



UPA III / Foto: Divulgação

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GESTÃO

Novembro de 2020

Gestor da Unidade: Marcio Durantt

Diretor Operacional: Marco Antonio

Nome da Unidade: UPA DR. JUVENAL PAIVA

Município: SETE LAGOAS/MG

Contrato de Gestão: 035/2020

*Sede: Rodovia Sargento Luciano Arnaldo Covolan, km 0 + 750 m
CEP: 16300-000 – Penápolis/SP - Caixa Postal – 14 - Telefone: (18) 3654-7300
Sede Administrativa: Rua Vergueiro, 2087 – Conjunto 503
CEP: 04101-100 – Vila Mariana – São Paulo/SP – Telefone: (11) 4171-2716*

Sumário

Apresentação do Relatório	4
Identidade Organizacional	5
Organização Social João Marchesi	5
ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL	5
A Unidade Gerenciada	6
PERFIL INSTITUCIONAL	6
ORGANOGRAMA	9
Contrato de Gestão	10
Metas	10
Quantitativa	10
Qualitativa	10
Atendimento Médico	13
Resultados.....	22
1 - % Para indicadores de números de leitos disponíveis	22
2 - % Para indicadores de consultórios disponíveis	22
1 - % Ocupação de Leitos	23
2 - % de Consultas Realizadas	24
3 - % de Pacientes Encaminhados pelas Unidades de ESF/UBS	25
4 - % de Pacientes Encaminhados pela Regulação Médica do SAMU	25
5 - % Equipe Mínima de Profissionais	26
6 - % de Pacientes Saídos até 24 horas	27
7 - % do Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)	28
8 - % de atendimentos de Demanda Espontânea	32
9 - % de atendimentos da Grade de Referência	33
10 - % Notificação de Doenças e Agravos de Notificações Compulsórias	34
Finalização de Prontuários Médicos	35
Tempo de Atendimento Vermelho	36
Taxa de Transferência de Usuários	36
Taxa de Usuários Adultos Classificados ao Risco por Enfermeiro	37

Tempo Médio do Usuário Classificado como Verde	38
Tempo Médio do Usuário Classificado como amarelo	39
% Taxa de óbito	39
Taxa de profissionais médicos cadastrados no Cnes	41
Gerenciamento	42
Modelo de Gestão	42
Políticas de Gestão	44
SEGURANÇA DO PACIENTE	44
CONSENTIMENTO INFORMADO	44
IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE	44
GESTÃO DE PESSOAS	44
HUMANIZAÇÃO	45
COMUNICAÇÃO	45
GESTÃO AMBIENTAL	45
Gestão do Projeto e Indicadores	48
Assistenciais	48
Fluxos de Atendimentos	52
Atendimento Médico no Consultório	52
Atendimento Médico na Sala de Observação Adulto e Pediátrico	53
Atendimento Médico na Sala de Estabilização (Vermelha)	53
Atendimento de Enfermagem na Sala de Medicação	54
Atendimento de Enfermagem na Sala de Observação Adulto e Pediátrico	55
.....	55
Atendimento de Enfermagem na Sala de Estabilização (Vermelha)	55
Atendimento de Enfermagem na Sala de Procedimentos	56
.....	56
Atendimento de Enfermagem na Sala de ECG	56
.....	56
Atuação de Enfermagem no Processo de Transferência	57
Atuação da Enfermagem no Processo de Esterilização de Materiais	57
Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	58
Sociais e Saúde	59
Relacionamento com Clientes	59

Atuação das Comissões.....	60
Considerações Finais.....	0

Apresentação do Relatório

Este relatório apresenta as atividades realizadas pela Unidade de Saúde **UPA DR. JUVENAL PAIVA** gerenciada pela Organização Social João Marchesi, referente ao período de **novembro de 2020** no cumprimento de seu Propósito e observando aos objetivos estatutários para os quais foi criado e o Contrato de **Gestão nº 035/2020 e seus anexos**.

O Relatório de Gestão é um resumo dos resultados das metas contratuais e informações financeiras, assistenciais e operacionais da gestão apresentados pela Unidade de Saúde com a análise analítica e sintética das ações a serem desenvolvidas.

A **primeira parte** do Relatório apresenta a Organização Social João Marchesi e a Unidade gerenciada no tocante a sua estrutura organizacional.

A **segunda parte** do Relatório apresenta os resultados relacionados com o Contrato de Gestão, relacionados as metas contratuais.

A **terceira parte** do Relatório apresenta o descritivo do modelo de gestão e as principais políticas institucionais.

A **quarta parte** do Relatório que apresenta a conclusão, resultados e acompanhamentos a serem realizados por parte do gestor da unidade.

E por fim, a **quinta parte** do Relatório que apresenta os anexos de relatórios, certidões, certificados, lista de presença, entre outras evidências objetivas das atividades realizadas.

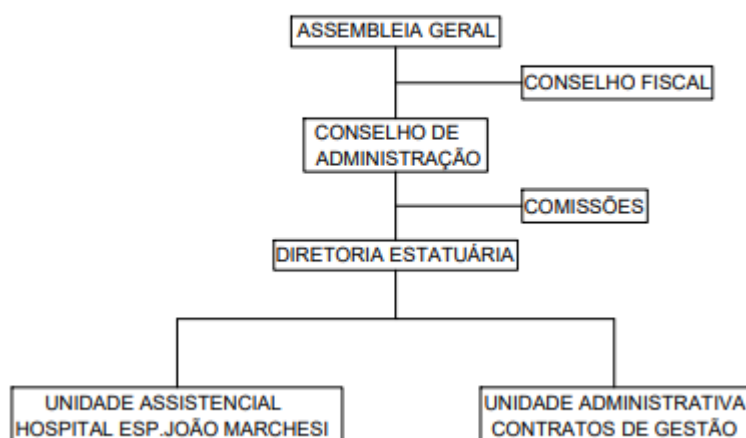
Identidade Organizacional

Organização Social João Marchesi

Atua como Organização Social na área da Saúde e Assistência Social, com sede social em Penápolis/SP e com sede administrativa em São Paulo/SP, atuamos em diversas regiões do Brasil com foco principal em trazer ao processo assistencial dinamismo, qualidade, segurança, humanização e transparência em todo o processo de atendimento ao paciente.

ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

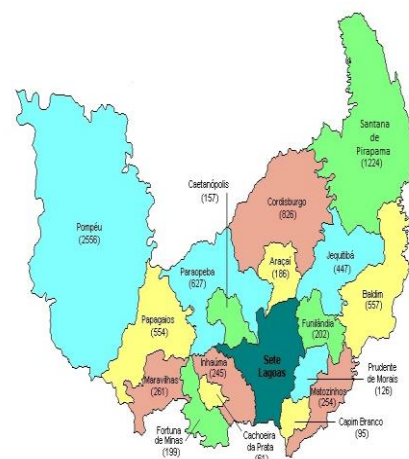


A Unidade Gerenciada

A **UPA Dr. Juvenal Paiva** é componente integrante da rede de atenção à saúde do SUS em Sete Lagoas – MG, articulando-se com a Atenção Básica à Saúde, SAMU 192, unidades hospitalares, unidades de apoio diagnóstico e terapêutico e com outros serviços de atenção à saúde, por meio de fluxos lógicos e efetivos de referência e contra referência, ordenados pelas Centrais de Regulação Médica de Urgências e complexos reguladores instalados na região. A UPA DR. JUVENAL PAIVA, é referência de atendimento para 35 municípios vizinhos, conforme mapa abaixo.

O Sistema de Saúde do município é formado por:

- 50 unidades de Estratégia de Saúde da Família;
- Equipes de Atenção Básica;
- 01 UPA municipalizada;
- 01 Pronto Atendimento Municipal;
- 01 Hospital Municipal Dr. Flavio Damato;
- 01 Hospital Irmandade Nossa Senhora das Graças;
- 01 Centro de Especialidades Médicas;
- 01 CEAE – Centro Estadual de Atenção Especializada.



O município de Sete Lagoas – MG, ocupa uma área de 537 Km² e possui população estimada em aproximadamente 240 mil habitantes, segundo o IBGE.

Iniciamos nossa atividade de atendimento ao público, no dia 01 de agosto de 2020, através do contrato de gestão n 035/2020 já com grande parte dos colaboradores e médicos contratados e os serviços de apoio em funcionamento.

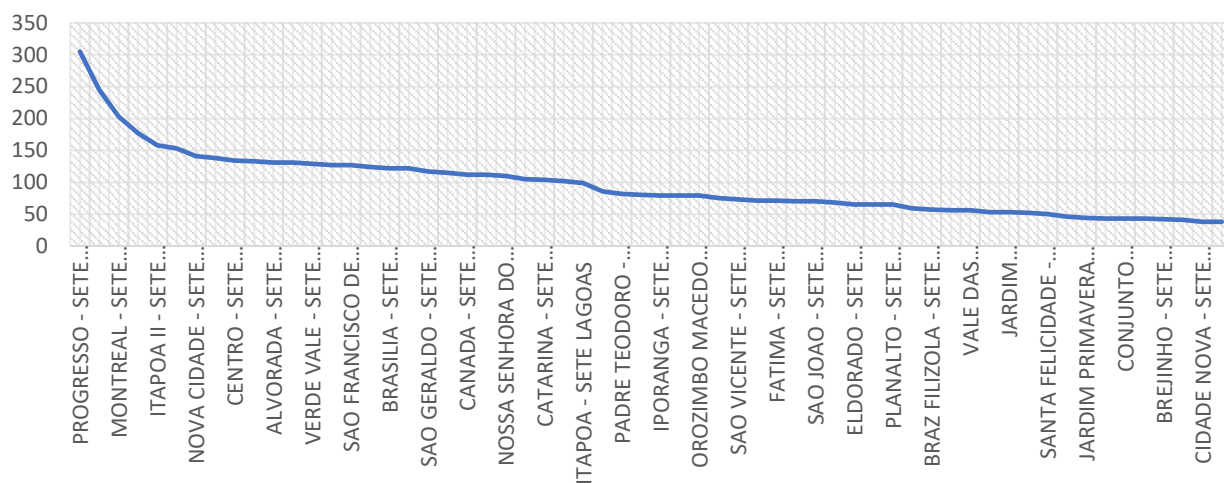
PERFIL INSTITUCIONAL

A UNIDADE MUNICIPAL DE PRONTO ATENDIMENTO – DR. JUVENAL PAIVA possui a seguinte estrutura física:

- 01 Recepção Externa
- 01 Recepção Interna
- 02 Salas de Classificação de Risco
- 03 Consultórios Adultos
- 01 Consultório Pediátrico
- 01 Consultório de Ortopedia e imobilização
- Consultório Psicossocial
- Sala de Sutura e Curativo
- Sala de Medicação
- Sala de Eletrocardiograma
- Radiologia
- Farmácia
- Laboratório de Análises Clínicas
- Sala de Observação Adulto com 12 Leitos
- Sala de Observação Pediátrica com 05 Leitos
- 02 Quartos de Isolamento

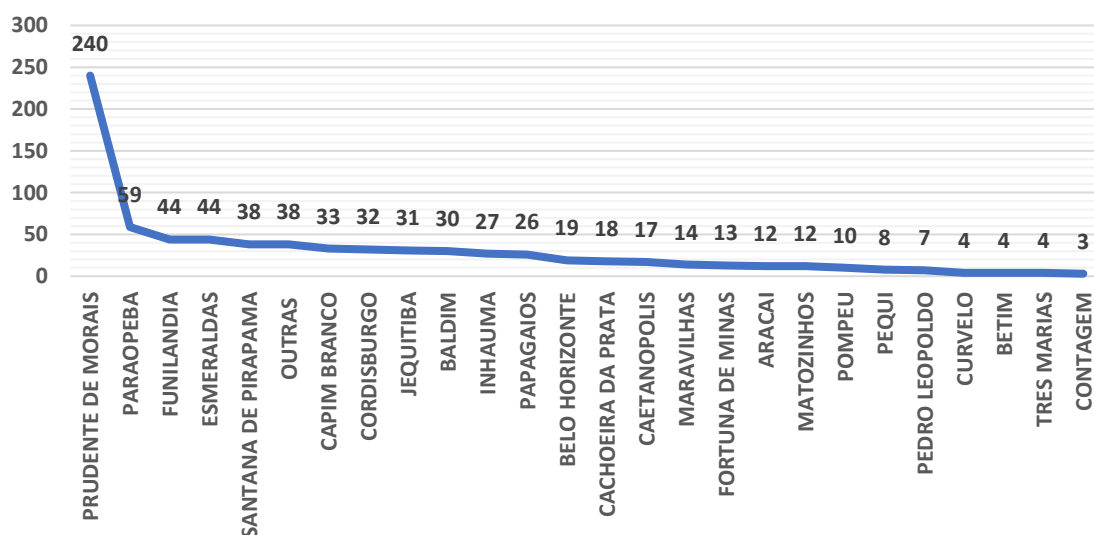
Por se tratar de uma unidade do SUS, a UPA DR. JUVENAL PAIVA não restringe o atendimento a nenhuma pessoa, de modo que realiza atendimentos de moradores dos mais diversos bairros do município, conforme segue:

ATENDIMENTOS POR BAIRROS

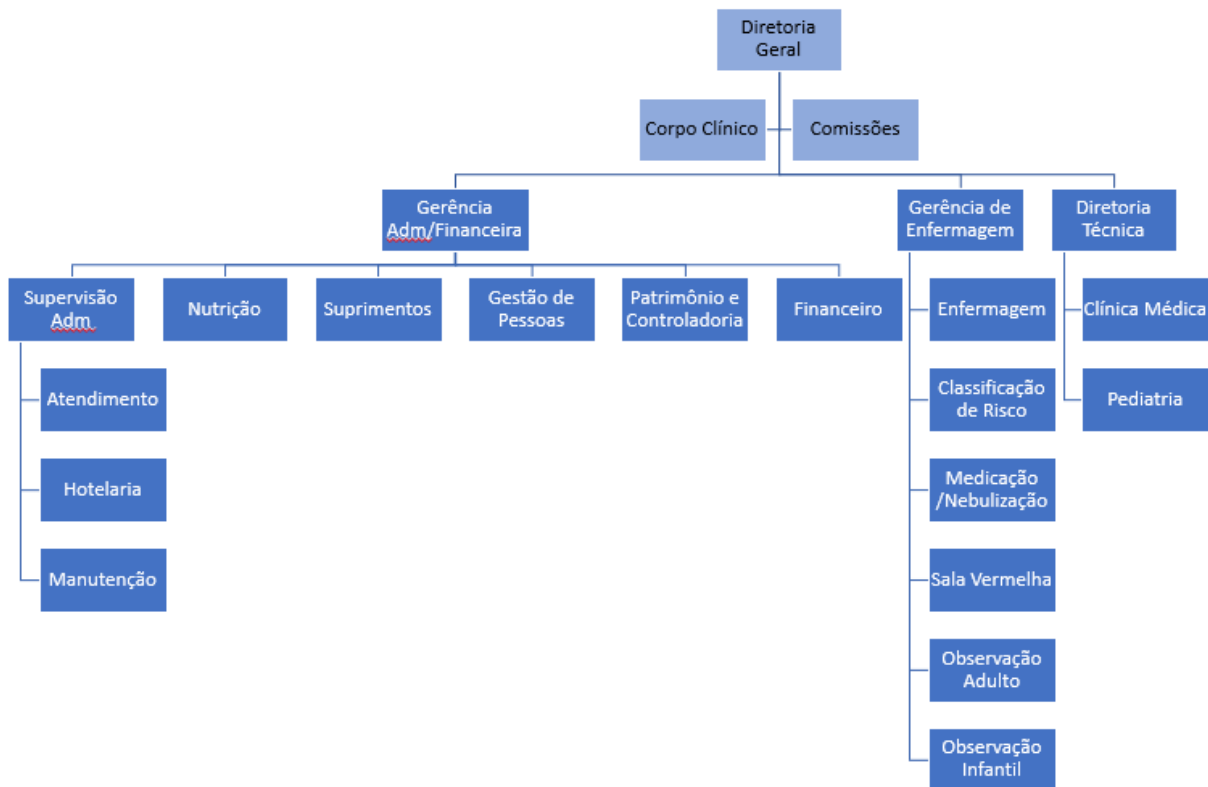


Do mesmo modo, e graças à boa reputação alcançada com o trabalho da João Marchesi, diversos munícipes de outras cidades da região buscam atendimento na unidade e são atendidos de forma humanizada, conforme vemos no gráfico a seguir:

PACIENTES DE OUTRO MUNICÍPIOS



ORGANOGRAMA



Contrato de Gestão

A Organização Social João Marchesi, qualificado como Organização Social em Saúde, iniciou suas atividades em 01/08/2020, para desenvolvimento das ações e serviços de saúde Unidade Municipal de Pronto Atendimento – UPA DR. JUVENAL PAIVA.

Metas

De acordo com Edital de Seleção 001/2020, em seu ANEXO TÉCNICO I constam os INDICADORES DE DESEMPENHO que devem ser cumpridos pelo JOÃO MARCHESI no decorrer da gestão deste contrato.

Quantitativa

O Edital prevê que a média de atendimentos na unidade poderá variar entre um quantitativo mínimo e máximo, sendo que quando não atingido o número mínimo, esta poderá ser descontada de acordo com a produção alcançada.

Atendimentos por mês pactuados	
UPA Dr. Juvenal Paiva	10.125

Qualitativa

Os indicadores de desempenho qualitativo, mas sim compostos por uma série de indicadores, que através de pontos obtidos com seu atingimento ou não mês a mês compõem uma média semestral, sendo então classificado o desempenho semestral da Organização social em 3 possíveis faixas de pontuação.

