



# RELATORIO QUALIQUANTITATIVO CARIACICA

UNIDADE DE PRONTO  
ATENDIMENTO

PERIODO 01/02/2023 a 28/02/2023

PA DO TREVO.ES

FEVEREIRO/2023

## INTRODUÇÃO

A URGÊNCIA/EMERGÊNCIA do PRONTO ATENDIMENTO MONSENHOR RÔMULO NEVES BALESTRERO - PA do TREVO de CARIACICA, abrange os atendimentos aos pacientes de todas as faixas etárias, tendo como objetivo atender as consultas médicas em caráter de urgência/emergência todos os dias da semana, inclusive sábado, domingo e feriado, com a proposição de atendimento em 24 horas ininterrupta, a fim de promover o atendimento do maior fluxo de pacientes.

No âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS é almejada a adoção de um modelo de gestão que atenda às necessidades da população, obedecendo a pontos prioritários para a melhoria do Sistema de Saúde, aprimorando e avaliando os processos dos serviços, minimizando a demanda reprimida e melhorando a qualidade dos serviços ofertados.

## ABRANGÊNCIA



**Endereço:** Rod. Gov. José Henrique Sette, km. 0 (Alto Lage), Cariacica, Es  
**Aberto 24 horas**

## **APRESENTAÇÃO**

O presente documento constitui-se num Relatório Quantitativo do período de 01/02 a 28/02/2023, tendo como objeto o apoio ao gerenciamento, operacionalização e execução dos serviços de saúde da PRONTO ATENDIMENTO do município de CARIACICA. ES.

O escopo deste está amparado pela celebração do Contrato de Gestão, em caráter emergencial entre o município de Cariacica e o Instituto Esperança – IESP, e para tal, visa demonstrar o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde, sendo assegurado o acolhimento para todo e qualquer cidadão e promovendo ambiência acolhedora à comunidade externa e interna dos serviços, de forma a atender os pacientes com dignidade e respeito, de modo universal e igualitário, conforme princípios do Sistema Único de Saúde.

## **OBJETO**

Têm por objeto a execução de ações e serviços de saúde, em consonância com as Políticas de Saúde do SUS e diretrizes da Secretaria Municipal de Saúde de CARIACICA/ES, objetivando a assistência integral aos usuários, nas situações de urgência e emergência em geral (adultos e infantil), envolvendo acolhimento, classificação de risco, através do Protocolo de Manchester, procedimentos diagnósticos e terapêuticos, bem como garantir o encaminhamento dos pacientes que necessitem de atendimento de maior complexidade ou de acompanhamento nos outros níveis de atenção.

O PA do Trevo deverá manter pacientes em observação, por período de até 24 (vinte e quatro) horas, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica, através de 35 leitos, após isso, deverá encaminhar para internação em serviços hospitalares de referência, por meio das centrais reguladoras ou outros fluxos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde, não sendo caracterizado como local adequado para internação hospitalar.

## **TERMO DE REFERÊNCIA - CITAÇÃO**

**Contrato Nº 085/202 Processo Administrativo nº 14.829/2022**  
**CHAMAMENTO PÚBLICO** - Contrato de Gestão para a operacionalização e execução dos serviços de saúde do PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO, do município de CARIACICA.ES

## **EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO**

O IESP – Instituto Esperança nos termos do compromisso assumido no Contrato de Gestão, tendo como objeto a operacionalização e execução das ações e serviços de saúde da PRONTO ATENDIMENTO – Monsenhor Rômulo Neves Balestrero (PA do Trevo) do município de CARIACICA. ES. manifesta o cumprimento das obrigações contratuais contidas nas “cláusulas do Termo de Referência e destacadas nesta minuta, assim como, cumprimento das Portarias Ministeriais, Resoluções ANVISA, Normas ABNT NBR e Normas Regulamentadoras, e outras legislações aplicáveis no que concerne à operacionalização das ações complementares de saúde, e deverá contemplar os dispositivos da Portaria MS/GM 342 de março de 2013, alterada pela PRT nº 104/GM/MS de 15/01/2014, da Resolução CFM nº 2.079 de 14 de agosto de 2014 e demais normativas vigentes à época da contratação e pertinentes à matéria. ambiente laboral saudável e a minimização de acidentes e doenças ocupacionais com a prática preventiva nos espaços de trabalho.

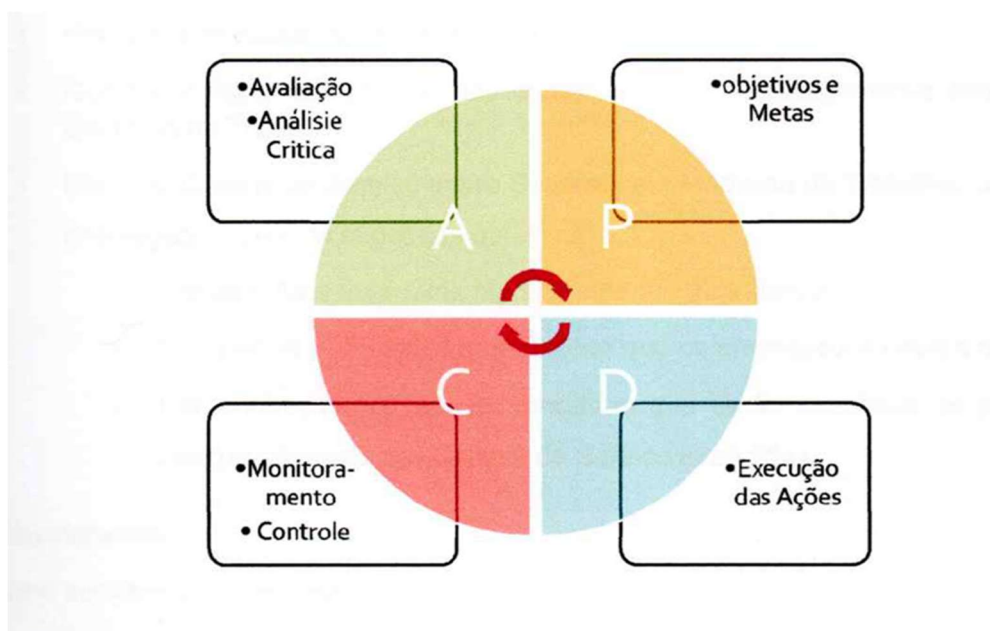


## OBJETIVO

O Relatório em pauta, tem por objetivo apresentar os desenvolvimentos das ações e/serviços prestados no período de 01/02/2023 a 28/02/2023.

E tem como metodologia a avaliação dos indicadores de desempenho, através da mensuração das metas e do atingimento pactuado.

A metodologia de avaliação está baseada na lógica do planejamento, execução, verificação e avaliação dos possíveis desvios e ações corretivas para a melhoria continuada dos serviços.



**META QUANTITATIVA**  
**NUMEROS DE ATENDIMENTOS PACTUADOS**

As Metas Quantitativas estão previstas no Contrato nº 085/22, celebrado entre o Município de Cariacica e Instituto Esperança - IESP, conforme itens 1.2.3. Volume de atividades contratadas:

**Volume de atividade contratadas.**

O Pronto Atendimento Monsenhor Neves Ballestrero- 'PA DO TREVO' deverá atender durante o prazo de vigência do contrato emergencial, 120.000(cento e vinte mil) paciente dentre as especialidades, distribuídos nas áreas de Pediatria, Clínica Médica, Cirurgia Geral, Odontologia e Emergência.

O Quantitativo mensal a ser considerado é de 20.000(vinte mil) pacientes da gestão pela organização social, de acordo com as especialidades distribuídas nas áreas de Pediatria, Clínica Médica, Cirurgia Geral, Odontologia e Emergência.

**METAS QUANTITATIVAS**  
**NUMEROS DE ATENDIMENTOS REALIZADOS**

<b>MÊS</b>	<b>META PACTUADA</b>	<b>META ATINGIDA</b>	
<b>FEVEREIRO de 2023</b>	Nº de atendimento Geral Contratual (Atendimento Médico Adulto, Infantil, Odontológico, Cirurgia Geral e Emergência)	Nº atendimento Geral realizado	Percentual de Atendimento Geral alcançado
	<b>20.000</b>	<b>22.197</b>	<b>110,98%</b>

Fonte de dados: MV/PA do Trevo - fevereiro/2023

**CONSIDERAÇÕES:**

Referente a meta quantitativa do número geral de atendimento no Pronto Atendimento Monsenhor Rômulo Neves Balestrero - PA do Trevo, no período de 01 a 28 de fevereiro de 2023, a meta foi atingida em 110,98%, excedente em 10,98% da meta pactuada. Observa-se um aumento de demanda de pacientes que buscam o serviço de saúde do PA do Trevo.

**METAS QUANTITATIVAS  
ACUMULADO DE 20 DE MAIO DE 2022 A 28 FEVEREIRO DE 2023**

<b>MÊS</b>	<b>META PACTUADA</b>	<b>META REALIZADA</b>	
<b>PERÍODO DE COMPETÊNCIA</b>	Nº de atendimento Geral Contratual (Atendimento Médico Adulto, Infantil, Odontológico, Cirurgia Geral e Emergência)	Nº atendimento Geral realizado	Percentual de Atendimento Geral alcançado
<b>20 A 31 DE MAIO 2022</b>	<b>7.097</b>	<b>9.262</b>	<b>130,50%</b>
<b>JUNHO 2022</b>	<b>20.000</b>	<b>25.113</b>	<b>125,56%</b>
<b>JULHO 2022</b>	<b>20.000</b>	<b>24.102</b>	<b>120,51%</b>
<b>AGOSTO 2022</b>	<b>20.000</b>	<b>21.513</b>	<b>107,57%</b>
<b>SETEMBRO 2022</b>	<b>20.000</b>	<b>21.081</b>	<b>105,51%</b>
<b>OUTUBRO 2022</b>	<b>20.000</b>	<b>22.767</b>	<b>113,84%</b>
<b>NOVEMBRO 2022</b>	<b>20.000</b>	<b>22.498</b>	<b>112,49%</b>
<b>DEZEMBRO 2022</b>	<b>20.000</b>	<b>21362</b>	<b>106,81%</b>
<b>JANEIRO 2023</b>	<b>20.000</b>	<b>20.925</b>	<b>104,62%</b>
<b>FEVEREIRO 2023</b>	<b>20.000</b>	<b>22.197</b>	<b>110,98%</b>

Fonte de dados: MV/PA do Trevo - fevereiro/2023

**CONSIDERAÇÕES:**

Destacamos item 1. 2.3.4 do Contrato nº 085/22 celebrado entre o Município de Cariacica e Instituto Esperança – IESP, no qual existe à possibilidade de reequilíbrio econômico-financeiro, caso o quantitativo de pacientes extrapole o limite máximo permitido por 90 dias consecutivos. Neste caso, estamos tendo três meses consecutivos de aumento da demanda conforme quadro demonstrativo acima pautado.

## NUMEROS DE ATENDIMENTOS PACTUADOS

<b>Clínico</b>	<b>13.259</b>
<b>Pediatria</b>	<b>8.016</b>
<b>Odontologia</b>	<b>922</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22.197</b>

Fonte de dados: MV/PA do Trevo - fevereiro/2023

PA DO TREVO apresentou um total de 22.197 atendimentos, conforme relatório emitido pelo sistema MV – Sistema de Gestão em anexo e no link:

[https://drive.google.com/drive/folders/16E5G4Rx\\_RW\\_g2W1nKQv9HrOAPePtWswX?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/16E5G4Rx_RW_g2W1nKQv9HrOAPePtWswX?usp=sharing)

As informações estão destacadas no Relatório de Indicadores de Qualidade, as quais indicam à qualidade da assistência oferecida aos usuários, pela unidade gerenciada pelo Instituto Esperança.

### PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

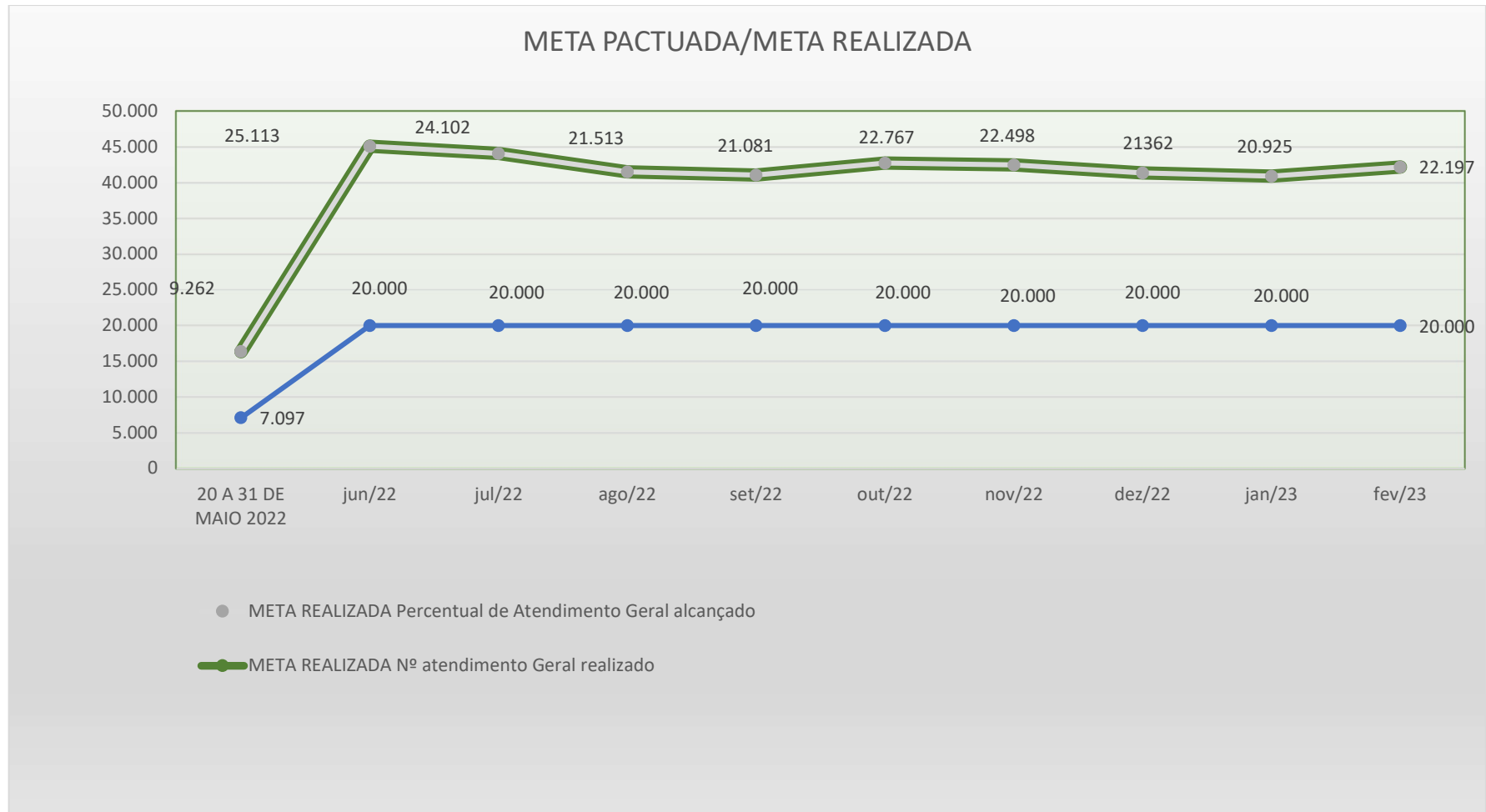
#### RELATÓRIO RESUMO

<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO</b>		<b>22197</b>			
CLASSIFICADOS POR GRAVIDADE	QTD	PERC.	Média espera class.	Média tempo class.	Média para atendimento
VERMELHO	20	0,09%	00:01:16	00:01:23	00:21:02
LARANJA	355	1,60%	00:01:00	00:02:36	00:22:48
AMARELO	3107	14,00%	00:01:32	00:02:21	00:36:14
VERDE	16165	72,83%	00:01:51	00:01:47	01:52:56
AZUL	48	0,22%	00:02:56	00:01:53	02:12:54
BRANCO	2502	11,27%			
	<b>22197</b>	<b>100,00%</b>	<b>00:01:43</b>	<b>00:02:00</b>	<b>01:05:11</b>
ATENDIDOS POR ESPECIALIDADE	QTD	PERC.			
CLINICA MEDICA	13259	59,73%			
ODONTOLOGIA	922	4,15%			
PEDIATRIA	8016	36,11%			
	<b>22197</b>	<b>100,00%</b>			
<b>TOTAL DE EVASÃO</b>	<b>3</b>				
<b>TOTAL DE DESISTÊNCIA CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>8</b>				
<b>TOTAL DE DESISTÊNCIA MÉDICA</b>	<b>1282</b>				

