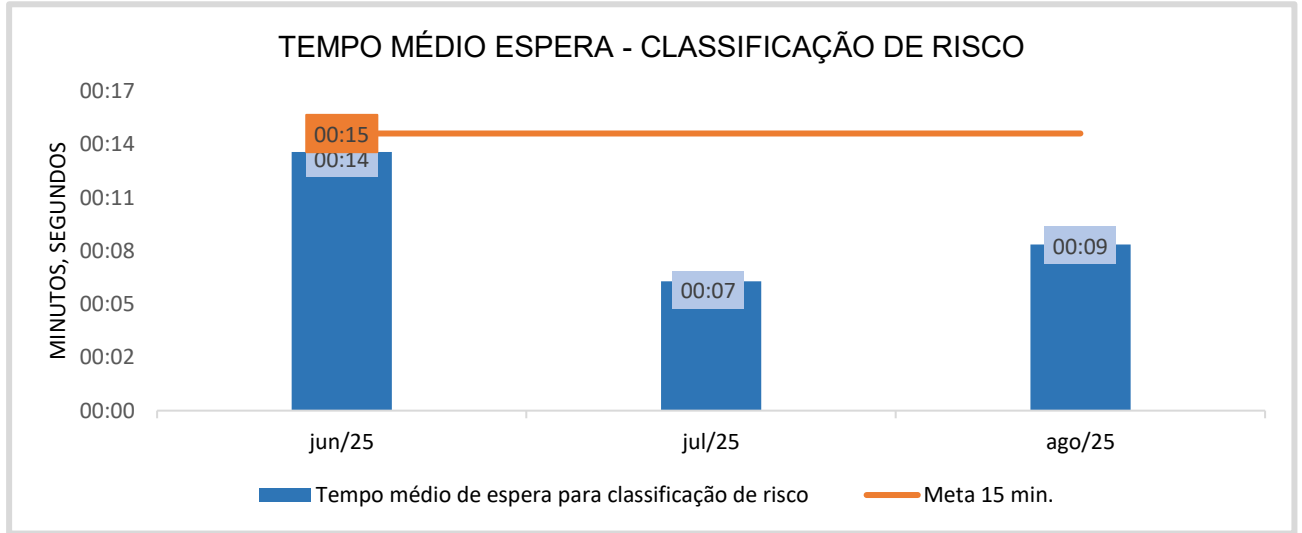
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Conforme pactuado em contrato com a FMS, a Instituição tem o período de 90 dias para implantação de todas as Comissões solicitadas, segue data prevista para abertura da Comissão de Verificação de Óbitos:

Comissão	Data de realização	Hora
Comissão de Verificação de Óbitos	28/08/2025	14:00 hs
Comissão de Segurança do Paciente	29/08/2025	15:30 hs
Comissão de Verificação de Prontuários	29/08/2025	15:00 hs
Comissão de Farmácia e Terapêutica	29/08/2025	14:00 hs
Comissão de Controle de Infecção	29/08/2025	16:00 hs

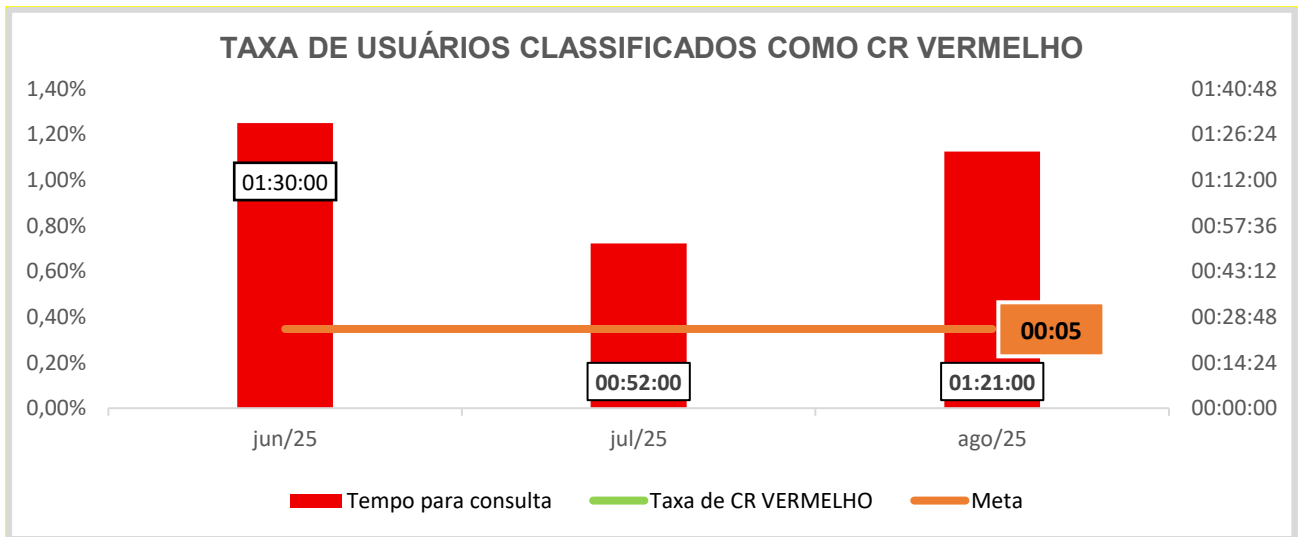
GESTÃO DA QUALIDADE					
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL.UPA.001 Página 7 de 12		
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

Os pacientes com critérios para classificação VERMELHA recebem atendimento médico imediato, porém, o atendimento é assumido em sistema Tasy após o médico prestar assistência ao paciente, o que pode acarretar aumento do tempo do indicador.

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA

Em nossa unidade, não utilizamos a classificação de risco laranja do Protocolo de Manchester, tendo em vista que essa categorização não está padronizada nos fluxos assistenciais e operacionais atualmente adotados.

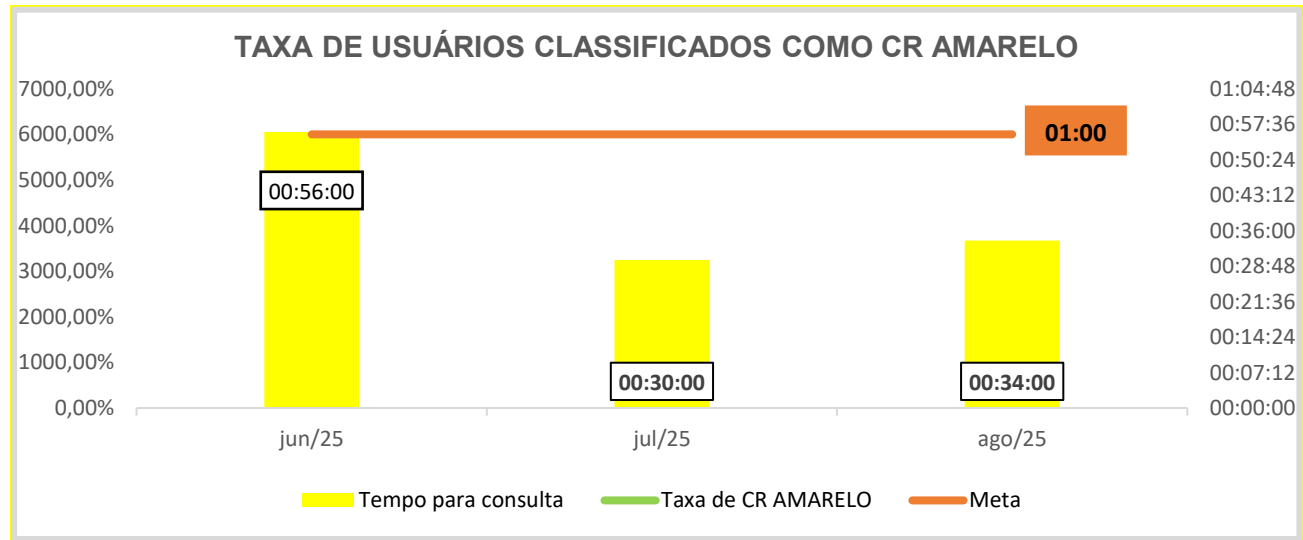
Ressaltamos que os pacientes que, teoricamente, se enquadrariam na classificação de risco laranja são, em nossa rotina, imediatamente direcionados à Classificação de Risco Vermelha, recebendo atendimento imediato pela equipe médica da emergência, conforme preconizado pelas diretrizes de segurança e prioridade clínica.

A adaptação acima mencionada visa garantir agilidade no atendimento de casos graves, mesmo na ausência da categorização específica, mantendo a assistência centrada na gravidade do quadro clínico apresentado.

Tal assunto foi debatido com a secretária da Saúde do Município de Ponta – Grossa no início do contrato de gestão.

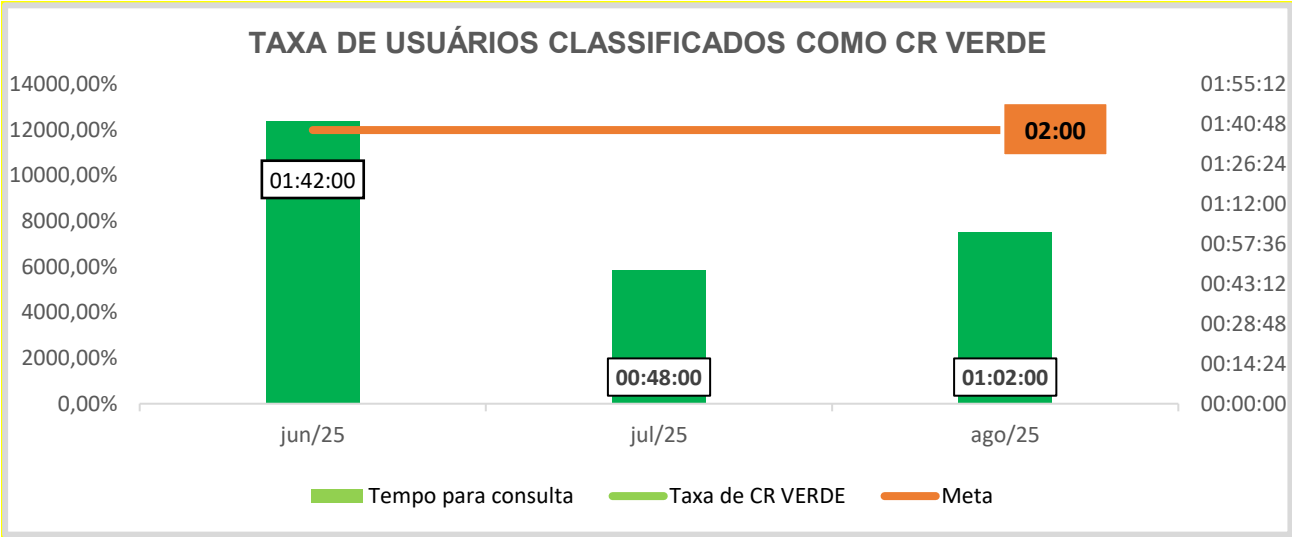
Ficamos a disposição caso haja dúvidas.

8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO



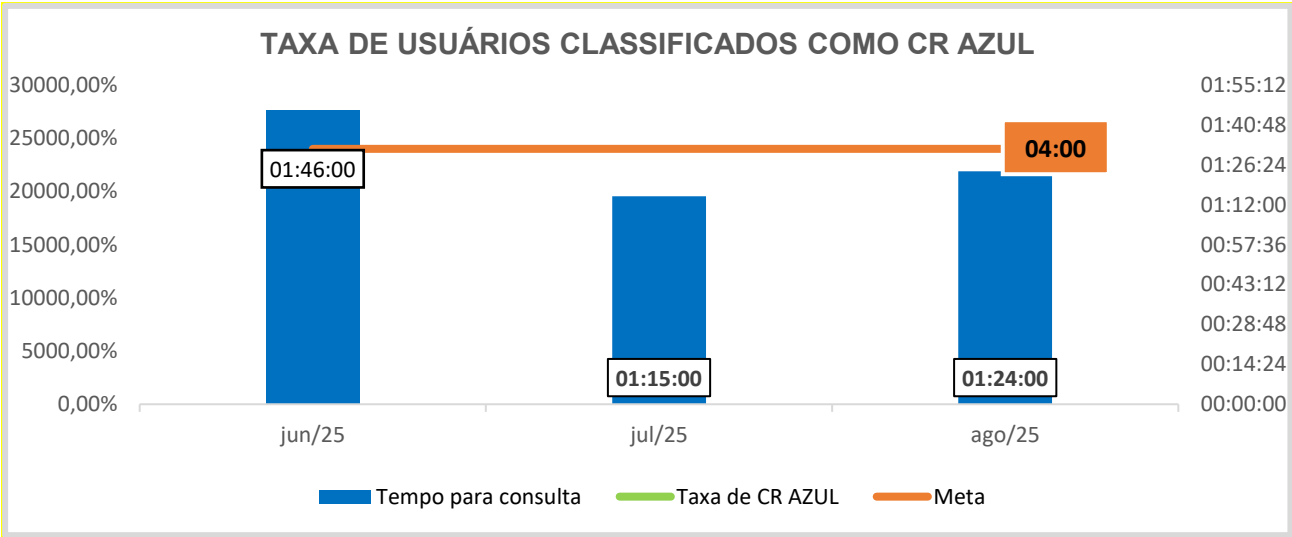
Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

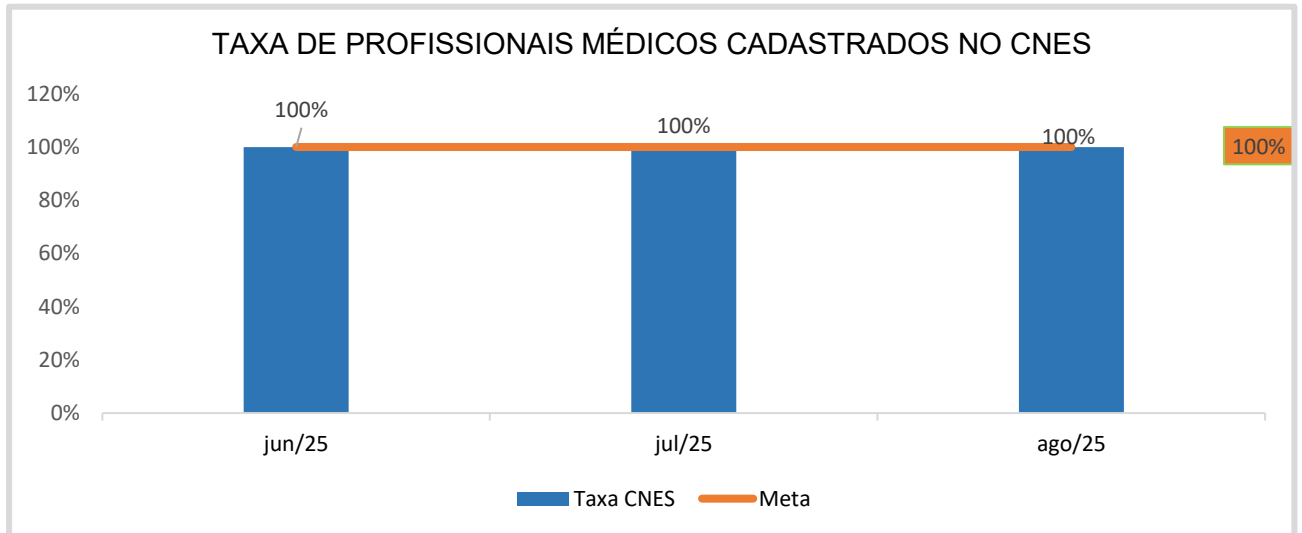
10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

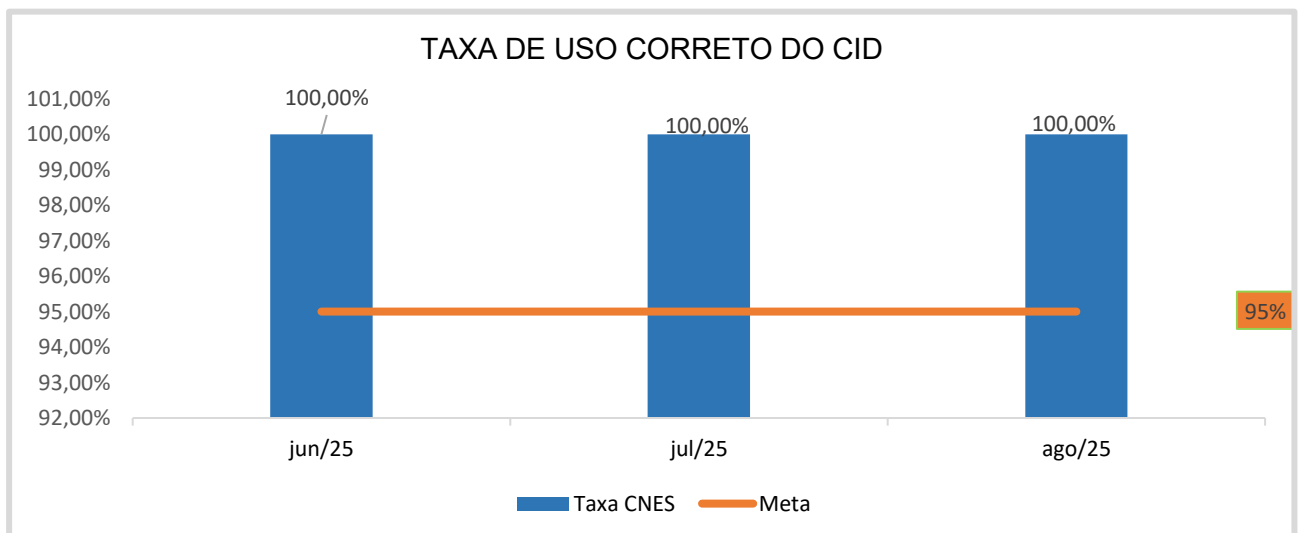
GESTÃO DA QUALIDADE					
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL.UPA.001 Página 10 de		
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES



Fonte: SCNES. Arquivo SEI/PMPG 2025.