% de execução e relação a meta	Conceito	Valor a Pagar
90,01% a 100%	100	Nota x Valor do repasse x peso % do indicador
80,01% a 90%	90	Nota x Valor do repasse x peso % do indicador
70,01% a 80%	80	Nota x Valor do repasse x peso % do indicador
Abaixo de 70%	0	0 x Valor do repasse x peso % do indicador

Para obtenção destes resultados, são avaliados 12 itens constantes no quadro abaixo:

Nº	Indicadores de Estrutura	Metas	Memória de cálculo	Pontos /Mês
1	Percentual de números de leitos	=100%	(Número de leitos disponíveis em funcionamento / Total de números de dias no mês) X 100	100
2	Percentual de consultórios	=100%	(Número de consultórios em funcionamento / Número de dias no mês) X 100	100
Nº	Indicadores de Estrutura	Metas	Memória de cálculo	Pontos /Mês
1	Percentual de ocupação de leitos	=100%	(Número de leitos ocupados / Número de dias no mês) X 100	80
2	Percentual de consultas realizadas	=100%	(Número de consultas realizadas / Número de consultas contratualizadas) X 100	90
3	Percentual de pacientes encaminhados pelas unidades de ESF/UBS	=100%	(Número de pacientes recebidos das unidades ESF/UBS / Número de pacientes encaminhados pelas unidades de ESF/UBS	100
4	Percentual de pacientes encaminhados pela regulação médica do SAMU através das unidades móveis	=100%	(Número de pacientes recebidos pelo SAMU / número de encaminhados pelo SAMU) X 100	100
5	Equipe mínima de profissionais	=100%	(Número de profissionais contratados / número de profissionais necessários) X 100	100
6	Percentual de pacientes saídos até 24 horas	=100%	(Número total de pacientes saídos até 24 horas / número total de saídas) X 100	100
7	Percentual do serviço de apoio	=100%	(Número de dias de funcionamento 24 HS do SADT	100

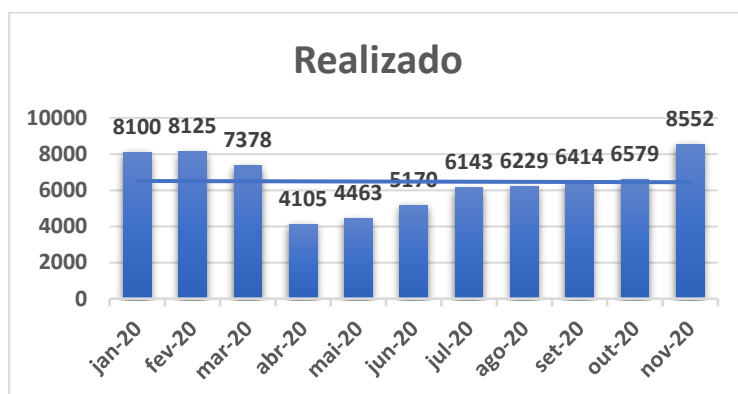
	diagnóstico e terapêutico (SADT)		/ número de dias do mês) X 100	
8	Percentual de pacientes de demanda espontânea	=100%	(Número de pacientes de demanda espontânea que busca atendimento / número de pacientes de demanda espontânea atendidos) X 100	100
9	Percentual de pacientes oriundos dos municípios da grade de referência	=100%	(Número de pacientes oriundos dos municípios da grade de referência que buscam atendimento / número de pacientes dos municípios da grade de referência que foram atendidos) X 100	100
10	Proporção de notificações de doenças e agravos de notificação compulsória	=100%	(Número de agravos / número de casos notificados) X 100	100

Atendimento Médico

Total de profissionais médicos e especialidades por turno de atendimento da UPA DR. JUVENAL PAIVA:

ESPECIALIDADE/TURNO	Nº MÍNIMO DE PROFISSIONAIS MÉDICOS	ATENDIMENTO
CLÍNICA MÉDICA - DIURNO	3 PLANTONISTAS	ATENDER NO MINIMO DENTRO DOS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS COMO TEMPO DE ESPERA MÁXIMO ESTIPULADOS PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DE MANCHESTER
CLÍNICA MÉDICA - NOTURNO	2 PLANTONISTAS	
PEDIATRIA - DIURNO	1 PLANTONISTA	
PEDIATRIA - NOTURNO	1 PLANTONISTA	
CIRURGIA GERAL - DIURNO	1 PLANTONISTA	
ORTOPEDIA - DIURNO	1 PLANTONISTA	
ATENDIMENTOS POR PLANTÃO DE 24 HORAS: MÉDIA DE 337 ATENDIMENTOS		
TOTAL DE PLANTONISTAS POR PLANTÃO DIURNO: 06		
TOTAL DE PLANTONISTAS PLANTÃO NOTURNO: 03		

Deste modo, apresentamos os resultados da produção quantitativa da UPA DR. JUVENAL PAIVA, no mês de NOV/2020, no quadro a seguir:



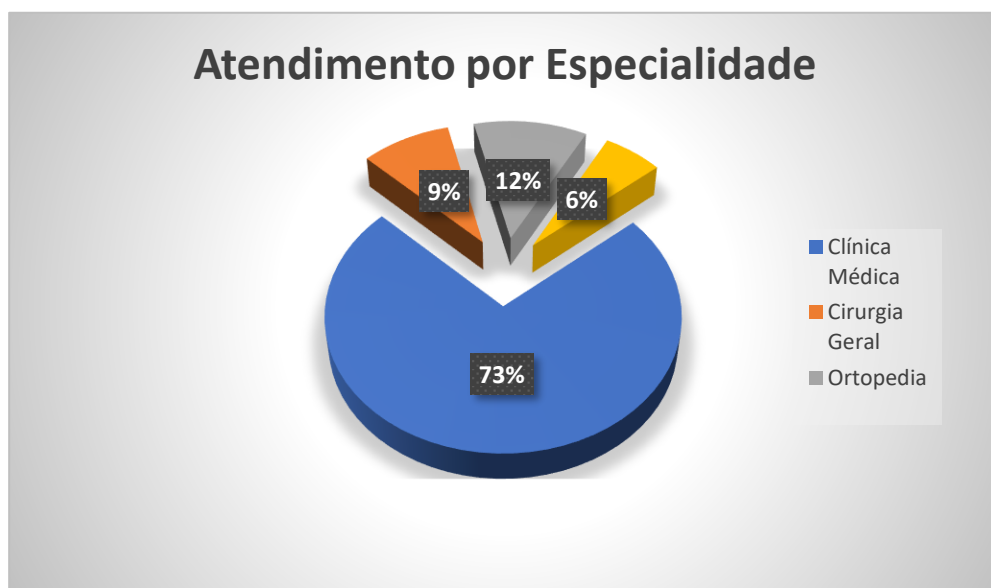
Mês	Realizado
jan-20	8100
fev-20	8125
mar-20	7378
abr-20	4105
mai-20	4463
jun-20	5170
jul-20	6143
ago-20	6229
set-20	6414
out-20	6579
Nov-20	8552

O mês de agosto/2020 foi o início da gestão da UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA 24 HORAS DR. JUVENAL PAIVA, pela Organização Social João Marchesi.

Nos gráficos abaixo temos os atendimentos separados por especialidades bem como a demonstração de outros indicadores da UPA DR. JUVENAL PAIVA, no mês de NOV/2020.

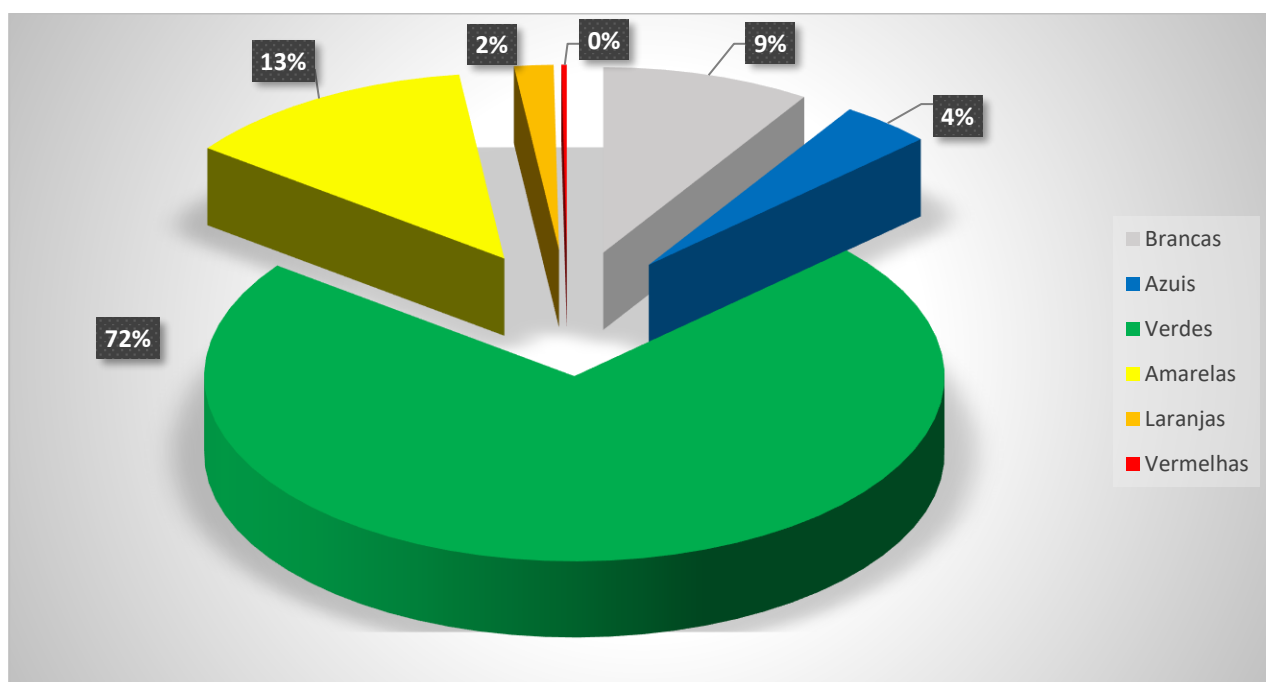
A) Atendimentos por especialidades:

ATENDIMENTOS	nov-20
Pacientes Classificados	7.443
Média Diária	240
Clínica Médica	5.458
Cirurgia Geral	678
Ortopedia	857
Pediatria	450



B) Classificação de Risco:

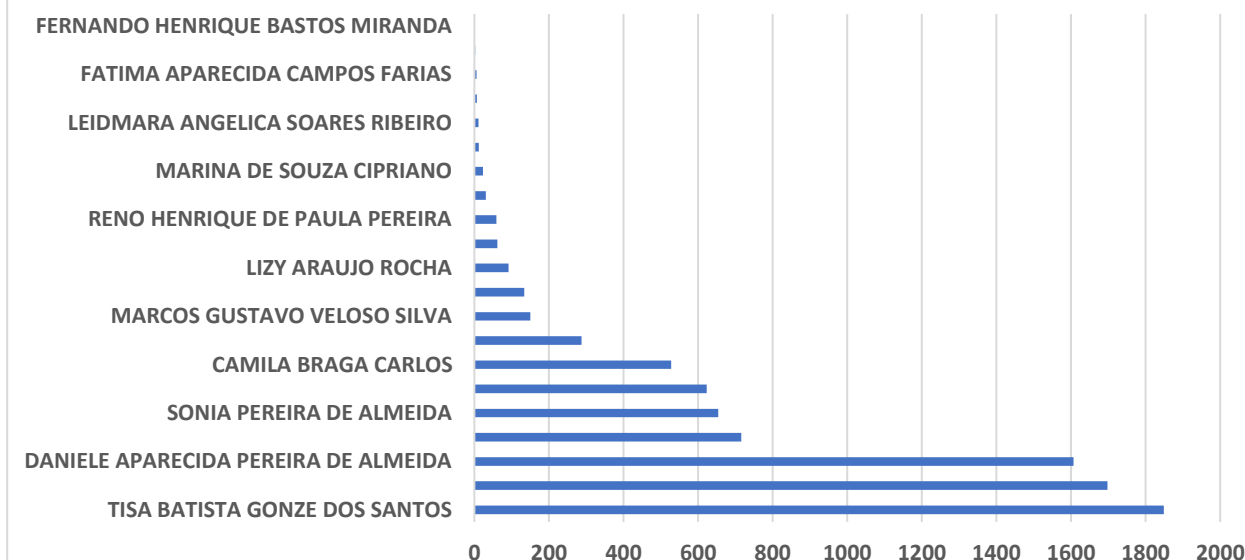
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Nov-20
Branças	782
Azuis	343
Verdes	6158
Amarelas	1102
Laranjas	147
Vermelhas	20



C) Classificação por profissional de enfermagem

PROFISSIONAL	QUANTIDADE DE PACIENTES TRIADOS
TISA BATISTA GONZE DOS SANTOS	1849
GIULIA CRISTINA DE OLIVEIRA GUERRA SANTOS	1698
DANIELE APARECIDA PEREIRA DE ALMEIDA	1607
DANIEL FERNANDES VALENTIN	716
SONIA PEREIRA DE ALMEIDA	654
TANIA ELIZABETE VITOR GOMES LIMA	623
CAMILA BRAGA CARLOS	528
ROBERTA DAMIANE DE ALMEIDA OLIVEIRA	287
MARCOS GUSTAVO VELOSO SILVA	150
RENATA TEIXEIRA DOMINGOS	134
LIZY ARAUJO ROCHA	92
LEONARDO DOS SANTOS SILVA	62
RENO HENRIQUE DE PAULA PEREIRA	59
LUIZ CARLOS DE ARAUJO JUNIOR	31
MARINA DE SOUZA CIPRIANO	23
THAIS DE OLIVEIRA PINTO	12
LEIDMARA ANGELICA SOARES RIBEIRO	11
LUIZ OTAVIO DE SOUZA	7
FATIMA APARECIDA CAMPOS FARIAS	6
THAISA CRISTIAN LESSA FELIX	2
FERNANDO HENRIQUE BASTOS MIRANDA	1
TOTAL	8552

CLASSIFICAÇÃO POR PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM

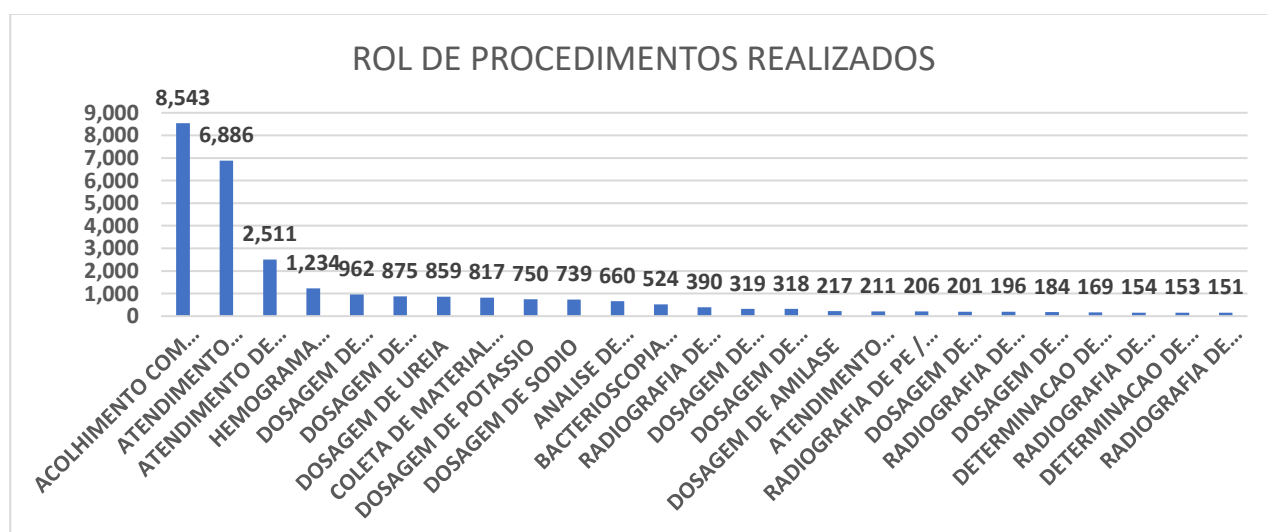


D) Rol de Procedimentos Realizados em Novembro/2020:

Nome Procedimento	Quantidade
ACOLHIMENTO COM CLASSIFICACAO DE RISCO	8.543
ATENDIMENTO MEDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	6.886
ATENDIMENTO DE URGENCIA C/ OBSERVACAO ATE 24 HORAS EM ATENCAO ESPECIALIZADA	2.511
HEMOGRAMA COMPLETO	1.234
DOSAGEM DE PROTEINA C REATIVA	962
DOSAGEM DE CREATININA	875
DOSAGEM DE UREIA	859
COLETA DE MATERIAL PARA EXAME LABORATORIAL	817
DOSAGEM DE POTASSIO	750
DOSAGEM DE SODIO	739
ANALISE DE CARACTERES FISICOS, ELEMENTOS E SEDIMENTO DA URINA	660
BACTERIOSCOPIA (GRAM)	524
RADIOGRAFIA DE TORAX (PA E PERFIL)	390
DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO- OXALACETICA (TGO)	319
DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO- PIRUVICA (TGP)	318
DOSAGEM DE AMILASE	217
ATENDIMENTO ORTOPEDICO COM IMOBILIZACAO PROVISORIA	211
RADIOGRAFIA DE PE / DEDOS DO PE	206
DOSAGEM DE TROPONINA	201