Fonte de dados: MV/PA do Trevo - fevereiro/2023

- Foram realizadas **2.219** pesquisas, proporcional aos 10% estipulado no Contrato de Gestão nº 085/2022, pesquisas disponíveis em mídia digital em anexo.

## METAS QUANTITATIVAS ACUMULADO DE 20 DE MAIO DE 2022 A 28 FEVEREIRO DE 2023



Fonte de dados: MV/PA do Trevo - fevereiro/2023



**INDICADORES DE QUALIDADE**  
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA OFERECIDA AOS USUÁRIOS DA UNIDADE  
GERENCIADA PELO INSTITUTO ESPERANÇA – IESP**

**TOTAL DE PACIENTES ATENDIMENTO- INTERNADO**

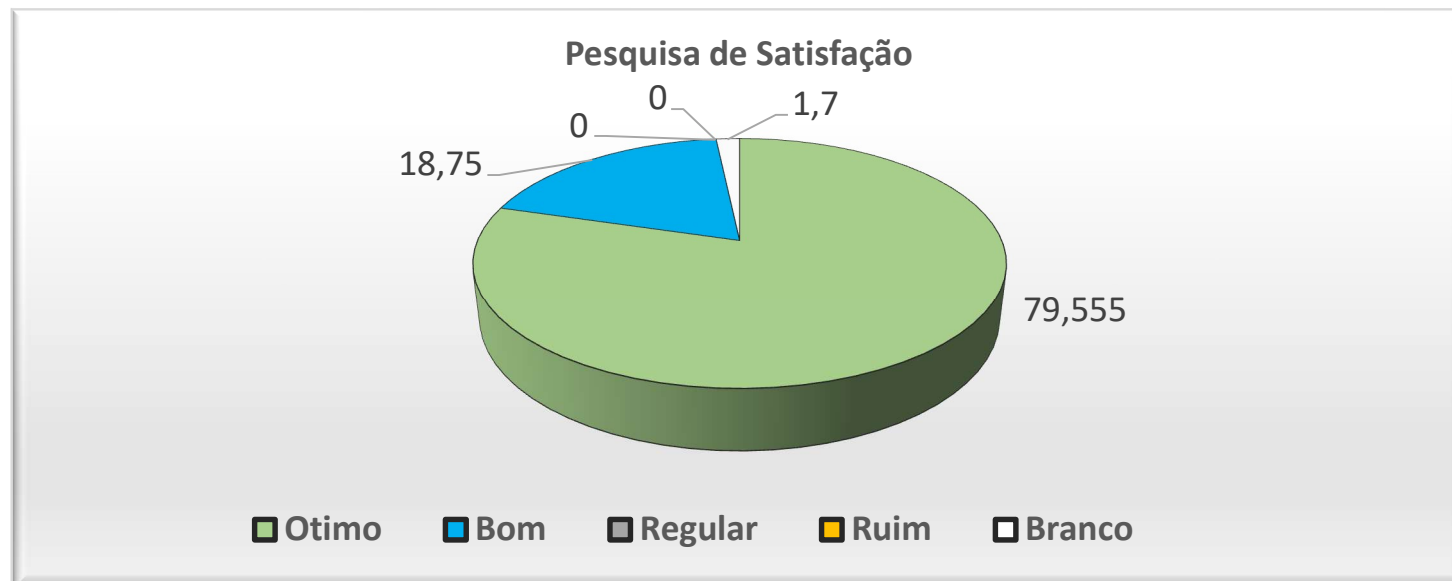
<b>PA DO TREVO Cariacica-ES</b>												
<b>INTERNADO</b>	<b>Quantidade de Pesquisa: 16</b>						<b>PERIODO DE AVALIAÇÃO 01/02/2023 A 28/02/2023</b>					
<b>AVALIAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS - FEVEREIRO/2023</b>	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		POUCO SATISFEITO		INSATISFEITO		NÃO SE APLICA		TOTAL	
<b>PERGUNNTAS</b>	<b>ÓTIMO</b>	<b>%</b>	<b>BOM</b>	<b>%</b>	<b>REGULAR</b>	<b>%</b>	<b>RUIM</b>	<b>%</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL PESQUISAS</b>	<b>%</b>
1. Atendimento na recepção	11	68,75	5	31,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100
2. Atendimento na classificação de risco	10	62,50	6	37,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100
3. Atendimento pelos controladores de acesso	11	68,75	5	31,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100
4. Atendimento médico – consulta/reavaliação	12	75,00	3	18,75	0	0,00	0	0,00	1	6,25	16	100
5. Atendimento pela equipe de enfermagem após a consulta médica	12	75,00	4	25,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100
6. Limpeza da PA – limpeza geral na PA	14	87,50	2	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100
<b>TEMPO DE ESPERA</b>	RAPIDO		RAZOAVEL		DEMORADO		MUITO DEMORADO		NÃO SE APLICA		TOTAL PESQUISAS	
7. Para ser classificado pelo enfermeiro	13	81,25	3	18,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100
8. Para ser consultado pelo médico	14	87,50	2	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100
9. Para coletar exames laboratoriais (quando necessário)	11	68,75	3	18,75	0	0,00	0	0,00	2	12,50	16	100
10. O seu problema foi resolvido nesse atendimento?	16	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100
11. No geral, em relação ao atendimento no PA DO TREVO, você ficou:	16	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>79,55</b>	<b>33</b>	<b>18,75</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>3</b>	<b>1,70</b>	<b>176</b>	<b>100</b>

## TOTAL DE PACIENTES INTERNADOS

Dentre os 155 pacientes internados foram realizadas 16 entrevistas, o que equivale a 10,32%, sendo superior aos 10% estipulado em contrato.

PEDIATRICO					
MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SE APLICA	TOTAL
ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	BRANCO	TOTAL DE PESQUISAS
79,55	18,75	0,00	0,00	1,70	100

Das pesquisas realizadas, compreendendo 11 perguntas, obtivemos 79,55% de satisfação na categoria ÓTIMO e 18,75 % para a categoria BOM.



**TOTAL DE PACINETES ATENDIMENTOS – CLÍNICO -PEDIÁTRICO**

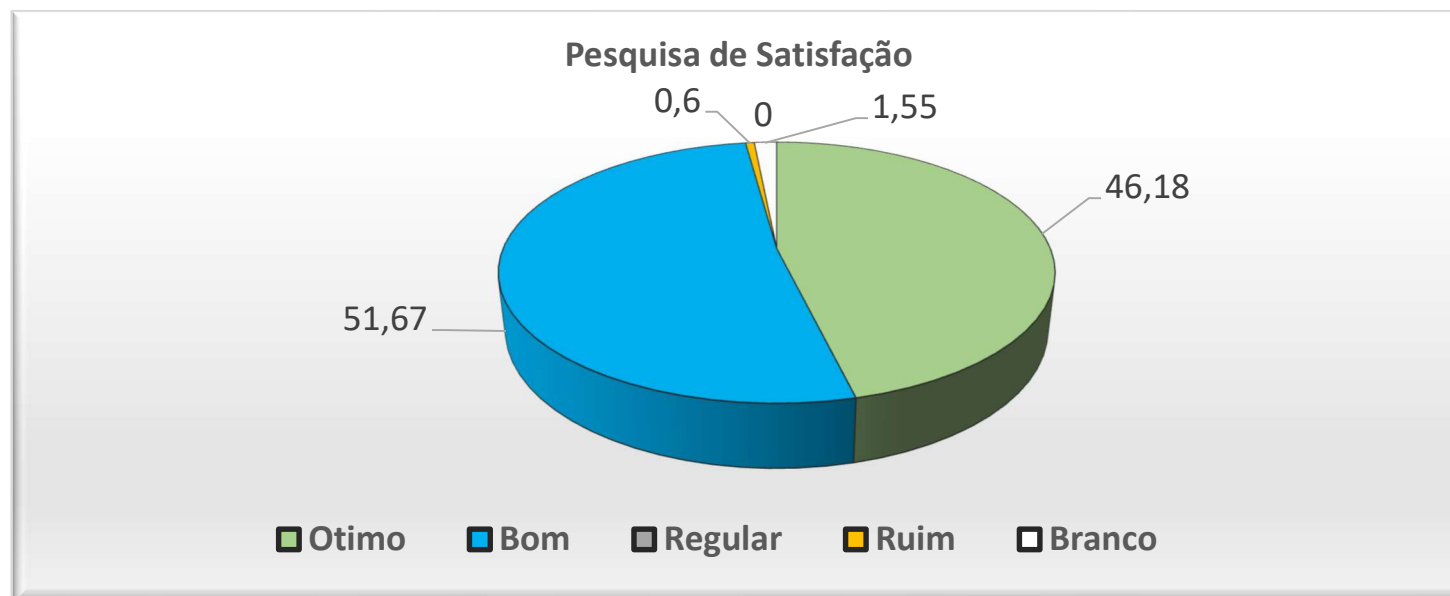
<b>PA DO TREVO Cariacica-ES</b>															
<b>CLÍNICO/PEDIATRICO</b>							<b>Quantidade de Pesquisa: 2227</b>						<b>PERIODO DE AVALIAÇÃO 01/02/2023 A 28/02/2023</b>		
<b>AVALIAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS - FEVEREIRO/2023</b>				MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		POUCO SATISFEITO		INSATISFEITO		NÃO SE APLICA		TOTAL	
<b>PERGUNTAS</b>				<b>ÓTIMO</b>	<b>%</b>	<b>BOM</b>	<b>%</b>	<b>REGULAR</b>	<b>%</b>	<b>RUIM</b>	<b>%</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL PESQUISAS</b>	<b>%</b>
<b>1. Atendimento na recepção</b>				1365	61,29	752	33,77	110	4,94	0	0,00	0	0,00	2227	100
<b>2. Atendimento na classificação de risco</b>				772	34,67	1184	53,17	221	9,92	50	2,25	0	0,00	2227	100
<b>3. Atendimento pelos controladores de acesso</b>				743	33,36	1077	48,36	406	18,23	0	0,00	1	0,04	2227	100
<b>4. Atendimento médico – consulta/reavaliação</b>				745	33,45	1113	49,98	348	15,63	20	0,90	1	0,04	2227	100
<b>5. Atendimento pela equipe de enfermagem após a consulta médica</b>				584	26,22	1178	52,90	273	12,26	20	0,90	172	7,72	2227	100
<b>6. Limpeza da PA – limpeza geral na PA</b>				1537	69,02	647	29,05	37	1,66	0	0,00	6	0,27	2227	100
<b>TEMPO DE ESPERA</b>				RAPIDO		RAZOAVEL		DEMORADO		MUITO DEMORADO		NÃO SE APLICA		TOTAL PESQUISAS	
<b>7. Para ser classificado pelo enfermeiro</b>				982	44,10	1006	45,17	238	10,69	0	0,00	1	0,04	2227	100
<b>8. Para ser consultado pelo médico</b>				667	29,95	1206	54,15	353	15,85	1	0,04	0	0,00	2227	100
<b>9. Para coletar exames laboratoriais (quando necessário)</b>				632	28,38	967	43,42	428	19,22	40	1,80	160	7,18	2227	100
<b>10. O seu problema foi resolvido nesse atendimento?</b>				1179	52,94	1048	47,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2227	100
<b>11. No geral, em relação ao atendimento no PA DO TREVO, você ficou:</b>				961	43,15	1197	53,75	69	3,10	0	0,00	0	0,00	2227	100
<b>TOTAL</b>				<b>10167</b>	<b>46,18</b>	<b>11375</b>	<b>51,67</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>131</b>	<b>0,60</b>	<b>341</b>	<b>1,55</b>	<b>22014</b>	<b>100</b>

## TOTAL DE PACIENTES CLÍNICO/PEDIATRICO

Dentre os 22.197 pacientes atendidos foram realizadas 2.227 entrevistas, o que equivale a 10,03%, sendo superior aos 10% estipulado em contrato.

CLÍNICO/PEDIATRICO					
MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SE APLICA	TOTAL
ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA	TOTAL DE PESQUISAS
46,18	51,67	0,00	0,60	1,55	100

Das pesquisas realizadas, no atendimento clínico/pediatrico, compreendendo 11 perguntas, obtivemos 46,18% de satisfação na categoria ÓTIMO e 51,67% para a categoria BOM.





## ANALISES CRITICAS

### INTERNAÇÕES

- As avaliações com maiores índices de satisfação para OTIMO se deu para:

**No geral, em relação ao atendimento no PA DO TREVO, você ficou;** com 100,00%, assim como, **O seu problema foi resolvido nesse atendimento?** com 100,00%. **Para ser classificado pelo enfermeiro** 87,50% e avaliaram que **Limpeza da PA-limpeza geral na PA** obteve 87,50%de satisfação na categoria ótimo.