12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)

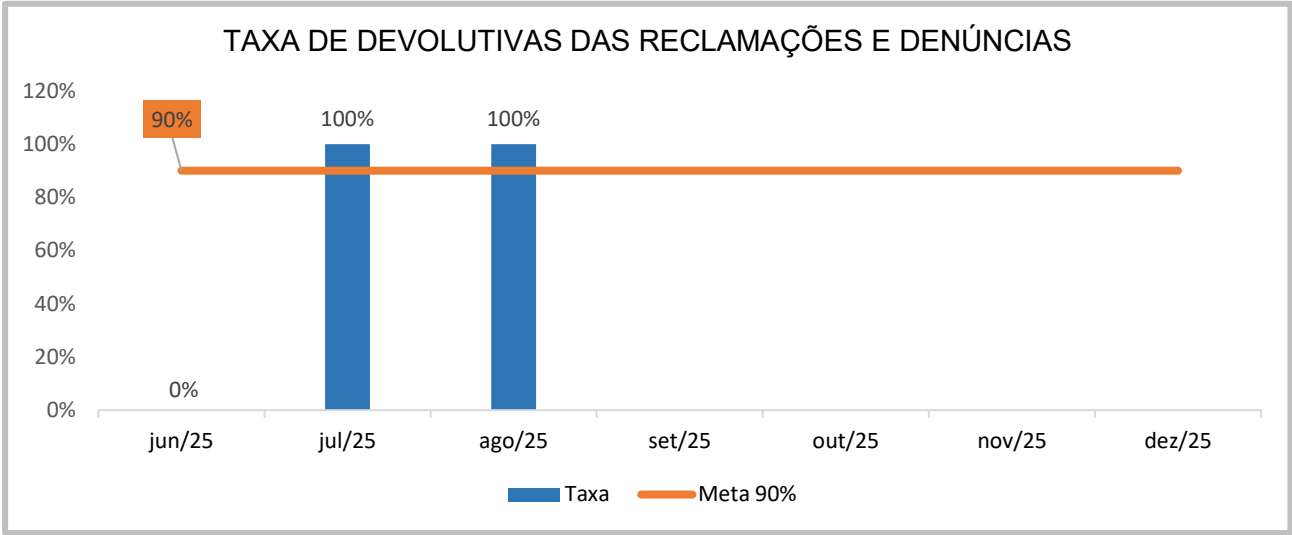


Fonte: Rel. atendimentos Tasy HTML 5. Arquivo GQ 2025.

Cálculo: N° de atendimentos com CID / N° de atendimentos (menos o n° de evasões antes da consulta médica) x 100.

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

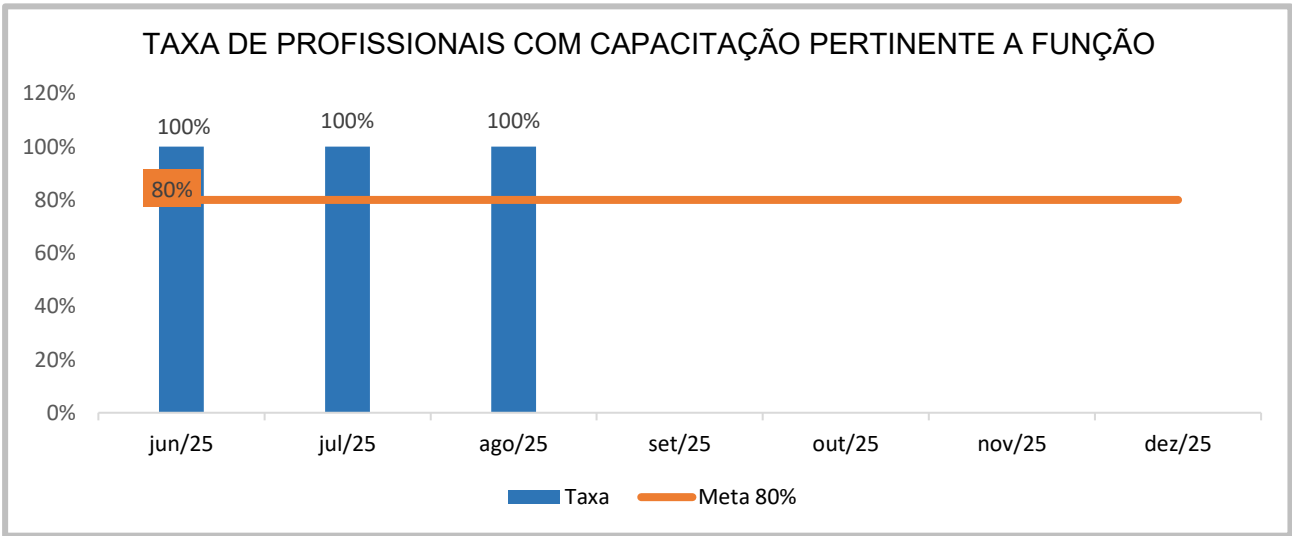
13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.



Fonte: Ouvidorias. Arquivo SEI/PMPG 2025.

TODAS NO PRAZO

14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO



Fonte: Relatório do NEP. Arquivo NEP 2025.

GESTÃO DA QUALIDADE				
 INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL.UPA.001 Página 12 de	
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
			Versão: 01	

15. ASSINATURAS



Jaqueline Souza
Analista de Qualidade



Mariane Zadra
Gerente de Qualidade



Documento assinado digitalmente
SAULO GABRIEL DE SOUZA
Data: 11/09/2025 14:02:44-0300
Verifique em <https://validar.itb.gov.br>

Saulo Gabriel de Souza
Gerente Administrativo

Clemência Moreira de Souza
Diretora Executiva

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 1 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

RELATÓRIO DE INDICADORES DE QUALIDADE

SETEMBRO/2025

UPA UVARANAS

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	--	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 2 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

Sumário

1. TOTAL DE ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS POR PROFISSIONAL MÉDICO	5
2. TOTAL DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	5
3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES	6
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO	6
5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	7
6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO	7
7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA	7
8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO	8
9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE	9
10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL	9
11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	10
12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)	10
13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.	11
14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO	11

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 3 de 12	
	Título do documento:		Emissão:	Próxima revisão:
			01/07/2025	
INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Versão: 01	 	

Conforme Contrato de **GESTÃO N°001, ANEXO XI**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Faixa de percentual de efetividade	Percentagem de desconto
Total de atendimentos concluídos por profissional médico no mês ^A	6750 Atendimentos mensais	Número de Atendimentos Médicos Atendimentos médicos, divididos pelo número de pacientes com classificação de risco + número de pacientes regulados para a UPA pelo SAMU/SIATE, x100.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	4,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	8,00%
			0%	10,00%
Total de acolhimento com classificação de risco no mês ^B	6750 Atendimentos mensais	Número de pacientes classificados pelo enfermeiro, divididos pelo número de atendimentos por demanda espontânea x 100	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
Taxa de satisfação dos usuários/acompanhantes (conforme SAU)	≥80% Satisfação	Metodologia descrita abaixo* Avaliação de no mínimo 15% do total de usuários atendidos na unidade.	0 a 19%	5,00%
			80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	4,00%
			40 a 59%	5,00%
			20 a 39%	6,00%
Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Óbito	100%	Total de prontuários revisados pela Comissão de óbitos, divididos pelo total de prontuários de usuários que vieram a óbito na unidade x 100.	1 a 19%	7,00%
			0%	8,00%
			100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
Tempo médio de espera para a classificação de risco	≤ 15min	Média de tempo entre a abertura do atendimento até o acolhimento na classificação de risco.	40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo de atendimento IMEDIATO	Tempo de atendimento ≤ 5min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco vermelho.	30 a 49%	3,00%
			10 a 29%	4,00%
			1 a 9%	5,00%
			0%	6,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
Taxa de usuários classificados como risco LARANJA com tempo máximo para atendimento de 10 minutos.	Tempo de atendimento ≤ 10min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco laranja.	50 a 69%	2,00%
			30 a 49%	3,00%
			10 a 29%	4,00%
			1 a 9%	5,00%
			0%	6,00%
			90 a 100%	0,00%

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

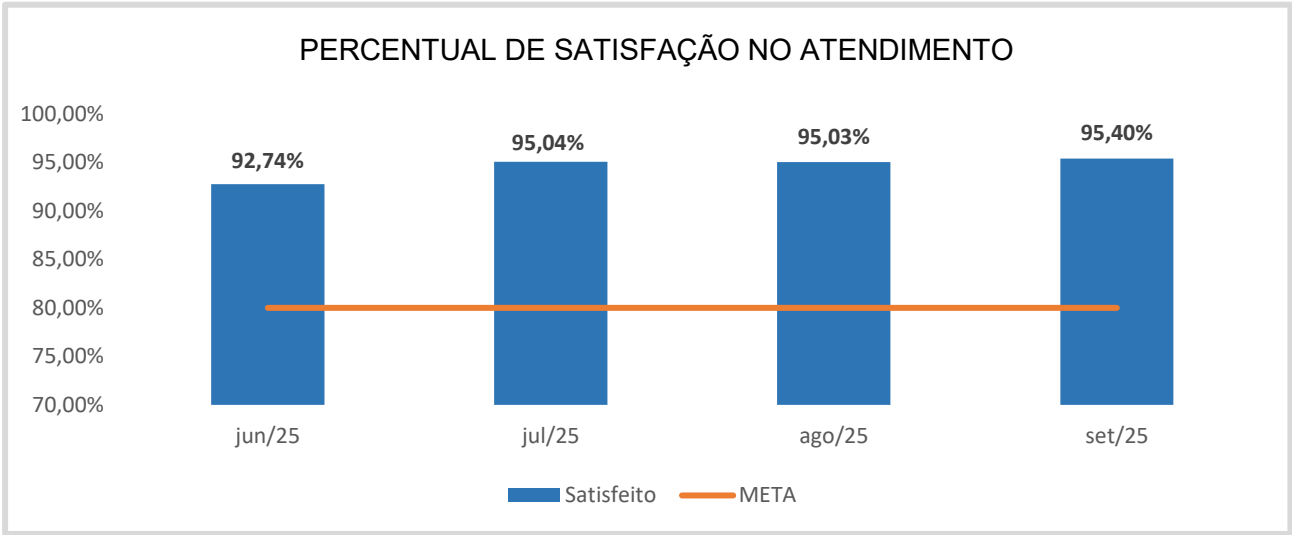
GESTÃO DA QUALIDADE

	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 4 de 12		
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

Taxa de usuários classificados como risco AMARELO com tempo máximo para atendimento de 60 minutos	Tempo de atendimento ≤ 60min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AMARELO.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco VERDE com tempo máximo para atendimento de 120 minutos	Tempo de atendimento ≤ 120min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco VERDE.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco AZUL com tempo máximo para atendimento de 240 minutos	Tempo de atendimento ≤ 240min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AZUL.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de Profissionais médicos cadastrados no CNES	80%	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%
Uso correto do CID (Médicos)	< 5%	Nº de CIDs inespecíficos ou consultas sem CID preenchido, dividido pelo número de consultas realizadas x 100	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Taxa de devolutivas das reclamações e denúncias no prazo fixado.	90%	Total de devolutivas de reclamações em até 16 dias úteis + Total de devolutivas de denúncias em até 45 dias úteis, dividido pelo total de reclamações e denúncias referentes a UPA 24h x 100. Dados fornecidos pela Ouvidoria da FMS.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Número de profissionais com capacitação pertinente a função	> 80	Nº de profissionais com capacitação pertinente a função, divididos pelo número total de profissionais x 100.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES



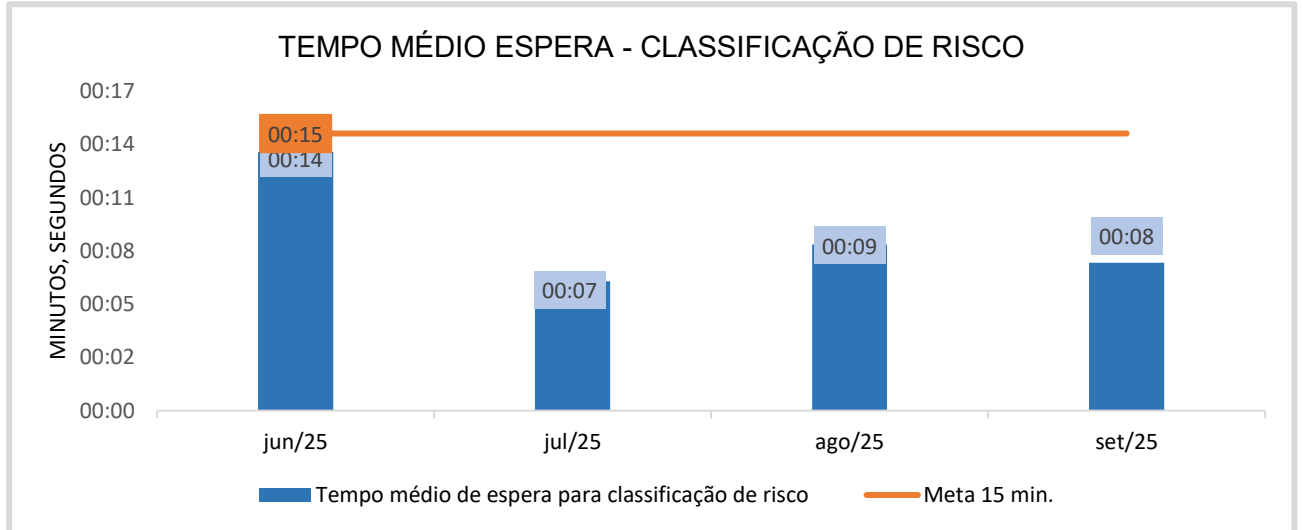
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Conforme pactuado em contrato com a FMS, a Instituição tem o período de 90 dias para implantação de todas as Comissões solicitadas, segue data prevista para abertura da Comissão de Verificação de Óbitos:

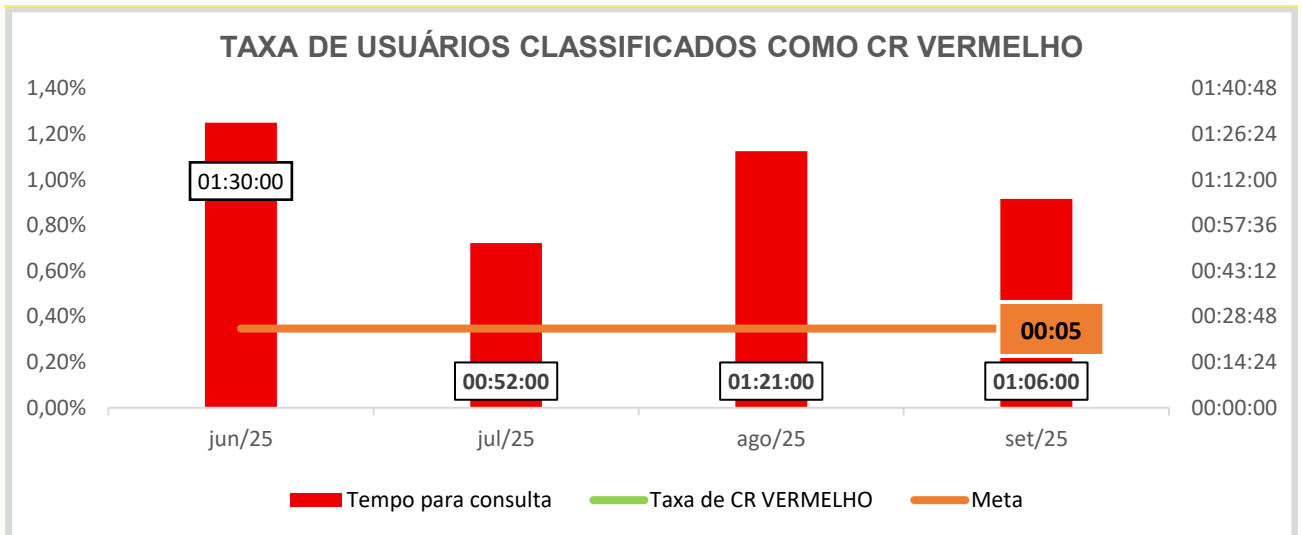
Comissão	Data de realização	Hora
Comissão de Verificação de Óbitos	30/09	15 hs
Comissão de Segurança do Paciente	01/10	15 hs
Comissão de Verificação de Prontuários	30/09	15 hs
Comissão de Farmácia e Terapêutica	30/09	14 hs
Comissão de Controle de Infecção	01/10	14 hs

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO		REL. UPA.001 Página 7 de 12
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025
				Próxima revisão: 01/07/2027
			Versão: 01	 

5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO



Os pacientes com critérios para classificação VERMELHA recebem atendimento médico imediato, porém, o atendimento é assumido em sistema Tasy após o médico prestar assistência ao paciente, o que pode acarretar aumento do tempo do indicador.