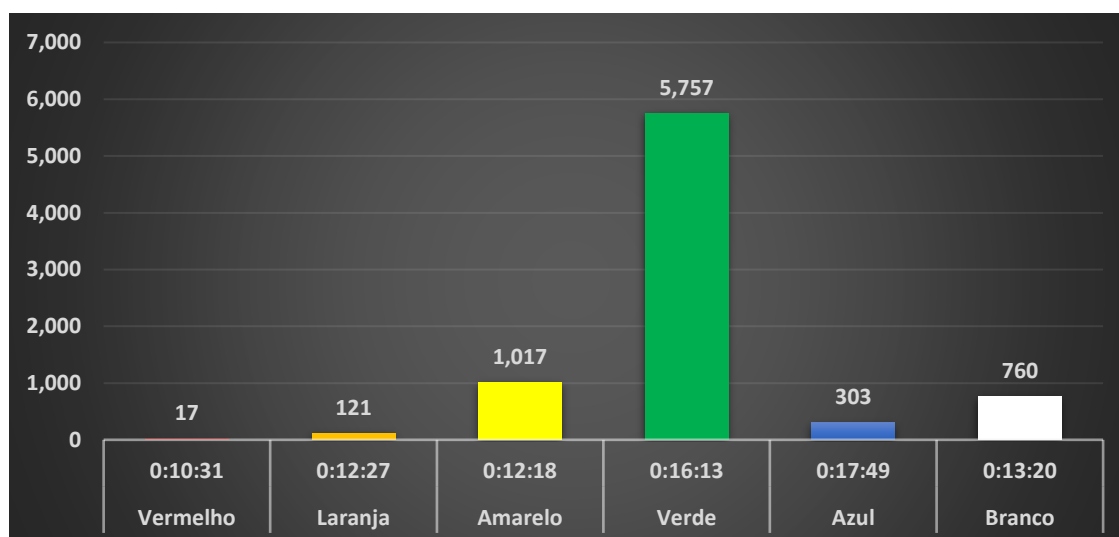
RADIOGRAFIA DE TORAX (PA)	196
DOSAGEM DE BILIRRUBINA TOTAL E FRACOES	184
DETERMINACAO DE TEMPO E ATIVIDADE DA PROTROMBINA (TAP)	169
RADIOGRAFIA DE PUNHO (AP + LATERAL + OBLIQUA)	154
DETERMINACAO DE TEMPO DE TROMBOPLASTINA PARCIAL ATIVADA (TTP ATIVADA)	153
RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO TIBIO-TARSICA	151
CURATIVO GRAU II C/ OU S/ DEBRIDAMENTO	131
EXCISAO E/OU SUTURA SIMPLES DE PEQUENAS LESOES / FERIMENTOS DE PELE / ANEXOS E MUCOSA	121
DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE (CPK)	113
RADIOGRAFIA DE ESCAPULA/OMBRO (TRES POSICOES)	110
EXCISAO DE LESAO E/OU SUTURA DE FERIMENTO DA PELE ANEXOS E MUCOSA	107
RADIOGRAFIA DE MAO	107
DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE FRACAO MB	97
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN (AP + LATERAL / LOCALIZADA)	97
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN AGUDO (MINIMO DE 3 INCIDENCIAS)	86
RADIOGRAFIA DE JOELHO (AP + LATERAL)	85
DOSAGEM DE GONADOTROFINA CORIONICA HUMANA (HCG, BETA HCG)	82
DOSAGEM DE GLICOSE	78
DOSAGEM DE CLORETO	69
RADIOGRAFIA DE DEDOS DA MAO	69
RADIOGRAFIA DE COTOVELO	65
CURATIVO SIMPLES	64
RADIOGRAFIA DE COSTELAS (POR HEMITORAX)	53
RADIOGRAFIA DE BACIA	45
RADIOGRAFIA DE PERNA	43
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN SIMPLES (AP)	39
RADIOGRAFIA DE ANTEBRACO	38
RADIOGRAFIA DE JOELHO OU PATELA (AP + LATERAL + OBLIQUA + 3 AXIAIS)	34
TRATAMENTO CONSERVADOR DE FRATURA EM MEMBRO SUPERIOR COM IMOBILIZACAO	34
RADIOGRAFIA DE CLAVICULA	31
RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA	28
RADIOGRAFIA DE BRACO	25
RADIOGRAFIA DE CRANIO (PA + LATERAL)	23
TRATAMENTO CONSERVADOR DE FRATURA EM MEMBRO INFERIOR COM IMOBILIZACAO	21
EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE	20
RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS (POR PACIENTE)	20
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP + LATERAL + TO + OBLIQUAS)	19
RADIOGRAFIA DE COXA	17
RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACO-LOMBAR	13
RADIOGRAFIA DE CALCANEIO	12
RADIOGRAFIA DE SEIOS DA FACE (FN + MN + LATERAL + HIRTZ)	12
INCISAO E DRENAGEM DE ABSCESSO	10
SELAMENTO PROVISORIO DE CAVIDADE DENTARIA	8

RADIOGRAFIA DE OSSOS DA FACE (MN + LATERAL + HIRTZ)	7
RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DA CORNEA	6
DRENAGEM DE ABSCESSO	5
PULPOTOMIA DENTARIA	4
ADMINISTRACAO DE MEDICAMENTOS POR VIA ENDOVENOSA	3
CIRURGIA DE UNHA (CANTOPLASTIA)	3
REDUCAO INCRUENTA DE LUXACAO OU FRATURA / LUXACAO ESCAPULO-UMERAL	3
AJUSTE OCLUSAL	2
CUIDADOS COM ESTOMAS	2
RETIRADA DE CORPO ESTRANHO SUBCUTANEO	2
SONDAGEM GASTRICA	2
ADMINISTRACAO DE MEDICAMENTOS POR VIA INTRAMUSCULAR	1
ADMINISTRACAO DE MEDICAMENTOS POR VIA ORAL	1
ATENDIMENTO DE URGENCIA EM ATENCAO BASICA	1
CURATIVO DE DEMORA C/ OU S/ PREPARO BIOMECANICO	1
CURETAGEM PERIAPICAL	1
DESBASTAMENTO DE CALOSIDADE E/OU MAL PERFURANTE (DESBASTAMENTO)	1
DRENAGEM DE ABSCESSO ANU-RETAL	1
DRENAGEM DE GLANDULA DE BARTHOLIN / SKENE	1
OXIGENOTERAPIA POR DIA	1
PARACENTESE ABDOMINAL	1
PROFILAXIA / REMOCAO DA PLACA BACTERIANA	1
PUNCAO / ASPIRACAO DA BEXIGA	1
RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACO-LOMBAR DINAMICA	1
RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DA CAVIDADE AUDITIVA E NASAL	1
RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DE OUVIDO / FARINGE / LARINGE / NARIZ	1
TRATAMENTO DE PERICORONARITE	1
TOTAL	30.310



E) Entrada de Paciente X Tempo de Classificação:

<u>Classificação</u>	<u>Média da Entrada até Classificação</u>	<u>Quantidade de Entradas</u>
Vermelho	0:10:31	17
Laranja	0:12:27	121
Amarelo	0:12:18	1.017
Verde	0:16:13	5.757
Azul	0:17:49	303
Branco	0:13:20	760
Total:		7.975



Este indicador analisa o tempo máximo de atendimento de cada usuário de acordo com a sua classificação. É calculado somando o tempo de espera em minutos desde a chegada do usuário classificado até seu efetivo atendimento médico. É sabido que o paciente classificado como vermelho entra diretamente para a sala vermelha e recebe os cuidados da equipe médica de maneira instantânea, e a ficha do mesmo é aberta pelo familiar ou acompanhante.

Sendo assim, enquanto a ficha é aberta pela família, o paciente já está em atendimento e o médico não pode parar os procedimentos para dar o “aceite” deste paciente no sistema, de modo que quando o faz, já se passaram os 5 minutos em grande parte dos atendimentos.

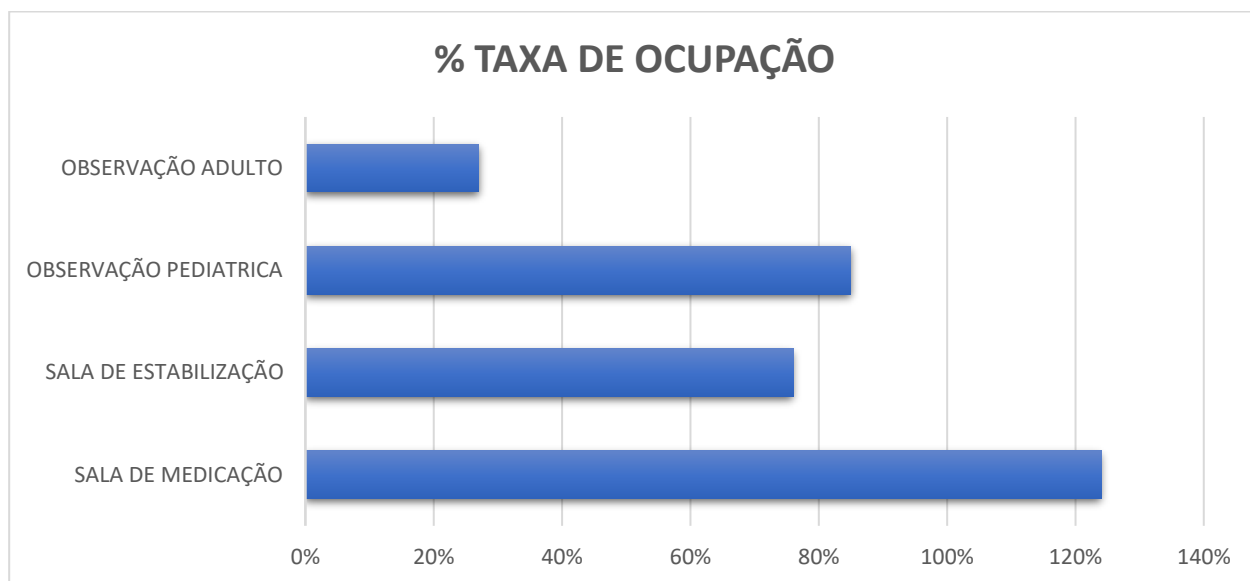
F) % Taxa de Ocupação de leitos

OBSERVAÇÃO ADULTO	NOV-20
Número de Leitos	12
Número de Admissões	100
Número de Altas	34
Óbito no setor	1
Mortalidade Média	1%
Permanência (Horas)	09
%Ocupação Operacional	27%
Pacientes Transferidos HM	73
Pacientes Permanecendo > 24 h	43

OBSERVAÇÃO PEDIATRICA	NOV-20
Número de Leitos	5
Número de Admissões	129
Número de Altas	117
Óbito no setor	0
Mortalidade Média	0%
Permanência (Horas)	4
%Ocupação Operacional	91%
Pacientes Transferidos HM	10
Pacientes Permanecendo > 24 h	1

SALA DE ESTABILIZAÇÃO	NOV-20
Número de Leitos	4
Número de Admissões	93
Número de Altas	37
Óbito no setor	8
Mortalidade Média	7%
Permanência (Horas)	13
%Ocupação Operacional	81%
Pacientes Transferidos HM	56
Pacientes Permanecendo > 24 h	13

SALA DE MEDICAÇÃO	NOV-20
Número de Leitos	14
Número de Admissões	516
Número de Altas	439
Óbito no setor	0
Mortalidade Média	0%
Permanência (Horas)	8
%Ocupação Operacional	91%
Pacientes Permanecendo > 24 h	4



INDICADORES DE ESTRUTURA - IE

1 - % Para indicadores de números de leitos disponíveis

Descrição	Fórmula	Percentual
Indicador de estrutura		
% Número de Leitos	$\frac{37 \text{ leitos disponíveis}}{37} \times 100$	100%

O levantamento de dados foi realizado no para o período de 01/11/2020 a 30/11/2020, através de relatórios assistenciais. O número de leitos disponíveis na unidade é de 37 leitos, sendo que nenhum deles ficou inativo durante o período analisado, e, estão distribuídos na seguinte configuração:

04 leitos para sala de emergência;

05 leitos de observação pediátrica;

12 leitos observação adulto;

02 leitos de isolamento;

14 leitos de medicação.

2 - % Para indicadores de consultórios disponíveis

Descrição	Fórmula	Percentual
Indicador de estrutura		
% Número de Consultórios	$\frac{07 \text{ consultorios em funcionamento}}{7} \times 100$	100,0%

O levantamento de dados foi realizado para o período de 01/11/2020 a 30/11/2020, através de relatórios assistenciais. O número de consultórios disponíveis na unidade é de 7 consultórios. Os consultórios estão distribuídos na seguinte configuração:

03 consultórios para atendimento na clínica médica;

01 consultório para atendimento pediátrico;

01 consultório para atendimento em odontologia;

01 consultório para atendimento de pequenas cirurgias;

01 consultório para atendimento em ortopedia.

INDICADORES DE DESEMPENHO - ID

1 - % Ocupação de Leitos

Descrição	Fórmula	Percentual
Indicador de desempenho		
% Ocupação de Leitos	$\frac{838 \text{ admissões} / 30,5 \text{ dias}}{35 \text{ leitos}} \times 100$	78,5%

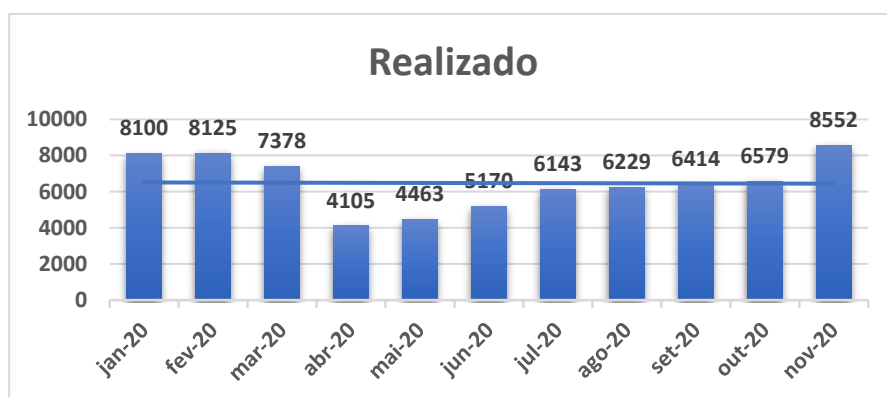
OBSERVAÇÃO ADULTO	ago-20	OBSERVAÇÃO PEDIÁTRICA	ago-20	SALA DE ESTABILIZAÇÃO	ago-20	SALA DE MEDICAÇÃO	ago-20	TOTAL	ago-20
Número de Leitos	12	Número de Leitos	5	Número de Leitos	4	Número de Leitos	14	Total Número de Leitos	35
Número de Admissões	100	Número de Admissões	129	Número de Admissões	93	Número de Admissões	516	Total Número de Admissões	838
								% De Ocupação	78,5%

O levantamento de dados para este indicador foi realizado para o período de 01/11/2020 a 30/11/2020, levando em consideração os relatórios assistências (CENSO). Este indicador tem como propósito avaliar o grau de utilização dos leitos operacionais como um todo, medindo o fluxo de paciente/dia que foi atendido nas observações pediátrica, adulto, sala de medicação e sala de emergência da unidade. O indicador aponta que nossa taxa de ocupação neste período ficou em 78,5% da capacidade de atendimento.

Obs: o número de admissões em cada sítio funcional foi extraído do Censo, caso seja necessária uma auditoria “InLoco”, este relatório está à disposição no setor da Gerência de Enfermagem.

2 - % de Consultas Realizadas

Descrição	Fórmula	Percentual
Indicador de desempenho		
% Consultas Realizadas	$\frac{8.552 \text{ consultas realizadas}}{10.125 \text{ consultas pactuadas}} \times 100$	84,5%



Mês	Realizado
jan-20	8100
fev-20	8125
mar-20	7378
abr-20	4105
mai-20	4463
jun-20	5170
jul-20	6143
ago-20	6229
set-20	6414
out-20	6579
Nov-20	8552

Este indicador não atingiu a meta, e, como podemos observar, no gráfico acima, em nenhum dos meses do ano de 2020 o total de atendimentos chegou ao número exigido de 10.125, conforme portaria N° 10 de 03 de janeiro de 2017. Os atendimentos médicos da clínica médica, cirurgia, ortopedia e pediatria, foram realizados durante 24 horas, interruptamente deste referido mês. A classificação de risco também realizou atendimento de acolhimento 100% através do Protocolo de Manchester 24 horas interruptamente.

3 - % de Pacientes Encaminhados pelas Unidades de ESF/UBS

<u>Descrição</u> <u>Indicador de desempenho</u>	<u>Fórmula</u>	<u>Percentual</u>
% Pacientes encaminhados ESF/UBS	$\frac{87 \text{ pacientes encaminhados}}{87 \text{ pacientes atendidos}} \times 100$	100,0%

Este indicador tem por finalidade identificar se todos os pacientes encaminhados pelas unidades de saúde ESF/UBS foram atendidos na UPA DR. Juvenal Paiva.

A fonte de coleta para este indicador é o sistema de gestão da Unidade (ARQLIFE), e, conforme apontado, recebemos um total de 87 pacientes encaminhados destas unidades, no período de 01/11/2020 a 30/11/2020, e todos eles receberam atendimento e a assistência necessária na UPA Dr. Juvenal Paiva.

4 - % de Pacientes Encaminhados pela Regulação Médica do SAMU

<u>Descrição</u> <u>Indicador de desempenho</u>	<u>Fórmula</u>	<u>Percentual</u>
% Pacientes encaminhados pela regulação SAMU	$\frac{291 \text{ pacientes encaminhados}}{291 \text{ pacientes atendidos}} \times 100$	100,0%

Este indicador tem por finalidade identificar se todos os pacientes encaminhados pela Regulação Médica do SAMU foram atendidos na UPA DR. Juvenal Paiva.

A fonte de coleta para este indicador é o sistema de gestão da Unidade (ARQLIFE), e, conforme apontado, recebemos um total de 318 pacientes encaminhados pela regulação médica do SAMU, no período de 01/11/2020 a 30/11/2020, e todos eles receberam atendimento e a assistência necessária na UPA Dr. Juvenal Paiva.

5 - % Equipe Mínima de Profissionais

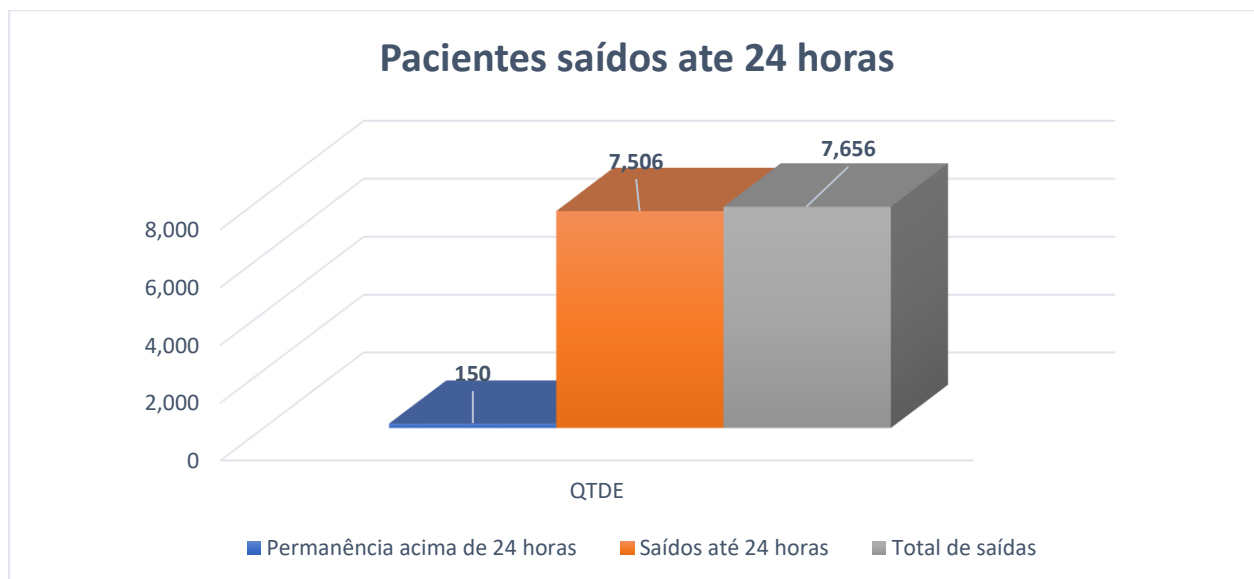
Descrição Indicador de desempenho	Fórmula	Percentual
% de Equipe Mínima	$\frac{153 \text{ Profissionais contratados}}{159 \text{ Profissionais previstos}} \times 100$	96,0%

FUNÇÃO	QTDE
AGENTE DE MANUTENCAO	1
ANALISTA DE RH	1
ASSISTENTE DE FATURAMENTO	1
ASSISTENTE SOCIAL	3
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	3
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	2
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	14
BIOMEDICA RT	1
BIOMEDICO (A)	4
COORDENADOR (A) ADMINISTRATIVO	1
COPEIRO (A)	4
DIRETOR	1
ENFERMEIRA RT	1
ENFERMEIRO (A)	20
FARMACEUTICO	2
OPERADOR DE COMPUTADOR	3
RECEPCIONISTA	14
DENTISTA	2
AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL	1
TECNICO (A) DE GESSO	1
TECNICO (A) DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
TECNICO (A) EM FARMACIA	6
TECNICO (A) LABORATORIO	8
TECNICO (A) RADIOLOGIA	9
TECNICO DE LABORATORIO	1
TECNICO(A) ENFERMAGEM	48
Contagem Geral	153

Este indicador apura o quantitativo do quadro de colaboradores atual e a necessidade pactuada em contrato. O quantitativo atual foi coletado junto ao departamento de RH e está disponível para auditoria “InLoko”, caso seja necessário. Para o mês de NOV/2020 atingimos um percentual de 93,70% da meta, nosso objetivo é alcançar os 100% já para o próximo mês, pois estamos em processo seletivo na unidade, a fim de contemplar todas as lacunas.