- Para as avaliações da categoria RUIM, de um modo geral, não houve nenhuma avaliação.

### CLÍNICO/PEDIATRICO

- As avaliações com maiores índices de satisfação para OTIMO se deu para:

**Limpeza do PA DO TREVO** com 69,02%, **Atendimento na recepção** com 61,29%. E 52,94% avaliaram que o **seu problema foi resolvido**, na satisfação na categoria ótimo.

- Para as avaliações da categoria RUIM, de um modo geral, estiveram abaixo de 2,25%. Sendo eles:  
**Atendimento na classificação de risco** com 2,25% seguido de **Para coletar exames laboratoriais (quando necessário)** obtendo 1,80% na satisfação na categoria ruim

## **Ouvidoria**



# Prefeitura Municipal de Cariacica

Emitido em: 03/02/2023  
Solução Web  
Usu: 634

Secretaria Municipal de Serviços - SEMSERV  
Central de Serviços - Central de Serviços da Prefeitura Municipal de Cariacica

## PROTOCOLO DO PEDIDO - 003739.2023-67

### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	27/02/2023
<b>Assunto:</b>	Atendimento	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Santo André	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>		<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	

### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

A munícipe reclama que o atendimento do PA do Trevo esta muito lento, com muitas pessoas aguardando e que o ar condicionado não esta funcionando a mais de seis meses.

### HISTÓRICO

Pedido **003739.2023-67** cadastrado em sexta-feira, 27 de janeiro de 2023 às 15:43h  
sexta-feira, 27 de janeiro de 2023

**Solicitação de Serviços** reclassificado para **Solicitação de Serviços**  
sexta-feira, 27 de janeiro de 2023 por SEMFI - Secretaria Municipal de Finanças

Reclassificação automática pelo sistema.

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081**  
sexta-feira, 27 de janeiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
03/02/2023

Nome:Angela Maria Oliveira Coutinho Sexo:Feminino Telefone:27 99874-0253 Localização  
Bairro:Santo André

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914**  
sexta-feira, 27 de janeiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
03/02/2023

Nome:Angela Maria Oliveira Coutinho Sexo:Feminino Telefone:27 99874-0253 Localização  
Bairro:Santo André

**Re: OUIDORIA-3739**

**De** <gerente.administracao@caixa.gov.br>  
**Para** <ouvidoria@saude.cariacica.es.gov.br>  
**Data** 2023-02-07 12:46

Prezados, Boa Tarde!

Em relação a manifestação de Ouvidoria nº **003739.2023-67**, encaminhamos abaixo, relatório sendo **reduzido ao usuário**:

A Paciente em questão deu entrada no PA às 21:00, sendo classificada de 21-42 e realizada a consulta com médico às 22:07, apresentando queixa de cefaleia há 5 dias, **exame físico sem alteração, foi medicada e recebeu alta com orientações**. Paciente classificada como verde, não tendo atraso no atendimento conforme a classificação de Manchester.

Em relação ao ar condicionado, todos os dias são realizadas manutenções preventivas e limpeza dos arcos condicionados. Contudo estamos providenciando a renovação do sistema de climatização do Pronto Atendimento para melhor acolher e atender os munícipes.

Reveremos nosso compromisso público com a sociedade cariaca e com nossos colaboradores, afim de oferecer ambiente adequado a prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Dr. Erno M. Giacchi

Diretor Técnico

Jussara Adriana Costa Soares Falcão

Gerente Geral

Em 2023-02-03 15:00, ouvidoria@saude.cariacica.es.gov.br escreveu:

**Prezados , segue demanda para conhecimento e providencia , salientando prazo de cinco dias para resposta .**

—  
Atenciosamente,

[Érico Zamereis Siqueira](#)

**Assessor Técnico em Ouvidoria**  
**Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS**  
Telefone: 3354-6602  
Cariacica - ES

—  
**AVISO LEGAL:** As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.  
**DISCLAIMER:** This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.



## Prefeitura Municipal de Cariacica

Entrido em: 05/02/2023  
Solicitação Web  
Usu: 634

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 004611.2023-94

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	07/03/2023
<b>Assunto:</b>	Demora no Atendimento	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>...</b>	<b>...</b>	<b>CEB:</b>	



**Re: OUVIDORIA-4611**

**De** <gerente.administrativocariacica@sepe.org.br>  
**Para** <ouvidoria@saude@carriacica.es.gov.br>  
**Data** 2023-02-07 13:49

Prezados, Boa Tarde!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº **004611-2023-04**, encaminhamos abaixo, notamos a ser direcionado do usuário:

O PA do Trevo, respeita a Lei 10.048/2000, no dia em questão tivemos muitos atendimentos, lanchas e amarelos, o que acabou acarretando a demora no atendimento.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade cariaca e com nossos colaboradores, afim de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordalmente,

Dr. Enrico M. Stuchi

Direto Técnico

Jessica Adriana Costa Soares Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-06 11:18, ouvidoria@saude@carriacica.es.gov.br escreveu:

**Prezados , segue demanda para conhecimento e providência , salientando prazo de cinco dias para resposta .**

--

Atenciosamente,

[Kely Zaccaria Santos](#)

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-5602  
Cariacica - ES

--

**AVISO LEGAL:** As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

**DISCLAIMER:** This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.



## Prefeitura Municipal de Cariacica

Emitted em: 05/02/2023  
Solução Web  
Usu: 634

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 004604.2023-89

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	07/03/2023
<b>Assunto:</b>	Outros Serviços- Secretaria de Saúde.	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Alto Lage	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>		<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	PA do trevo de alto lage

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

Nos ajude por favor!!! Minha sogra está no trevo de alto lage. Ela tem 80 anos diabética, hipertensa e cadeirante ela está muito debilitada, com infecção urinária, glicose alta, vomitando a água que bebe pois não consegue comer nada há 3 dias o quadro dela está agravando pelo amor de Deus precisamos de uma vaga para internação em algum hospital. A enfermeira disse que eles não podem fazer nada.

#### HISTÓRICO

Pedido **004604.2023-89** cadastrado em domingo, 5 de fevereiro de 2023 às 01.06h domingo, 5 de fevereiro de 2023

**Procuradoria Geral** reclassificada para **Secretaria Municipal de Saúde** segunda-feira, 6 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081** segunda-feira, 6 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
13/02/2023

Informações do Solicitante Nome: Danielle Menezes Campos Sexo: Feminino  
Contato: danielle2017menezes@gmail.com Telefone: 27996101305 Localização Bairro: Alto Lage

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914** segunda-feira, 6 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
13/02/2023

Informações do Solicitante Nome: Danielle Menezes Campos Sexo: Feminino  
Contato: danielle2017menezes@gmail.com Telefone: 27996101305 Localização Bairro: Alto Lage

**Re: OUVIDORIA-4604**

**De** <gerente.administrativo@caraciaca.es.gov.br>  
**Para** <ouvidoria@saude@caraciaca.es.gov.br>  
**Data** 2023-02-07 14:11

Prezados, Boa Tarde!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº **034604.2023-09**, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

O Pronto Atendimento do Trevo, cadastra todos os pacientes internados na Central de Vagas do Estado, e cabe ao Estado providenciar o leito de internação.

Enquanto o paciente está em nossos cuidados tentamos fazer o melhor com as condições que possuímos sempre prezando o atendimento humanizado e técnico.

Cordialmente,

Dr. Enrico M. Stucchi

Direto Técnico

Jussara Adriana Coxia Soares Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-06 11:30, ouvidoria@saude@caraciaca.es.gov.br escreveu:

Prezados, segue demanda para conhecimento e providência salientando prazo de cinco dias para resposta.

--

Atenciosamente,

[Enrico Stucchi Simioni](#)

**Auxiliar Técnico em Ouvidoria**  
**Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS**  
**Telefone: 3364-5602**  
**Caraciaca - ES**

--

**AVISO LEGAL:** As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

**DISCLAIMER:** This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.



## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emitido em: 06/02/2023  
Solicitação Web  
Usu: 654

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 003838.2023-13

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	01/03/2023
<b>Assunto:</b>	Outros	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Porto de Santana	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>		<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

Sou moradora do Bairro Porto de Santana, e estive recentemente, no dia 23/01/23 chegando as 8h da manhã e sendo ouvida as 10h pela profissional, na Urgência do PA de Alto Lage na busca de atendimento Odontológico. Infelizmente, o atendimento oferecido pela US Porto de Santana na odontologia estava suspenso, devido a férias da Dentista Drª Edna Rabelo - uma excelente profissional - fazendo com que eu buscasse ser assistida no PA do Trevo. De forma muito negativa, não fui atendida, pois a dentista do plantão alegou que dente aberto com dor, por falta de obturação, é demanda de unidade. No entanto, faço a pergunta: Quais são as demandas atendidas pelo PA numa Urgência e Emergência de dor Odontológica? Vale lembrar, que se eu fosse usuária da rede privada, e adentrasse uma clínica 24 horas com o problema, meu atendimento seria realizado. Portanto, quais são os critérios básicos do atendimento odontológico do PA do Trevo? Terei de aguardar até a próxima quarta feira dia 01/02/23, para procurar a urgência em Porto de Santana. Senhora Mércia - coordenadora de Saúde Bucal de Cariacica - por gentileza, os seus esclarecimentos também são bem relevantes pro meu caso.

#### HISTÓRICO

Pedido **003838.2023-13** cadastrado em segunda-feira, 30 de janeiro de 2023 às 10:23h  
segunda-feira, 30 de janeiro de 2023

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081**

segunda-feira, 30 de janeiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo

06/02/2023

Informações do Solicitante Nome: Priscila dos Santos Gon Sexo: Feminino  
Contato: gonpriscila93@gmail.com Localização Bairro: Porto de Santana

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914**

segunda-feira, 30 de janeiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo

06/02/2023

Informações do Solicitante Nome: Priscila dos Santos Gon Sexo: Feminino  
Contato: gonpriscila93@gmail.com Localização Bairro: Porto de Santana

**Re: OUVIDORIA-3838**

**De** <gerente.administrativocarica@espe.org.br>  
**Para** <ouvidoria@carica.es.gov.br>  
**Data** 2023-02-10 11:39

Prezados, Bom dia!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº 0003838.2023-13, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

Informamos que na data informada não foi encontrado em nossos registros de cadastro na recepção, relatório de classificação de risco e no relatório atendimento da odontologia o comparecimento da paciente o que impossibilita a verificação dos fatos narrados na manifestação.

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-06 15:49, ouvidoriasaude@carica.es.gov.br escreveu:

Prezados , segue demanda para conhecimento e providência , salientando prazo de cinco dias para resposta .

--

Atenciosamente,

Eduis Zaverini Sartori

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-5802  
Carica - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição desta mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.





## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emitiu em: 13/03/2023  
SolicitaçãoWeb  
Usu: 634

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 005380.2023-89

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

Abertura:		Atendimento:	13/03/2023
Assunto:	Saúde	Situação:	Encaminhado
Órgão:	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
Bairro:	Alto Lage	CEP:	
Logradouro:		Número:	
Complemento:		Referência:	PA de Alto Lage

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

No dia 09/02/2023, levei o meu filho Bryan Lucas Mendonça Alexandrino no PA de Alto Lage na qual as 16:00 entrada no PA e só foi atendido as 18:00. Após o atendimento da Dra. Ela passou uma medicação na veia com a informação o técnico de enfermagem fez outro procedimento na qual não foi prescrito pela Dra.

#### HISTÓRICO

Pedido **005380.2023-89** cadastrado em quinta-feira, 9 de fevereiro de 2023 às 21:01h  
quinta-feira, 9 de fevereiro de 2023

**Reclamação** reclassificado para **PA**  
domingo, 12 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081**  
domingo, 12 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Informações do Solicitante Nome:Everton Mendonça Moraes Alexandrino Sexo:Masculino  
Contato:alexandrino.everton@gmail.com Telefone:27999018891 Localização Bairro:Alto Lage

Prazo  
20/02/2023

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914**  
domingo, 12 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Informações do Solicitante Nome:Everton Mendonça Moraes Alexandrino Sexo:Masculino  
Contato:alexandrino.everton@gmail.com Telefone:27999018891 Localização Bairro:Alto Lage

Prazo  
20/02/2023

**Re: OUVIDORIA-5380**

**De** <perente.administrativocariacica@iespe.org.br>  
**Para** <ouvidoria@saude@cariacica.es.gov.br>  
**Data** 2023-02-14 16:45

Prezados, Boa Tarde!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº **005380.2023-80**, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

Paciente com dificuldade de engolir, orliza, letre e vômitos há 4 dias, sendo classificada como verde, com diagnóstico de amigdalite após exames físicos.

Médico prescreveu Ceftriaxona, porém por se tratar de um medicamento que precisaria fazer por um período maior que obrigaria a criança vir no PA por cinco dias para fazer o medicamento que é o tempo de internamento, ela optou em trocar por Benzofacil para fazer dose única, visto que a paciente não possui alergia, otimizando assim o tratamento da criança.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade cariaca e com nossos colaboradores, afim de oferecer ambiente adequado a prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Enrico M. Stucchi  
Diretor Técnico  
CRM 11.162

Cordialmente,

Jussara A Soares Costa Foliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-13 09:14, ouvidoria@saude@cariacica.es.gov.br escreveu:

**Prezada , segue demanda para conhecimento e providência , salientando prazo de cinco dias para resposta .**

--

Atenciosamente,

[Edna Zomerlin Susana](#)

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-5602  
Cariacica - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.



## Prefeitura Municipal de Cariacica

Emitido em: 13/02/2023  
Solicitação Web  
Usuário: 634

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 005717.2023-11

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

Abertura:		Atendimento:	15/03/2023
Assunto:	Saúde	Situação:	Encaminhado
Órgão:	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
Bairro:	Alto Lage	CEP:	
Logradouro:		Número:	
Complemento:		Referência:	

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

O munícipe encontra-se no PA do treno e abre uma reclamação. Relata que chegou no PA as 10:25 para um atendimento na pediatria, e até o momento não foi atendido. Reclama que tem muitos pais com seus filhos, e para agravar mais, não tem ar condicionada, e esta com um calor insuportável!!!! O munícipe relata que 99% das pessoas estão sem máscaras.