7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 8 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027
				

Em nossa unidade, não utilizamos a classificação de risco laranja do Protocolo de Manchester, tendo em vista que essa categorização não está padronizada nos fluxos assistenciais e operacionais atualmente adotados.

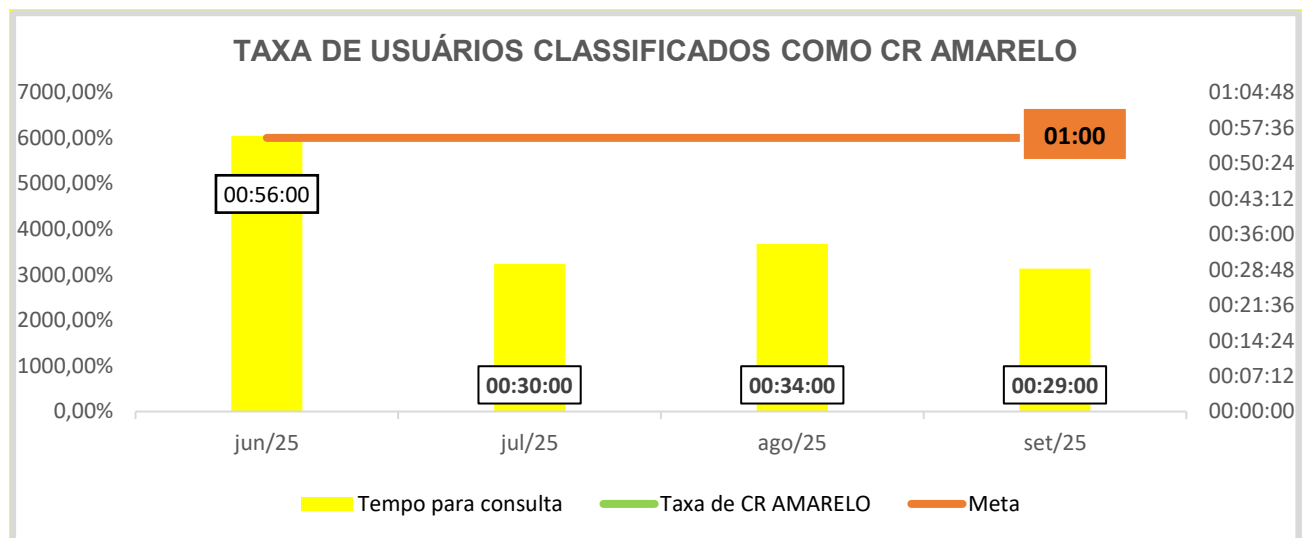
Ressaltamos que os pacientes que, teoricamente, se enquadrariam na classificação de risco laranja são, em nossa rotina, imediatamente direcionados à Classificação de Risco Vermelha, recebendo atendimento imediato pela equipe médica da emergência, conforme preconizado pelas diretrizes de segurança e prioridade clínica.

A adaptação acima mencionada visa garantir agilidade no atendimento de casos graves, mesmo na ausência da categorização específica, mantendo a assistência centrada na gravidade do quadro clínico apresentado.

Tal assunto foi debatido com a secretária da Saúde do Município de Ponta – Grossa no início do contrato de gestão.

Ficamos a disposição caso haja dúvidas.

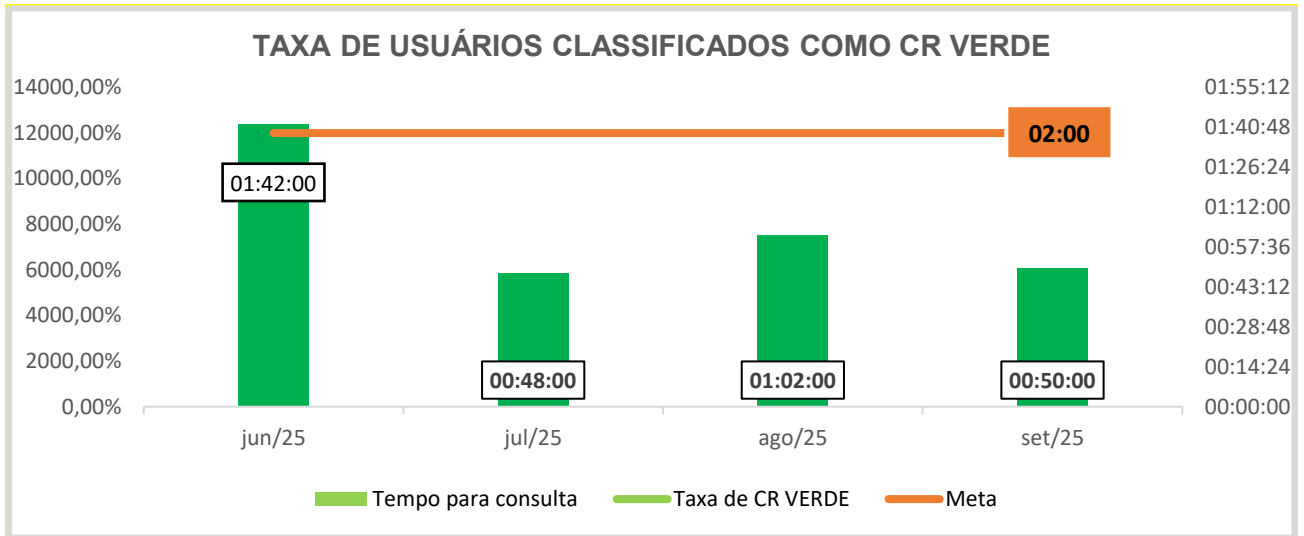
8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO



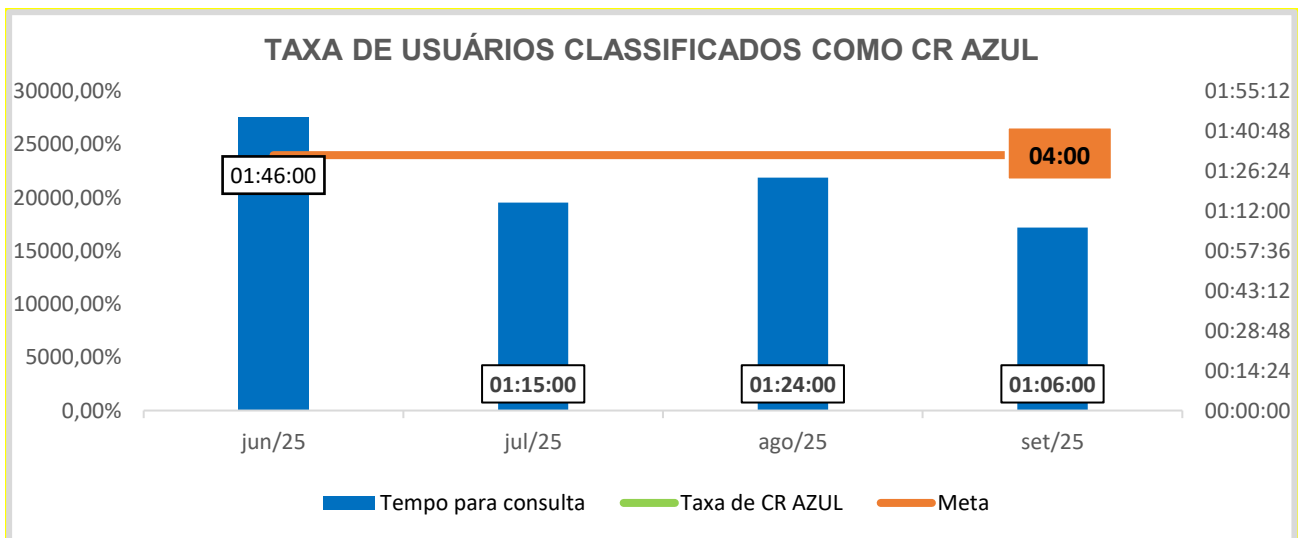
Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL.UPA.001 Página 9 de 12	
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
			Versão: 01	
				 

9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE



10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL

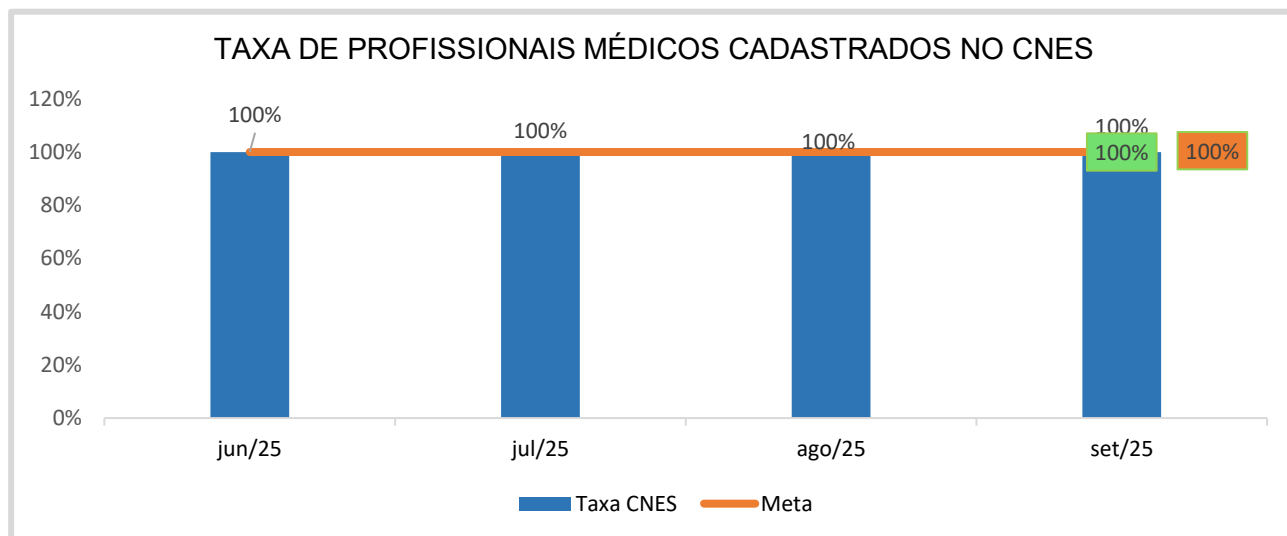


Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

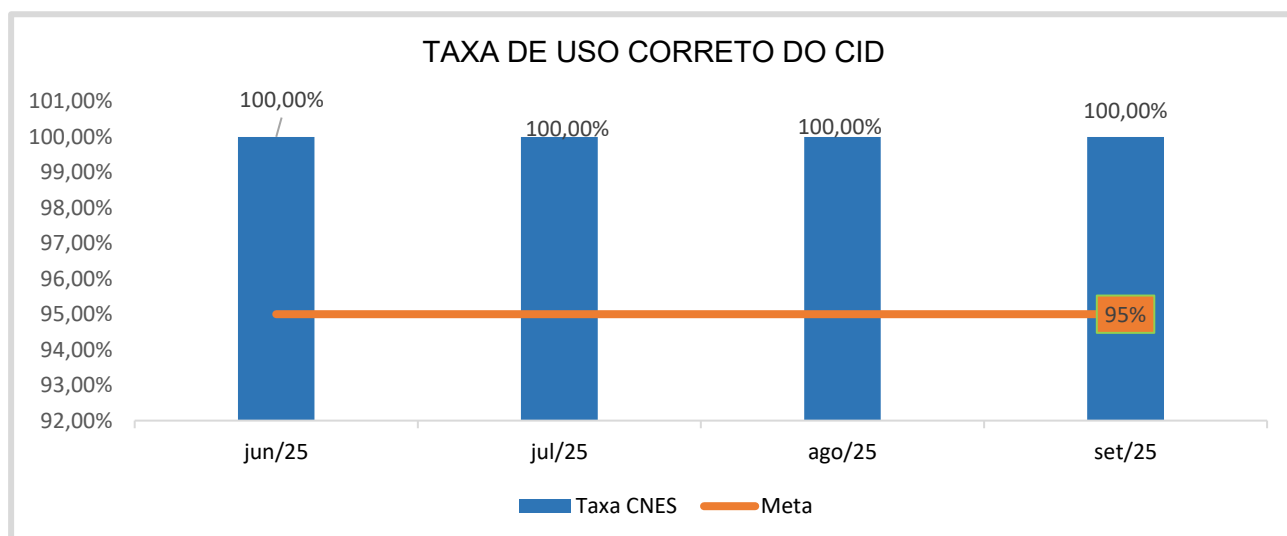
GESTÃO DA QUALIDADE

 INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 10 de		 UPA24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO Uvaranas
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES



12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)

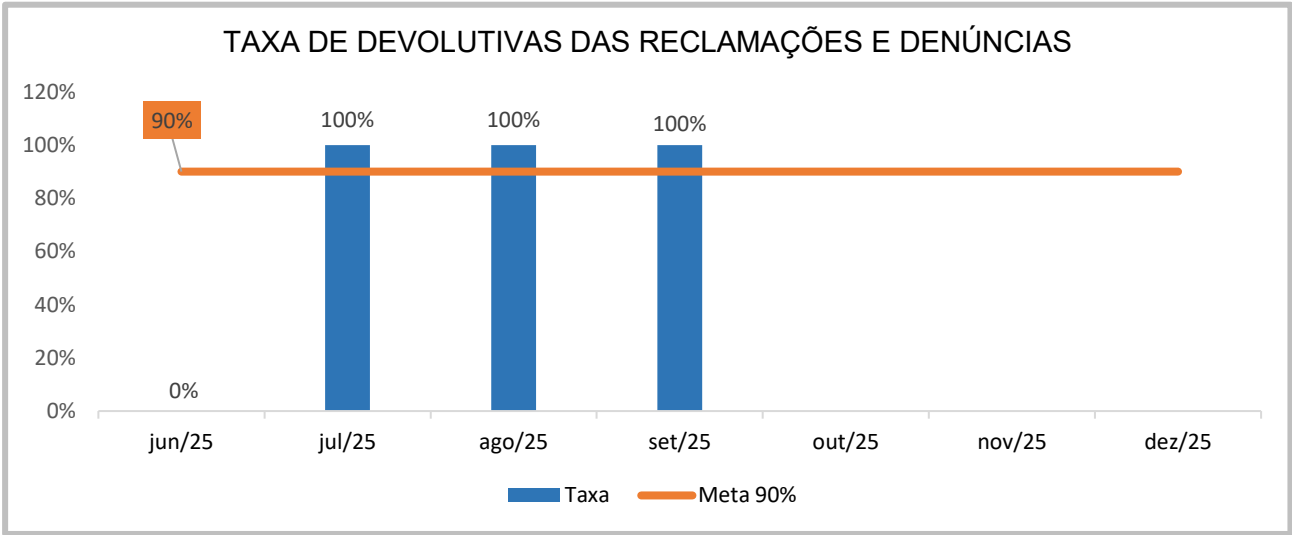


Cálculo: N° de atendimentos com CID / N° de atendimentos (menos o n° de evasões antes da consulta médica) x 100.

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

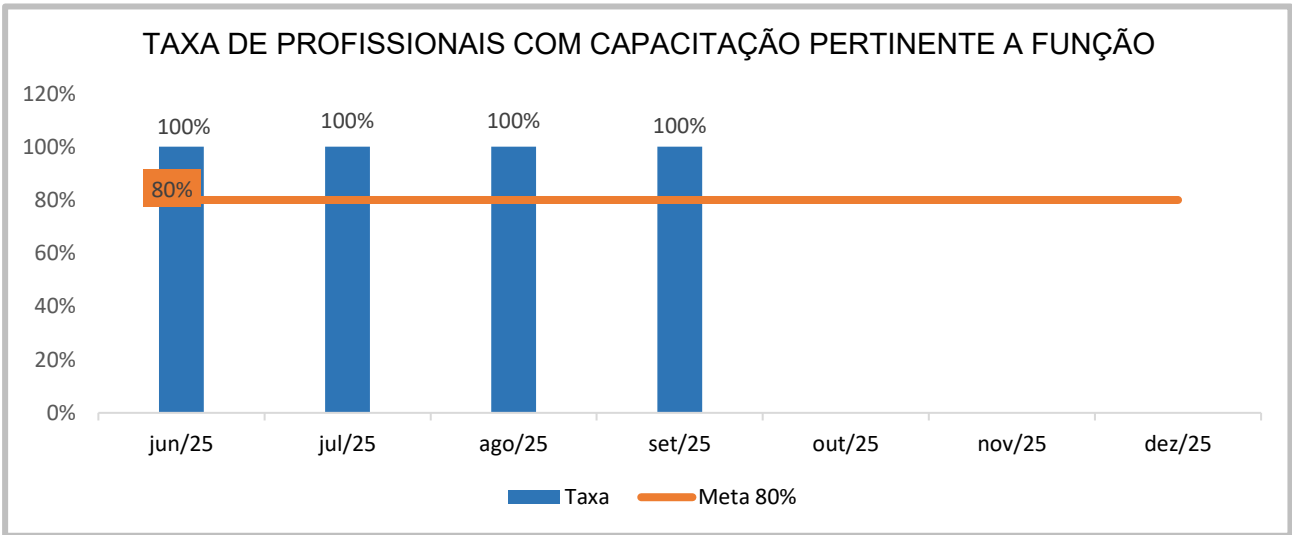
GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 11 de	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027
				

13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.