6 - % de Pacientes Saídos até 24 horas

Descrição	Fórmula	Percentual
Indicador de desempenho		
% Pacientes Saídos até 24 horas	$\frac{7.656 - 150 \text{ Pacientes saídos até 24 h}}{7.656 \text{ total de saídas}} \times 100$	98,04%

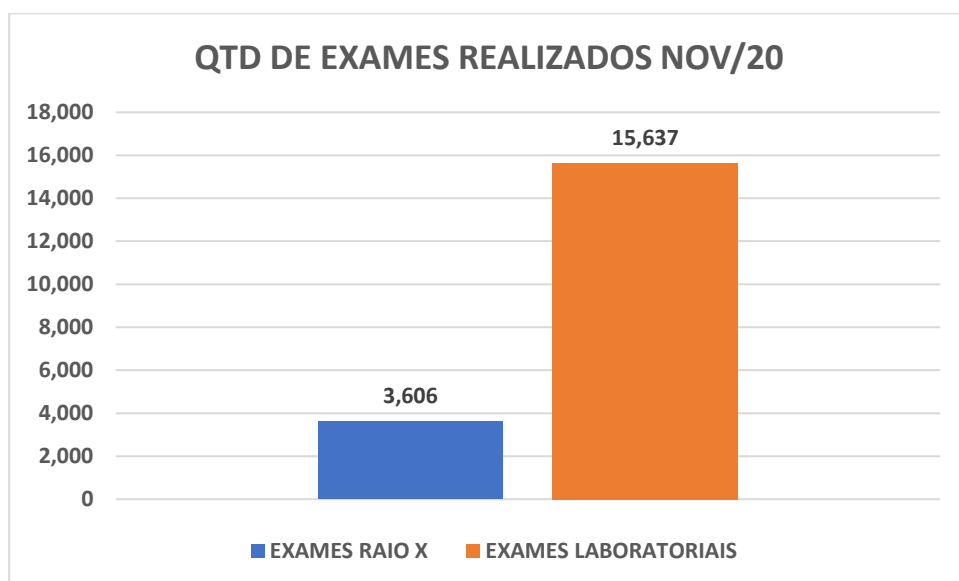


Este indicador tem por finalidade identificar dados de permanência de pacientes por mais de 24 horas dentro da unidade. A fonte de coleta para este indicador foi o sistema de gestão utilizado na unidade (ARQLIFE), e, conforme apontado, 150 pacientes permaneceram na unidade recebendo assistência por mais de 24 horas. Portanto, 98,04% receberam alta hospitalar dentro de 24 horas.

7 - % do Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)

Descrição Indicador de desempenho	Fórmula	Percentual
% do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT	$\frac{31 \text{ dias de funcionamento } 24 \text{ horas}}{31 \text{ dias do mês}} \times 100$	100%

O Serviço de Terapêutica e Diagnóstico – SADT, da UPA DR. JUVENAL PAIVA, funcionou durante 24 horas ininterrupta todos os dias do mês de novembro/2020, ofertando a realização de exames complementares nas linhas de assistência da Unidade, contribuindo para um diagnóstico mais preciso para os nossos pacientes. Desta forma, foram realizados 3.606 exames de radiologia, para um contingente de 1.985 pacientes e 15.637 exames laboratoriais, que atenderam as necessidades de 2.303 pacientes. A fonte de coleta utilizada foi o sistema de gestão da Unidade (ARQLIFE)

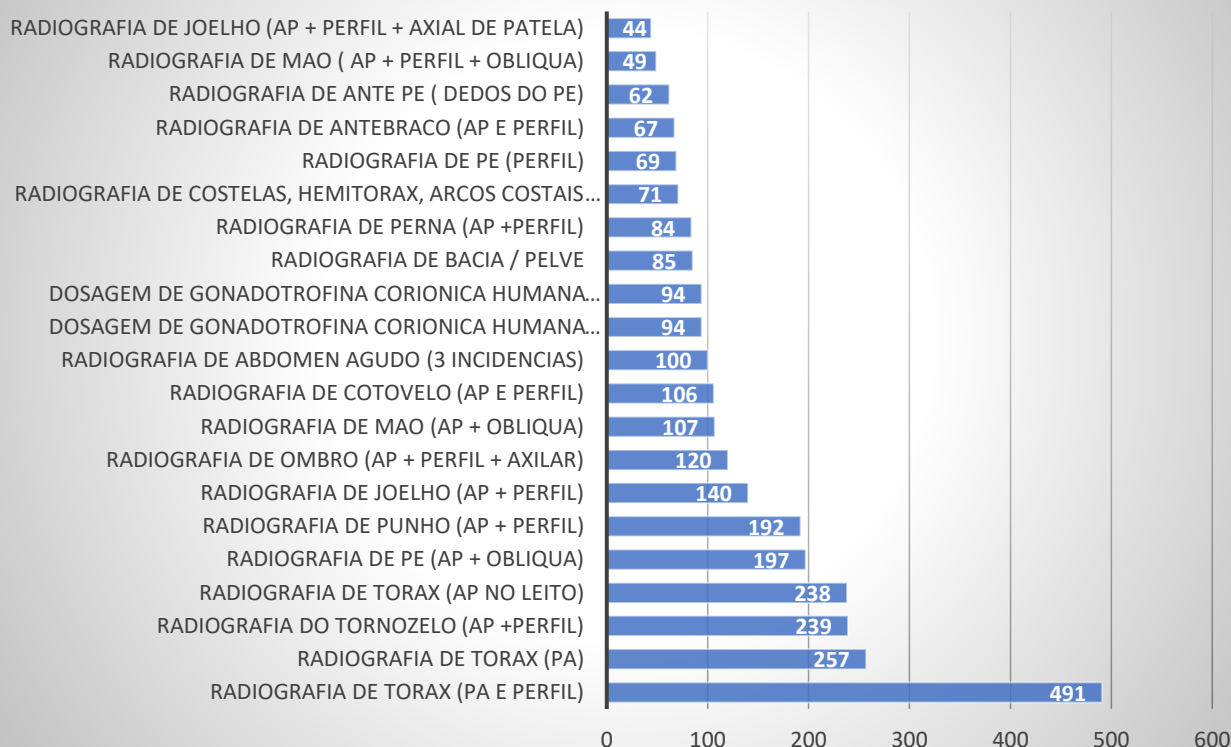


Relação de exames de Raio X – Novembro/2020

EXAME	QTD
RADIOGRAFIA DE TORAX (PA E PERFIL)	491
RADIOGRAFIA DE TORAX (PA)	257
RADIOGRAFIA DO TORNOZELO (AP + PERFIL)	239
RADIOGRAFIA DE TORAX (AP NO LEITO)	238
RADIOGRAFIA DE PE (AP + OBLIQUA)	197
RADIOGRAFIA DE PUNHO (AP + PERFIL)	192
RADIOGRAFIA DE JOELHO (AP + PERFIL)	140
RADIOGRAFIA DE OMBRO (AP + PERFIL + AXILAR)	120
RADIOGRAFIA DE MAO (AP + OBLIQUA)	107
RADIOGRAFIA DE COTOVELO (AP E PERFIL)	106
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN AGUDO (3 INCIDENCIAS)	100
DOSAGEM DE GONADOTROFINA CORIONICA HUMANA (HCG, BETA HCG)	94
DOSAGEM DE GONADOTROFINA CORIONICA HUMANA (HCG, BETA HCG)	94
RADIOGRAFIA DE BACIA / PELVE	85
RADIOGRAFIA DE PERNA (AP + PERFIL)	84
RADIOGRAFIA DE COSTELAS, HEMITORAX, ARCOS COSTAIS (AP + OBLIQUA)	71
RADIOGRAFIA DE PE (PERFIL)	69
RADIOGRAFIA DE ANTEBRACO (AP E PERFIL)	67
RADIOGRAFIA DE ANTE PE (DEDOS DO PE)	62
RADIOGRAFIA DE MAO (AP + PERFIL + OBLIQUA)	49
RADIOGRAFIA DE JOELHO (AP + PERFIL + AXIAL DE PATELA)	44
RADIOGRAFIA DE CLAVICULA (AP)	43
RADIOGRAFIA DE UMBRO/BRACO (AP E PERFIL)	40
RADIOGRAFIA DO 1 DEDO DA MAO (POLEGAR)	36
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN SIMPLES (AP)	34
RADIOGRAFIA DE OMBRO (AP + AXILAR)	34
RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA (AP + PERFIL)	30
RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACO-LOMBAR (AP + PERFIL)	30
RADIOGRAFIA DE COXA / FEMUR (AP + PERFIL)	29
RADIOGRAFIA DE PE	28
RADIOGRAFIA DE CRANIO (AP E PERFIL)	27
RADIOGRAFIA DE PUNHO (AP COM DESVIO ULNAR)	27
RADIOGRAFIA DO 3 DEDO DA MAO	27
RADIOGRAFIA DO 4 DEDO DA MAO	27
RADIOGRAFIA DE PUNHO (AP + PERFIL + OBLIQUA)	26
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP E PERFIL)	23
RADIOGRAFIA DO 2 DEDO DA MAO	22
RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBAR (AP + PERFIL)	20
RADIOGRAFIA DE OMBRO (AP VERDADEIRO)	20
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN SIMPLES (AP ORTOSTATICO)	19
RADIOGRAFIA DO 5 DEDO DA MAO	18

RADIOGRAFIA DE CLAVICULA (ZANCA)	16
RADIOGRAFIA DE COTOVELO (GREENSPAN OU COYLE PARA CABECA DO RADIO)	16
RADIOGRAFIA DE CALCANEIO (PERFIL + AXIAL)	15
RADIOGRAFIA DE TORAX AP DECUBITO LATERAL COM RAIOS HORIZONTAIS	10
RADIOGRAFIA DE BACIA (BATRAQUIO)	9
RADIOGRAFIA DE NARIZ (AP + PERFIL)	8
RADIOGRAFIA DE OSSOS DA FACE (MN + LATERAL + HIRTZ)	8
RADIOGRAFIA DE SEIOS DA FACE (FN + MN + PERFIL)	7
RADIOGRAFIA DE COXA / FEMUR	5
RADIOGRAFIA DE JOELHO (OBLIQUAS)	5
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP + PERFIL + OBLIQUAS)	4
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP + PERFIL + TO + OBLIQUAS)	4
RADIOGRAFIA DE ESCAPULA (AP + PERFIL)	4
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN (AP + LATERAL / LOCALIZADA)	3
RADIOGRAFIA DE PATELA (AP + PERFIL + AXIAL)	3
RADIOGRAFIA DO TORNOZELO (ROTACAO 15 GRAUS)	3
RADIOGRAFIA DE BACIA (IN LET)	2
RADIOGRAFIA DE BACIA (OUTLET)	2
RADIOGRAFIA DE COTOVELO (OBLIQUAS)	2
RADIOGRAFIA DE ESTERNO (PERFIL E OBL)	2
RADIOGRAFIA DE PUNHO	2
RADIOGRAFIA DE REGIAO SACRO-COCCIGEA (AP E PERFIL)	2
RADIOGRAFIA DO TORNOZELO (OBLIQUAS INT / EXT)	2
RADIOGRAFIA DE ABDOMEN COM RAIOS HORIZONTAIS	1
RADIOGRAFIA DE BACIA (OBTURATRIZ)	1
RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (FLEXAO E EXTENSAO)	1
RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA (AP + PERFIL + OBLIQUAS)	1
RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACO-LOMBAR DINAMICA	1
RADIOGRAFIA DE NARIZ	1
TOTAL	3606
Média de exames por paciente	1,61

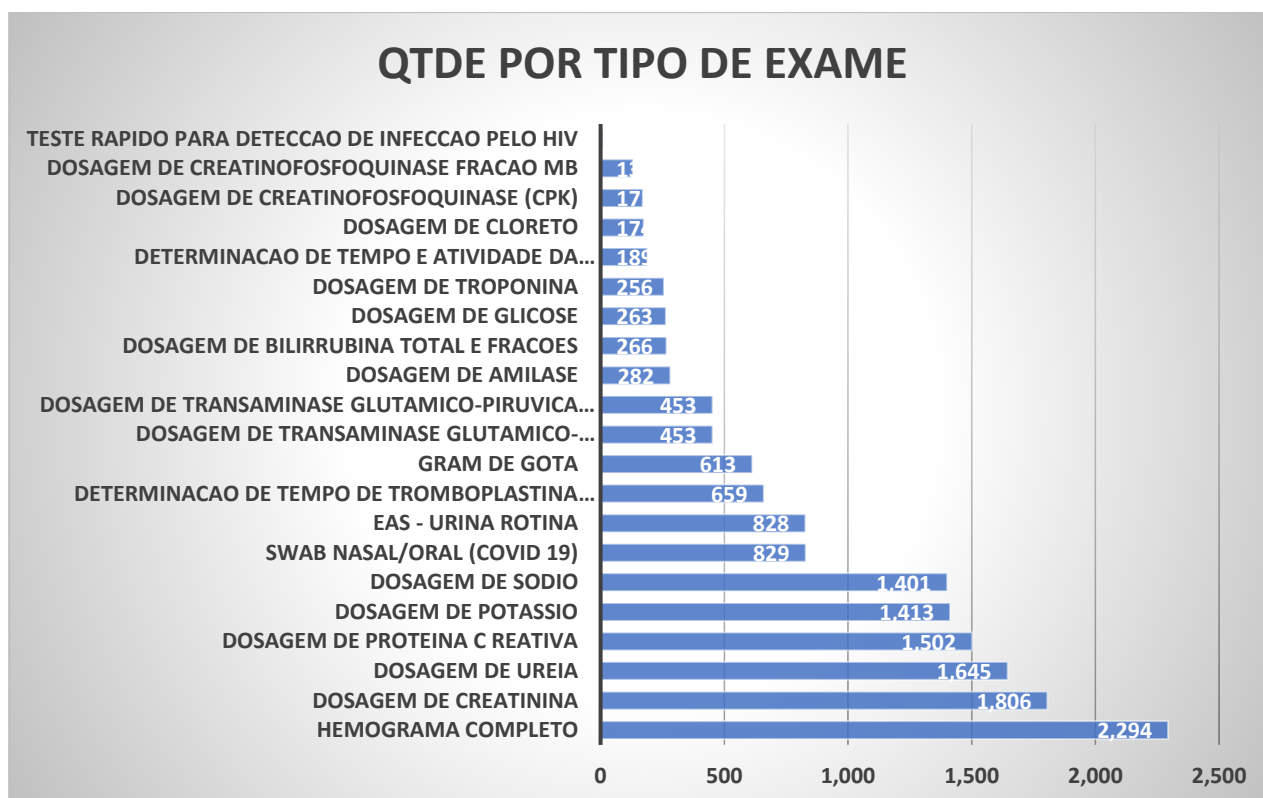
QTDE POR TIPO DE EXAMES



Relação de exames Laboratoriais – Novembro/2020

EXAME	TOTAL
HEMOGRAMA COMPLETO	2.294
DOSAGEM DE CREATININA	1.806
DOSAGEM DE UREIA	1.645
DOSAGEM DE PROTEINA C REATIVA	1.502
DOSAGEM DE POTASSIO	1.413
DOSAGEM DE SODIO	1.401
SWAB NASAL/ORAL (COVID 19)	829
EAS - URINA ROTINA	828
DETERMINACAO DE TEMPO DE TROMBOPLASTINA PARCIAL ATIVADA (TTP ATIVADA)	659
GRAM DE GOTA	613
DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO-OXALACETICA (TGO)	453
DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO-PIRUVICA (TGP)	453
DOSAGEM DE AMILASE	282
DOSAGEM DE BILIRRUBINA TOTAL E FRACOES	266
DOSAGEM DE GLICOSE	263
DOSAGEM DE TROPONINA	256
DETERMINACAO DE TEMPO E ATIVIDADE DA PROTROMBINA (TAP)	189
DOSAGEM DE CLORETO	174

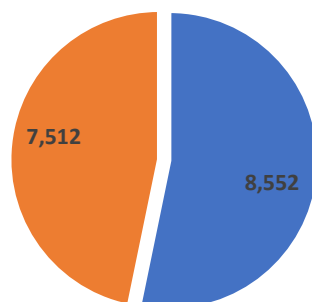
DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE (CPK)	171
DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE FRACAO MB	131
TESTE RAPIDO PARA DETECCAO DE INFECCAO PELO HIV	9
Total	15.637
Total Geral	15.637
Total de Pacientes	2.303
Média de exames por paciente	6,79



8 - % de Atendimentos de Demanda Espontânea

Descrição	Fórmula	Percentual
Indicador de desempenho		
% de Atendimento de Demanda Espontânea	$\frac{7.512 \text{ pacientes de demanda espontânea}}{7.512 \text{ atendimentos realizados de demanda espontânea}} \times 100$	100%

ATENDIMENTOS POR DEMANDA ESPONTÂNEA

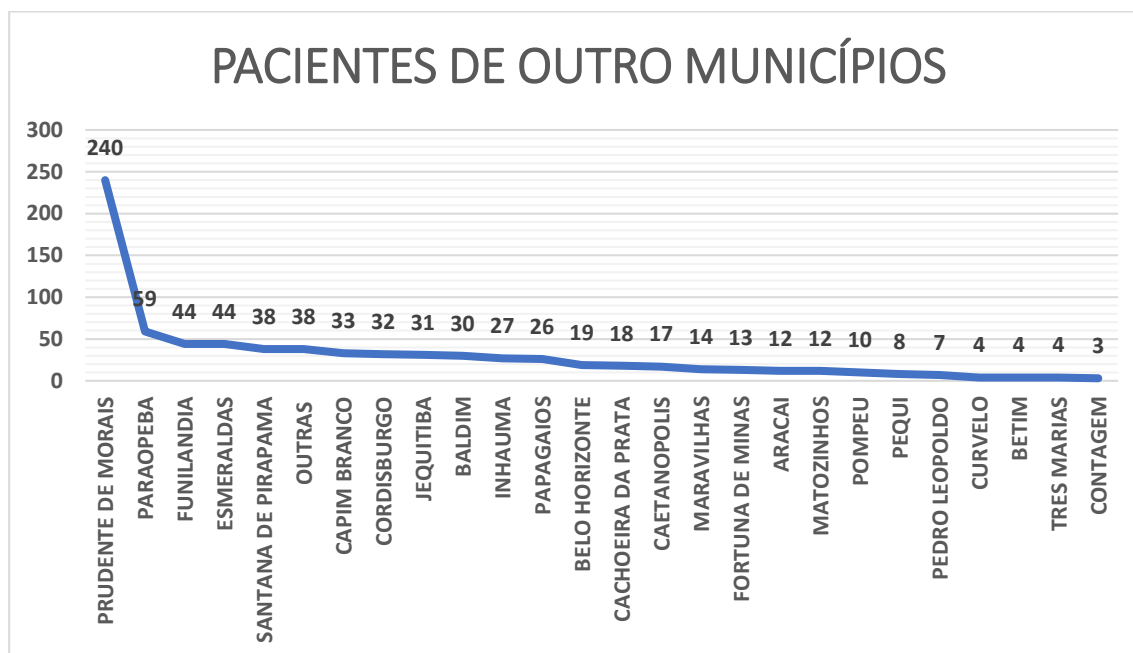


■ total de atendimentos ■ total de demanda espontânea

Em novembro/2020, conforme gráfico acima, dos 8.552 pacientes que foram atendidos na UPA DR. JUVENAL PAIVA, 7.512 pacientes vieram de demanda espontânea, o que representa 87,84% do nosso atendimento. Todos esses pacientes que procuraram a UPA DR. JUVENAL PAIVA, receberam atendimento necessário pela equipe médica e assistencial, com todos os serviços de apoio e diagnóstico terapêutico a disposição e equipamentos em pleno funcionamento.