#### HISTÓRICO

Pedido **005717.2023-11** cadastrado em segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 às 14:12h  
segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081**

segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
20/02/2023

Nome:George Fernandes Sexo:Masculino Telefone:27 99928-0584 Localização Bairro:Alto Lage

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914**

segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
20/02/2023

Nome:George Fernandes Sexo:Masculino Telefone:27 99928-0584 Localização Bairro:Alto Lage

Re: OUVIDORIA-5717

De: Jussara <gerente.administrativa@caracica.espe.org.br>  
Para: <ouvidoriasaude@caracica.es.gov.br>  
Data: 2023-02-16 12:13

Prezados, Bom dia!

Em atenção a manifestação de Cuidadia nº 015717.2023-11, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

A escola de pediatria encontra-se completa, com 4 médicos durante o dia e 3 médicos a noite atendendo porta, além de mais um emergencista pediátrico durante 24 horas. No entanto estamos com alta demanda dos atendimentos.

Todos os dias são realizadas manutenções preventivas e corretivas dos ares condicionados. Contudo estamos providenciando a renovação do sistema de climatização do Pronto Atendimento para melhor acolher e atender os munícipes.

Quanto a utilização de máscaras estão expostas pelo Pronto Atendimento placas de orientação de obrigatoriedade do uso. Desde o cadastro na recepção todos os pacientes e acompanhantes são orientados quanto a importância da utilização das máscaras de proteção.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade capixaba e com nossos colaboradores, afim de oferecer ambiente adequado à prática dos serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Jussara A Soares Costa Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-13 15:05, ouvidoriasaude@caracica.es.gov.br escreveu:

Prezados, segue demanda para conhecimento e providencia, salientando prazo de cinco dias para resposta

--

Atenciosamente,

[Elián Zaccarín Santana](#)

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-5002  
Caracica - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

--

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TREVÓ



## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emitido em: 14/02/2023  
Solicitação Web  
Usuário: 634

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 005830.2023-64

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	16/03/2023
<b>Assunto:</b>	Outros	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Alto Lage	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>	PA de Alto Lage	<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

Município reclama na demora do atendimento do PA, a mesma relata que com esse calor eles acabaram desligando o ar condicionado também. Município gostaria de saber o porque de ter desligado o ar. A mesma pede providencia.

#### HISTÓRICO

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081**

terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo

21/02/2023

Solicitante Anônimo Localização Bairro:Alto Lage CEP: Logradouro:PA de Alto Lage Nº: Referência: Não informado Complemento

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914**

terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo

21/02/2023

Solicitante Anônimo Localização Bairro:Alto Lage CEP: Logradouro:PA de Alto Lage Nº: Referência: Não informado Complemento

**Re: OUVIDORIA-5830**

De <gerente.administrativocariacica@semu.org.br>  
Para <ouvidoriasaude@cariacica.es.gov.br>  
Data 2023-02-14 16:23

Prezados, Boa Tarde!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº 005830-2023-64, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário.

Devido ao sigilo que diante do anonimato não se fez possível identificar o paciente, o que impossibilita a verificação dos fatos narrados na manifestação.

Informamos que as ações condicionais funcionam de maneira ininterrupta.

Todos os dias são realizadas

manutenções preventivas e corretivas dos arcos condicionais.

Contudo estamos providenciando a renovação do sistema de climatização do Pronto Atendimento para melhor acolher e atender os munícipes.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade cariaca e com nossos colaboradores, afim de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Jussara A Soares Costa Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-14 15:23, ouvidoriasaude@cariacica.es.gov.br escreveu:

Prezado, segue demanda para conhecimento e providência, salientando prazo de cinco dias para resposta.

--

Atenciosamente,

*Kléia Zaccarini Sestima*

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-5802  
Cariacica - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.



## Prefeitura Municipal de Cariacica

Emitido em: 14/02/2023  
Solicitação Web  
Usu: 634

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 005560.2023-79

INFORMAÇÕES DO PEDIDO	
Abertura:	Atendimento: 13/03/2023
Assunto: Saúde	Situação: Encaminhado
Órgão: SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde	
Bairro: Alto Lage	CEP:
Logradouro:	Número:
Complemento:	Referência: P,A do trevo

**DESCRIÇÃO DO PEDIDO**

Bom não é a primeira vez que eu encontro aqui reclamar e não vejo nenhuma acidente de vcs da a entender q vcs também são coniventes por isso meu próximo passo é levar o caso a tele já q vcs não resolvem nada Vamos lá,no P.A do Trevo só tem um pediatra as vezes 2 q é o dr Motta ele é o único q está lá todos os dias e é responsável pela patifaria q ocorre lá anoite,pois os médicos num plantão de 12 horas só trabalham 6 e vão embora já q não tem ponto biométrico durante o dia tem a incompetente da diretora do posto a sr Jussara onde se tem 6 médicos de plantão e os seis médicos não atendem ninguém daí a bomba estará nos coitados dos enfermeiros e vigilantes vc pode ver q não estava tão cheio e tinha 6 médicos na sala e ninguém atendendo aguardo uma resposta dura de vcs e outra na pediatria só tem um pediatra,dr Motta ele que faz toda escala da panela dele e concertza a sr Jussara sabe do esquema pq antes avia ponto eletrônico pra todo mundo de uns 5 meses pra cá não tem mais voltando aos pediatras q não tem,são clínicos,ginecologista, ortopedista até veterinária tem,mais pediatra só tem o dr Motta um absurdo e ninguém toma atitude nenhuma

**HISTÓRICO**

Pedido **005560.2023-79** cadastrado em sábado, 11 de fevereiro de 2023 às 12:27h  
câhato: 11 de fevereiro de 2023

**Re: Fwd: OUVIDORIA-5560**

De: Jussara <gerente.administrativocariacica@iespe.org.br>  
Para: Maylen Odelmis Carralero Fonseca <maylen.fonseca@cariacica.es.gov.br>, OuvidoriaSaude <ouvidoriasaude@cariacica.es.gov.br>  
Data: 2023-02-14 11:42

Prezados, Bom dia!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº 005560.2023-79, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

A escola da pediatria encontra-se completa, com 4 médicos durante o dia e 3 médicos a noite atendendo porta, além de mais um emergencista pediátrico durante 24 horas.

O Dr. Moça é o coordenador da pediatria, responsável pelas escalas, o que ocorre que muitas vezes alguns médicos entram no plantão às 7h e saem às 13h e o outro colega chega às 13 e fica até às 19h, fazendo plantões de 6h e não de 12h. Esse fato não significa que temos sido no escalão ou que só temos dois médicos atendendo, por isso enviamos todo mês a escala para a Secretaria Municipal de Saúde e fazemos o acompanhamento diário do plantão.

Reforçamos que aqui não existe planta ou esquema conforme informado, trabalhamos com intuito de prestar o melhor serviço para a população.

Ainda informamos que todos os médicos apresentam documentos comprobatórios para poderem exercer a medicina, não tendo vistoriário para fazer atendimento a pacientes.

Reforçamos nosso compromisso público com a sociedade cariaca e com nossos colaboradores, afim de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Enrico M. Stuchi  
Diretor Técnico  
CRM 11.102

Em 2023-02-14 13:43, Maylen Odelmis Carralero Fonseca escreveu:

Prezada,

Remeto para ciência e demais providências.

Atenciosamente,

De: "Gerência Atenção à Saúde" <gap.semus@cariacica.es.gov.br>  
Para: "Maylen Odelmis Carralero Fonseca" <maylen.fonseca@cariacica.es.gov.br>  
Enviadas: Terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 13:24:14  
Assunto: Fwd: OUVIDORIA-5560

Segue para ciência e providências.

De: "ouvidoriasaude" <ouvidoriasaude@cariacica.es.gov.br>  
Para: "coordenacao padotrev" <coordenacao.padotrev@gmail.com>, "Jussara" <gerente.administrativocariacica@iespe.org.br>, "gap semus" <gap.semus@cariacica.es.gov.br>  
Enviadas: Terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 11:46:48  
Assunto: OUVIDORIA-5560

Prezado(a), segue demanda para conhecimento providência, salientando prazo de cinco dias.

--  
Atenciosamente,

Edna Zaverina Simões

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-6602  
Cariacica - ES

--  
Atenciosamente,





## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emitido em: 14/03/2023  
Solicitação Web  
Usu: 634

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 005748.2023-47

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	15/03/2023
<b>Assunto:</b>	Outros Serviços	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Alto Lage	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>	PA do Trevo	<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

Munícipe relata que no PA do trevo está um caos, ar condicionado desligado, pessoas passando mal de calor. Relata que sua mãe é idosa e tem so um médico atendendo. Munícipe solicita de uma solução com urgência.

#### HISTÓRICO

Encaminhado para <b>Paula Cristina Quirino Amaral - 121914</b> segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo	Prazo 20/02/2023
Solicitante Anônimo Localização Bairro:Alto Lage CEP: Logradouro:PA do Trevo Nº: Complemento: R	
Encaminhado para <b>Kesia Zamerim Santana - 118081</b> segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo	Prazo 20/02/2023
Solicitante Anônimo Localização Bairro:Alto Lage CEP: Logradouro:PA do Trevo Nº: Complemento: R	

**Re: Fwd: OUVIDORIA-5748**

**De:** <gerente.administrativocariacica@iespe.org.br>  
**Para:** Maylen Odalís Carralero Fonseca <maylen.fonseca@cariacica.es.gov.br>, OuvidoriaSaúde <ouvidoria@saude@cariacica.es.gov.br>  
**Data:** 2023-02-14 16:23

Prezadas, Boa Tarde!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº 005748.2023-47, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

Destacamos que diante do anonimato não se fez possível identificar o paciente, o que impossibilita a verificação dos fatos narrados na manifestação.

Informamos que o PA do Trevo está com a equipe médica completa.

Todas as dias são realizadas manutenções preventivas e corretivas dos tres condicionados.

Certudo estamos providenciando a renovação do sistema de climatização do Pronto Atendimento para melhor acolher e atender os munícipes.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade capixaba e com nossos colaboradores, além de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Jussara A Soares Costa Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-14 13:43, Maylen Odalís Carralero Fonseca escreveu:

Prezada,

Remeto para ciência e demais providências.

Atenciosamente,

**De:** "Gerência Atenção à Saúde" <gap.semusa@cariacica.es.gov.br>  
**Para:** "Maylen Odalís Carralero Fonseca" <maylen.fonseca@cariacica.es.gov.br>  
**Enviadas:** terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 13:24:51  
**Assunto:** Fwd: OUVIDORIA-5748

**De:** "ouvidoria@saude" <ouvidoria@saude@cariacica.es.gov.br>  
**Para:** "coordenacao padotrevo" <coordenacao.padotrevo@gmail.com>, "gap semus" <gap.semus@cariacica.es.gov.br>, "Jussara" <gerente.administrativocariacica@iespe.org.br>  
**Enviadas:** Terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 11:55:45  
**Assunto:** OUVIDORIA-5748

Prezados ,segue demanda para conhecimento e providência , salientando prazo de cinco dias para resposta .

--  
Atenciosamente,

Cláudio Zinacrin Simioni

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-0602  
Cariacica - ES

--  
Atenciosamente,

Gerência de Atenção à Saúde - GAS/SEMUS

--



## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Em tido em: 16/02/2023  
SolicitaçãoWeb  
Usu: 634

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 005559.2023-09

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	13/03/2023
<b>Assunto:</b>	Saúde	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Alto Lage	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>		<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	P.A do trevo

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

Bom não é a primeira vez que eu encontro aqui reclamar e não vejo nenhuma acidente de vcs da a entender q vcs também são coniventes por isso meu próximo passo é levar o caso a tele já q vcs não resolvem nada Vamos lá,no P.A do Trevo só tem um pediatra as vezes 2 q é o dr Motta ele é o único q está lá todos os dias e é responsável pela patifaria q ocorre lá anoite.pois os médicos num plantão de 12 horas só trabalham 6 e vão embora já q não tem ponto biométrico durante o dia tem a incompetente da diretora do posto a sr Jussara onde se tem 6 médicos de plantão e os seis médicos não atendem ninguém dai a bomba estará nos coitados dos enfermeiros e vigilantes vc pode ver q não estava tão cheio e tinha 6 médicos na sala e ninguém atendendo aguardo uma resposta dura de vcs

#### HISTÓRICO

Pedido **005559.2023-09** cadastrado em sábado, 11 de fevereiro de 2023 às 12:22h  
sábado, 11 de fevereiro de 2023

**Denúncia** reclassificado para **PA**  
segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081**  
segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
20/02/2023

Solicitante Anônimo.

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914**  
segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
20/02/2023

Solicitante Anônimo.

Re: OUVIDORIA-5559

De Jussara <gerente.administrativoc@caracica.sp.gov.br>  
Para <ouvidoria@saude@caracica.es.gov.br>  
Data 2023-02-16 11:44

Prezados, Bom dia!

Em atenção a manifestação da Ouvidoria nº 005559.2023-09, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

A escala da pediatria encontra-se completa, com 4 médicos durante o dia e 3 médicos a noite atendendo porta, além de mais um emergencista pediátrico durante 24 horas.

O Dr. Motta é o coordenador da pediatria, responsável pelas escalas, o que ocorre que muitas vezes alguns médicos entram no plantão às 7h e saem às 13h e o outro colega chega às 13 e fica até às 19h, fazendo plantões de 8h e não de 12h. Esse fato não significa que temos furo na escala ou que só temos dois médicos atendendo, por isso enviamos todo mês a escala para a Secretaria Municipal de Saúde e fazemos o acompanhamento diário do plantão.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade caracibá e com nossos colaboradores, além de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Enrico M. Stacchi  
Diretor Técnico  
CRM 11.162

Em 2023-02-16 11:28, ouvidoria@saude@caracica.es.gov.br escreveu:

Prezados, segue demanda para conhecimento e providência salientando prazo de cinco dias para resposta.

--

Atenciosamente,

[Edna Zaverin Sarinaga](#)

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3264-8602  
Caracica - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

--

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TREVO



## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emitido em: 23/02/2023  
Solicitação Web  
Usu: 634

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 006627.2023-79

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	23/03/2023
<b>Assunto:</b>	Saúde	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Alto Lage	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>		<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	P.A do trevo

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

Todos os dias o problema do pa se restringe aos médicos os do dia chegam às 7horas e só começam a atender às 8:30 com isso lá fora já tem uma 40 crianças pra atender e assim eles continuam o dia todo deixando pacientes de duas três horas pra serem atendidos às 21 22 horas daí tome chamamentos e chutes no portão é culpa do pessoal da noite,também pq da uma hora eles vão fazer horário 6 horas pra ser exato mais ninguém fala nada vcs não fazem nada fazer oq né é Brasil ah! E nem adianta falar das ameaças de morte q sofremos né ninguém morreu ainda

#### HISTÓRICO

Pedido **006627.2023-79** cadastrado em terça-feira, 21 de fevereiro de 2023 às 16:17h  
terça-feira, 21 de fevereiro de 2023

**Denúncia** reclassificado para **PA**  
quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081**  
quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Nome:Edjaz de Menezes Sexo:Masculino Contato:(27)99904-5613 Telefone:27999045613Localização  
Bairro:Alto Lage CEP: Logradouro: Nº: Referência:P.A do trevo

Prazo  
02/03/2023

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914**  
quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Re: OUVIDORIA-6627

De: Jussara <gerente.administrativo@carlatica.es.gov.br>  
Para: <ouvidoria@saude@carlatica.es.gov.br>  
Data: 2023-02-28 19:23

Prezados, Boa Noite!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº **00627.2023-79**, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

A escala da pediatria encontra-se completa, com 4 médicos durante o dia e 3 médicos a noite atendendo porta, além de mais um emergencista pediátrico durante 24 horas. O período que estamos é crítico devido a alta transmissão de vírus respiratórios que levam à bronquite que acarreta no aumento significativo da procura por atendimento no PA do Trevo.