TODAS NO PRAZO

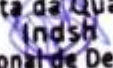
14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO



Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 12 de	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027 

15. ASSINATURAS

Jaqueline F. Souza de Quadros
Analista de Qualidade

Instituto Nacional de Desenvolvimento Social Humano

Jaqueline Souza

Analista de Qualidade

Mariane Zadra

Gerente de Qualidade

Saulo Gabriel de Souza

Gerente Administrativo

Clemência Moreira de Souza

Diretora Executiva

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 1 de 11	
	Título do documento:		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Versão: 01	

RELATÓRIO DE INDICADORES DE QUALIDADE

Outubro/2025

UPA UVARANAS

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 2 de 11	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

Sumário

1. TOTAL DE ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS POR PROFISSIONAL MÉDICO	5
2. TOTAL DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	5
3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES	6
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO	6
5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	7
6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO	7
7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA	8
8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO	8
9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE	8
10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL	9
11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	9
12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)	10
13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.	10
14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO	11

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 3 de 11	
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
			Versão: 01	 

Conforme Contrato de **GESTÃO N°001, ANEXO XI**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Faixa de percentual de efetividade	Percentagem de desconto
Total de atendimentos concluídos por profissional médico no mês ^A	6750 Atendimentos mensais	Número de Atendimentos Médicos Atendimentos médicos, divididos pelo número de pacientes com classificação de risco + número de pacientes regulados para a UPA pelo SAMU/SIATE, x100.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	4,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	8,00%
			0%	10,00%
Total de acolhimento com classificação de risco no mês ^B	6750 Atendimentos mensais	Número de pacientes classificados pelo enfermeiro, divididos pelo número de atendimentos por demanda expontânea x 100	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Taxa de satisfação dos usuários/acompanhantes (conforme SAU)	≥80% Satisfação	Metodologia descrita abaixo* Avaliação de no mínimo 15% do total de usuários atendidos na unidade.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	4,00%
			40 a 59%	5,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Óbito	100%	Total de prontuários revisados pela Comissão de óbitos, divididos pelo total de prontuários de usuários que vieram a óbito na unidade x 100.	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Tempo médio de espera para a classificação de risco	≤ 15min	Média de tempo entre a abertura do atendimento até o acolhimento na classificação de risco.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			30 a 49%	3,00%
			10 a 29%	4,00%
			1 a 9%	5,00%
			0%	6,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo de atendimento IMEDIATO	Tempo de atendimento ≤ 5min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco vermelho.	1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
Taxa de usuários classificados como risco LARANJA com tempo máximo para atendimento de 10 minutos.	Tempo de atendimento ≤ 10min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco laranja.	10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE



Tipo de documento:

RELATÓRIO

REL. UPA.001 Página 4 de 11

Título do documento:

INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO

Emissão:
01/07/2025

Versão: 01

Próxima
revisão:
01/07/2027



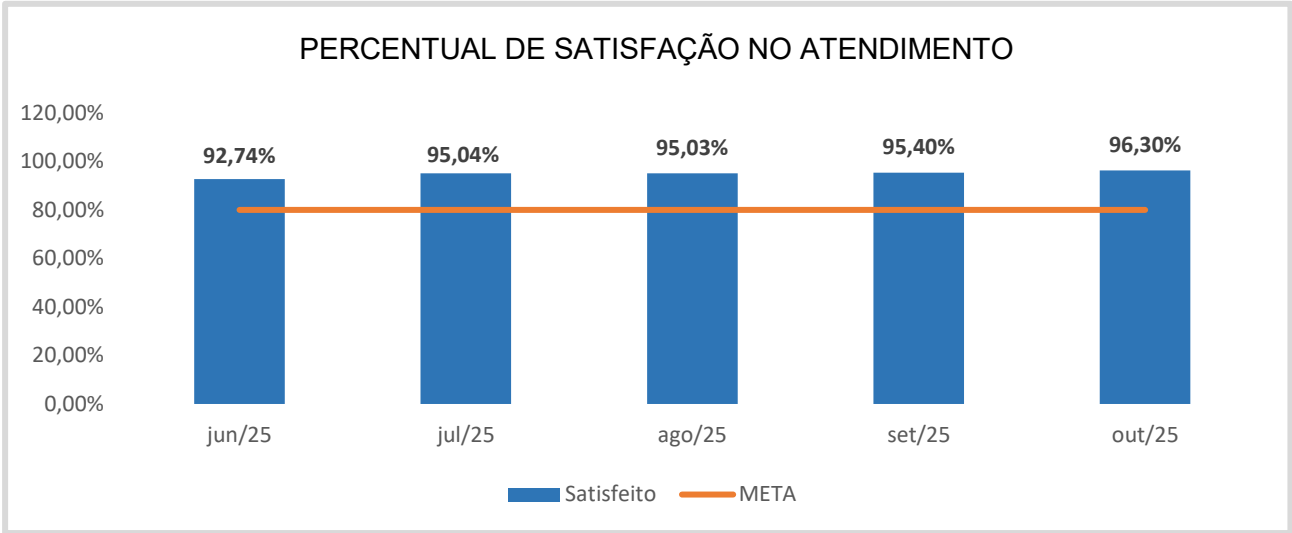
Taxa de usuários classificados como risco AMARELO com tempo máximo para atendimento de 60 minutos	Tempo de atendimento ≤ 60min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AMARELO.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco VERDE com tempo máximo para atendimento de 120 minutos	Tempo de atendimento ≤ 120min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco VERDE.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco AZUL com tempo máximo para atendimento de 240 minutos	Tempo de atendimento ≤ 240min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AZUL.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de Profissionais médicos cadastrados no CNES	80%	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%
Uso correto do CID (Médicos)	< 5%	Nº de CIDs inespecíficos ou consultas sem CID preenchido, dividido pelo número de consultas realizadas x 100	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Taxa de devolutivas das reclamações e denúncias no prazo fixado.	90%	Total de devolutivas de reclamações em até 16 dias úteis + Total de devolutivas de denúncias em até 45 dias úteis, dividido pelo total de reclamações e denúncias referentes a UPA 24h x 100. Dados fornecidos pela Ouvidoria da FMS.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Número de profissionais com capacitação pertinente a função	> 80	Nº de profissionais com capacitação pertinente a função, divididos pelo número total de profissionais x 100.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%

Elaborador: Mariane Zadra –
Gerente de Qualidade

Revisor: Jaqueline Souza – Analista
de Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES



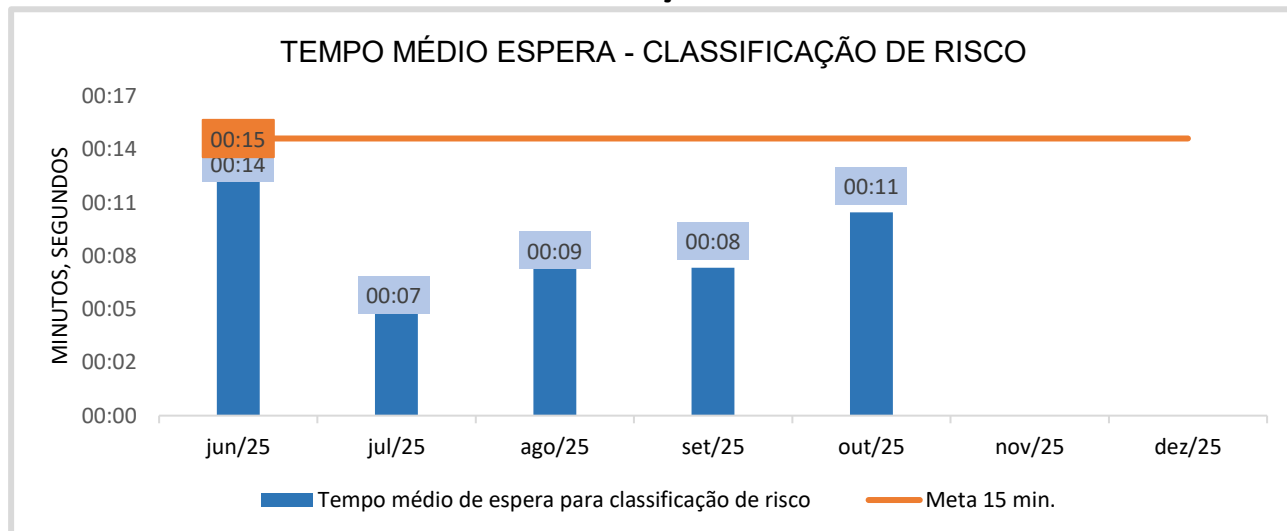
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO

Comissão	Data de realização	Hora
Comissão de Verificação de Óbitos	30/10	10H
Comissão de Segurança do Paciente	30/10	15H
Comissão de Verificação de Prontuários	30/10	15H
Comissão de Farmácia e Terapêutica	30/10	14H
Comissão de Controle de Infecção	30/10	14H

GESTÃO DA QUALIDADE

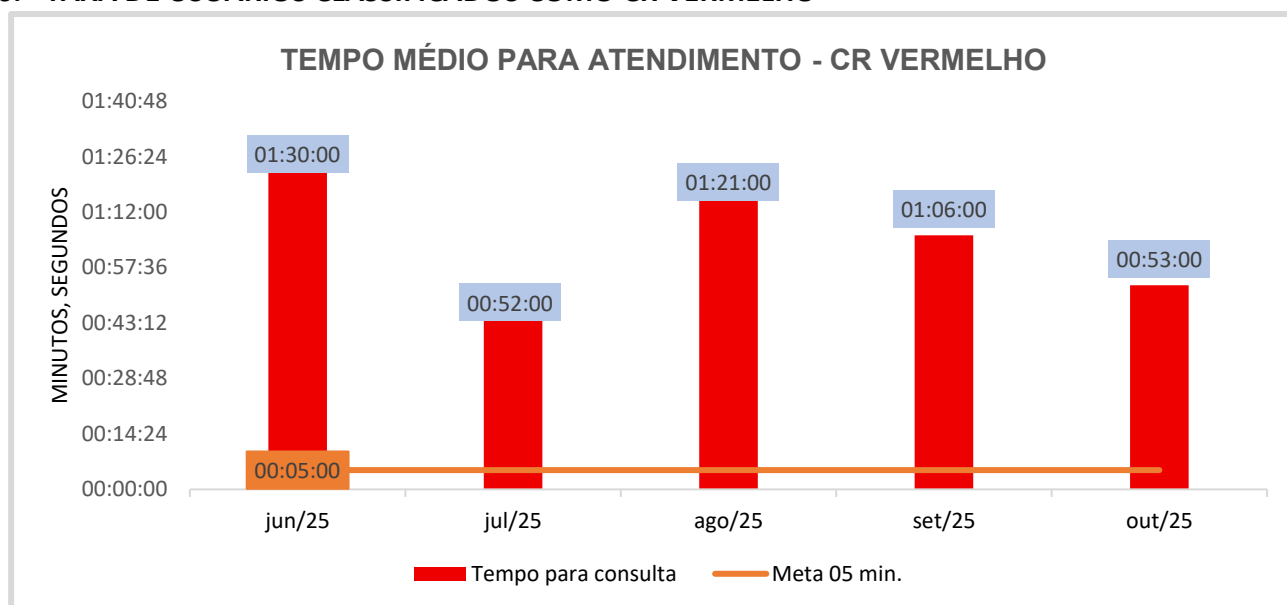
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 7 de 11		
	Título do documento:		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Versão: 01		

5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO

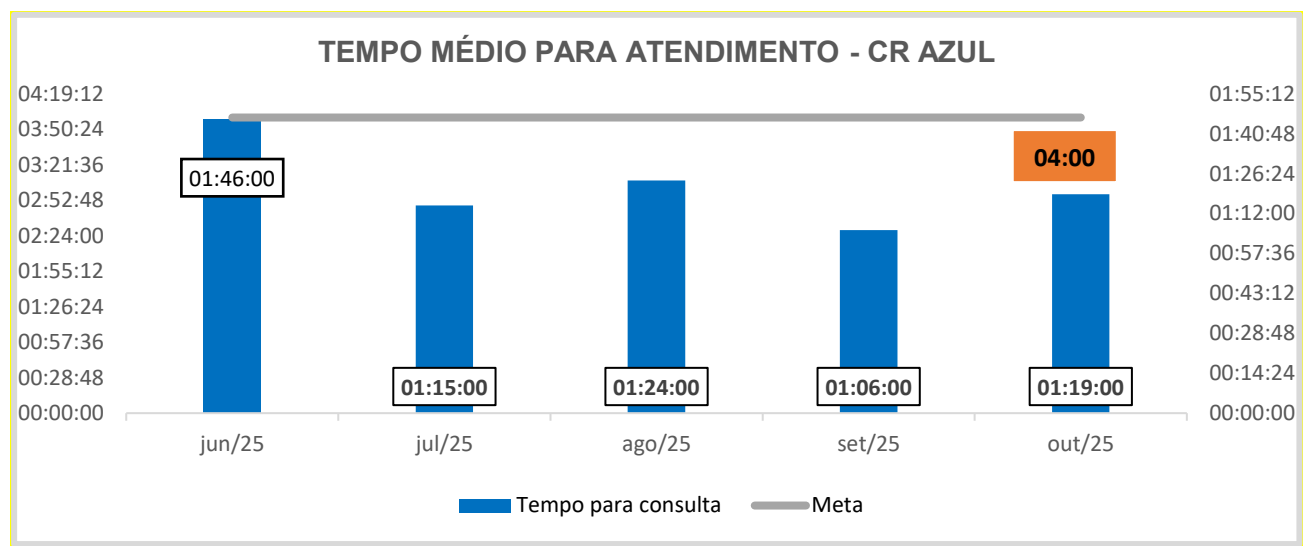


Os pacientes com critérios para classificação VERMELHA recebem atendimento médico imediato, porém, o atendimento é assumido em sistema Tasy após o médico prestar assistência ao paciente, o que pode acarretar aumento do tempo do indicador.

Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

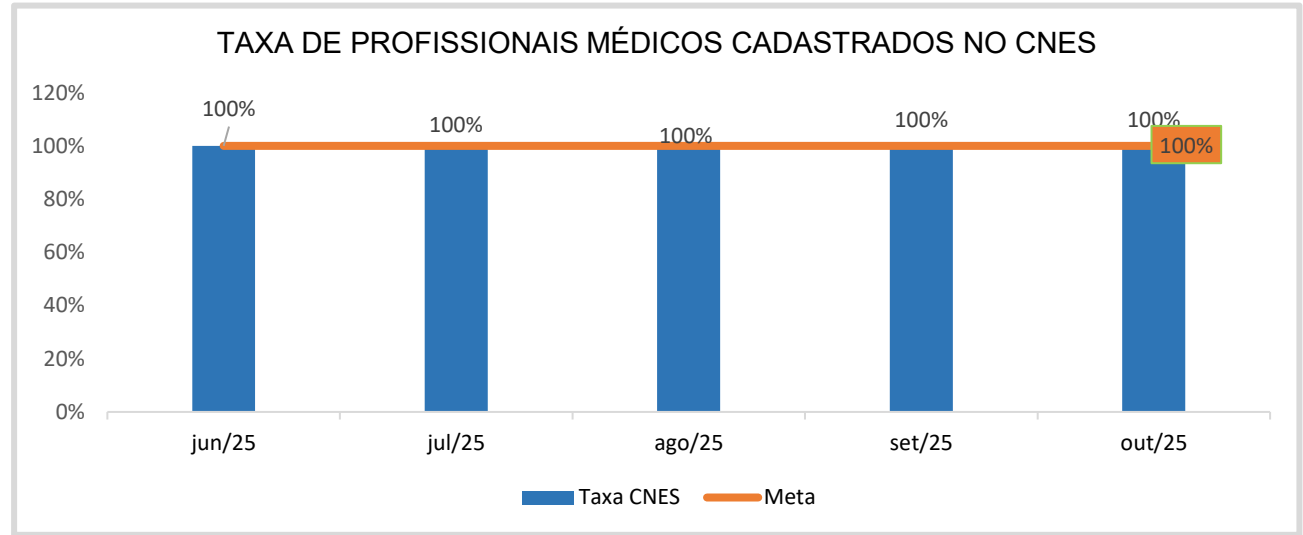
Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES



Fonte: SCNES. Arquivo SEI/PMPG 2025.