9 - % de Atendimentos da Grade de Referência

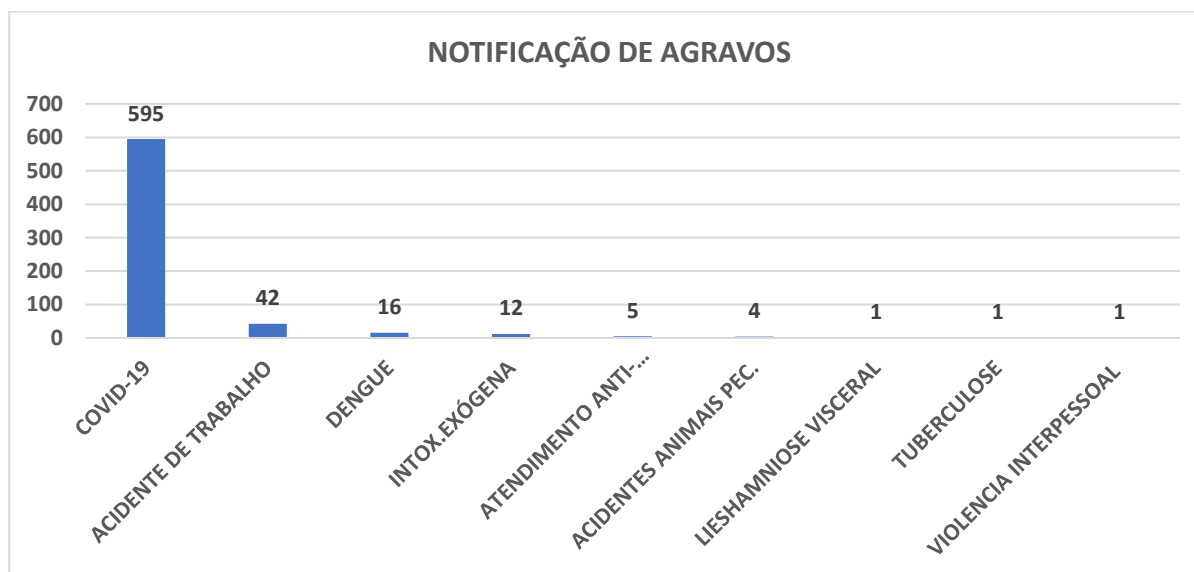
Descrição Indicador de desempenho	Fórmula	Percentual
% de Atendimento da Grade de Referência	$\frac{790 \text{ pacientes de grade de referência}}{790 \text{ atendimentos realizados da grade de referência}} \times 100$	100%



Em novembro/2020, conforme quadro acima, 790 pacientes de outros municípios, que pertencem a grade de referência foram recebidos e atendidos na UPA DR. JUVENAL PAIVA, pela equipe médica e assistencial, com todos os serviços de apoio e diagnóstico terapêutico a disposição e equipamentos em pleno funcionamento.

10 - % Notificação de Doenças e Agravos de Notificações Compulsórias

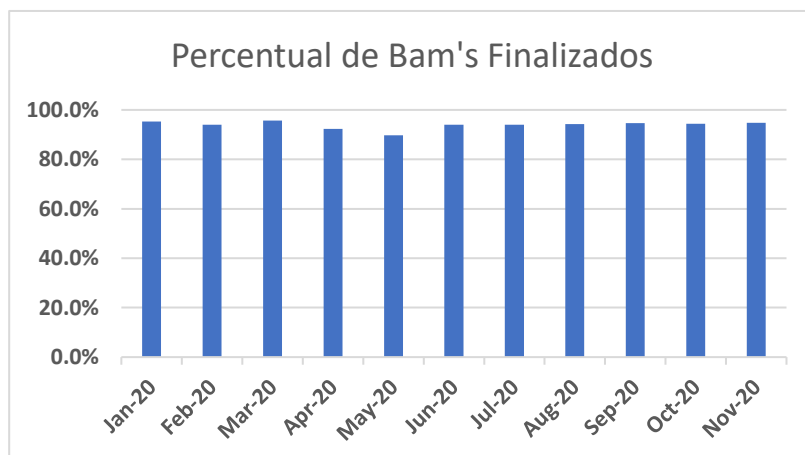
Descrição	Fórmula	Percentual
Indicador de desempenho		
% Notificação de Doenças e Agravos de Notificações Compulsórias	$\frac{677 \text{ Agravos}}{677 \text{ agravos foram notificados}} \times 100$	100%



Indicador aponta que todas as doenças e agravos de notificações compulsória foram devidamente lançadas no SINAN (Sistema de Informação de Agravos de Notificação), para o controle epidemiológico junto a vigilância epidemiológica.

Finalização de Prontuários Médicos

Este indicador de desempenho mede o percentual de prontuários médicos finalizados no sistema após o atendimento e de forma adequada, de modo a proporcionar o faturamento correto do atendimento realizado. A meta é que 100% dos prontuários sejam finalizados corretamente em sistema.

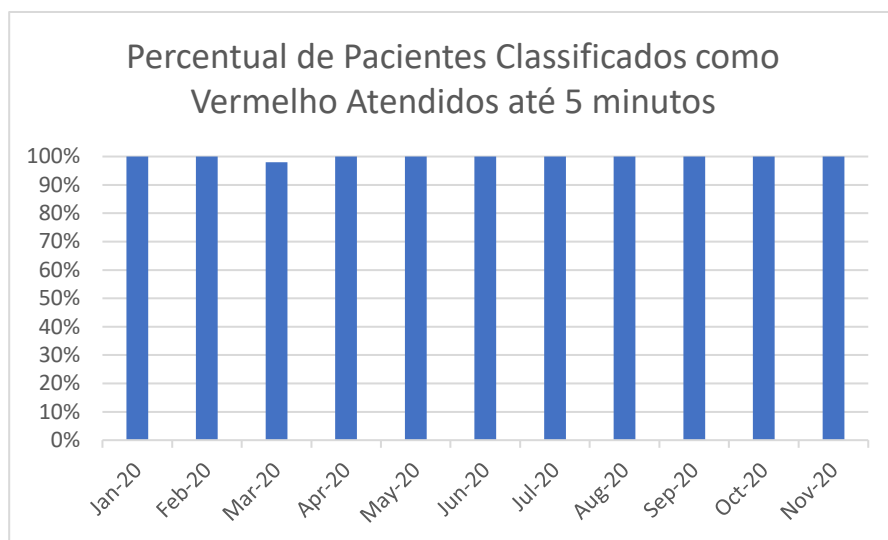


Mês	BAMs	Finalizados
jan/20	8100	95,3%
fev/20	8125	94,0%
mar/20	7378	95,6%
abr/20	4105	92,4%
mai/20	4463	89,7%
jun/20	5120	94,0%
jul/20	6143	94,0%
ago/20	6229	94,3%
set/20	6414	94,6%
out/20	6579	94,4%
nov/20	8552	94,8%

Tempo de Atendimento Vermelho

Este indicador analisa o tempo máximo de atendimento que os usuários classificados como vermelho. É calculado somando o tempo de espera em minutos desde a chegada do usuário classificado como vermelho até seu efetivo atendimento médico dividido pelo total de usuários classificados como vermelho.

Abaixo segue quadro e gráfico demonstrando o desempenho de 2020.

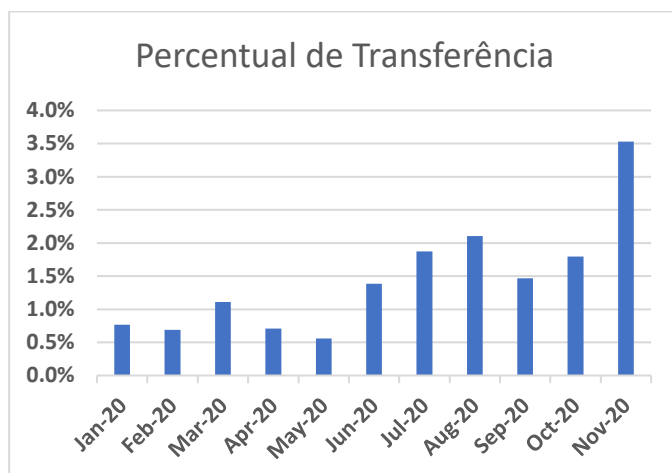


Mês	Pacientes	Percentual até 5 minutos
jan/20	10	100%
fev/20	5	100%
mar/20	15	98%
abr/20	6	100%
mai/20	7	100%
jun/20	15	100%
jul/20	12	100%
ago/20	8	100%
Set/20	8	100%
Out/20	10	100%
Nov/20	17	100%

Taxa de Transferência de Usuários

Este indicador apresenta a taxa de pacientes transferidos pela UPA DR. JUVENAL PAIVA à outras unidades de saúde atuantes na rede que possuam serviços de maior complexidade e especialidades médicas.

A meta estipulada para este item deve ser inferior a 1% dos pacientes atendidos na unidade, podemos perceber que cumprimos com as exigências estabelecidas, exceto aos meses de junho, julho, agosto, setembro e outubro e novembro, devido ao evento COVID 19, conforme demonstra quadro e gráfico a seguir.

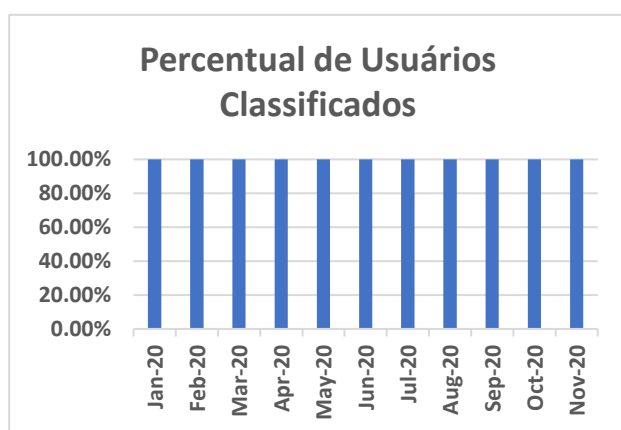


Mês	Pacientes Atendidos	Pacientes Transferidos	Percentual de Transferência
jan/20	8100	62	0,8%
fev/20	8125	56	0,7%
mar/20	7378	82	1,1%
abr/20	4105	29	0,7%
mai/20	4463	25	0,6%
jun/20	5170	71	1,4%
Jul/20	6143	115	1,9%
ago/20	6229	131	2,1%
Set/20	6414	94	1,5%
Out/20	6579	118	1,8%
Nov/20	8552	302	3,5%

Os índices de transferência ficaram sempre abaixo de 2,5% no ano de 2020, o que demonstra a resolutividade da equipe multidisciplinar e das condições de tratamento adequado oferecido pela UPA DR. JUVENAL PAIVA

Taxa de Usuários Adultos Classificados ao Risco por Enfermeiro

O presente indicador trata sobre a classificação de risco realizada pelo enfermeiro aos acientes que dão entrada para atendimento na unidade. A premissa é que sejam classificados ao menos 70% dos usuários. Por se tratar de uma unidade que preza pelos princípios de humanização, busca-se sempre a classificação de risco de todos os usuários.



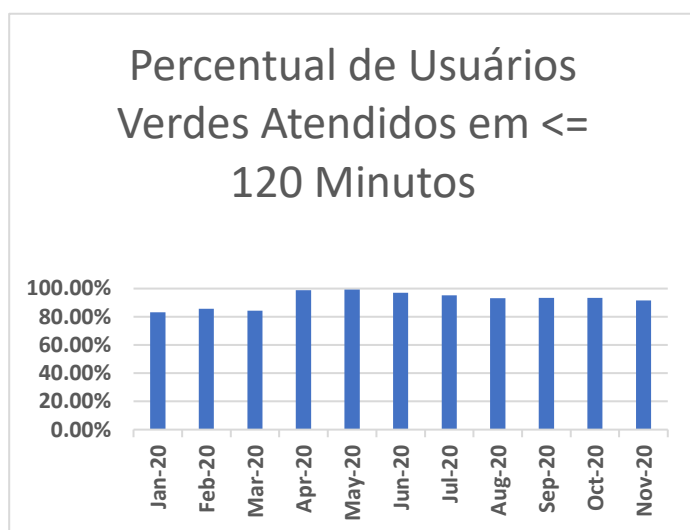
Mês	Usuários Atendidos	Usuários Classificados	Percentual de Usuários Classificados
jan/20	8100	8100	100%
fev/20	8125	8125	100%
mar/20	7378	7378	100%
abr/20	4105	4105	100%
mai/20	4463	4463	100%
jun/20	5170	5170	100%
Jul/20	6143	6143	100%
ago/20	6229	6229	100%
Set/20	6414	6414	100%
Out/20	6579	6579	100%
Nov/20	8552	8552	100%

Conforme podemos analisar no gráfico e quadro acima, em todos os meses foi cumprido o estabelecido em contrato com grande margem de superioridade, sempre acima dos 96% de usuários classificados quanto ao risco por enfermeiros.

Tempo Médio do Usuário Classificado como Verde

Este indicador refere-se, assim como os dois anteriores ao percentual de pacientes classificados como verde que são atendidos pelo médico num tempo igual ou inferior a 120 minutos.

Segue gráfico e quadro com as informações.



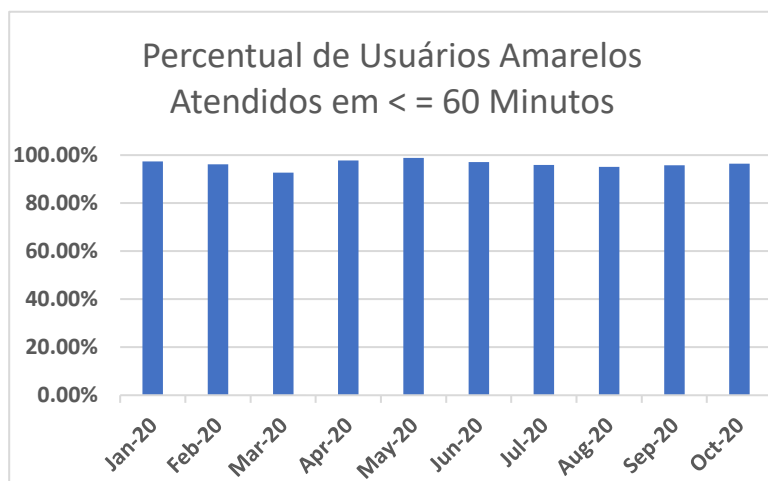
Mês	Usuários Classificados como Verde	Usuários Atendidos em Até 120 Minutos	Percentual
jan/20	5458	4356	83,11%
fev/20	5274	4524	85,78%
mar/20	4770	4024	84,36%
abr/20	2513	2484	98,85%
mai/20	2707	2686	99,22%
jun/20	3141	3049	97,07%
jul/20	3883	3694	95,13%
ago/20	3988	3717	93,20%
Set/20	4159	3887	93,46%
Out/20	4611	4302	93,30%
Nov/20	5581	5109	91,54%

Como observa-se no indicador acima, em todos os meses o indicador ficou acima de 80% dos pacientes classificados como verde atendidos no prazo máximo de 120 minutos.

Tempo Médio do Usuário Classificado como amarelo

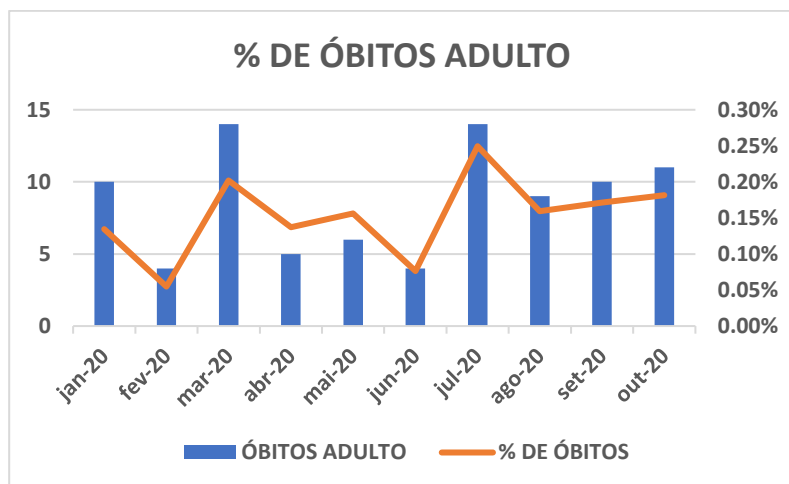
Este indicador refere-se, assim como os dois anteriores ao percentual de pacientes classificados como amarelo que são atendidos pelo médico num tempo igual ou inferior a 60 minutos.