Mesmo com o alto fluxo, todos os pacientes são atendidos e assistidos de forma humanizada.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade carlaense e com nossos colaboradores, afim de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Ennio M. Butchi  
Diretor Técnico  
CRM 11.182

Em 2023-02-23 09:49, ouvidoria@saude@carlatica.es.gov.br escreveu:

Prezados, segue demanda para conhecimento e providencia, salienta do prazo de cinco dias para resposta.

--

Atenciosamente,

[Rafael Zanetti Soares](#)

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-6902  
Carlatica - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

--

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TREVO



## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emitido em: 23/02/2023  
SolicitaçãoWeb  
Usu: 257

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 006857.2023-77

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	27/03/2023
<b>Assunto:</b>	Atendimento	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Alto Lage	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>		<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

Munícipe relata que está no PA do trevo (25/02/2023) com sua filha desde às 11:59 horas, até o momento desta Ouvidoria não foi atendida, apenas classificada e que na recepção não tem nenhum aparelho de ar condicionado funcionando. Ressalta que no momento tem muitas crianças apresentando síndromes gripais. Diante do exposto solicita providências.

#### HISTÓRICO

**Re: OUVIDORIA-6857**

**De** Jussara rgeraria administrativa@caraciaca.es.gov.br  
**Para** <ouvidoriasaude@caraciaca.es.gov.br>  
**Data** 2023-02-28 17:17

Prezados, Boa Tarde!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº 006857.2023-77, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

A escola da pediatria encontra-se completa, com 4 médicos durante o dia e 3 médicos à noite atendendo porta, além de mais um emergencista pediátrico durante 24 horas. No entanto estamos com alta demanda dos atendimentos.

Todos os dias são realizadas manutenções preventivas e corretivas dos bens condicionados. Contudo estamos providenciando a renovação do sistema de climatização do Pronto Atendimento para melhor acolher e atender os munícipes.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade capixaba e com nossos colaboradores, a fim de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Jussara A Soares Costa Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-23 14:35, ouvidoriasaude@caraciaca.es.gov.br escreveu:

Prezados,

Segue demanda para conhecimento e providências. Salientamos o prazo de 05 dias para resposta.

--

Atenciosamente,

[Elisa Zamorim Simioni](#)

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-6902  
Caraciaca - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

--

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TREVÓ





## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emissão em: 23/02/2023  
Solicitação Web  
Usu: 634

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 006655.2023-02

INFORMAÇÕES DO PEDIDO	
Abertura:	Atendimento: 27/03/2023
Assunto: Saúde	Situação: Encaminhado
Órgão: SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde	
Bairro: Alto Lage	CEP:
Logradouro:	Número:
Complemento:	Referência: Pronto atendimento monsenhor Rômulo neves balestrero

**DESCRIÇÃO DO PEDIDO**

Dia 23/02/23 as 00:58 neste momento estou localizando no AP do trevo , esta escalado 5 médico e apenas 1 está atendendo no momento, e resto está ser alegando que está em horário de descanso .

**HISTÓRICO**

Pedido **006655.2023-02** cadastrado em quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023 às 01:01h quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023

**Denúncia** reclassificado para **Solicitação de Serviços** quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081** quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Nome:Filipe santos Sexo:Masculino Contato:filipepaidomiquel@gmail.com Telefone:27988179969 02/03/2023  
Localização Bairro:Alto Lage CEP: Logradouro: N°: Referência:Pronto atendimento monsenhor Rômulo neves balestrero

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914** quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Nome:Filipe santos Sexo:Masculino Contato:filipepaidomiquel@gmail.com Telefone:27988179969 02/03/2023  
Localização Bairro:Alto Lage CEP: Logradouro: N°: Referência:Pronto atendimento monsenhor Rômulo neves balestrero

**Re: OUVIDORIA-6655**

**De** Jussara <gerente.administr@caraciaca.es.gov.br>  
**Para** <ouvidoria@caraciaca.es.gov.br>  
**Data** 2023-02-28 17:51

Prezados, Boa Tarde!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº **006655.2023-02**, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

Estamos com a escola médica completa, porém temos pacientes internados, outros em observação, o que pode ter acarretado a ausência na porta.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade caracibá e com nossos colaboradores, além de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordalmente,

Emilio M. Stuchi  
Diretor Técnico  
CRM 11.962

Em 2023-02-23 15:15, ouvidoria@caraciaca.es.gov.br escreveu:

Prezados, segue demanda para conhecimento e providência, salientando prazo de cinco dias para resposta.

--

Atenciosamente,

[Eliete Zanetti Sartori](#)

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3364-6602  
Caraciaca - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

--

Cordalmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TRIV



## Prefeitura Municipal de Cariacica

Secretaria Municipal de Serviços - SEMSERV  
Central de Serviços - Central de Serviços da Prefeitura Municipal de Cariacica

Emitted em: 24/02/2023  
SolicitaçãoWeb  
Usu: 634

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 006564.2023-34

INFORMAÇÕES DO PEDIDO	
<b>Abertura:</b>	<b>Atendimento:</b> 20/03/2023
<b>Assunto:</b> Outros Serviços- Secretaria de Saúde.	<b>Situação:</b> Encaminhado
<b>Órgão:</b> SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde	
<b>Bairro:</b> Oriente	<b>CEP:</b>
<b>Logradouro:</b> Rua: Antonio Leandro Da Silva	<b>Número:</b> 135
<b>Complemento:</b>	<b>Referência:</b> Hospital São João Batista

**DESCRIÇÃO DO PEDIDO**

A munícipe relata que foi na farmácia central no dia 17/02/2023 para buscar os seus medicamentos de uso controlado e ao chegar na farmácia foi informada que estaria fechado por motivo de falecimento da avó da farmacêutica e que haviam 03 pessoas atendendo mas não entregaram os medicamentos, segundo a munícipe foi informado que só teria medicação no dia 23/02/2023. A munícipe solicita providências urgentes em relação a esta situação.

### HISTÓRICO

Pedido **006564.2023-34** cadastrado em sexta-feira, 17 de fevereiro de 2023 às 15:24h  
sexta-feira, 17 de fevereiro de 2023

Encaminhado para **Kesla Zamerim Santana - 118081**  
sexta-feira, 17 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo

Nome:Margarete Vinheira Cruger CPF:087.729.577-86 Sexo:Feminino Contato:(27) 98842 493224/02/2023  
Telefone:(27) 98842 4932 Localização Bairro:Oriente CEP: Logradouro:Rua: Antonio Leandro Da Silva  
Nº:135 Referência:Hospital São João Batista

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914**  
sexta-feira, 17 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo

Nome:Margarete Vinheira Cruger CPF:087.729.577-86 Sexo:Feminino Contato:(27) 98842 493224/02/2023  
Telefone:(27) 98842 4932 Localização Bairro:Oriente CEP: Logradouro:Rua: Antonio Leandro Da Silva  
Nº:135 Referência:Hospital São João Batista

**Re: Fwd: OUVIDORIA-6564**

**De** Jussara <gerente.administrativo@caixaica@leaspa.org.br>  
**Para** <ouvidoria@saude@caracica.es.gov.br>  
**Data** 2023-02-24 13:41

Prezados, boa tarde,

Informo que a ouvidoria 6564 não se refere ao Pronto Atendimento Senhor Rômulo Neves Balestrieri, "PA DO TREVO", visto que o PA só dispõe de fármacos para patologias agudas e imediatas e/ou pacientes internados.

--

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TREVO



## Prefeitura Municipal de Cariacica

Emitido em: 24/02/2023  
SolicitaçãoWeb  
Usu: 257

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 005515.2023-33

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	13/03/2023
<b>Assunto:</b>	Outros	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Alto Lage	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>		<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

Prezados, boa tarde! Nessa madrugada estive no PA de Alto Lage. Onde a consulta demorou quase duas horas e já recepção não tinha tantos pacientes aguardando. Mais a minha maior observação é quanto a falta de uso de luvas para aplicar medicação intramuscular e coletar exame de sangue. Fora o uso de adornos e cabelos soltos, sabesse que tem uma RN regulamentação para que noa seja usado em horário de prestação de serviços.

#### HISTÓRICO

Pedido **005515.2023-33** cadastrado em sexta-feira, 10 de fevereiro de 2023 às 15:38h  
sexta-feira, 10 de fevereiro de 2023

**Reclamação** reclassificado para **PA**  
segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Encaminhado para **Paula Cristina Quirino Amaral - 121914**  
terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
21/02/2023

Solicitante Anônimo.

Encaminhado para **Kesia Zamerim Santana - 118081**  
terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo

Prazo  
21/02/2023

Solicitante Anônimo.

Re: OUVIDORIA-5515

De: Jussara <gerente.administrativocariacica@sempe.org.br>  
Para: <ouvidoria@saude@cariacica.es.gov.br>  
Data: 2023-03-01 10:49

Prezados, Bom dia!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº 025015.2023-33, encaminhamos abaixo, rúbrico a ser direcionado ao usuário:

Destacamos que diante do anonimato não se fez possível identificar o paciente, o que impossibilita a verificação dos fatos narrados na manifestação.

Informamos que não procede essa informação, visto que todos os nossos colaboradores recebem treinamentos sobre NR 32 entre outros pelo Núcleo de Educação Permanente da Instituição.

Com relação aos EPIs, todos são disponibilizados e orientados quanto a obrigatoriedade da sua utilização.

Estamos sempre fiscalizando nossos colaboradores para que todas as normas sejam cumpridas.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade cariaca e com nossos colaboradores, afim de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Jussara A Soares Costa Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-24 13:39, ouvidoria@saude@cariacica.es.gov.br escreveu:

Prezados,

Segue demanda para conhecimento e providências. Salientamos prazo de 05 dias para resposta.

--

Atenciosamente,

Edair Zaverete Santos

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-6602  
Cariacica - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

--

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TREVO



## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emitido em: 24/02/2023  
Solicitação Web  
Usu: 257

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 006206.2023-97

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	17/03/2023
<b>Assunto:</b>	Denúncia contra Servidor	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Santa Bárbara	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>	Rua Angela Carobine	<b>Número:</b>	15
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

A munícipe abre uma denúncia do PA do Trevo, contra a servidora Dra. Larissa de Mattos Furtunato de Oliveira CRM 19314. Relata que esteve com sua mãe Marineide Batista dos Santos de Paula, CPF 020.069.547-92, Cartão do SUS n° 708206179449846, no PA de Alto Lage no dia 05/02/2023. Sua mãe foi atendida pela Dra. Larissa de Mattos Furtunato de Oliveira, com sintomas: vomitando sangue. A medica solicitou exames de sangue, e o resultado veio com 40 plaquetas e estas dizem foi medicada com remota com. O farmacêutico arrou estranho e

**Re: OUVIDORIA-6206**

De: Jussara <gerente.administrativa@caraciaca.es.gov.br>  
Para: <ouvidoria@caraciaca.es.gov.br>  
Data: 2023-02-28 17:13

Prezados, Boa Tarde!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº 006202.2023-07, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

O Pronto Atendimento Monsenhor Rômulo Neves Balestero, "Pá do Trevo", vem informar que na data do dia 05/02/23, foi atendida a paciente em questão com quadro de hemorroides com início naquela manhã. Paciente portadora de neoplasia ulcerativa fazendo acompanhamento no HUCAM.

Realizado exame físico sem alterações dignas de nota, sendo realizado hidratação venosa para hidratação e colhido exames de sangue. Nesse momento paciente apresentou quadro de náusea e a médica passou um medicamento para enjojo.

Abordado a médica em questão sobre o ocorrido e a mesma relata que a filha foi inconveniente destando a médica, gritando, usando palavras de baixo escalão, mesmo ela tentando fazer de tudo pra conseguir transferir a paciente para o Dóro. Após insistência da médica a paciente foi transferida no mesmo dia, coisa que geralmente não acontece.

A médica relatou que em nenhum momento ficou nervosa ou gritou com a acompanhante da paciente, pelo contrário ela foi ofendida e manteve o seu papel de cuidar da mãe da paciente de forma ética e humanizada.

Reforçamos que não aceitamos que nossas equipes destalem nenhum paciente e estamos sempre a disposição para corrigir falhas que ocorrerem.

Cordialmente,

Enrico M. Stucchi  
Diretor Técnico  
CRM 11.162

Em 2023-02-24 13:46, ouvidoria@caraciaca.es.gov.br escreveu:

Prezados,  
Segue demanda para conhecimento e providências. Salientamos prazo de 05 dias para resposta.

--

Atenciosamente,

Edna Zamberlin Sufiano

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3154-6602  
Caracás - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

--

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - Pá-do TREVO





## Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emitido em: 24/02/2023  
Sistema: SII - Sistema Web  
Usuário: 257

### PROTOCOLO DO PEDIDO - 006000.2023-33

#### INFORMAÇÕES DO PEDIDO

<b>Abertura:</b>		<b>Atendimento:</b>	16/03/2023
<b>Assunto:</b>	Outros Serviços- Secretaria de Saúde.	<b>Situação:</b>	Encaminhado
<b>Órgão:</b>	SEMUS - Secretaria Municipal de Saúde		
<b>Bairro:</b>	Alto Lage	<b>CEP:</b>	
<b>Logradouro:</b>	PA do Trevo	<b>Número:</b>	
<b>Complemento:</b>		<b>Referência:</b>	

#### DESCRIÇÃO DO PEDIDO

Município relata que é técnica de enfermagem no PA do Trevo, relata que tem uns técnicos de enfermagem trabalhando lá que não deveriam estar lá, já deu medicação errada para os pacientes, já pegou braçadeira para bater em pacientes, relata que fez a reclamação com a coordenadora Kárica e nada foi resolvido, relata que a coordenadora pediu para fazer uma carta de próprio punho, relata que fez, mas a coordenadora não tomou providências. Município relata que as técnicas de enfermagem deixam os pacientes sujos de xixi, que o PA está uma bagunça. Município relata que a coordenadora antiga era melhor que essa que está atuando hoje que é a Kárica não tem competência para estar lá, não faz nada. Município relata que vai ao coren fazer reclamação da coordenadora. Município pede uma solução urgente.

