

ma/24

| Item | Indicador | Memoira de Cálculo | Responsável pela Informação | Fonte de Verificação | Meta | Parâmetro | Numerador | Denominador | Resultado Alcançado |
|------|-----------|--------------------|-----------------------------|----------------------|------|-----------|-----------|-------------|---------------------|
|------|-----------|--------------------|-----------------------------|----------------------|------|-----------|-----------|-------------|---------------------|

SAL/SUS

| | | |
|---------------|--------------|------|
| 15380 | 16103 | 96% |
| 15.320 | 11500 | 133% |

| Indicadores Quantitativos | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|---|------------------------|--|------|-----|--------|--------|--------|
| 1 | Achilhamento com Classificação de Risco | Total de atendimentos classificados / Total de atendimentos registrados * 100 | Sector de Faturamento | SINEP | 100% | 95% | 16.802 | 16.103 | 99,37% |
| 2 | Garantia da Assistência Médica | Total de atendimentos médicos / * Atendimentos médicos estranhos / 100 | Sector de Faturamento | SINEP | 100% | 95% | 15.839 | 11.500 | 136% |
| 3 | Leitos Ativos | Total de leitos ativos / Total de leitos disponíveis * 100 | Gerência de Enfermagem | Relatório Manual de equipe de enfermagem | 100% | 95% | 20 | 20 | 100% |
| 4 | Equipe Completa | Total de horas líquidas por categoria profissional / Total de horas por categoria profissional previstas no Plano de Trabalho * 100 | RH | Relatório Inmetro RH | 90% | 86% | 21.233 | 26720 | 79% |

Indicadores Qualitativos

| | | | | | | | | | |
|-----|--|---|--|--|------|------|-------|--------|-------|
| 5 | Atividades de Educação Permanente | Total de atividades executadas / Total de atividades previstas e aprovadas pela SMS * 100 | NEP | Programação Anual | 100% | 95% | 14 | 7 | 200% |
| 6 | Satisfação do Usuário | Total de usuários que apresentaram satisfação boa a ótima / Total de usuários que responderam pesquisa de satisfação (mínimo de 20% dos atendimentos) * 100 | Qualidade | Formulário Interno Proprio | 80% | 76% | 2.104 | 3.652 | 58% |
| 7.1 | Devolutivas da Ouvidoria (Para solicitação, sugestão, informação ou elogio: 10 dias) | Total de respostas dadas aos usuários nos prazos estabelecidos / total de manifestações ocorridas * 100 | Qualidade | Control de Recbimento via e-mail SMS | 100% | 95% | 1 | 1 | 100% |
| 7.2 | Devolutivas da Ouvidoria (Para reclamação ou denúncia: 30 dias) | Total de respostas dadas aos usuários nos prazos estabelecidos / total de manifestações ocorridas * 100 | Qualidade | Devolutiva através de Memorando e-mail SMS | 100% | 95% | 2 | 2 | 100% |
| 8 | Atividades da Comissão de Revisão de Obitos | Total de obitos analisados pela Comissão / Total de obitos * 100 | Sector de Faturamento e Gerência de Enfermagem | Atos de Reruntes de Comissão | 100% | 100% | 11 | 11 | 100% |
| 9.1 | Tempo de Espera entre a Classificação de Risco e o Atendimento - 60 minutos | Total de usuários classificados com risco amarelo atendidos pelo médico no prazo máximo de 60 minutos contados a partir da classificação de risco / Total de usuários classificados com risco amarelo atendidos pelo médico * 100 | Gerência de Enfermagem | SINEP | 90% | 86% | 2.888 | 3.538 | 82% |
| 9.2 | Tempo de Espera entre a Classificação de Risco e o Atendimento - 120 minutos | (Total de usuários classificados com risco verde atendidos pelo médico no prazo máximo de 120 minutos contados a partir da classificação de risco / Total de usuários classificados com risco verde atendidos pelo médico) * 100 | Gerência de Enfermagem | SINEP | 90% | 86% | 9.743 | 12.041 | 81% |
| 10 | Tempo de Espera entre a Abertura de Ficha e a Classificação de Risco | Total de usuários atendidos pela enfermagem para classificação de risco no prazo máximo de 20 minutos / Total de usuários com abertura de ficha na recepção * 100 | Gerência de Enfermagem | SINEP | 90% | 86% | 8.881 | 16.103 | 55% |
| 11 | Efetividade dos Serviços Prestados (Transferência de usuários para outros serviços) | Total de pacientes transferidos / Total de pacientes atendidos * 100 | Núcleo Técnico de Repurbação | SINEP | % | | 94 | 15.839 | 0,60% |
| 12 | Cadastro de Profissionais no CNES (médicos) | Total de profissionais médicos cadastrados no CNES / Total de profissionais médicos em atividade, conforme escala * 100 | Sector de Faturamento | SISTEMA CNES + ESCALAS | 100% | 95% | 62 | 62 | 100% |

ANDRESSA ANGELONE
Diretora Administrativa
UPA 24h UPA ANDRÉ DE ABREU