Segue gráfico e quadro com as informações.

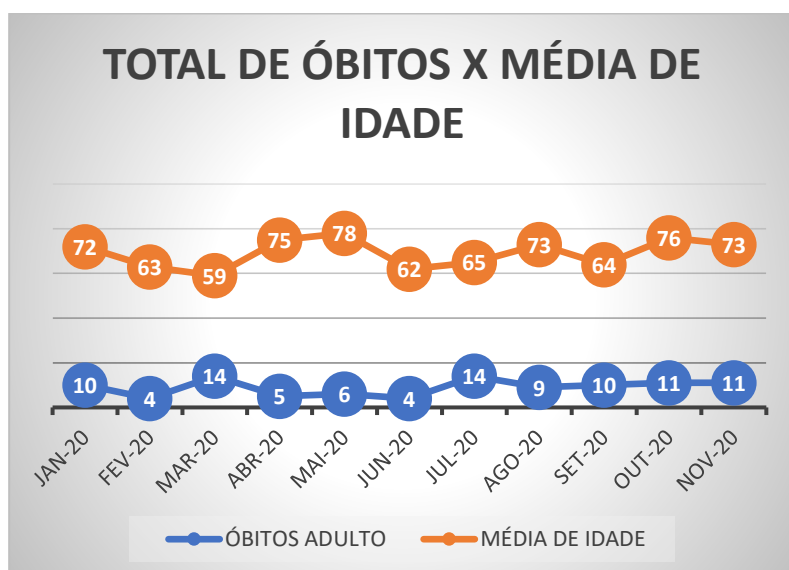


Mês	Usuários Classificados como Amarelo	Usuários Atendidos em Até 60 Minutos	Percentual
jan/20	1282	1249	97,43%
fev/20	1341	1289	96,12%
mar/20	1253	1162	92,74%
abr/20	721	705	97,78%
mai/20	687	679	98,84%
jun/20	806	783	97,15%
jul/20	859	824	95,93%
ago/20	868	825	95,05%
set/20	979	938	95,81%
Out/20	1050	1012	96,38%
Nov/20	1012	988	97,63%

% Taxa de óbito



MÊS	TOTAL DE ALTAS	ÓBITOS ADULTO	% DE ÓBITOS
jan-20	7426	10	0,13%
fev-20	7306	4	0,05%
mar-20	6927	14	0,20%
abr-20	3645	5	0,14%
mai-20	3844	6	0,16%
jun-20	5249	4	0,08%
jul-20	5611	14	0,25%
ago-20	5651	9	0,16%
Set-20	5843	10	0,17%
Out/20	6053	11	0,18%



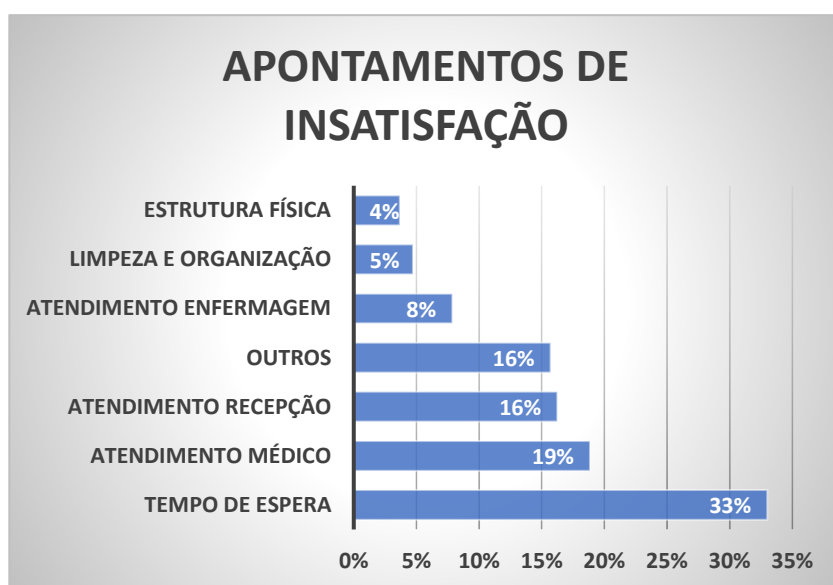
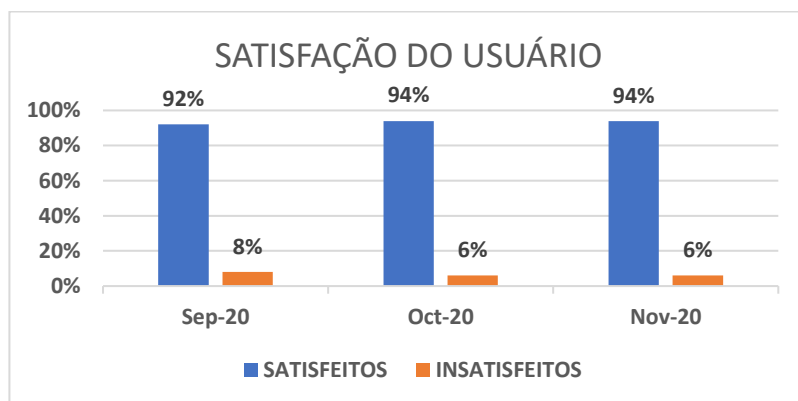
MÊS	ÓBITOS ADULTO	MÉDIA DE IDADE
jan-20	10	72
fev-20	4	63
mar-20	14	59
abr-20	5	75
mai-20	6	78
jun-20	4	62
jul-20	14	65
ago-20	9	73
Set-20	10	64
Out-20	11	76
Nov/20	11	73

Taxa de satisfação do Usuário - SAU

Neste item são analisados os índices de satisfação do usuário em cada mês de gestão da unidade. O serviço foi implantado no mês de setembro, as informações são colhidas através de um totem, que fica à disposição do usuário. De acordo com os princípios e diretrizes de humanização, propostos pelo SUS, a unidade proporciona aos pacientes a oportunidade de demonstrarem suas opiniões, realizando críticas, elogios ou sugestões. Deste modo, todos os feedbacks negativos são analisados pela direção junto ao líder do setor envolvido com o propósito de traçar estratégias de melhorias. Participaram da pesquisa no mês de NOV/2020 1.585 usuários.

PONTAMENTOS DE INSATISFAÇÃO	QTDE	%
TEMPO DE ESPERA	63	33%
ATENDIMENTO MÉDICO	36	19%
ATENDIMENTO RECEPÇÃO	31	16%
OUTROS	30	16%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	15	8%
LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO	9	5%
ESTRUTURA FÍSICA	7	4%
TOTAL	191	

MÊS	SATISFEITO	INSATISFEITO
set/20	92%	8%
out/20	94%	6%
Nov/20	93,91%	6,09%



No mês de nov/2020, 191 usuários apontaram algum tipo de insatisfação ou melhorias que podem ser feitas na unidade.

Como podemos notar acima, todos os meses obtiveram índice de satisfação acima de 90%, de modo a cumprir com o previsto em edital, acima de 80% de satisfação dos usuários.

Taxa de profissionais médicos cadastrados no Cnes

Este indicador refere-se ao percentual de médicos cadastrados no Cnes sobre a quantidade de profissionais médicos contratados em determinado período. A UPA DR. JUVENAL PAIVA informa mensalmente à Secretaria de Saúde os médicos que entram e saem do quadro de prestadores, bem como a carga horária, e a secretaria por sua vez realiza os cadastros e as baixas, de modo que este indicador então mantenha-se sempre em 100% de efetividade.

Modelo de Gestão

As premissas do Modelo de Gestão representam fundamentos assumidos como diretrizes da gestão que será aplicada ao Hospital. São fatores considerados como certos, reais e seguros, portanto são apresentados de forma específica, precisa e clara neste Projeto de Trabalho.

1. **O USUÁRIO DE SAÚDE** é o foco central deste Modelo:

Ações e decisões devem estar sempre alinhadas com a visão e o interesse público, buscando ofertar um serviço que atenda às necessidades do usuário de saúde e represente o esforço permanente de melhoria na relação custo benefício, com:

- Ênfase no atendimento do usuário como cliente.
- Ênfase nos resultados qualitativos e quantitativos, nos prazos pactuados.

2. **A TRANSPARÊNCIA** na utilização de recursos é prioridade deste Modelo:

O custeio do Modelo de Gestão deve seguir processos e procedimentos que comprovem formal e tecnicamente que os recursos são aplicados de forma responsável e eficiente, observando fortemente o controle social das ações de forma transparente.

3. O enquadramento **TÉCNICO-LEGAL** é parte integrante do Modelo:

O Modelo de Gestão prevê o cumprimento do conjunto de normas técnicas emitidas pelos órgãos oficiais que regulamentam os diversos serviços de saúde integrantes da complexa estrutura hospitalar e que representam as boas práticas de funcionamento dos serviços de saúde.

4. É responsabilidade do Modelo pautar-se pelas diretrizes da **POLÍTICA NACIONAL DE ATENÇÃO HOSPITALAR**, onde destacamos:

- Garantir a universalidade de acesso, equidade e integralidade na atenção hospitalar;
- Prever a continuidade do cuidado por meio da articulação do hospital com os demais pontos de atenção da rede de atenção à saúde;

- Oferecer um modelo de atenção centrado no cuidado ao usuário, de forma multidisciplinar e interdisciplinar;
- Observar para que o acesso seja regulado de acordo com o estabelecido na Política Nacional de Regulação do SUS;
- Oferecer atenção humanizada em consonância com a Política Nacional de Humanização;
- Assegurar para que a gestão de tecnologia em saúde esteja de acordo com a Política Nacional de Incorporação de Tecnologias do SUS;
- Garantir a qualidade da atenção hospitalar e a segurança do paciente;
- Garantir a efetividade dos serviços, com racionalização da utilização dos recursos;
- Manter transparência e eficiência na aplicação de recursos;
- Possibilitar a participação e controle social no processo de planejamento e avaliação; entre outros.

5. **A SEGURANÇA DO PACIENTE** é condição essencial do Modelo:

O Modelo de Gestão prevê a implantação da gestão de riscos através do Núcleo de Segurança do Paciente, disseminando a cultura e as práticas de segurança para toda equipe interdisciplinar. Prevê também o envolvimento dos próprios pacientes e familiares nas ações de segurança, difundindo conhecimentos e fomentando a consciência sobre segurança para todas as partes envolvidas no processo de assistência.

6. **A HUMANIZAÇÃO** é um valor que permeia todo o Modelo:

A valorização de todos os atores integrantes do processo de atenção hospitalar norteia o Modelo de Gestão reconhecendo a autonomia e o protagonismo desses atores, a corresponsabilidade entre eles, o estabelecimento de vínculos solidários, a participação coletiva no processo de gestão e a indissociabilidade entre atenção e gestão.

7. Respeito aos **DIREITOS E DEVERES** do Paciente:

O Modelo de Gestão reconhece que toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde. Tem direito a uma equipe interdisciplinar capacitada,

com condições adequadas de atendimento e informações sobre o seu estado de saúde, de maneira clara, objetiva, respeitosa, compreensível.

8. A EXCELÊNCIA Da Gestão:

O Modelo de Gestão está alicerçado sobre um conjunto de conceitos fundamentais que expressam sua Excelência e que se traduzem em práticas, processos e fatores de desempenho, buscando constantemente se aperfeiçoar e se adaptar às mudanças.

Políticas de Gestão

SEGURANÇA DO PACIENTE

Objetivo específico: desenvolver a qualidade e segurança nos processos assistenciais, por meio da implementação de metodologia de gestão de riscos, capacitação permanente e comprometimento pessoal da equipe multiprofissional.

CONSENTIMENTO INFORMADO

Objetivo específico: As informações transmitidas ao paciente devem ser detalhadas, claras e objetivas, esclarecendo os limites, riscos e desconfortos inerentes a cada procedimento médico-assistencial proposto, antes da assinatura do termo de consentimento informado. É de extrema relevância que o prontuário do paciente ou qualquer registro de exame externo contenha tal informação.

IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

Objetivo específico: Todo paciente deve ser identificado através de pulseira contendo nome completo e data de nascimento. É fundamental que os dois identificadores sejam checados em Toda abordagem ao paciente, por todo profissional de saúde, salvo situações previstas em procedimento específico.

GESTÃO DE PESSOAS

Objetivo específico: Garantir que cada profissional de saúde tenha habilidade e competência para a função que desempenha e possa desenvolver-se de forma permanente e alinhada a estratégia institucional.

HUMANIZAÇÃO

Objetivo específico: Desenvolver um programa permanente de Humanização, de modo a produzir mudanças no modo de assistir o paciente, bem como no modo de exercer a gestão da saúde, fortalecendo o compromisso ético do Hospital com todos os seus usuários.

COMUNICAÇÃO

Objetivo específico: Estabelecer um fluxo comunicacional que transmita com clareza e precisão as informações institucionais em todos os níveis, fomentando o alinhamento de ideias, a participação colaborativa e a confiança de todos os públicos do Hospital.

GESTÃO AMBIENTAL

Objetivo específico: Compete ao Hospital assegurar um ambiente de cuidado propício para o desenvolvimento das atividades em consonância com a responsabilidade tanto institucional quanto pessoal de preservação e recuperação do ambiente em que está inserido.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Objetivo específico: Prover a gestão integrada e segura da base de informações do Hospital, bem como assegurar os processos de utilização, organização, armazenamento, consulta e disponibilização destas informações dentro da instituição.

GESTÃO DA QUALIDADE

Objetivo específico: Desenvolver a gestão da qualidade integrada ao processo de gestão hospitalar, promovendo ações de identificação e implementação de melhorias e controles nos processos operacionais, bem como a disseminação das boas práticas em todos os níveis da instituição.

GESTÃO DE CUSTOS

Objetivo específico: Mensurar de modo adequado todos os custos da operação hospitalar para focar esforços de maneira que o trabalho de otimização possa repercutir em melhoria de produtividade e consequentemente na redução de custos.

QUALIFICAÇÃO DE PRESTADORES E FORNECEDORES

Objetivo específico: Estabelecer relações comerciais mediante critérios técnicos de qualificação de prestadores e fornecedores, levando em conta a qualidade e segurança dos produtos e serviços, buscando sempre o melhor preço sem prejuízo dos aspectos legais e éticos envolvidos nesta relação.

COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

Objetivo específico: Lei de Anticorrupção – A Lei Federal nº 12.846 de agosto de 2013 que dispõe sobre a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

- *COMPLIANCE* - Estabelecer um conjunto de disciplinas para fazer cumprir as normas, leis e regulamentos, políticas e as diretrizes estabelecidas para a entidade, bem como evitar, detectar e tratar quaisquer desvios ou não conformidade que possa ocorrer.
- *FRAUDE* - É o crime ou ofensa de, deliberadamente, enganar outros com o propósito de prejudicá-los, usualmente para obter propriedade ou serviços dele ou dela injustamente. É qualquer ato ardiloso, enganoso, de má-fé com o intuito de lesar ou ludibriar outrem, ou de não cumprir determinado dever, obtendo para si ou outrem vantagem ou benefícios indevidos (pecuniários ou não).
- *CORRUPÇÃO* – É o ato ou efeito de subornar uma ou mais pessoas em causa própria ou alheia, geralmente mediante a oferta de dinheiro. Também pode ser conceituado como o emprego, por parte de pessoas do serviço público e/ou particular, de meios ilegais para em benefício próprio ou alheio, obter vantagens ou benefícios indevidos (pecuniários ou não). Ela pode ser constatada sob 02 (duas) modalidades, sendo: passiva ou ativa.
- *SUBORNO ou PROPINA* – É o meio pelo qual se pratica a Corrupção, dado ser a prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, Agente Público ou profissional da iniciativa privada qualquer quantidade de dinheiro ou quaisquer outros favores (desde uma garrafa de bebidas, joias, propriedades ou até hotel e avião em viagem de férias) para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.

- *TRÁFICO DE INFLUÊNCIA* - Praticado por particular contra a administração pública em geral e consiste em solicitar, exigir, cobrar ou obter, para si ou para outrem, vantagem ou promessa de vantagem, a pretexto de influir em ato praticado por Agente Público no exercício da função. Veja que, nesse crime, não se trata de promessa de dinheiro, mas sim de vantagens.
- *PREVARICAÇÃO* - Praticado por Agente Público contra a administração pública em geral e consiste em retardar ou deixar de praticar, indevidamente, ato de ofício, ou praticá-lo contra disposição expressa de lei, para satisfazer interesse ou sentimento pessoal.
- *CONCUSSÃO* - Praticado por Agente Público contra a administração pública em geral e consiste em exigir, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função, ou antes, de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida. Também incorrem nesse crime o funcionário exige tributo ou contribuição social que sabe ou deveria saber indevido, ou, quando devido, emprega na cobrança meio vexatório ou gravoso, que a lei não autoriza.

Gestão do Projeto e Indicadores

Assistenciais

- Classificação de Risco

Todo atendimento da UPA está organizado conforme o grau de prioridade do quadro clínico apresentado pelo paciente, avaliado segundo conceitos pré-definidos, aplicado por enfermeiros devidamente capacitados para esta atividade.

Esse processo se dá mediante escuta qualificada e tomada de decisão baseada em protocolo, aliadas à capacidade de julgamento crítico e experiência do enfermeiro. Ao chegar ao serviço de urgência demandando necessidade aguda ou de urgência, o usuário é acolhido pelo profissional da Enfermagem que o recepciona desde a sua chegada, ouvindo a sua queixa, permitindo que expresse suas preocupações, angústias, e ao mesmo tempo, colocando os limites necessários, garantindo atenção resolutiva.



A partir do acolhimento, o enfermeiro utilizando informações da escuta qualificada e da tomada de dados vitais, se baseia no protocolo e classifica o usuário em: Vermelho, Amarelo, Verde e Azul.