#### HISTÓRICO

Pedido 006000.2023-33 cadastrado em terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 às 17:30h  
terça-feira, 14 de fevereiro de 2023

Encaminhado para <b>Kesia Zamerim Santana - 118081</b> terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo	Prazo 21/02/2023
Localização Bairro:Alto Lage CEP: Logradouro:PA do Trevo	
Encaminhado para <b>Paula Cristina Quirino Amaral - 121914</b> terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 por SEMGO - Secretaria Municipal de Governo	Prazo 21/02/2023
Localização Bairro:Alto Lage CEP: Logradouro:PA do Trevo	

**Re: OUVIDORIA-6000**

De: Jussara <gerente.administrativa@carliaca.espe.org.br>  
Para: <ouvidoria@carliaca.es.gov.br>  
Data: 2023-03-01 11:34

Prezados, Bom dia!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº 000000.2023-31, orientamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

Destacamos que diante do anonimato não se fez possível identificar o município, o que impossibilita a verificação dos fatos narrados na manifestação.

Todos os colaboradores admitidos pelo IESP passam por processo seletivo onde são avaliados sua capacidade técnica, histórico profissional, formação, especializações, etc.

As informações relatadas não procedem, uma vez que temos enfermeiros responsáveis que acompanham o plantão 24h, além do supervisão da coordenação e gestão do pronto atendimento.

As demandas encaminhadas à coordenação de enfermagem são apuradas e tratadas imediatamente para sanar qualquer ocorrência que prejudique a assistência aos pacientes.

Reafirmamos nosso compromisso público com a sociedade carliaca e com nossos colaboradores, afim de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Jussara A Soares Costa Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-24 15:13, ouvidoria@carliaca.es.gov.br escreveu:

Prezados,  
Segue demanda para conhecimento e providências. Salientamos prazo de 05 dias para resposta.

--  
Atenciosamente,

Kleia Zamarelli Sestini

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3364-5602  
Carliaca - ES

--  
AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

--  
Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TREVÓ

## COVIDORIA-5558

De: covid@casade@carliacia.es.gov.br  
Para: Jussara <geral@administracaocarliacia@espe.org.br>, +coordenacao.podstrevo@gmail.com>  
Cópia: Camafico <camafico@carliacia.es.gov.br>  
Data: 2023-02-24 14:49

 VID-20230207-WA0002.mp4 (~2.0 MB)

Prezados,

Segue demanda para conhecimento e providencias. Salientamos prazo de 05 dias para resposta.

—

Atenciosamente,

[Gleice Zaverina Sastosa](#)

Assessor Técnico em Ouidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-5602  
Carliacia - ES

—

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

Re: OUIDORIA-5558

De: Jussara <gerente.administrativo@cariacica.ipe.org.br>  
Para: <ouvidoria@saude@cariacica.es.gov.br>  
Data: 2023-03-01 11:48

Prezados, Bom dia!

Em atenção a manifestação de Ouvidoria nº 5558, encaminhamos à below:

Devido à ausência de informações ficamos impossibilitados de apurar e responder à ouvidoria.

Cordialmente,

Jussara A Soares Costa Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-28 17:26, Jussara escreveu:

Bom Tarde!

Gentileza enviar a ouvidoria.

O anexo trata-se de um vídeo.

Em 2023-02-24 14:49, ouvidoria@saude@cariacica.es.gov.br escreveu:

Prezados,

Segue demanda para conhecimento e providencias. Saientamos prazo de 05 dias para resposta.

--

Atenciosamente,

[Érika Zemerle Santana](#)

Assessor Técnico em Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
Telefone: 3354-0602  
Cariacica - ES

--

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

--

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TREV0

--

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano  
Gerente geral - PA do TREV0

**Fwd: NEGLIGENCIA ODONTOLÓGICA.**

De: <ouvidoria@caraciica.es.gov.br>  
 Para: <ccr@denacao.padoctrevo@gmail.com>  
 Cópia: Juscará <penha.administrativocariacica@espe.org.br>, Camaflog <camaflog@caraciica.es.gov.br>  
 Data: 2023-02-02 12:51

Prezados,

Segue demanda para conhecimento e providências.

De: "Jucileia dos Santos" <jucileiafirmino@gmail.com>  
 Para: ouvidoria@caraciica.es.gov.br  
 Enviada: Quinta-feira, 12 de Janeiro de 2023 16:06:24  
 Assunto: NEGLIGENCIA ODONTOLÓGICA.

ESTIVE NO PA DO TREVO DE ALTO LAGE NA NOITE DO DIA 11 DE JANEIRO DE 2023 ONDE FUI PRONTAMENTE RECEPCIONADA COM SENHA ,AGUARDEI O ATENDIMENTO E FUI ATENDIDA PELA MEDICA ODONTOLÓGICA DRA ISADORA BOLDRINI MATTOS CRO8799 ,EXPLIQUEI A ELA QUE MEU CURATIVO FEITO ANTERIORMENTE POR OUTRA DOUTORA QUE POR SINAL ATENCIOSA FEZ HAVIA SE ROMPIDO E MEU DENTE ESTAVA QUEBRADO E ABERTO,FACILITANDO ENTRADA DE BACTERIAS GRAVES PELA CAVIDADE,A MESMA ME TRATOU COM ARROGANCIA DISSE QUE ELA QUE DECIDIA SOBRE O ATENDIMENTO E QUE NAO ERA OBRIGADA A FAZER UM CURATIVO EM MM,ESTENDENDO OS INSULTOS ME DISSE QUE NAO ERA OBRIGADA A CUIDAR DE PESSOAS QUE TINHA FALTA DE CUIDADO COM OS DENTES E QUE ESTUDOU 5 ANOS PRA ESTAR ALI E SABIA O QUE TINHA OU NAO OBRIGACAO DE FAZER.FINALIZOU O ATENDIMENTO COM AS SEGUINTE PALAVRAS EM TOM DE EXTREMA IGUINORANCIA "VOCE VAI QUERER FAZER O CURATIVO OU NAO " EU RESSALTEI QUE SOU MORADORA DE CARIACICA,PAGO MEUS IMPOSTOS E TENHO DIREITO A ATENDIMENTO SIM,ELA DISSE "ENTAO DEITA AI" COM TODA ARROGANCIA E ALTVES FEZ O CURATIVO JOGANDO NA MINHA CARA QUE ESTAVA ME FAZENDO UM FAVOR COMO SE EU NAO TIVESSE CONHECIMENTO DAS LEIS DESSE PAIS.E DOS DIREITOS QUE TENHO,SAI DO CONSULTORIO CHORANDO PELA HUMILHACAO E PROCUREI A RECEPCAO QUE ME INFORMOU O NOME E CRO DA MESMA ONDE FIZ UM BOLETIM DE OCORRENCIA PELA NEGLIGENCIA DA DOUTORA E UMA DENUNCIA JUNTO AO CRO PARA QUE A MESMA SEJA QUESTIONADA E ESCLARECA PORQUE DISSE QUE DENTE ABERTO NAO E ATENDIMENTO DE URGENCIA,DIANTE DESSA DENUNCIA ESPERO QUE NINGUEM NESTA CIDADE POR NAO TER CONDICÕES DE IR A UM DENTISTA PARTICULAR SEJA HUMILHADO POR QUEM QUER QUE SEJA E PRINCIPALMENTE POR MÉDICOS QUE SO TRABALHAM POR DINHEIRO E NAO TEM UM PINGO DE HUMANIDADE.

Atenciosamente,

*Jucileia Firmino Santos*

Assessor Técnico em Ouidoria  
 Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS  
 Telefone: 3354-5602  
 Cariacica - ES

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibited. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

**Re: Fwd: NEGLIGENCIA ODONTOLOGICA.**

De: <gerente.administrativocariacica@espe.org.br>  
Para: <ouvidoriasaude@cariacica.es.gov.br>  
Data: 2023-02-06 15:43

Prezados, Boa Tarde!

Em atenção a manifestação, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

Agradecemos seu contato e nos desculpamos por qualquer inconveniência em seu atendimento.

A paciente foi atendida e orientada pela profissional sobre a necessidade de procurar tratamento eletivo. A mesma compareceu ao Pronto Atendimento três vezes para realizar um curativo, todas as vezes com a qualia no mesmo dente.

Informamos que o Pronto Atendimento não contempla atendimento especializado e tratamentos eletivos, seguimos o protocolo de urgência e emergência.

Após realizado o alívio de dor do paciente o mesmo deve procurar a Unidade Básica de Saúde de referência para seguir com o tratamento necessário. Importante salientar que as três vezes que a paciente compareceu a unidade o curativo foi realizado, mesmo se tratando de um atendimento eletivo.

Reafirmamos nosso compromisso público com a sociedade cariáica e com nossos colaboradores, além de oferecer ambiente adequado a prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Jussara Adriana Costa Soares Feliciano

Gerente Geral

Em 2023-02-02 12:51, ouvidoriasaude@cariacica.es.gov.br escreveu:

Prezados,  
Segue demanda para conhecimento e providências.

De: "juiceia dosantos" <juiceiafirmino@gmail.com>  
Para: ouvidoriasaude@cariacica.es.gov.br  
Enviadas: Quinta-feira, 12 de janeiro de 2023 16:06:24  
Assunto: NEGLIGENCIA ODONTOLOGICA.

ESTIVE NO PA DO TREVO DE ALTO LAGE NA NOITE DO DIA 11 DE JANEIRO DE 2023 ONDE FUI PRONTAMENTE RECEPCIONADA COM SENHA ,AGUARDEI O ATENDIMENTO E FUI ATENDIDA PELA MEDICA ODONTOLOGISTA DRA ISADORA BOLDRINI MATTOS CRO8799 ,EXPLIQUEI A ELA QUE MEU CURATIVO FEITO ANTERIORMENTE POR OUTRA DOUTORA QUE POR SINAL ATENCIOSA FEZ HAVIA SE ROMPIDO E MEU DENTE ESTAVA QUEBRADO E ABERTO,FACILITANDO ENTRADA DE BACTERIAS GRAVES PELA CAVIDADE.A MESMA ME TRATOU COM ARROGANCIA DISSE QUE ELA QUE DECIDIA SOBRE O ATENDIMENTO E QUE NAO ERA OBRIGADA A FAZER UM CURATIVO EM MIM,ESTENDENDO OS INSULTOS ME DISSE QUE NAO ERA OBRIGADA A CUIDAR DE PESSOAS QUE TINHA FALTA DE CUIDADO COM OS DENTES E QUE ESTUDOU 5 ANOS PRA ESTAR ALI E SABIA O QUE TINHA OU NAO OBRIGACAO DE FAZER,FINALIZOU O ATENDIMENTO COM AS SEGUINTE PALAVRAS EM TOM DE EXTREMA IGUINORANCIA "VOCE VAI QUERER FAZER O CURATIVO OU NAO " EU RESSALTEI QUE SOU MORADORA DE CARIACICA,PAGO MEUS IMPOSTOS E TENHO DIREITO A ATENDIMENTO SIM,ELA DISSE "ENTAO DEITA AI" COM TODA ARROGANCIA E ALTVEZ FEZ O CURATIVO JOGANDO NA MINHA CARA QUE ESTAVA ME FAZENDO UM FAVOR COMO SE EU NAO TIVESSE CONHECIMENTO DAS LEIS DESSE PAIS,E DOS DIREITOS QUE TENHO,SAI DO CONSULTORIO CHORANDO PELA HUMILHACAO E PROCUREI A RECEPCAO QUE ME INFORMOU O NOME E CRO DA MESMA ONDE FIZ UM BOLETIM DE OCORRENCIA PELA NEGLIGENCIA DA DOUTORA E UMA DENUNCIA JUNTO AO CRO PARA QUE A MESMA SEJA QUESTIONADA E ESCLARECA PORQUE DISSE QUE DENTE ABERTO NAO E ATENDIMENTO DE URGENCIA,DIANTE DESSA DENUNCIA ESPERO QUE NINGUEM NESSA CIDADE POR NAO TER CONDICAOES DE IR A UM DENTISTA PARTICULAR SEJA HUMILHADO POR QUEM QUER QUE SEJA E PRINCIPALMENTE POR MEDICOS QUE SO TRABALHAM POR DINHEIRO E NAO TEM UM PINGO DE HUMANIDADE.

--

Atenciosamente,

[Lizete Zaverina Sestima](#)

Assessor Técnico em Ouidoria  
Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS

Fwd: Boa tarde.

De: Maylen Odéris Carralero Fonseca <maylen.fonseca@caraciaca.es.gov.br>  
Para: <perentea@administracaocaraciaca@pe.org.br>, coordenação administrativa caraciaca <coordenacao.administrativacaraciaca@pepe.org.br>  
Data: 2023-02-14 13:42

Prezada,

Remeto para ciência e demais providências.

Atenciosamente,

---

De: semus@caraciaca.es.gov.br  
Para: "Maylen Odéris Carralero Fonseca" <maylen.fonseca@caraciaca.es.gov.br>, "Coordenação de Urgência e Emergência" <osa.semus@caraciaca.es.gov.br>  
Enviadas: Terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 8:53:52  
Assunto: Fwd: Boa tarde.

Prezada,

Remeto para ciência e demais providências.

Atenciosamente,

Giselly Lyra  
Apoio Gabinete /SEMUS  
Mat.112285

---

De: "Brunelly Almeida" <brunellyalmeida@gmail.com>  
Para: semus@caraciaca.es.gov.br  
Enviadas: Segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 17:09:58  
Assunto: Boa tarde.

E com indignação que venho a enviar essa mensagem. Discordando totalmente da realização do atendimento do p.a de alto lago. Uma unidade de pronto atendimento de 24 horas por dia ,não deveria haver tanta demora no seus atendimentos ao público diversos. A uma falta de organização não sei se por parte da administração ou má administração, 5 horas quase 6 horas de espera por atendimento a cada pessoa e o limite que a população pode chegar.Cruandonassim exaustão em casos que deveriam ser de emergência. Como hipertensão arterial e febre e infecção etc...  
Deve se tomar medidas até mesmo drástica para que se melhore esta situação. O cúmulo do absurdo para atendimentos em p.a no estado do Espírito Santo.

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição desta mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this message by anyone other than the intended recipient is prohibid. If you received this email in error, please notify the sender by reply email and destroy all copies of this message.