GESTÃO DA QUALIDADE



Tipo de documento:

RELATÓRIO

REL. UPA.001 Página 10 de

Título do documento:

INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO

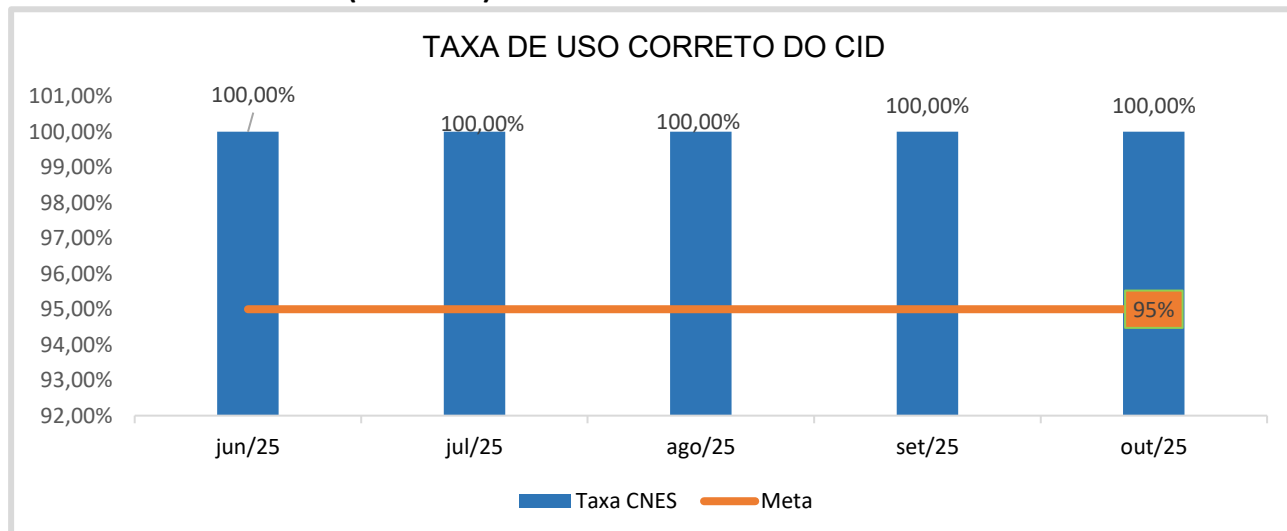
Emissão:
01/07/2025

Próxima
revisão:
01/07/2027

Versão: 01

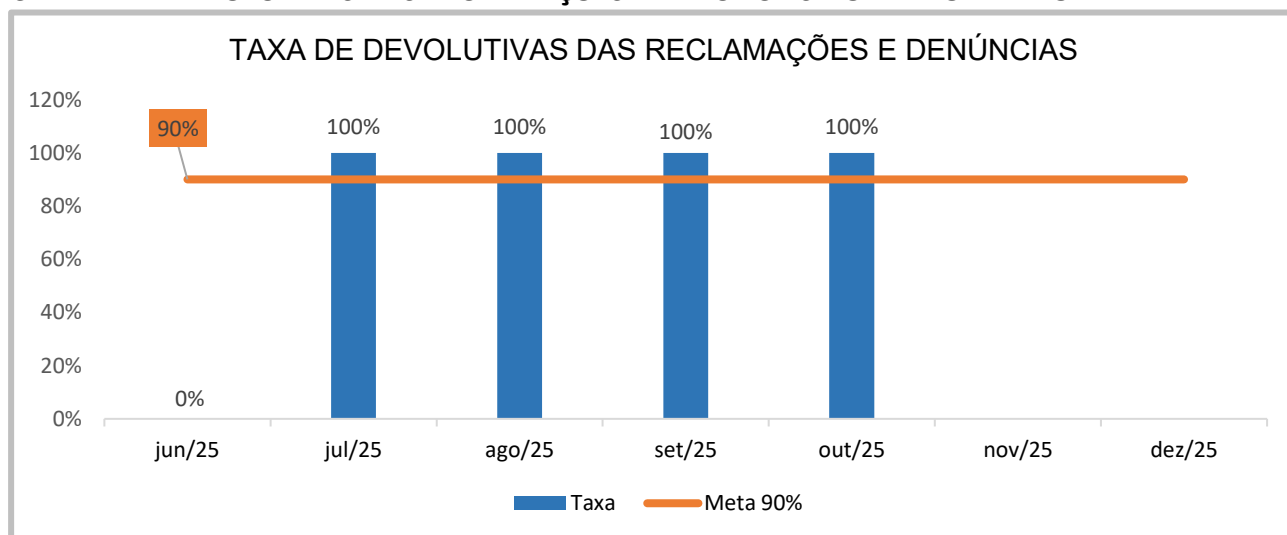


12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)



No sistema TASY o processo de preenchimento do CID encontra-se automático, tornando-se obrigatório acrescentar o CID para continuidade do atendimento.

13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.



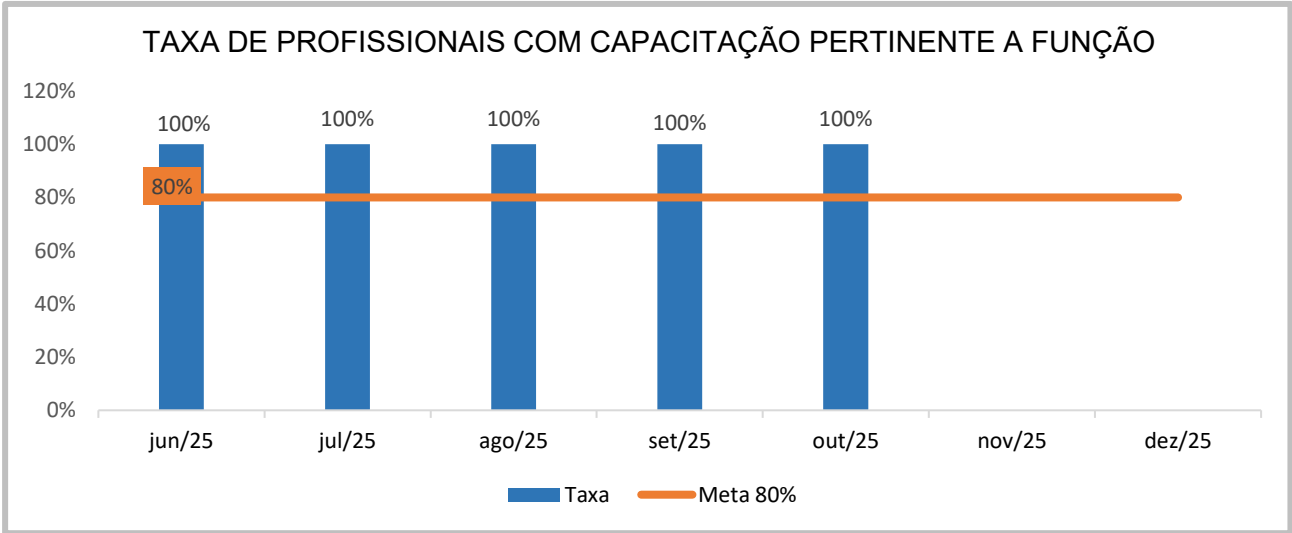
Fonte: Ouvidorias. Arquivo SEI/PMPG 2025.

Elaborador: Mariane Zadra –
Gerente de Qualidade

Revisor: Jaqueline Souza – Analista
de Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO



15. ASSINATURAS

Documento assinado digitalmente
 **MARIANE ZADRA**
Data: 21/11/2025 09:26:36-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mariane Zadra
Gerente de Qualidade

Documento assinado digitalmente
 **SAULO GABRIEL DE SOUZA**
Data: 21/11/2025 10:13:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Saulo Gabriel de Souza
Gerente Administrativo

Clemência Moreira de Souza
Diretora Executiva

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 1 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

RELATÓRIO DE INDICADORES DE QUALIDADE

Novembro/2025

UPA UVARANAS

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 2 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

Sumário

1. TOTAL DE ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS POR PROFISSIONAL MÉDICO	5
2. TOTAL DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	5
3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES	6
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO	6
5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	7
6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO	8
7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA	8
8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO	9
9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE	9
10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL	10
11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	10
12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)	11
13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.	11
14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO	12

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	---	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 3 de 12	
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
			Versão: 01	 

Conforme Contrato de **GESTÃO N°001, ANEXO XI**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Faixa de percentual de efetividade	Percentagem de desconto
Total de atendimentos concluídos por profissional médico no mês ^A	6750 Atendimentos mensais	Número de Atendimentos Médicos Atendimentos médicos, divididos pelo número de pacientes com classificação de risco + número de pacientes regulados para a UPA pelo SAMU/SIATE, x100.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	4,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	8,00%
			0%	10,00%
Total de acolhimento com classificação de risco no mês ^B	6750 Atendimentos mensais	Número de pacientes classificados pelo enfermeiro, divididos pelo número de atendimentos por demanda expontânea x 100	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Taxa de satisfação dos usuários/acompanhantes (conforme SAU)	≥80% Satisfação	Metodologia descrita abaixo* Avaliação de no mínimo 15% do total de usuários atendidos na unidade.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	4,00%
			40 a 59%	5,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Óbito	100%	Total de prontuários revisados pela Comissão de óbitos, divididos pelo total de prontuários de usuários que vieram a óbito na unidade x 100.	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Tempo médio de espera para a classificação de risco	≤ 15min	Média de tempo entre a abertura do atendimento até o acolhimento na classificação de risco.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			30 a 49%	3,00%
			10 a 29%	4,00%
			1 a 9%	5,00%
Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo de atendimento IMEDIATO	Tempo de atendimento ≤ 5min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco vermelho.	0%	6,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
Taxa de usuários classificados como risco LARANJA com tempo máximo para atendimento de 10 minutos.	Tempo de atendimento ≤ 10min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco laranja.	1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
10 a 29%	6,00%			
1 a 9%	7,00%			
			0%	8,00%

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	--	--

GESTÃO DA QUALIDADE

	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 4 de 12		
	Título do documento:		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Versão: 01		

Taxa de usuários classificados como risco AMARELO com tempo máximo para atendimento de 60 minutos	Tempo de atendimento ≤ 60min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AMARELO.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco VERDE com tempo máximo para atendimento de 120 minutos	Tempo de atendimento ≤ 120min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco VERDE.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco AZUL com tempo máximo para atendimento de 240 minutos	Tempo de atendimento ≤ 240min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AZUL.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de Profissionais médicos cadastrados no CNES	80%	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%
Uso correto do CID (Médicos)	< 5%	Nº de CIDs inespecíficos ou consultas sem CID preenchido, dividido pelo número de consultas realizadas x 100	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Taxa de devolutivas das reclamações e denúncias no prazo fixado.	90%	Total de devolutivas de reclamações em até 16 dias úteis + Total de devolutivas de denúncias em até 45 dias úteis, dividido pelo total de reclamações e denúncias referentes a UPA 24h x 100. Dados fornecidos pela Ouvidoria da FMS.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Número de profissionais com capacitação pertinente a função	> 80	Nº de profissionais com capacitação pertinente a função, divididos pelo número total de profissionais x 100.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%

Elaborador: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Revisor: Jaqueline Souza – Analista de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	--	---

GESTÃO DA QUALIDADE



Tipo de documento:

RELATÓRIO

REL. UPA.001 Página 7 de 12

Título do documento:

INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO

Emissão:
01/07/2025

Versão: 01

Próxima
revisão:
01/07/2027



PACIENTES - ÓBITOS / 2025	Nº Atend.
T.M.B.R	27450400
J.O.C	27506168
M.J.R.S	27514026
A.R.S	27511357
M.O.L.S	27522145
N.F.S	27498048
V.B.S	27532929
M.U.H	27547917
J.P.L	27568117
A.L.C	27603475
AGOSTO:	10

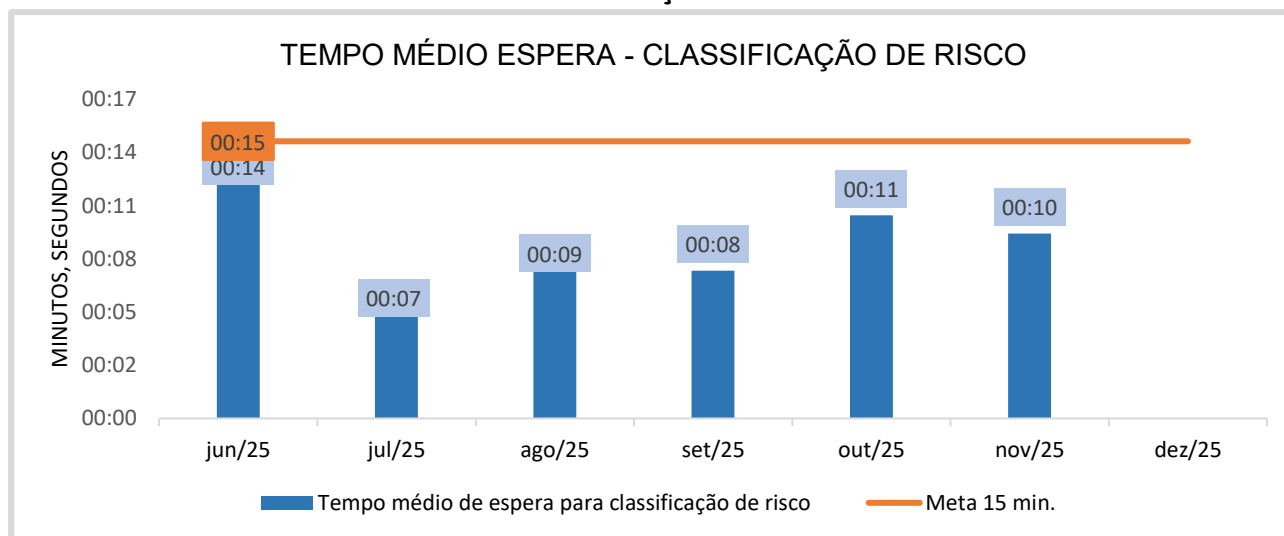
PACIENTES - ÓBITOS / 2025	Nº Atend.
M.A.S.G	27804421
J.R	27866486
L.B	27870980
A.P.Q	27881587
A.P.S.	27948267
A.F.G	27959295
OUTUBRO	6

PACIENTES - ÓBITOS / 2025	Nº Atend.
E.A.L	27613202
S.L.C	27646057
N.C.S	27718939
A.P	27736792
V.A.D.A	27744721
E.R.P.C	27778576
SETEMBRO:	6

PACIENTES - ÓBITOS / 2025	Nº Atend.
W.S	27989297
E.R	28015628
A.P.V	28030725
D.M.T	28065659
L.C.L.A	28074634
F.D	28089689
NOVEMBRO	6

Comissão	Data de realização	Hora
Comissão de Verificação de Óbitos	27/11	09H
Comissão de Segurança do Paciente	02/12	14H
Comissão de Verificação de Prontuários	02/12	15H
Comissão de Farmácia e Terapêutica	04/12	15H
Comissão de Controle de Infecção	27/10	10H

5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



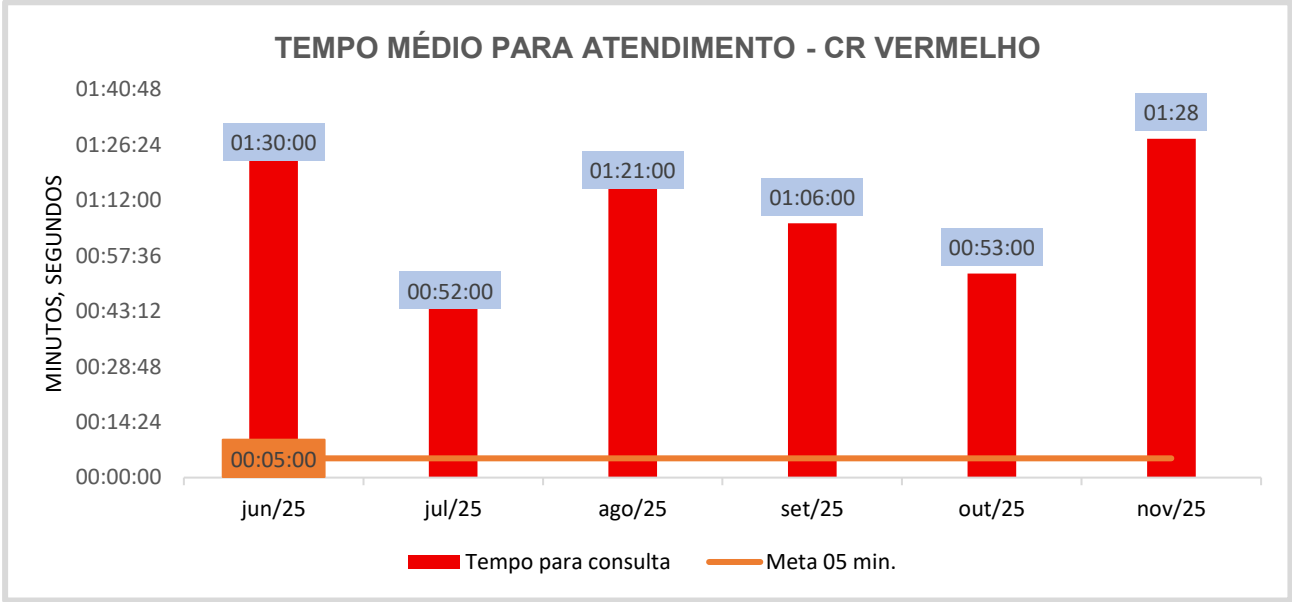
Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

Elaborador: Mariane Zadra –
Gerente de Qualidade

Revisor: Jaqueline Souza – Analista
de Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO



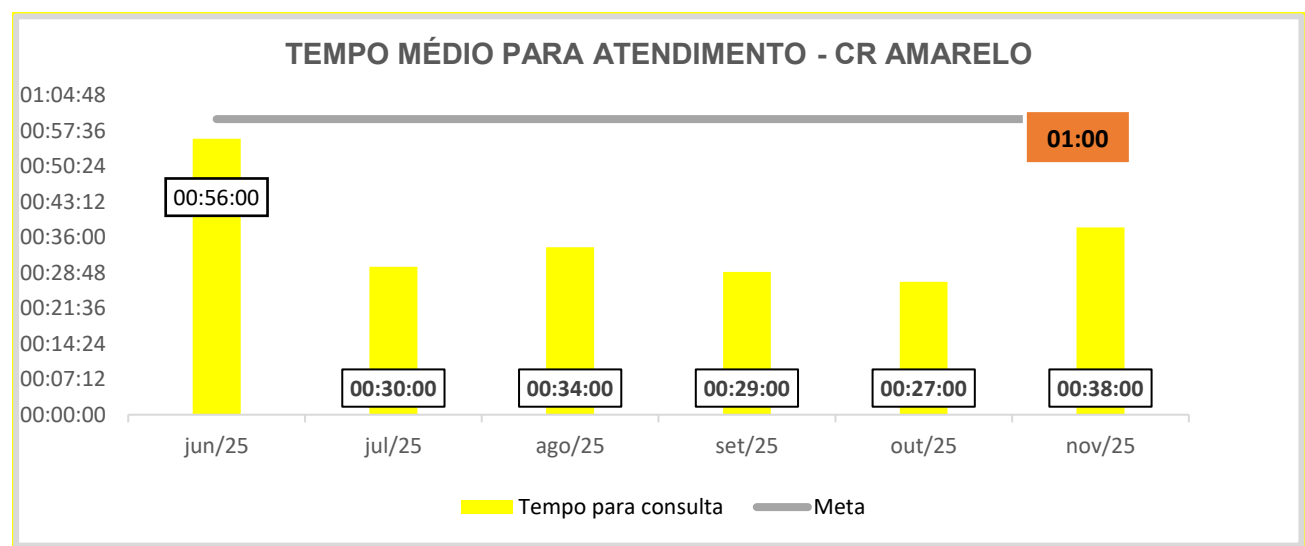
Os pacientes com critérios para classificação VERMELHA recebem atendimento médico imediato, porém, o atendimento é assumido em sistema Tasy após o médico prestar assistência ao paciente, o que pode acarretar aumento do tempo do indicador.

Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA

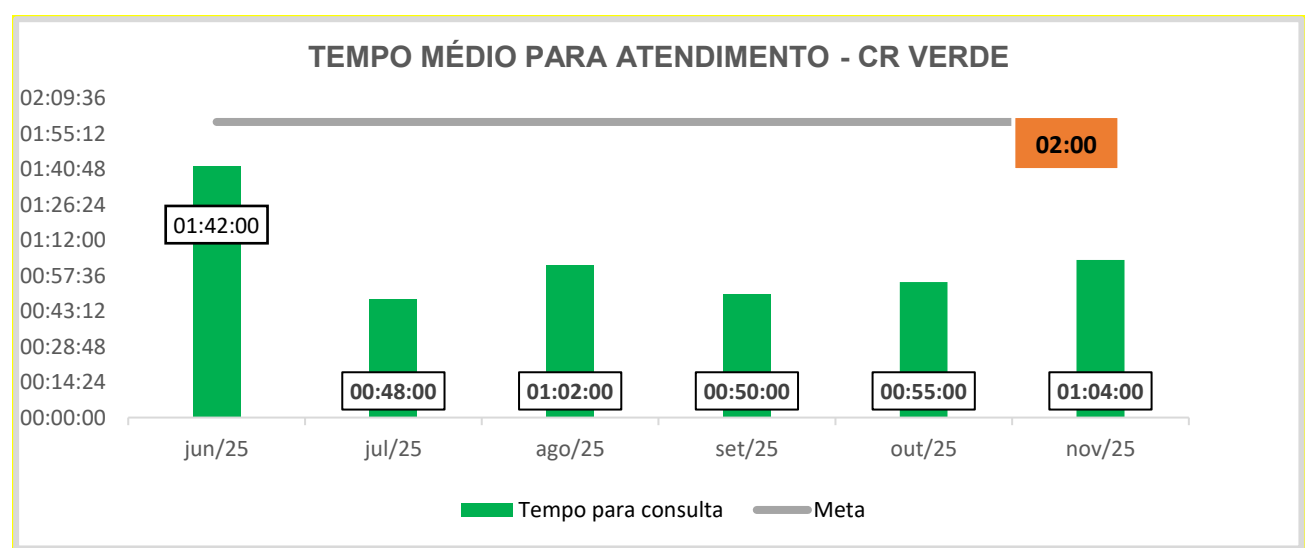
SEI Justificativa para não implantação da classificação Laranja –Nº 110861/2025.

8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO



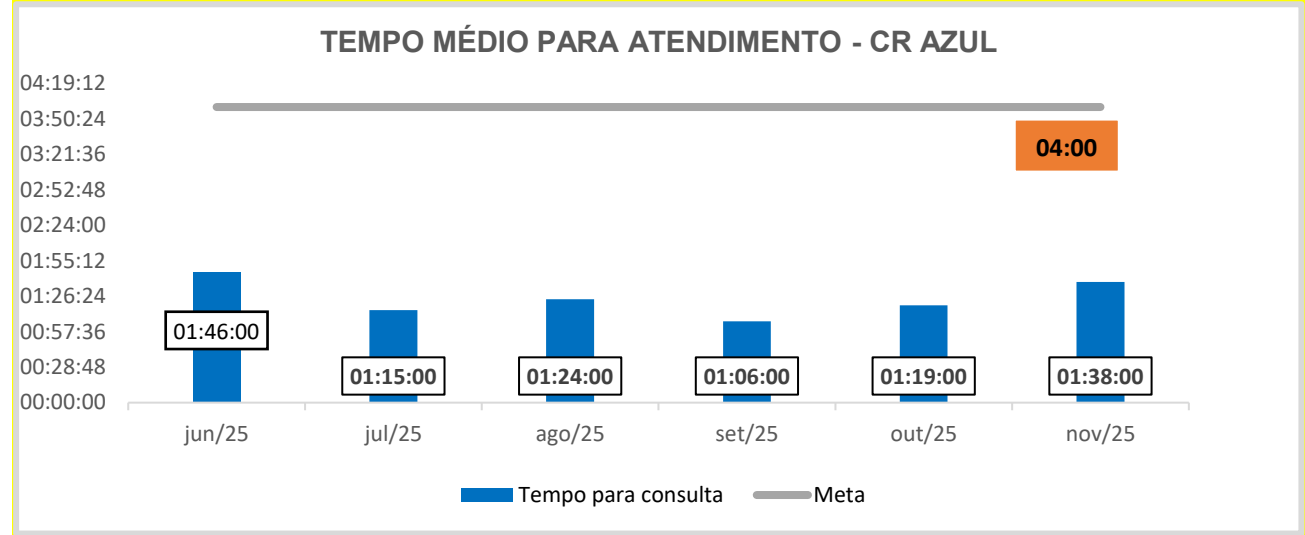
Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE



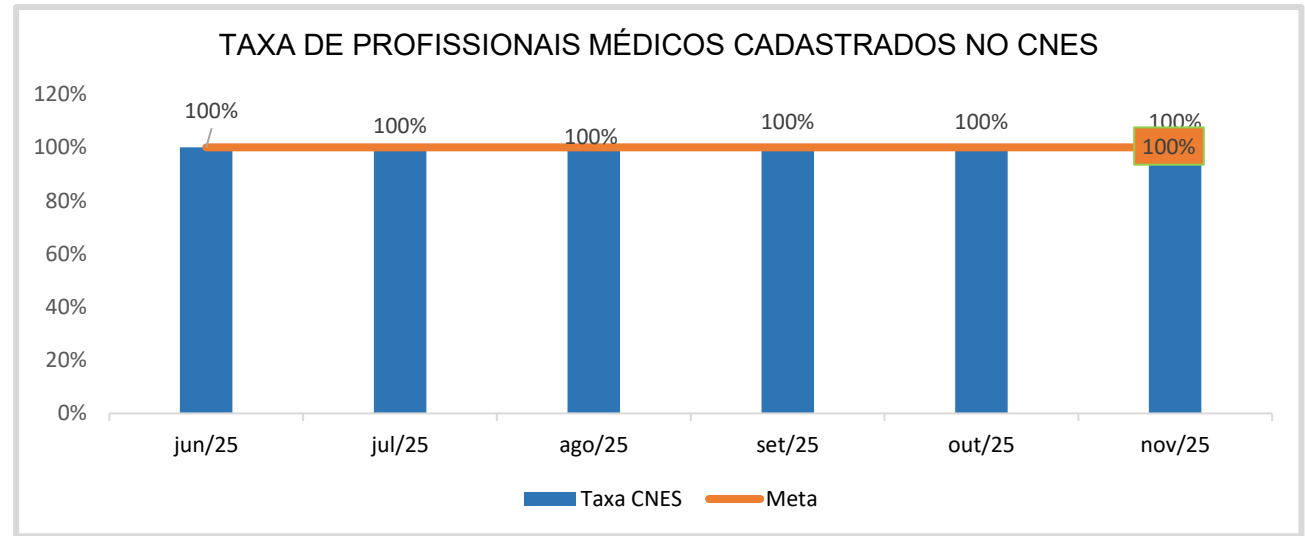
Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES



Fonte: SCNES. Arquivo SEI/PMPG 2025.

GESTÃO DA QUALIDADE



Tipo de documento:

RELATÓRIO

REL. UPA.001 Página 11 de

Título do documento:

INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO

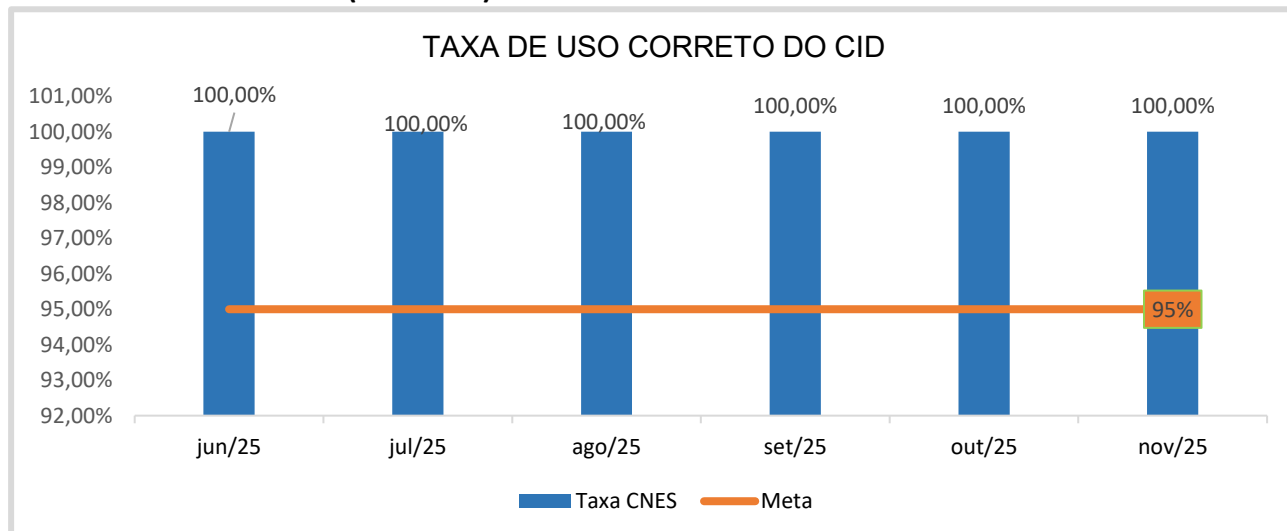
Emissão:
01/07/2025

Próxima
revisão:
01/07/2027

Versão: 01

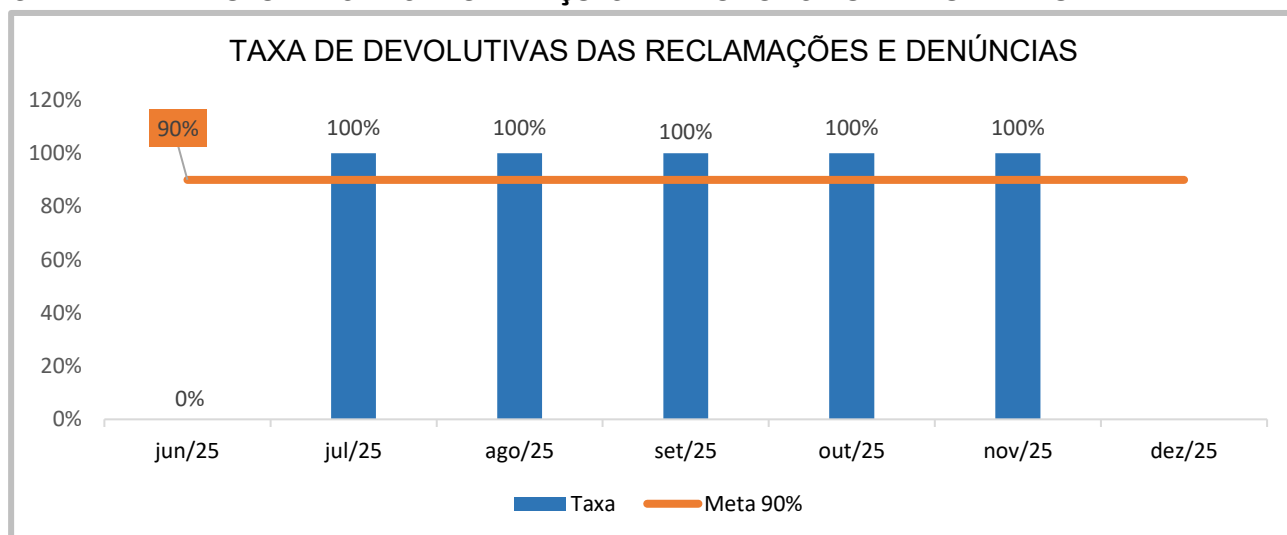


12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)



No sistema TASY o processo de preenchimento do CID encontra-se automático, tornando-se obrigatório acrescentar o CID para continuidade do atendimento.

13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.



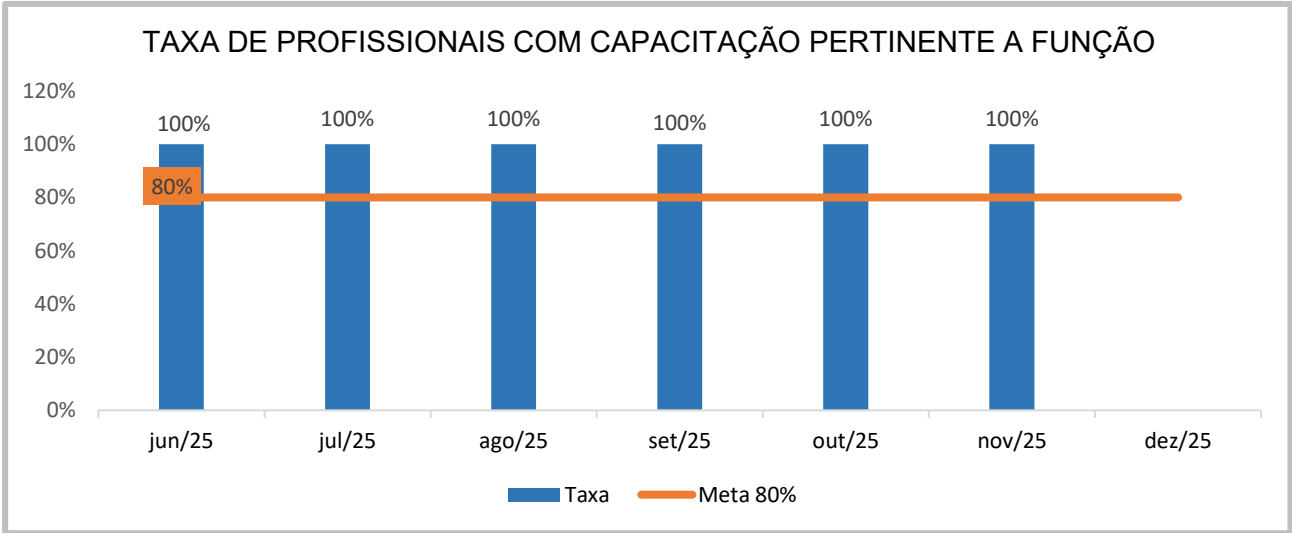
Fonte: Ouvidorias. Arquivo SEI/PMPG 2025.