- Equipe Multidisciplinar

A assistência praticada na UPA DR. Juvenal Paiva está pautada no conceito de assistência multiprofissional, prestada por diferentes profissionais de saúde que atuam de forma integrada com objetivo de promover, manter, monitorar ou restaurar a saúde do paciente. Fazem parte da equipe multidisciplinar da assistência na UPA Dr. Juvenal Paiva, **Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem Farmacêuticos, Nutricionista, Assistente Social.**

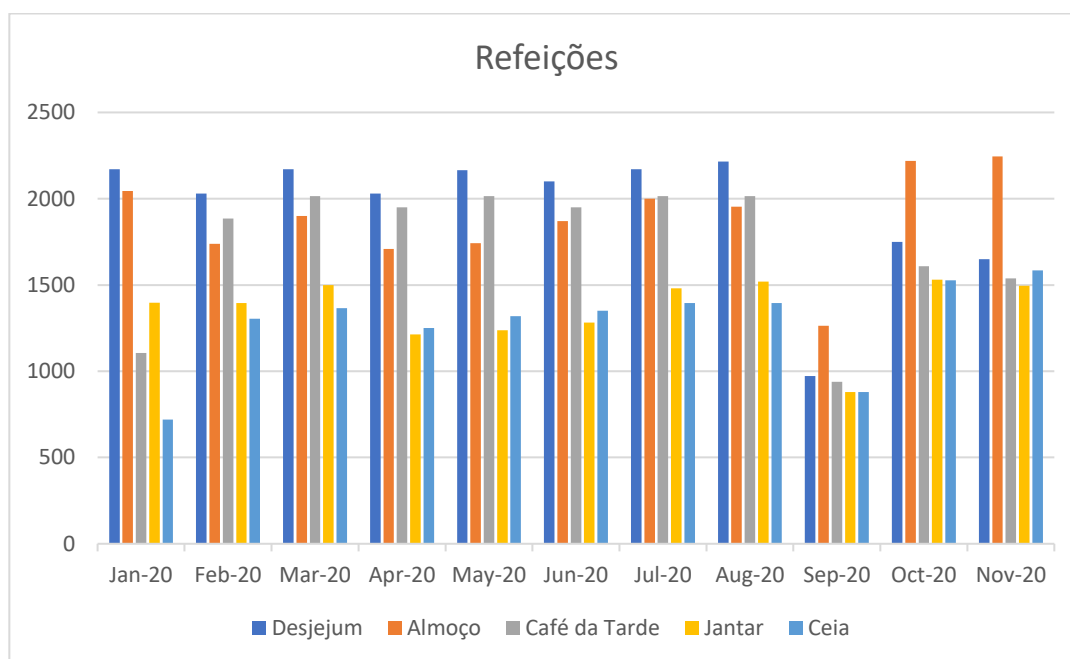
- **Nutrição**

O serviço de nutrição desta unidade de saúde atende aos pacientes internados, acompanhantes e funcionários. Cabe ressaltar as refeições são preparadas em outro local por uma empresa contratada e o serviço de nutrição encarrega-se pela distribuição das refeições.

O cardápio é planejado semanalmente e conta com a participação coletiva dos colaboradores, enquanto dos pacientes é traçado mediante quadro clínico.

Abaixo segue estatística do fornecimento de refeições no ano de 2020:

Mês	Desjejum	Almoço	Café da Tarde	Jantar	Ceia
jan/20	2170	2045	1105	1397	720
fev/20	2030	1739	1885	1396	1305
mar/20	2170	1900	2015	1499	1365
abr/20	2030	1708	1950	1214	1250
mai/20	2165	1742	2015	1238	1320
jun/20	2100	1870	1950	1282	1350
jul/20	2170	2001	2015	1480	1395
ago/20	2215	1954	2015	1519	1395
Set/20	973	1264	939	880	880
Out/20	1750	2219	1609	1530	1527
NOV/20	1650	2245	1539	1495	1584



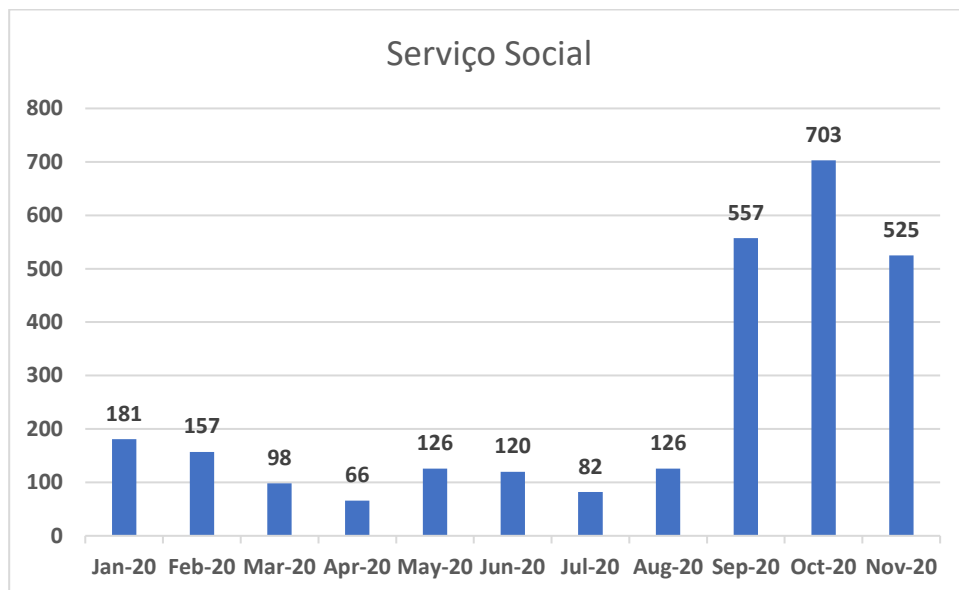
- **Serviço Social**

A equipe psicossocial da UPA atua com demandas apresentadas pelos pacientes, por sua família e/ ou pela equipe multidisciplinar. As intervenções são norteadas pelos princípios adotados no Sistema Único de Saúde (SUS) e orientadas pelo Código de Ética dos respectivos conselhos de categoria.

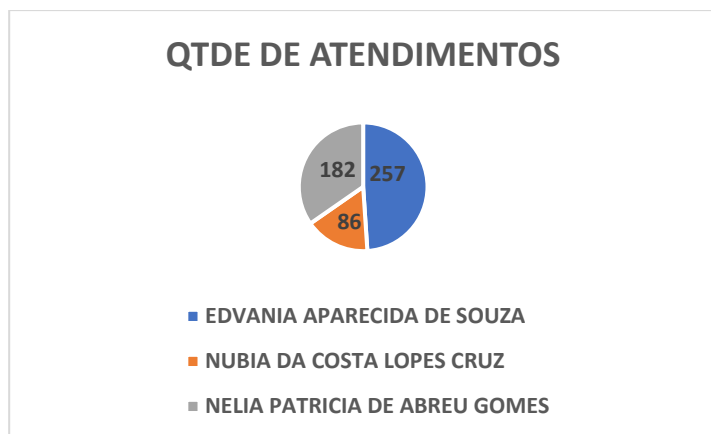
As intervenções são pontuais, priorizando o momento de permanência do usuário na Unidade, atuando diante de situações de adoecimento que envolvem sofrimento psíquico, vulnerabilidade social e violação de direitos. Objetivam a garantia de direitos e visam contribuir para o bem estar psicossocial, a partir do acolhimento, orientação, esclarecimento, encaminhamento e reflexão da sua realidade social, levando em conta questões emocionais, sociais e culturais, abstendo-se da lógica moralizante e doutrinadora.

Além das atividades privativas de cada categoria, a equipe atua sistematizando ações de humanização, repensando os modos de atenção e gestão em saúde, promovendo uma conversação na tríade usuário-colaborador-gestores, e de forma complementar, coordena o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU). Destaca-se que estas atividades buscam dar voz aos usuários e seus familiares e contribuem para a otimização do atendimento prestado na Unidade, visando garantir direitos adquiridos pelo SUS, que se encontram ainda respaldados na Política Nacional de Humanização (PNH).]

Abaixo, quantidade de atendimentos realizados pelo setor de Serviço Social:



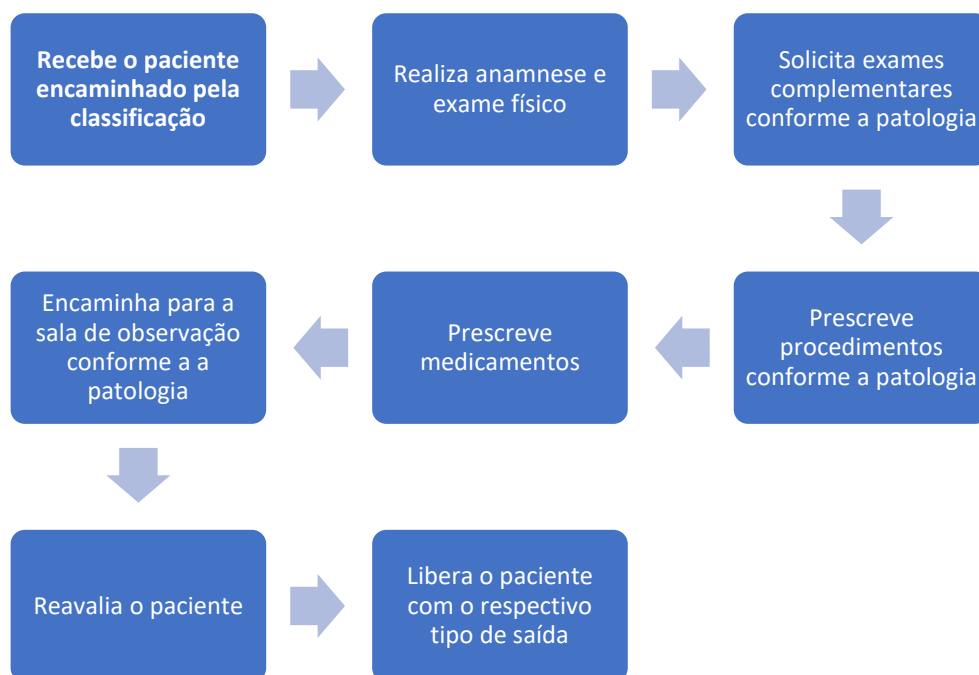
Mês	Serviço Social
jan/20	181
fev/20	157
mar/20	98
abr/20	66
mai/20	126
jun/20	120
jul/20	82
ago/20	126
Set/20	557
Out/20	703
NOV/20	525



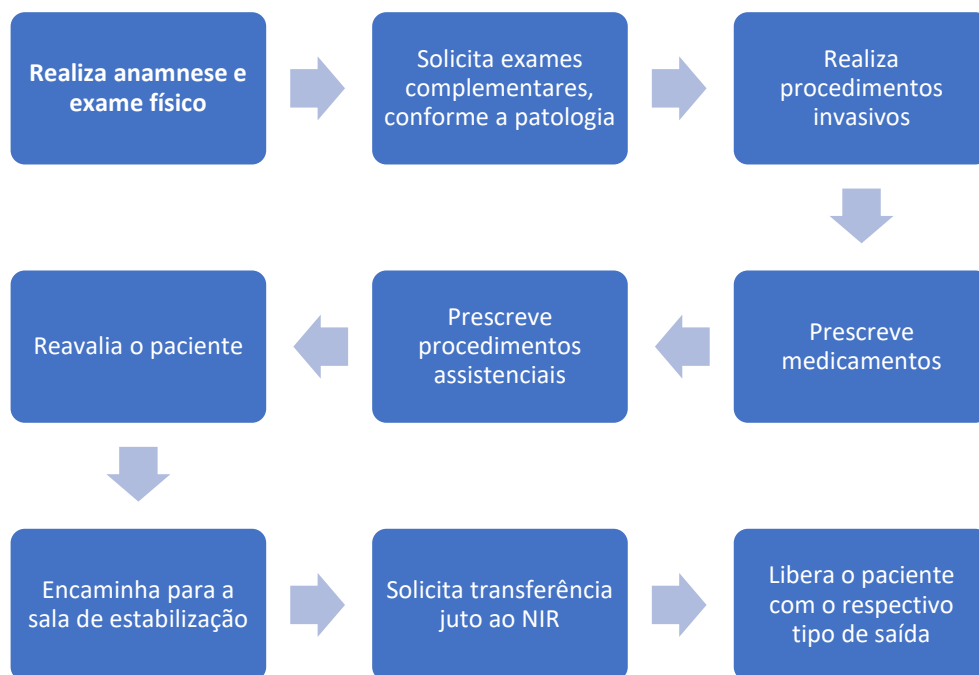
PROFISSIONAL	QTDE DE ATENDIMENTOS
EDVANIA AP. DE SOUZA	257
NUBIA DA COSTA LOPES CRUZ	86
NELIA PATRICIA DE ABREU GOMES	182

Fluxos de Atendimento

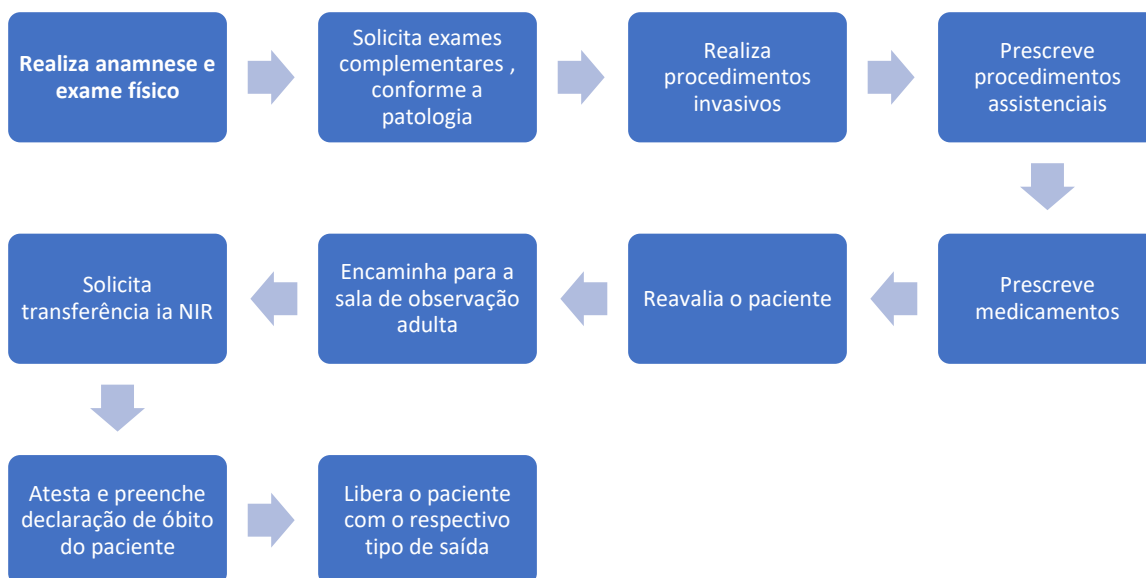
Atendimento Médico no Consultório



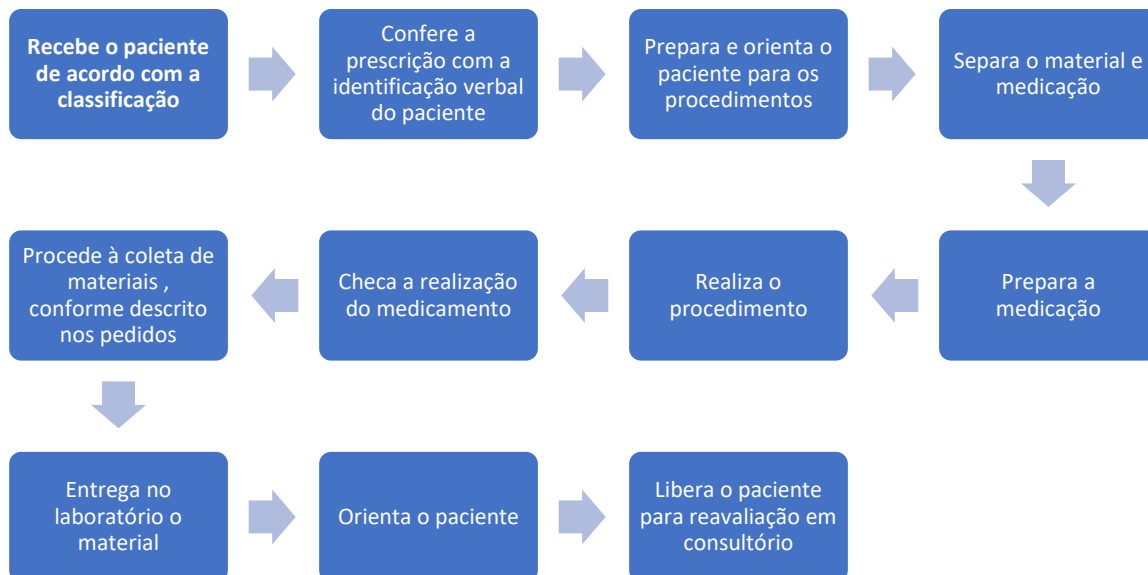
Atendimento Médico na Sala de Observação Adulto e Pediátrico



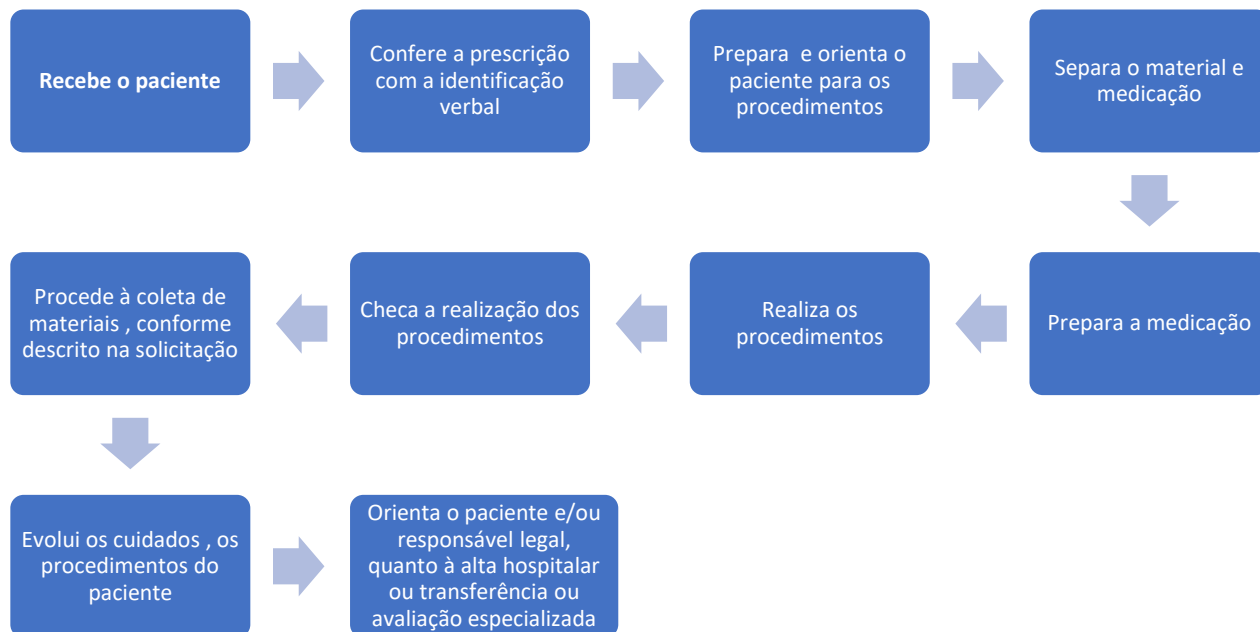
Atendimento Médico na Sala de Estabilização (Vermelha)