Re: Fwd: Boa tarde.

De: Jussara Nogueira Administrativa <carliacica@espe.org.br>  
Para: Maylen Odélmis Carralero Fonseca <maylen.fonseca@carliacica.es.gov.br>  
Data: 2023-02-16 12:00

Prezados, Bom dia!

Em atenção a manifestação, encaminhamos abaixo, retorno a ser direcionado ao usuário:

Destacamos que diante do anonimato não se fez possível identificar o paciente, o que impossibilita a verificação dos fatos narrados na manifestação.

Informamos que a demanda de atendimentos está alta, no entanto PA do Trave está com o equipe de colaboradores completa para melhor atender ao munícipes que buscam atendimento.

Reiteramos nosso compromisso público com a sociedade capixaba e com nossos colaboradores, assim de oferecer ambiente adequado à prática de serviços qualificados e humanizados, aos nossos usuários.

Cordialmente,

Jussara Adriano Costa Soares Feliciano

Chefe Geral - PA do Trave

Em 2023-02-14 13:42, Maylen Odélmis Carralero Fonseca escreveu:

Prezada,

Remeto para ciência e demais providências.

Atenciosamente,

De: semus@carliacica.es.gov.br

Para: "Maylen Odélmis Carralero Fonseca" <maylen.fonseca@carliacica.es.gov.br>, "Coordenação de Urgência e Emergência" <cca.semus@carliacica.es.gov.br>

Enviadas: Terça-feira, 14 de fevereiro de 2023 8:53:52

Assunto: Fwd: Boa tarde.

Prezada,

Remeto para ciência e demais providências.

Atenciosamente,

Giselly Lyra  
Apoio Gabinete ISEMUS  
Mat.112285

De: "Brunelly Almeida" <brunellyalmeida@gmail.com>

Para: semus@carliacica.es.gov.br

Enviadas: Segunda-feira, 13 de fevereiro de 2023 17:09:58

Assunto: Boa tarde.

E com indignação que venho a enviar essa mensagem. Discordando totalmente da realização do atendimento do p.a de alto lage. Uma unidade de pronto atendimento de 24 horas por dia, não deveria haver tanta demora no seus atendimentos ao público diversos. A uma falta de organização não sei se por parte da administração ou má administração. 5 horas quase 6 horas de espera por atendimento a cada pessoa e o limite que a população pode chegar. Cruandonassim exaustão em casos que deveriam ser de emergência. Como hipertensão arterial e febre e infecção etc...

Deve se tomar medidas até mesmo drástica para que se melhore esta situação. O cúmulo do absurdo para atendimentos em p.a no estado do Espírito Santo.

AVISO LEGAL: As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito. A utilização, divulgação, cópia ou distribuição dessa mensagem por qualquer pessoa diferente do destinatário é proibida. Se essa mensagem foi recebida por engano, favor excluí-la e informar ao remetente pelo endereço eletrônico acima.

DISCLAIMER: This email and its attachments may contain privileged and/or confidential information. Use, disclosure, copying or distribution of this



## RESOLUTIVA DE CRÍTICAS – CARIACICA -FEVEREIRO/2023

TOTAL	
<b>SUGESTÕES</b>	<b>0</b>
<b>ELOGIOS</b>	<b>0</b>
<b>CRÍTICAS</b>	<b>18</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Fonte de dados: Ouvidoria SEMUS e Ouvidoria IESP - FEVEREIRO /2023.



PRONTO ATENDIMENTO MONSENHOR

RÔMULO NEVES BALESTRERO

(PA DO TREVO)



RELATORIO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO								
Número	Situação	Data do Pedido	Órgão	Solicitante	Tipo	Assunto	Data da Resposta	
1	003739.2023-67	Respondido	03/02/2023	SEMUS	Angela Maria Oliveira Coutinho	PA	Atendimento	7/2/2023
2	004611.2023-94	Respondido	06/02/2023	SEMUS	Evaldo Andre dos Reis	PA	Demora no Atendimento	7/2/2023
3	004604.2023-89	Respondido	06/02/2023	SEMUS	Danielle Menezes Campos	PA	Outros Serviços	7/2/2023
4	003838.2023-13	Respondido	06/02/2023	SEMUS	Pricila dos Santos Gon	PA	Outros	10/2/2023
5	005380.2023-89	Respondido	13/02/2023	SEMUS	Everton Mendonça Moraes Alexandrino	PA	Saúde	14/2/2023
6	005717.2023-11	Respondido	13/02/2023	SEMUS	George Fernandes	PA	Saúde	16/02/2023
7	005830.2023-64	Respondido	14/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros	14/02/2023
8	005560.2023-79	Respondido	14/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Saúde	16/02/2023
9	005748.2023-47	Respondido	14/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros Serviços	14/02/2023
10	005559.2023-09	Respondido	16/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Saúde	16/02/2023
11	006627.2023-79	Respondido	23/02/2023	SEMUS	Edjaz de Menezes	PA	Saúde	28/02/2023
12	006857.2023-77	Respondido	23/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Atendimento	28/02/2023
13	006655.2023-02	Respondido	23/02/2023	SEMUS	Filipe Santos	PA	Saúde	28/02/2023
14	006564.2023-34	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Margarete Vinheira Cruger	PA	Outros Serviços	24/02/2023
15	002212.2023-33	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros	01/03/2023
16	006206.2023-97	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Larissa dos Santos de Paula	PA	Denúncia contra Servidor	28/02/2023
17	006000.2023-33	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros Serviços	01/03/2023
18	5558	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros	01/03/2023

### CONSIDERAÇÕES:

As demandas das queixas recebidas pelo Instituto Esperança – IESP, referente ao PRONTO ATENDIMENTO Monsenhor Romulo Neves Ballesteros foram encaminhadas, através da Ouvidoria da Prefeitura Municipal da Cariacica, no período de 01 a 28 de Fevereiro de 2023, totalizando 18(Dezoito) queixas para as tratativas, as quais foram respondidas.

## 2. ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA URGÊNCIA

Estratificação dos volumes por risco de atendimento, horários, demonstrado às evasões e desistências.

### PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

#### RELATÓRIO RESUMO

TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO		22197				
CLASSIFICADOS POR GRAVIDADE	QTD	PERC.	Média espera class.	Média tempo class.	Média para atendimento	
VERMELHO	20	0,09%	00:01:16	00:01:23	00:21:02	
LARANJA	355	1,60%	00:01:00	00:02:36	00:22:48	
AMARELO	3107	14,00%	00:01:32	00:02:21	00:36:14	
VERDE	16165	72,83%	00:01:51	00:01:47	01:52:56	
AZUL	48	0,22%	00:02:56	00:01:53	02:12:54	
BRANCO	2502	11,27%				
	<b>22197</b>	<b>100,00%</b>	00:01:43	00:02:00	01:05:11	
ATENDIDOS POR ESPECIALIDADE		QTD	PERC.			
CLINICA MEDICA	13259	59,73%				
ODONTOLOGIA	922	4,15%				
PEDIATRIA	8016	36,11%				
	<b>22197</b>	<b>100,00%</b>				
TOTAL DE EVASÃO		3				
TOTAL DE DESISTÊNCIA CLASSIFICAÇÃO		8				
TOTAL DE DESISTÊNCIA MÉDICA		1282				

<b>TOTAL DE EVASÃO</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL DE DESISTENCIA CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL DE DESISTENCIA MÉDICA</b>	<b>1282</b>

### CONSIDERAÇÕES:

Indicador Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência. A valoração deste indicador será de **20%** (vinte por cento) em cada trimestre. O protocolo a ser utilizado é o de Manchester ou equivalente.

O acolhimento é o modo de operar os processos de trabalho de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e oferecer respostas mais adequadas aos usuários.

O IESP busca prestar um atendimento com resolubilidade e responsabilidade, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir o acesso à eficácia desses encaminhamentos, em consonância à Política de Humanização do SUS.

Todas as informações estão contempladas no relatório total de atendimentos, com as devidas numerações, sinalizando desde a entrada do paciente, através de senha inicial de atendimento até a finalização do atendimento, através da alta médica ou alta por outros motivos, como por exemplo, a evasão.

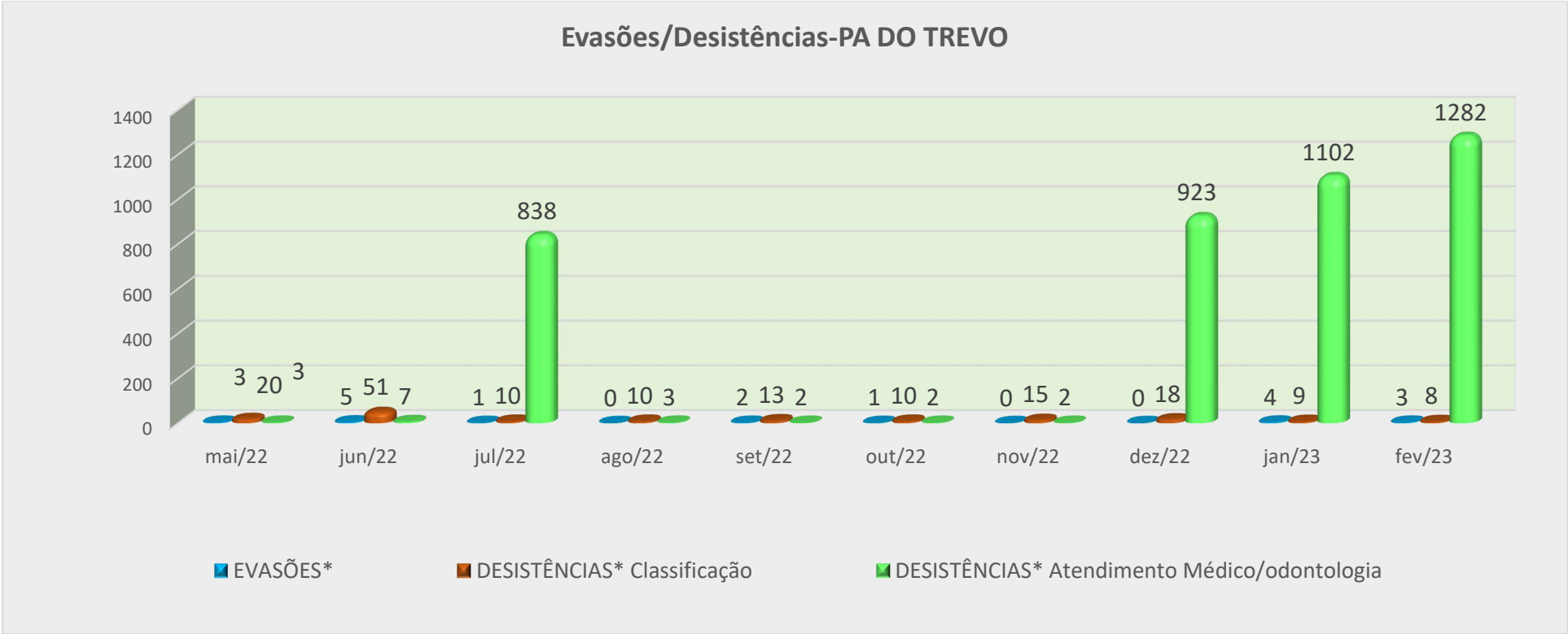
## EVASÕES

### 2.1 – TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS

MESES	EVASÕES*	DESISTÊNCIAS***	
		Classificação	Atendimento Médico/odontologia
MAIO/2022	03	20	3
JUNHO/2022	05	51	7
JULHO/2022	01	67	10
AGOSTO/2022	0	10	3
SETEMBRO/2022	2	13	2
OUTUBRO/2022	1	10	2
NOVEMBRO/2022	0	15	2
DEZEMBRO/2022	0	18	923
JANEIRO/2023	4	9	1102
FEVEREIRO/2023	3	8	1282

Fonte de dados: MV/PA do Trevo - Fevereiro /2023

2.2 - GRÁFICO COMPARATIVO DOS MESES ANTERIORES



Fonte de dados: MV/PA do Trevo - FEVEREIRO /2023

### 2.3 – TABELA COM NÚMERO TOTAL POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	20
LARANJA	10min	355
AMARELO	60min	3.107
VERDE	120min	16.165
AZUL	240	48
BRANCO	–	2.502
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>		<b>22.197</b>

Fonte de dados: MV/PA do Trevo - FEVEREIRO /2023.

Ressaltamos que a “**CLASSIFICAÇÃO BRANCO**” está relacionado a outros procedimentos diretamente relacionado à assistência de enfermagem, são eles: Teste rápidos, Troca de sondas, Curativos e Medicação, entre outro. Porém os mesmos precisam ser contabilizados pois geram custo para o Estabelecimento de Saúde, sendo a **CLASSIFICAÇÃO BRANCA** uma forma encontrada pela Gestão do PA do TREVO de melhor organizar o serviço, otimizando o atendimento ao usuário de Cariacica.