Elaborador: Mariane Zadra –
Gerente de Qualidade

Revisor: Jaqueline Souza – Analista
de Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO



15. ASSINATURAS

Documento assinado digitalmente
MARIANE ZADRA
Data: 04/12/2025 19:02:36-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Mariane Zadra
Gerente de Qualidade

Saulo Gabriel de Souza
Gerente Administrativo

Clemência Moreira de Souza
Diretora Executiva

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 1 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027 

RELATÓRIO DE INDICADORES DE QUALIDADE

Dezembro/2025

UPA UVARANAS

Elaborador: Vanessa Robaskiévicz – Analista de Qualidade	Revisor: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	---	---

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 2 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

Sumário

1. TOTAL DE ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS POR PROFISSIONAL MÉDICO	5
2. TOTAL DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	5
3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES	6
4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO	6
5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	8
6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO	8
7. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR LARANJA	9
8. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AMARELO	9
9. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERDE	9
10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL	10
11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES	10
12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)	11
13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.	11
14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO	12

Elaborador: Vanessa Robaskiévicz – Analista de Qualidade	Revisor: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
---	--	--

GESTÃO DA QUALIDADE				
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 3 de 12	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 01/07/2027  Uvaranas

Conforme Contrato de **GESTÃO N°001, ANEXO XI**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Faixa de percentual de efetividade	Percentagem de desconto
Total de atendimentos concluídos por profissional médico no mês ^A	6750 Atendimentos mensais	Número de Atendimentos Médicos Atendimentos médicos, divididos pelo número de pacientes com classificação de risco + número de pacientes regulados para a UPA pelo SAMU/SIATE, x100.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	4,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	8,00%
			0%	10,00%
Total de acolhimento com classificação de risco no mês ^B	6750 Atendimentos mensais	Número de pacientes classificados pelo enfermeiro, divididos pelo número de atendimentos por demanda expontânea x 100	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Taxa de satisfação dos usuários/acompanhantes (conforme SAU)	≥80% Satisfação	Metodologia descrita abaixo* Avaliação de no mínimo 15% do total de usuários atendidos na unidade.	80 a 100%	0,00%
			60 a 79%	4,00%
			40 a 59%	5,00%
			20 a 39%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Óbito	100%	Total de prontuários revisados pela Comissão de óbitos, divididos pelo total de prontuários de usuários que vieram a óbito na unidade x 100.	100%	0,00%
			80 a 99%	1,00%
			60 a 79%	2,00%
			40 a 59%	3,00%
			20 a 39%	4,00%
			0 a 19%	5,00%
Tempo médio de espera para a classificação de risco	≤ 15min	Média de tempo entre a abertura do atendimento até o acolhimento na classificação de risco.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			30 a 49%	3,00%
			10 a 29%	4,00%
			1 a 9%	5,00%
			0%	6,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo de atendimento IMEDIATO	Tempo de atendimento ≤ 5min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco vermelho.	1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
Taxa de usuários classificados como risco LARANJA com tempo máximo para atendimento de 10 minutos.	Tempo de atendimento ≤ 10min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco laranja.	10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
			90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
30 a 49%	5,00%			
10 a 29%	6,00%			
1 a 9%	7,00%			
			0%	8,00%

Elaborador: Vanessa Robaskiévicz – Analista de Qualidade	Revisor: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade	Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva
--	---	---

GESTÃO DA QUALIDADE



Tipo de documento:

RELATÓRIO

REL. UPA.001 Página 4 de 12

Título do documento:

INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO

Emissão:
01/07/2025

Versão: 01

Próxima
revisão:
01/07/2027



Taxa de usuários classificados como risco AMARELO com tempo máximo para atendimento de 60 minutos	Tempo de atendimento ≤ 60min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AMARELO.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco VERDE com tempo máximo para atendimento de 120 minutos	Tempo de atendimento ≤ 120min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco VERDE.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de usuários classificados como risco AZUL com tempo máximo para atendimento de 240 minutos	Tempo de atendimento ≤ 240min	Média de tempo entre a classificação de risco até o primeiro atendimento médico, apenas com risco AZUL.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	3,00%
			50 a 69%	4,00%
			30 a 49%	5,00%
			10 a 29%	6,00%
			1 a 9%	7,00%
			0%	8,00%
Taxa de Profissionais médicos cadastrados no CNES	80%	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%
Uso correto do CID (Médicos)	< 5%	Nº de CIDs inespecíficos ou consultas sem CID preenchido, dividido pelo número de consultas realizadas x 100	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Taxa de devolutivas das reclamações e denúncias no prazo fixado.	90%	Total de devolutivas de reclamações em até 16 dias úteis + Total de devolutivas de denúncias em até 45 dias úteis, dividido pelo total de reclamações e denúncias referentes a UPA 24h x 100. Dados fornecidos pela Ouvidoria da FMS.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	4,00%
			50 a 69%	5,00%
			20 a 49%	6,00%
			1 a 19%	7,00%
			0	8,00%
Número de profissionais com capacitação pertinente a função	> 80	Nº de profissionais com capacitação pertinente a função, divididos pelo número total de profissionais x 100.	90 a 100%	0,00%
			70 a 89%	1,00%
			50 a 69%	2,00%
			20 a 49%	3,00%
			1 a 19%	4,00%
			0	5,00%

Elaborador: Vanessa Robaskiévicz – Analista de Qualidade

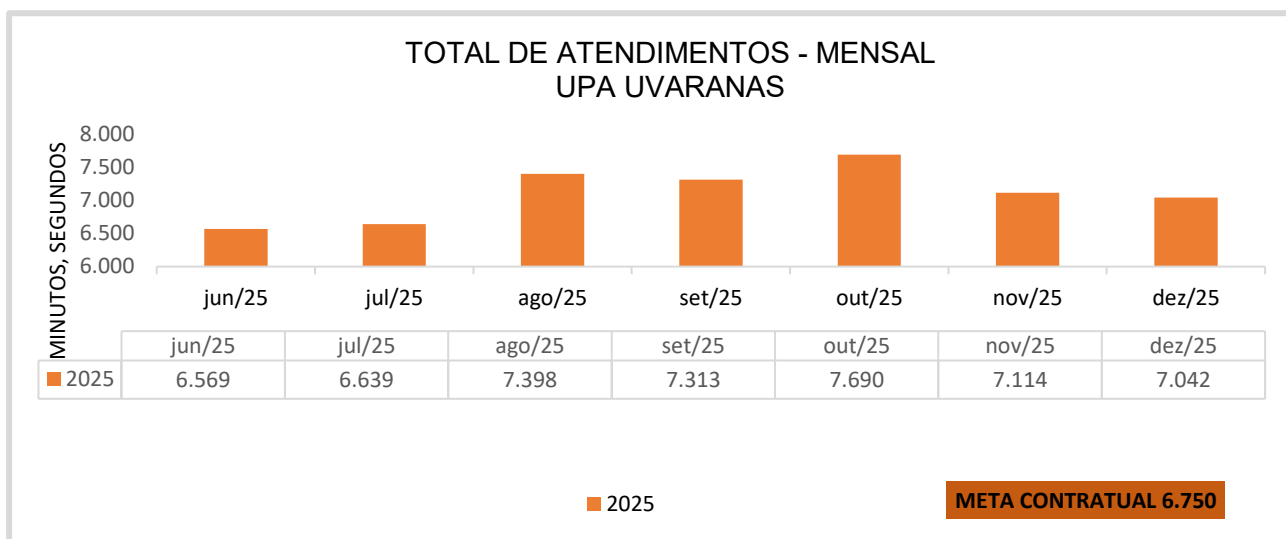
Revisor: Mariane Zadra – Gerente de Qualidade

Aprovador: Clemência Souza – Diretora Executiva

GESTÃO DA QUALIDADE

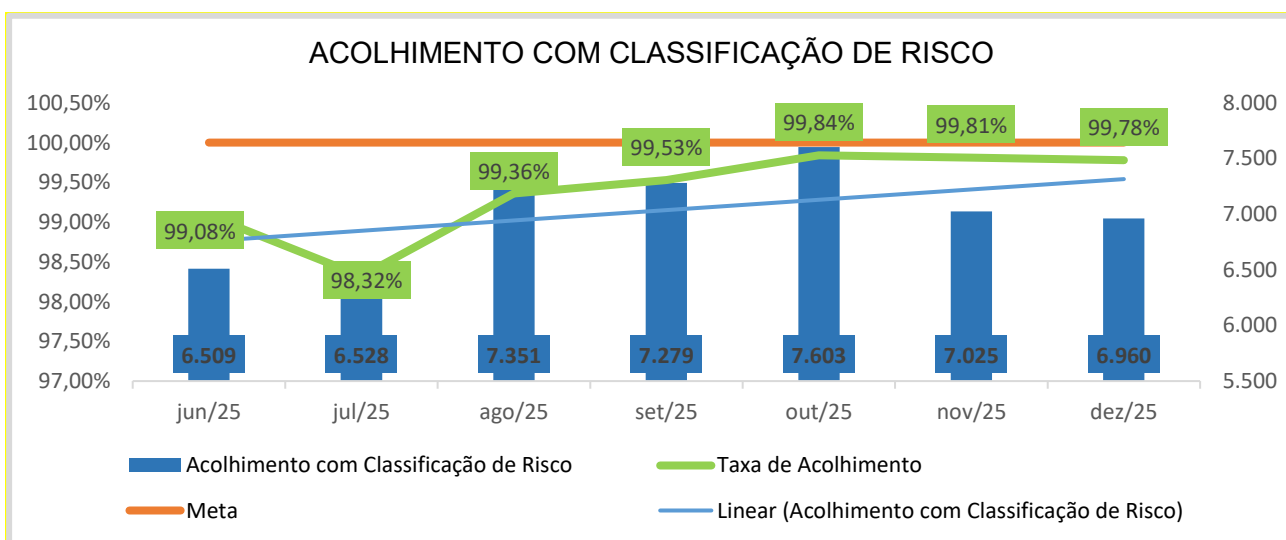
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL.UPA.001 Página 5 de 12		
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

1. TOTAL DE ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS POR PROFISSIONAL MÉDICO



Fonte: Rel. CATE 1126 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

2. TOTAL DE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

Elaborador: Vanessa Robaskiévicz –
Analista de Qualidade

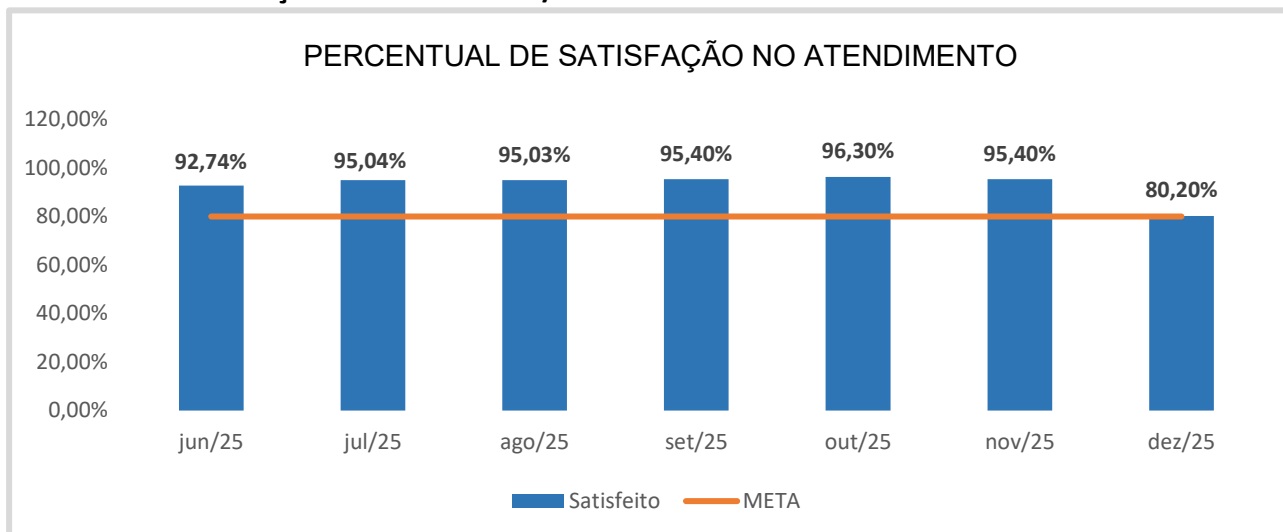
Revisor: Mariane Zadra – Gerente de
Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

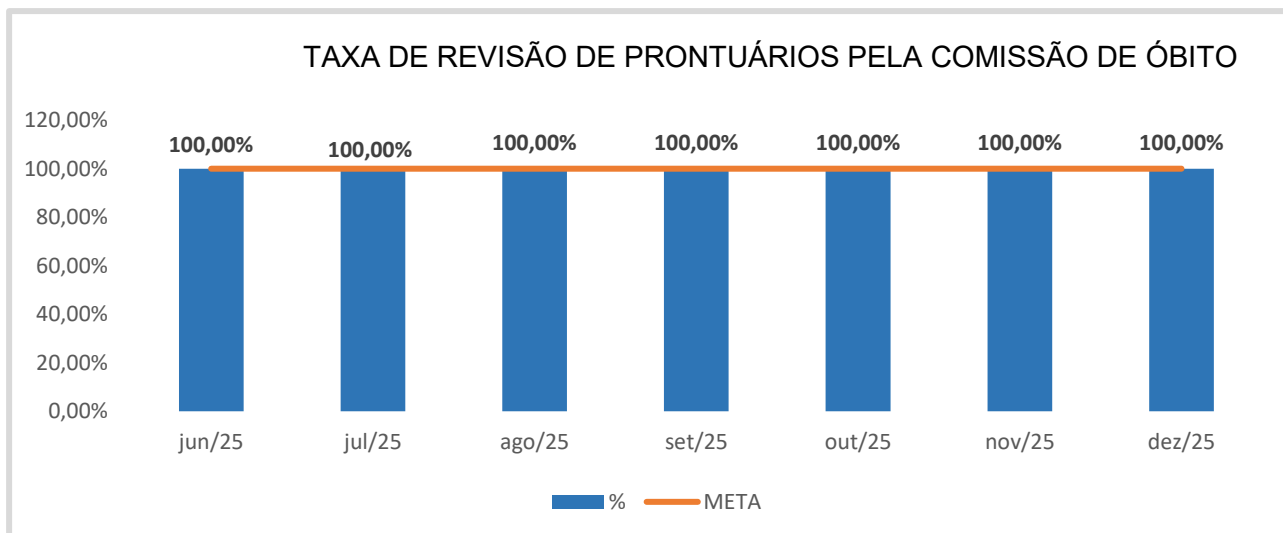
GESTÃO DA QUALIDADE

	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 6 de 12		
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

3. TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/ACOMPANHANTES



4. TAXA DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS PELA COMISSÃO DE ÓBITO



Elaborador: Vanessa Robaskiévicz –
Analista de Qualidade

Revisor: Mariane Zadra – Gerente de
Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

GESTÃO DA QUALIDADE



Tipo de documento:

RELATÓRIO

REL. UPA.001 Página 7 de 12

Título do documento:

INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO

Emissão:
01/07/2025

Próxima
revisão:
01/07/2027

Versão: 01



Pacientes - Óbitos/2025	Nº Atendimento
H.Z	27151924
L.S	27165861
T.A.P	27169364
J.E.M.J	27195043
E.O	27201712
M.C.P	27210848
W.A.B	27246693
JUNHO:	7

Pacientes - Óbitos/2025	Nº Atendimento
M.A.S.G	27804421
J.R	27866486
L.B	27870980
A.P.Q	27881587
A.P.S.	27948267
A.F.G	27959295
OUTUBRO:	6

Pacientes - Óbitos/2025	Nº Atendimento
W.D.S	27254524
A.F.M	27254552
C.N	27272859
M.A.X.K	27283776
M.M.O	27289821
F.H.S	27400196
B.G.L	27418338
N.B	27424527
JULHO:	8

Pacientes - Óbitos/2025	Nº Atendimento
W.S	27989297
E.R	28015628
A.P.V	28030725
D.M.T	28065659
L.C.L.A	28074634
F.D	28089689
NOVEMBRO:	6

Pacientes - Óbitos/2025	Nº Atendimento
T.M.B.R	27450400
J.O.C	27506168
M.J.R.S	27514026
A.R.S	27511357
M.O.L.S	27522145
N.F.S	27498048
V.B.S	27532929
M.U.H	27547917
J.P.L	27568117
A.L.C	27603475
AGOSTO:	10

Pacientes - Óbitos/2025	Nº Atendimento
B.T	28199608
D.R	28257109
V.F. P	28288774
D.N.D.J	28284024
DEZEMBRO:	4

Pacientes - Óbitos/2025	Nº Atendimento
E.A.L	27613202
S.L.C	27646057
N.C.S	27718939
A.P	27736792
V.A.D.A	27744721
E.R.P.C	27778576
SETEMBRO:	6

Comissão	Data de realização	Hora
Comissão de Verificação de Óbitos	23/12	14H
Comissão de Segurança do Paciente	30/12	11H30
Comissão de Verificação de Prontuários	30/12	11H
Comissão de Farmácia e Terapêutica	30/12	10H
Comissão de Controle de Infecção	30/12	10H30

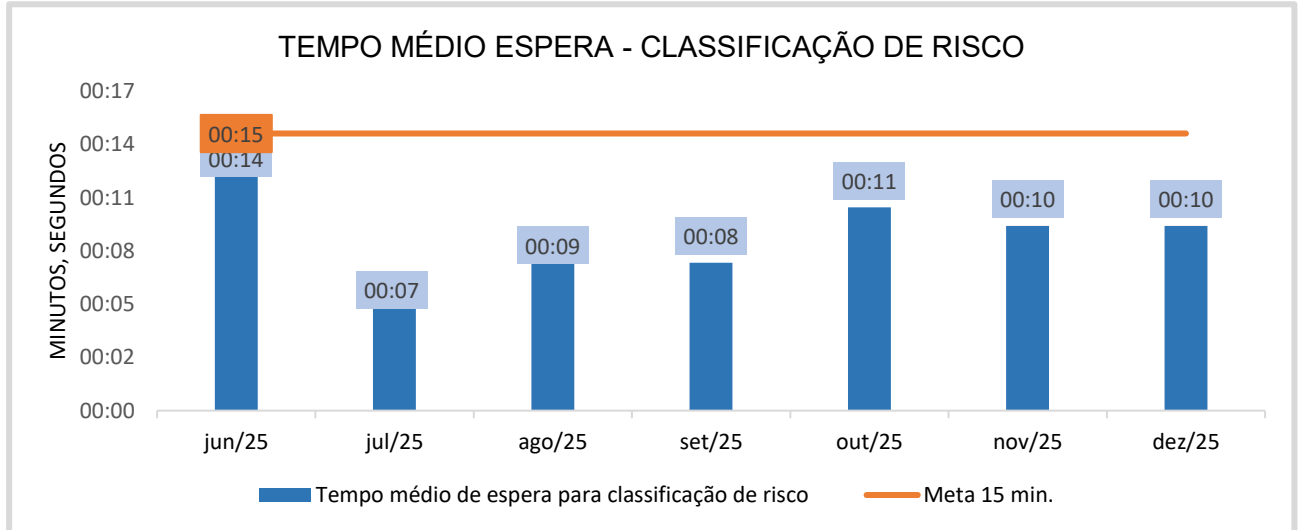
Elaborador: Vanessa Robaskiévicz –
Analista de Qualidade