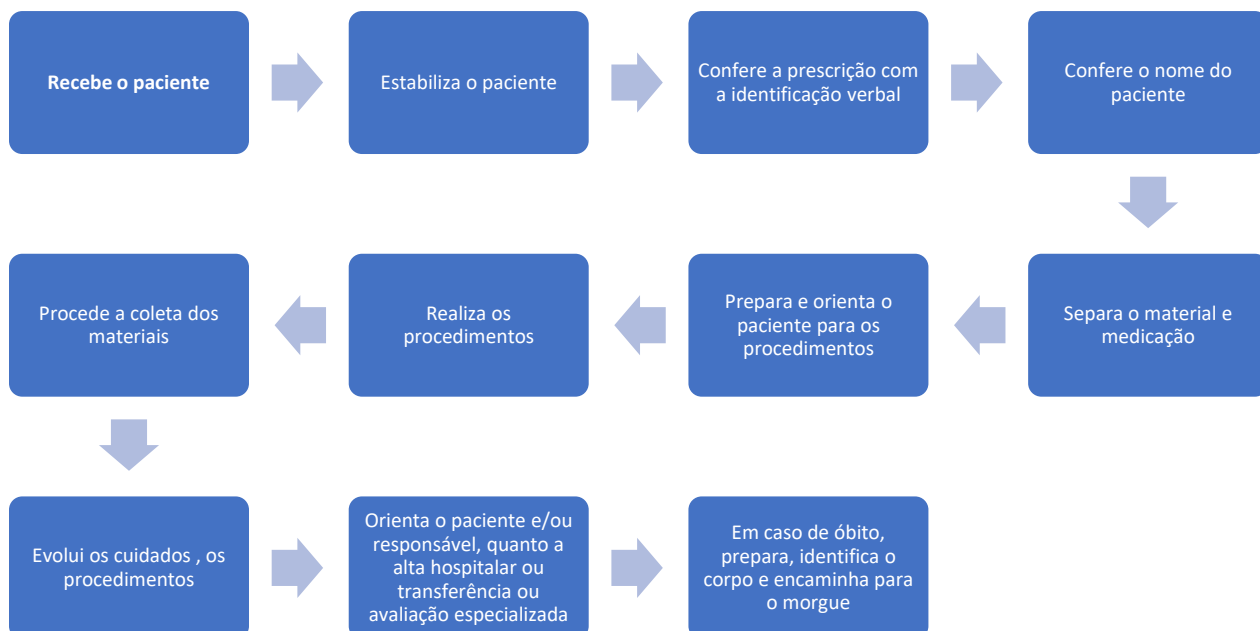
Atendimento de Enfermagem na Sala de Medicação



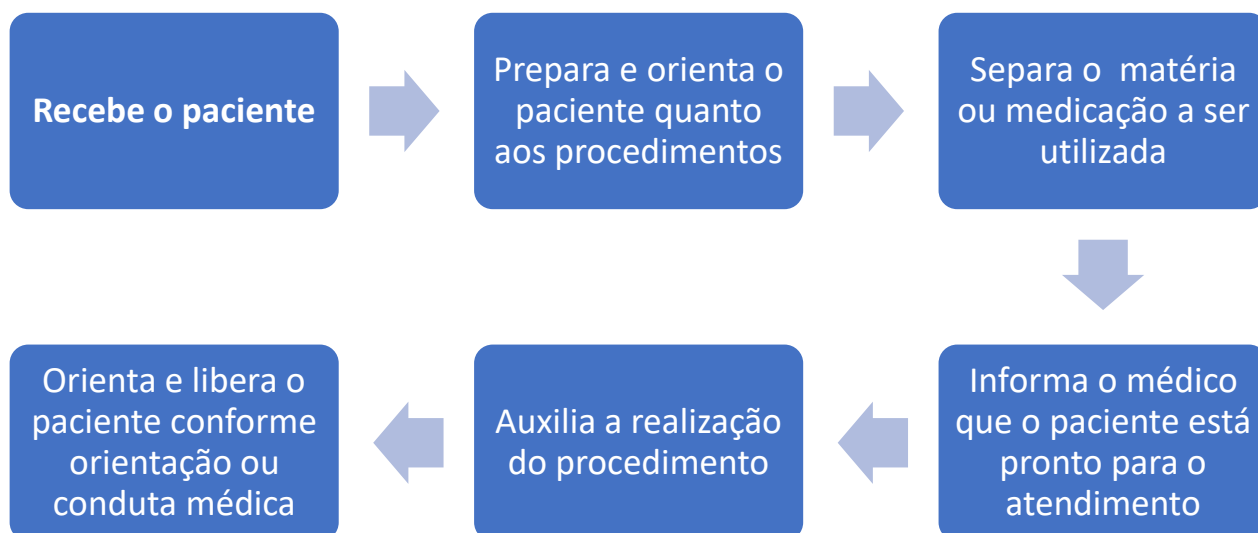
Atendimento de Enfermagem na Sala de Observação Adulto e Pediátrico



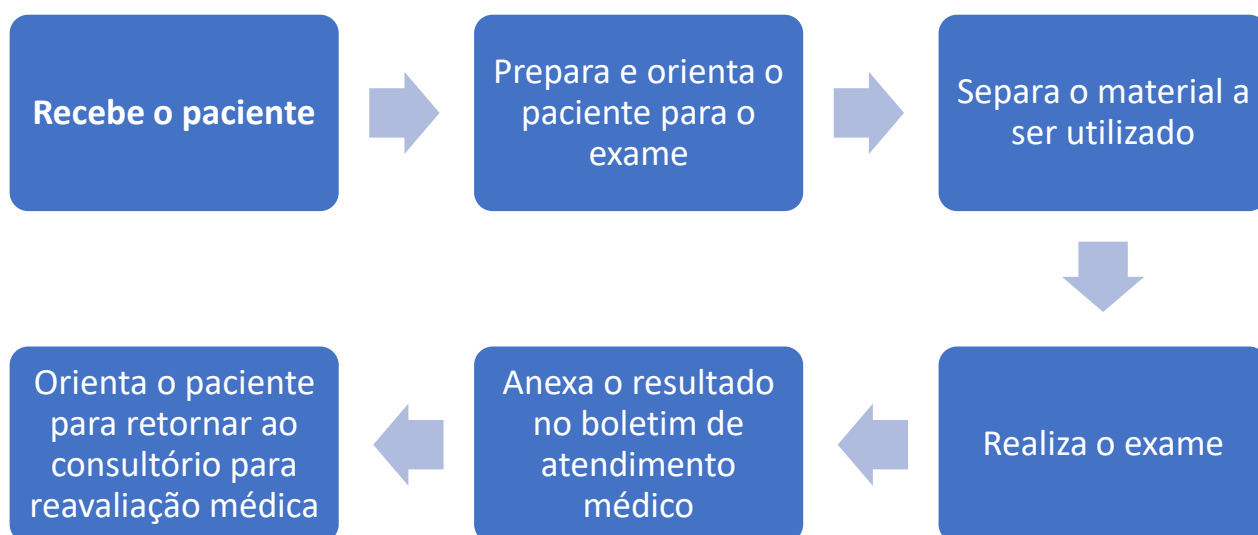
Atendimento de Enfermagem na Sala de Estabilização (Vermelha)



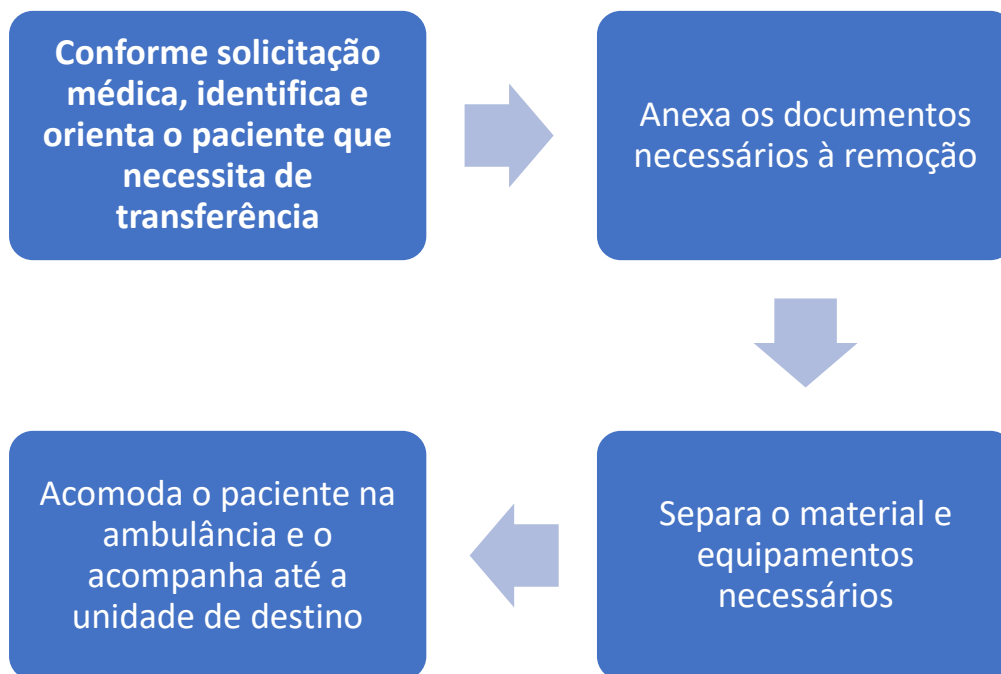
Atendimento de Enfermagem na Sala de Procedimentos



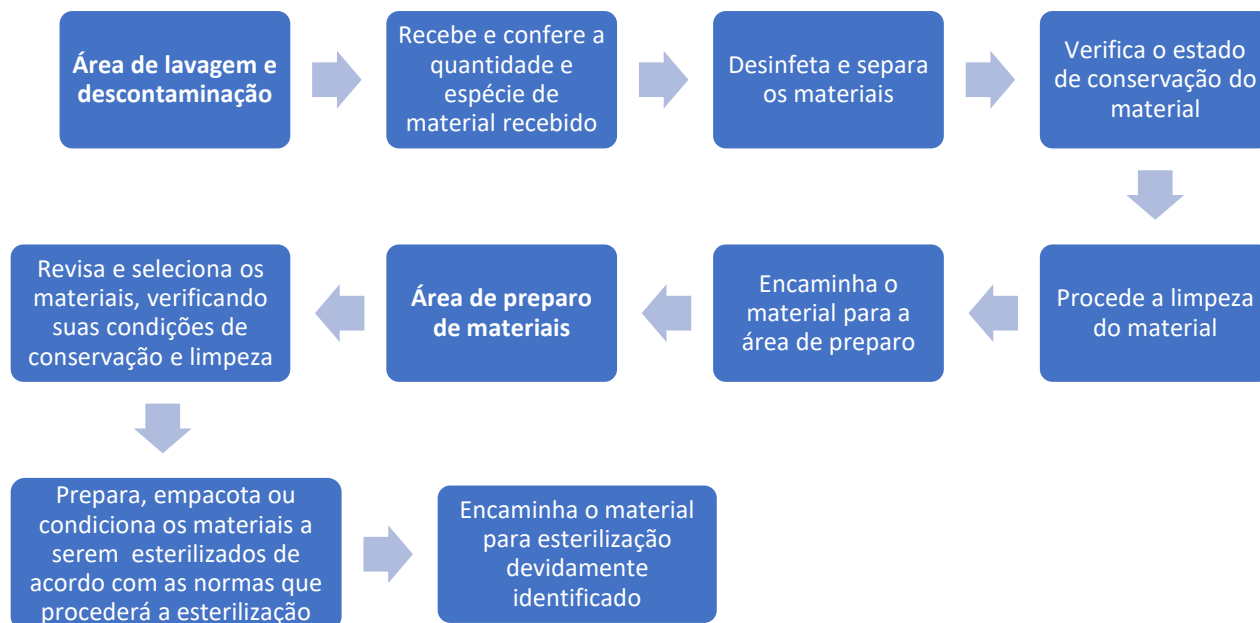
Atendimento de Enfermagem na Sala de ECG



Atuação de Enfermagem no Processo de Transferência



Atuação da Enfermagem no Processo de Esterilização de Materiais



Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

A Política de Gestão de Pessoas é responsável por garantir o provimento adequado e qualificação de colaboradores para que a Unidade de Saúde possa operar na sua plenitude. Estabelecer os processos internos de gestão de pessoas garantindo seu alinhamento com as premissas, políticas e estratégias institucionais.

A Gestão de Pessoas está composta pelos seguintes setores: Departamento Pessoal, Segurança do Trabalho e Núcleo de Educação Permanente.

Atualmente a unidade conta com o quadro de 149 colaboradores, contratados através de processo de seleção técnica e psicológica. Todos os colaboradores passam por exames médicos admissionais, demissionais e periódicos, de acordo com o que preza o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA e Programa de Controle de Medicina e Saúde Ocupacional – PCMSO.

A gestão de pessoas conta também com o Núcleo de Educação Permanente – NEP que articula e executa treinamentos e capacitação técnica e comportamental da equipe.

Abaixo segue o quadro atual de colaboradores da UPA DR. JUVENAL PAIVA – SETE LAGOAS/MG:

FUNÇÃO	QTDE	CARGA HORARIA
AGENTE DE MANUTENÇÃO	1	44
ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS	1	44
ASSISTENTE DE FATURAMENTO	1	44
ASSISTENTE SOCIAL	3	36
AUXILIAR ADMINISTRATIVA	2	44
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	44
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	2	36
AUXILIAR DE LIMPEZA	8	36
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	3	36
BIOMEDICO	5	36
COORDENADORA ADMINISTRATIVA	1	44
COPEIRA	3	36
DIRETOR ADMINISTRATIVO	1	44
ENFERMEIRO	17	36
FARMACÊUTICA	2	36
OPERADOR DE COMPUTADOR	3	36
RECEPCIONISTA	14	36
TÉCNICO DE ENFERMAGEM	45	36
TÉCNICO EM FARMACIA	6	36
TÉCNICO EM GESSO	2	36
TÉCNICO LABORATÓRIO	9	36
TÉCNICO RADIOLOGIA	9	24
TÉCNICO SEGURANÇA DO TRABALHO	1	44
DENTISTA	2	20

Abaixo, estatísticas dos treinamentos realizados em Out/2020:

Mês	Treinamentos	RESPONSÁVEL	CARGO	Participantes	PÚBLICO ALVO
out/20	GESTÃO DE LEITOS E FLUXOGRAMAS DA REDE DE URGENCIA/EMERGENCIA	MARINA DE SOUZA CIPRIANO	ENFERMEIRA RT	13	ENFERMEIROS
out/20	PARAMENTAÇÃO E DESPARAMENTAÇÃO NO USO DO MACACÃO E CAPOTE NO ATD DE COVID19	FABIANA	SAMU	48	ENFEMEIROS - TEC. ENFER.- HIGIENIZAÇÃO
out/20	TREINAMENTO INTRODUTÓRIO BASICO	DEISE/MARINA	SEG. TRAB/ENF.RT	6	TEC. ENF - ENFERMEIRO - DENTISTA - AUX. SAÚDE BUCAL
out/20	TREINAMENTO FISPQ	DEISE/MARINA	SEG. TRAB/ENF.RT	4	TEC. ENFERMAGEM
out/20	APRESENTAÇÃO DOS PROTOCOLOS AUTORIZADOS SETOR DO CME	MARINA DE SOUZA CIPRIANO	ENFERMEIRA RT	4	TEC. ENFERMAGEM
out/20	APRESENTAÇÃO DAS LEGISLAÇÃO QUE REGEM CME - ORGANIZAÇÃO DOS SETORES - PROCESSOS DE ESTERILIZAÇÃO	MARINA DE SOUZA CIPRIANO	ENFERMEIRA RT	4	TEC. ENFERMAGEM
out/20	MUDANÇA DE DECUBITO - FERIDAS - DROGAS VASOATIVAS	BRENO / MARINA	ENF/ENF. RT	40	ENFERMEIRO - TEC. ENFERMAGEM - FISIOTERAPEUTA
out/20	TREINAMENTO DA CIPA	DEISE/MARINA	SEG. TRAB/ENF.RT	10	DIVERSOS

Sociais e Saúde

Relacionamento com Clientes

O relacionamento com os clientes na UPA DR. JUVENAL PAIVA é realizado através da integração entre os setores do serviço social e, em breve, será implantado o SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU, de modo que todas as manifestações dos usuários são recebidas, encaminhadas aos líderes de cada área e respondidas aos próprios usuários por meio de ligação telefônica no prazo de 72 horas úteis.

Atuação das Comissões

Será implantado na unidade 5 Comissões atuantes, com reuniões mensais, atualizadas por meio de atas e com processos rotineiros, de modo que algumas delas fornecerão indicadores qualitativos. São elas:

- Comissão de Humanização;
- Comissão de Revisão de Prontuário Médico;
- Comissão de Revisão de Óbito;
- Comissão de Ética de Enfermagem;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- Comissão de Gerenciamento de Resíduos;
- Núcleo de Educação Permanente;
- Núcleo de segurança do Paciente.

Considerações Finais

Nº	Indicadores	Pontos/Mês	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20
1	Percentual de números de leitos									10	10	10	10	
2	Percentual de consultórios									9	9	9	10	
1	Percentual de ocupação de leitos									8	8	8	8	
2	Percentual de consultas realizadas									0	0	0	8	
3	Percentual de pacientes encaminhados pelas unidades de ESF/UBS									10	10	10	10	
4	Percentual de pacientes encaminhados pela regulação médica do SAMU através das unidades móveis									10	10	10	10	
5	Equipe mínima de profissionais									9	10	10	10	
6	Percentual de pacientes saídos até 24 horas									10	10	10	10	
7	Percentual do serviço de apoio diagnóstico e terapêutico (SADT)									10	10	10	10	
8	Percentual de pacientes de demanda espontânea									10	10	10	10	
9	Percentual de pacientes oriundos dos municípios da grade de referência									10	10	10	10	
10	Proporção de notificações de doenças e agravos de notificação compulsória									10	10	10	10	
TOTAL DE PONTOS										106	107	107	116	
CONCEITO DO MÊS														

Sede: Rodovia Sargento Luciano Arnaldo Covolan, km 0 + 750 m
 CEP: 16300-000 – Penápolis/SP - Caixa Postal – 14 - Telefone: (18) 3654-7300
 Sede Administrativa: Rua Vergueiro, 2087 – Conjunto 503
 CEP: 04101-100 – Vila Mariana – São Paulo/SP – Telefone: (11) 4171-2716