Revisor: Mariane Zadra – Gerente de
Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

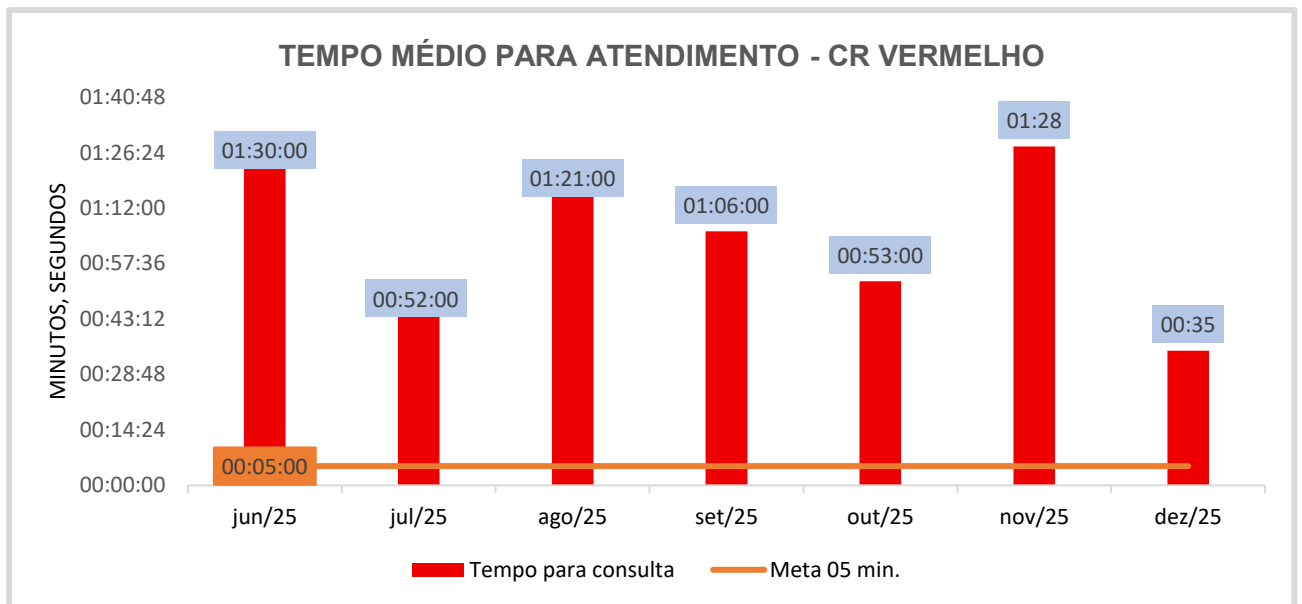
GESTÃO DA QUALIDADE				
 RESPEITO À VIDA	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL.UPA.001 Página 8 de 12	
	Título do documento: INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO		Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027
			Versão: 01	
			 Uvaranas	

5. TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

6. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR VERMELHO



Os pacientes com critérios para classificação VERMELHA recebem atendimento médico imediato, porém, o atendimento é assumido em sistema Tasy após o médico prestar assistência ao paciente, o que pode acarretar aumento do tempo do indicador.

Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

Elaborador: Vanessa Robaskiévicz –
Analista de Qualidade

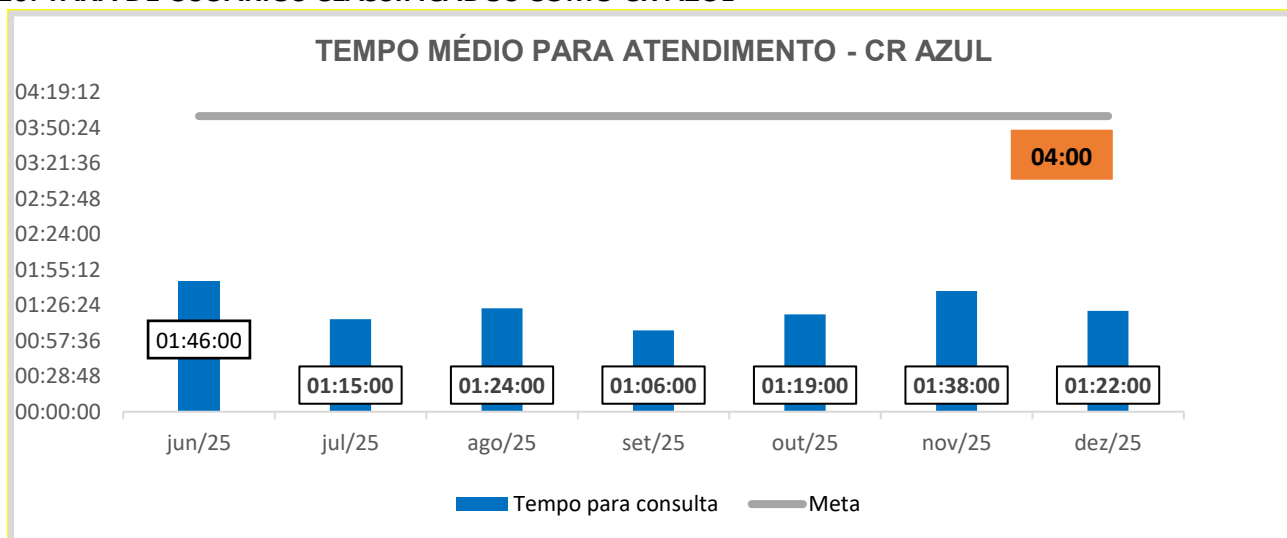
Revisor: Mariane Zadra – Gerente de
Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

GESTÃO DA QUALIDADE

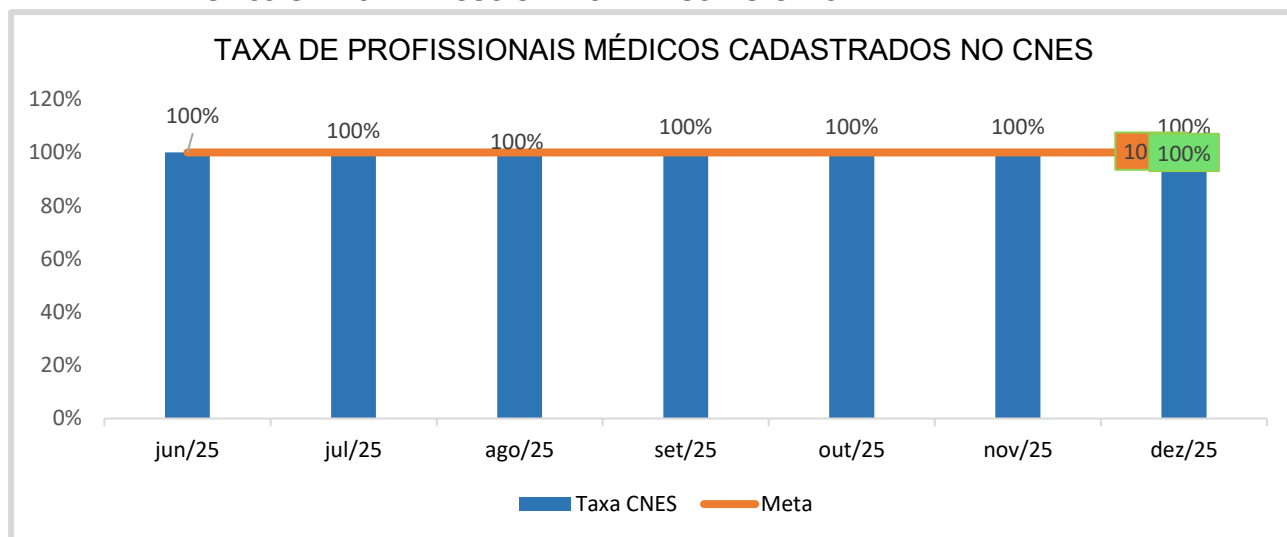
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001	Página 10 de	
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

10. TAXA DE USUÁRIOS CLASSIFICADOS COMO CR AZUL



Fonte: Rel. CATE 1086 HTML 5. Arquivo GQ 2025.

11. TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES



Fonte: SCNES. Arquivo SEI/PMPG 2025.

Elaborador: Vanessa Robaskiévicz –
Analista de Qualidade

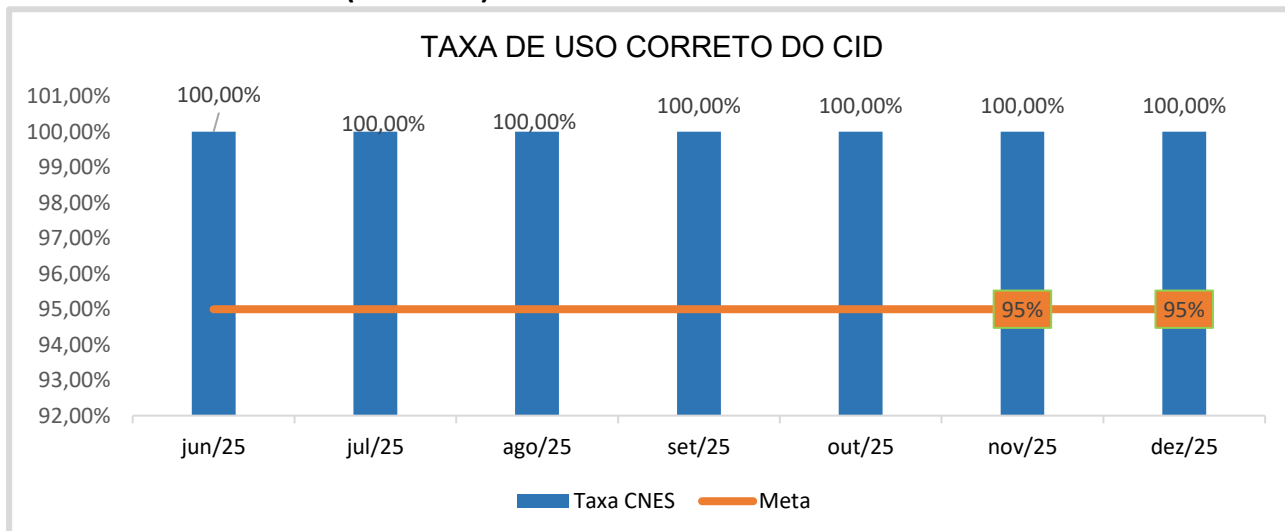
Revisor: Mariane Zadra – Gerente de
Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

GESTÃO DA QUALIDADE

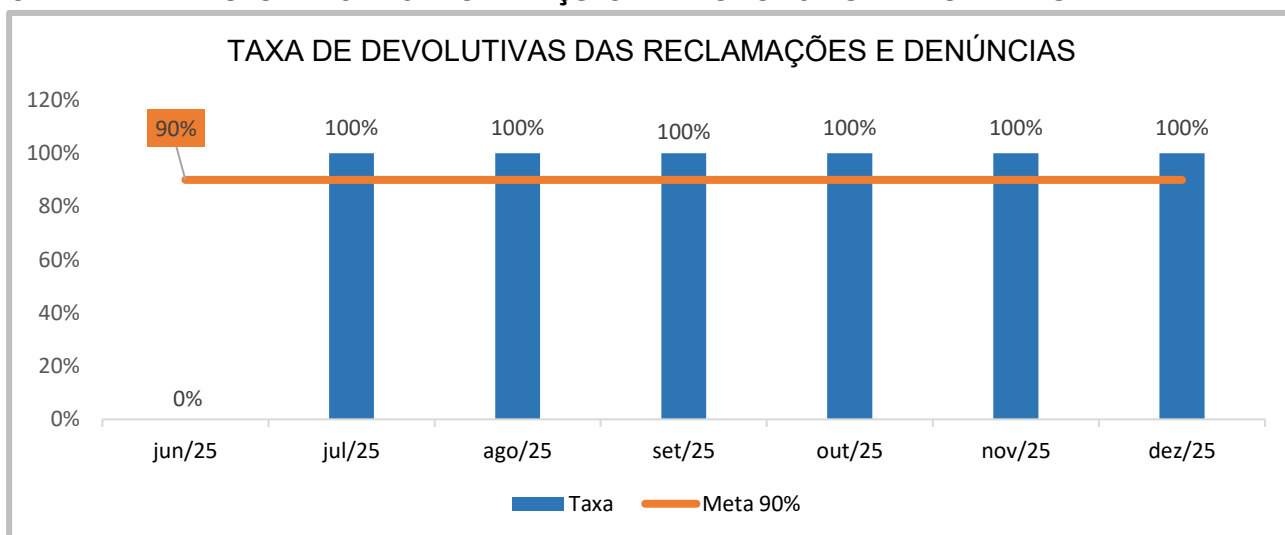
	Tipo de documento:	RELATÓRIO	REL. UPA.001 Página 11 de		
	Título do documento:	INDICADORES DE QUALIDADE – CONTRATO	Emissão: 01/07/2025	Próxima revisão: 01/07/2027	
			Versão: 01		

12. USO CORRETO DO CID (MÉDICOS)



No sistema TASY o processo de preenchimento do CID encontra-se automático, tornando-se obrigatório acrescentar o CID para continuidade do atendimento.

13. TAXA DE DEVOLUTIVAS DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS NO PRAZO FIXADO.



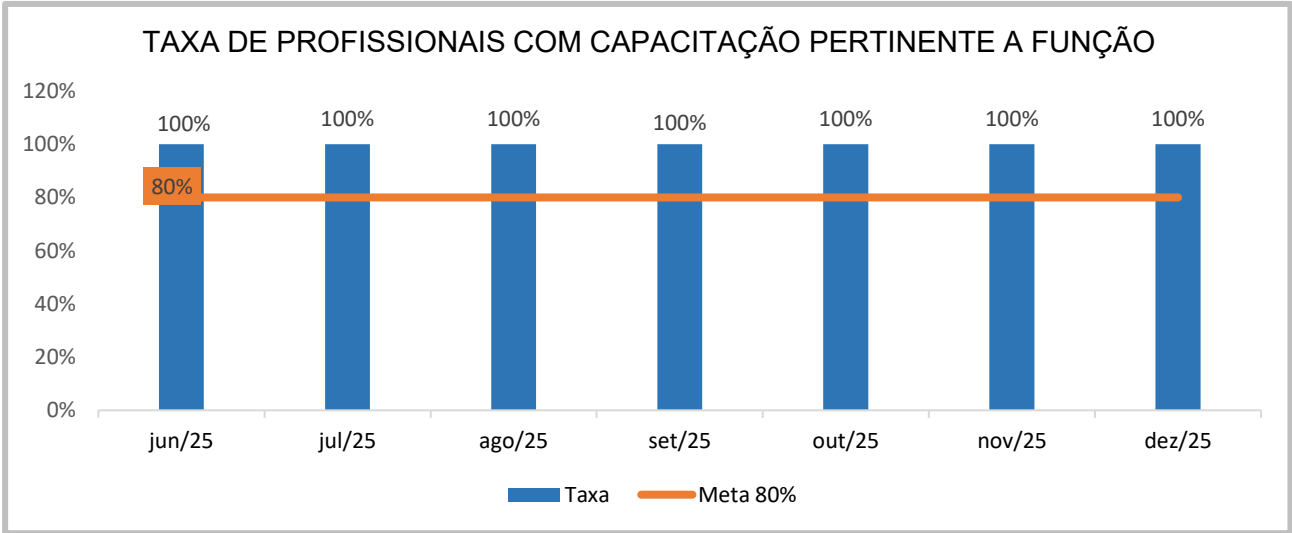
Fonte: Ouvidorias. Arquivo SEI/PMPG 2025.

Elaborador: Vanessa Robaskiévicz –
Analista de Qualidade

Revisor: Mariane Zadra – Gerente de
Qualidade

Aprovador: Clemência Souza –
Diretora Executiva

14. TAXA DE PROFISSIONAIS COM CAPACITAÇÃO PERTINENTE A FUNÇÃO



15. ASSINATURAS

Documento assinado digitalmente
 **MARIANE ZADRA**
Data: 30/01/2026 16:09:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mariane Zadra
Gerente de Qualidade

Documento assinado digitalmente
 **SAULO GABRIEL DE SOUZA**
Data: 16/01/2026 12:03:36-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Saulo Gabriel de Souza
Gerente Administrativo

Clemência Moreira de Souza
Diretora Executiva