### 2.5- NÚMERO DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte de dados: MV/PA do Trevo - FEVEREIRO /2023

## 2.4 –PORCENTAGEM DO NÚMERO DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO

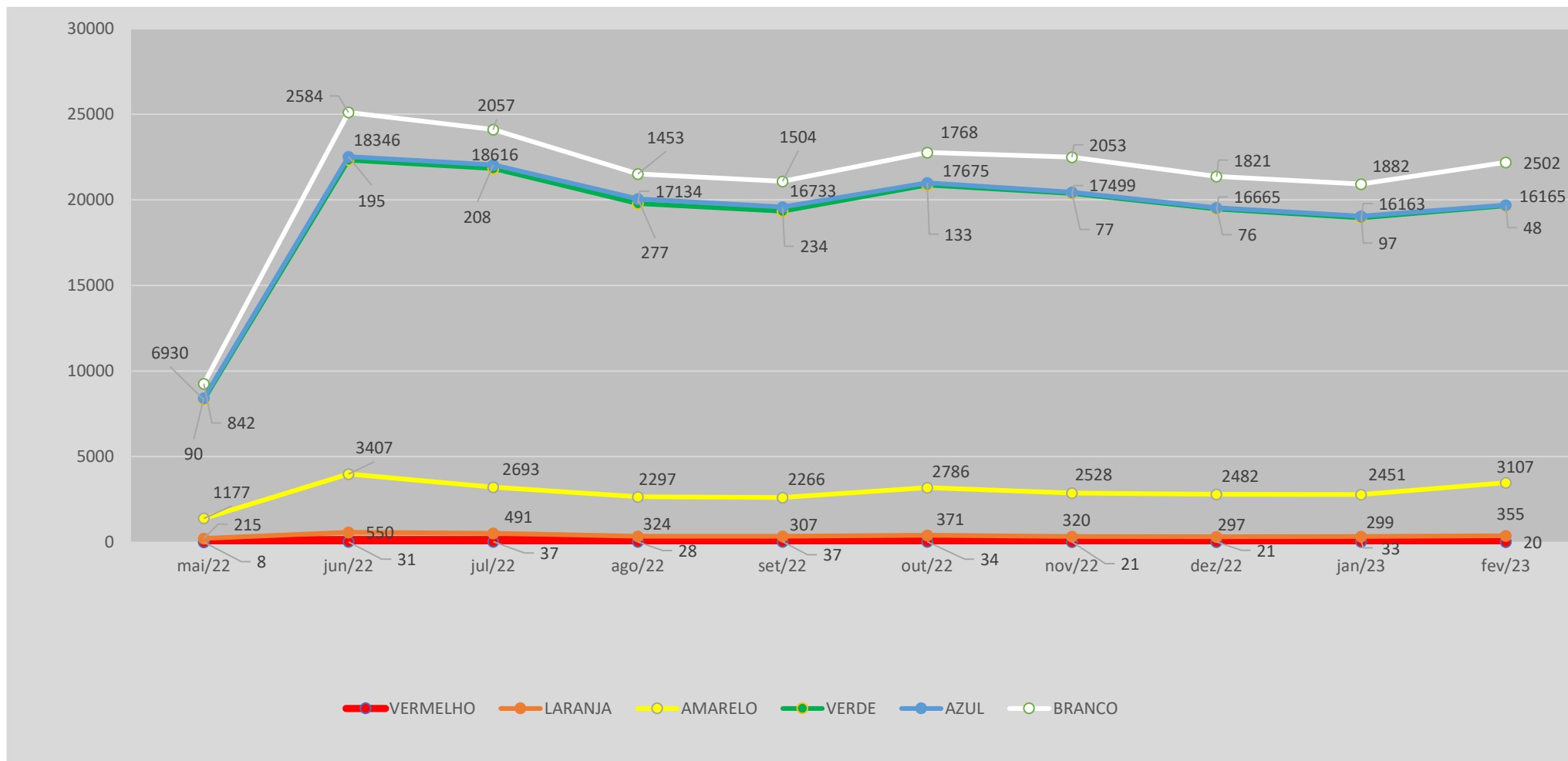
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	Porcentagem %
VERMELHO	IMEDIATO	0,09%
LARANJA	10min	1,60%
AMARELO	60min	14,00%
VERDE	120min	72,83%
AZUL	240	0,22%
BRANCO	–	11,27%
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>		<b>100%</b>

```
graph LR; V[•0 min  
VERMELHO] --> L[LARANJA  
•10 min]; L --> A[•60 min  
AMARELO]; A --> V2[VERDE  
•120min]; V2 --> B[•240min  
AZUL]; B --> Br[Branco  
•Geral/  
Pediatra];
```

Fonte de dados: MV/PA do Trevo - FEVEREIRO /2023.

## 2.6 – GRÁFICO COMPARATIVO DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte de dados: MV/PA do Trevo - FEVEREIRO/2023



### 3.0 – TEMPO PARA CONSULTA MÉDICA POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Vermelha	Laranja	Amarelo	Verde	Azul
00:21:02	00:22:48	00:36:14	01:52:56	02:12:54



Tempo Médio para atendimento de urgência e emergência, conforme o Protocolo de Urgência e Emergência preconizado pelo Contrato de Gestão firmado entre SEMUS e Instituto Esperança – IESP.

*“Os pacientes classificados na prioridade vermelho (atendimento de emergência e Laranja (atendimento muito urgente) são atendidos de imediato, conforme preconizado pelo protocolo de classificação de risco, com risco de evoluir a óbito. Os preenchimentos dos boletins de atendimento são realizados a posteriori, devido à gravidade do quadro do paciente. Dessa forma justifico o tempo excedido”.*

O Tempo de espera na Urgência e Emergência é o tempo decorrido entre a chegada do paciente na PRONTO ATENDIMENTO Monsenhor Rômulo Neves Balestrero e a avaliação médica inicial, segundo classificação de risco. É um indicador de desempenho fundamental na urgência e emergência.

Tempo médio de espera do usuário classificado coma Laranja (MUITO URGENTE) desde o acolhimento > que 10 minutos:

No resumo de atendimentos foi realizado o consolidado dos tempos de espera para os atendimentos médicos, sendo possível também utilizar um filtro na Planilha Nominal para conferência desses dados. Ressaltamos que não utilizamos o termo Laranja e sim a nomenclatura MUITO URGENTE conforme já citado anteriormente.

Tempo médio de espera do usuário classificado como Amarelo (URGENTE) desde o acolhimento > que 60 minutos: o resumo de atendimentos foi realizado o consolidado dos tempos de espera para os atendimentos médicos, sendo possível também utilizar um filtro na Planilha Nominal para conferência desses dados. Ressaltamos que não utilizamos o termo Amarelo, e sim a nomenclatura URGENTE conforme já citado anteriormente.

Para o atendimento médio de espera do usuário classificado como Verde desde o acolhimento > que 120 minutos, o qual pode ser evidenciado resultado de 01:52:56 em cumprimento a meta do tempo médio estabelecido.

Diante a explanação informamos que o Relatório Resumo e o Relatório Nominal foram adequados para tornar a apresentação dos Indicadores Qualitativos mais objetivos e ser possível a Avaliação das METAS QUANTITATIVAS.

## **ANEXOS**

- Nos anexos demonstramos um exemplar de cada processo.
- Nos anexos referentes aos atendimentos, os mesmos estão separados pela classificação de risco e demonstrados em suas respectivas cores.

**SEGUE EM ANEXO, JUNTO AO EMAIL, LINK DO GOOGLE DRIVE, REFERENTE AS EVIDENCIAS DOS REFERIDOS INDICADORES.**

[https://drive.google.com/drive/folders/16E5G4Rx\\_RW\\_g2WlnKQv9HrOAPePtwSwX?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/16E5G4Rx_RW_g2WlnKQv9HrOAPePtwSwX?usp=sharing)

# INTERNAÇÕES

RELATÓRIO DE INTERNAÇÕES.

Página 1

01/03/2023

Unidade CLINICA DE ACIDENTADOS DE VITORIA

Período: 01/02/2023 a 28/02/2023

Tipo: INTERNAÇÃO

Solic.	Paciente	Especialidade	Tipo Leito	Data	Unidade Solicitante
1857485	JOSE DE SOUZA	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	01/02/2023 09:23	PA DO TREVO
1858034	MIGUEL BALDAN DE ANIBAL	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	01/02/2023 15:47	PA DO TREVO
1858277	ALESSANDRA ALVES MOREIRA	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	01/02/2023 16:46	PA DO TREVO
1858960	GILSON MEIRELES JUNIOR	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	01/02/2023 19:09	PA DO TREVO
1860761	MICHELE SANTOS PEREIRA	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	05/02/2023 03:58	PA DO TREVO
1860968	HÉRCULES BATISTA AMELIO CALATRONES	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	05/02/2023 08:39	PA DO TREVO
1861120	EDVALDO DE OLIVEIRA	CLINICA MEDICA -	UTI	06/02/2023 22:41	PA DO TREVO
1862002	JOSEFA DE SOUZA GOMES	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	07/02/2023 22:25	PA DO TREVO
1862054	WALDIRENE DA COSTA SANTOSS	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	07/02/2023 23:36	PA DO TREVO
1862055	ISAIAS BARCELOS DE OLIVEIRA	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	08/02/2023 00:33	PA DO TREVO
1863080	MANOEL DAS GRACAS SOARES	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	08/02/2023 15:22	PA DO TREVO
1862179	JOSIMAR SIILVA	CLINICA MEDICA -	UTI	08/02/2023 17:25	PA DO TREVO
1863018	MARIA MENDES DA SILVA	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	10/02/2023 12:28	PA DO TREVO
1865420	OSVALDO FERREIRA COSTA	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	11/02/2023 10:41	PA DO TREVO
1865794	TERESINHA DE JESUS SOUSA DOS SANTOS	CLINICA MEDICA	CLINICO AD	11/02/2023 10:42	PA DO TREVO

# OUVIDORIA

PRONTO ATENDIMENTO MONSENHOR

RÔMULO NEVES BALESTRERO

(PA DO TREVO)



## RELATÓRIO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Número	Situação	Data do Pedido	Órgão	Solicitante	Tipo	Assunto	Data da Resposta	
1	003739.2023-67	Respondido	03/02/2023	SEMUS	Angela Maria Oliveira Coutinho	PA	Atendimento	7/2/2023
2	004611.2023-94	Respondido	06/02/2023	SEMUS	Evaldo Andre dos Reis	PA	Demora no Atendimento	7/2/2023
3	004604.2023-89	Respondido	06/02/2023	SEMUS	Danielle Menezes Campos	PA	Outros Serviços	7/2/2023
4	003838.2023-13	Respondido	06/02/2023	SEMUS	Pricila dos Santos Gon	PA	Outros	10/2/2023
5	005380.2023-89	Respondido	13/02/2023	SEMUS	Everton Mendonça Moraes Alexandrino	PA	Saúde	14/2/2023
6	005717.2023-11	Respondido	13/02/2023	SEMUS	George Fernandes	PA	Saúde	16/02/2023
7	005830.2023-64	Respondido	14/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros	14/02/2023
8	005560.2023-79	Respondido	14/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Saúde	16/02/2023
9	005748.2023-47	Respondido	14/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros Serviços	14/02/2023
10	005559.2023-09	Respondido	16/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Saúde	16/02/2023
11	006627.2023-79	Respondido	23/02/2023	SEMUS	Edjaz de Menezes	PA	Saúde	28/02/2023
12	006857.2023-77	Respondido	23/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Atendimento	28/02/2023
13	006655.2023-02	Respondido	23/02/2023	SEMUS	Filipe Santos	PA	Saúde	28/02/2023
14	006564.2023-34	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Margarete Vinheira Cruger	PA	Outros Serviços	24/02/2023
15	002212.2023-33	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros	01/03/2023
16	006206.2023-97	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Larissa dos Santos de Paula	PA	Denúncia contra Servidor	28/02/2023
17	006000.2023-33	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros Serviços	01/03/2023
18	5558	Respondido	24/02/2023	SEMUS	Anônimo	PA	Outros	01/03/2023

# PRONTO ATENDIMENTO – ATENDIMENTO

## PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

Retirada Senha / Senha	Cham. Painel Class. / Esp. Class.	Ini. Class. / Fim Class.	Tempo Class.	Cód. Atd.	Nome paciente / Idade	Fim Cad. / Meta Class.	Cham. Atd.	Tempo Atd.	Dt. Alta / Total (Class. até Alta)	Média atd. (início class. Até Tempo Atd.)
1 A0041	27/02/2023 06:40:55 06:42:32 1m 54s	06:44:26 06:45:20	54s Verde	921151	ROSILENE MEIRA PIMENTEL 58 anos	06:42:08 120m	07:58:51 4m 33s	08:03:24 2m 47s	27/02/2023 08:06:16 1h 25m 21s	01:18:58
2 PA0010	27/02/2023 06:47:51 06:50:18 54s	06:51:12 06:52:49	1m 37s Verde	921156	OSNY SIQUEIRA 75 anos	06:48:44 120m	07:46:48 7m 2s	07:53:50 58m 14s	27/02/2023 08:52:21 2h 4m 30s	01:02:38
3 A0045	27/02/2023 06:49:53 06:56:40 45s	06:57:25 06:58:18	53s Verde	921163	RONALDO RODRIGUES DE 29 anos	06:55:49 120m	08:07:18 6m 18s	08:13:36 9m 48s	27/02/2023 08:23:29 1h 33m 36s	01:16:11
4 PA0014	27/02/2023 07:04:19 07:08:44 54s	07:09:38 07:10:34	56s Verde	921174	GABRIEL CARVALHO DA COSTA 74 anos	07:07:49 120m	08:35:51 6m 52s	08:42:43 2h 13m 5s	27/02/2023 10:55:54 3h 51m 35s	01:33:05
5 A0051	27/02/2023 07:08:24 07:12:52 35s	07:13:27 07:14:30	1m 3s Verde	921179	DANIEL DE JESUS JUNIOR 28 anos	07:12:16 120m	08:31:20 2m 27s	08:33:47 1m 37s	27/02/2023 08:35:30 1h 27m 6s	01:20:20
6 A0059	27/02/2023 07:22:47 07:29:50 3m 8s	07:32:58 07:35:31	2m 33s Verde	921192	JOAO ANDRE DOS SANTOS 21 anos	07:24:08 120m	08:52:56 3m 26s	08:56:22 16m 45s	27/02/2023 09:13:12 1h 50m 25s	01:23:24
7 A0061	27/02/2023 07:24:49 07:38:06 3m 19s	07:41:25 07:42:30	1m 5s Verde	921197	JEFFERSON PEREIRA FRANCO 23 anos	07:26:48 120m	09:00:00 10m 8s	09:10:08 31s	27/02/2023 09:11:04 1h 46m 15s	01:28:43
8 A0084	27/02/2023 08:15:36 08:17:52 2m 8s	08:19:58 08:21:03	1m 5s Amarelo	921263	TAINA BISPO PEREIRA 18 anos	08:16:27 60m	08:24:13 5m 29s	08:29:42 5h 45m 45s	27/02/2023 14:15:53 6h 17s	00:09:44
9 A0095	27/02/2023 08:32:44 08:35:55 1m 10s	08:37:05 08:39:01	1m 56s Verde	921291	JADSON DE JESUS SANTOS 20 anos	08:33:57 120m	10:16:30 1m 36s	10:18:06 51s	27/02/2023 10:19:04 1h 46m 20s	01:41:01
10 A0097	27/02/2023 08:36:56 08:41:31 1m	08:42:31 08:43:48	1m 17s Verde	921298	ANA LUCIA DA SILVA ARAUJO 40 anos	08:38:40 120m	10:19:20 7m 42s	10:27:02 2h 54m 15s	27/02/2023 13:21:23 4h 44m 27s	01:44:31
11 A0100	27/02/2023 08:43:19 08:46:32 1m 13s	08:47:45 08:48:45	1m Verde	921307	WILDOM CARVALHO RODRIGUES 20 anos	08:44:18 120m	10:28:37 2m 7s	10:30:44 1m 42s	27/02/2023 10:32:54 1h 49m 35s	01:42:59
12 A0104	27/02/2023 08:49:06 08:55:10 1m 13s	08:56:23 08:57:54	1m 31s Verde	921316	ELIANA DOS SANTOS 44 anos	08:50:11 120m	10:40:05 2m 32s	10:42:37 1m 25s	27/02/2023 10:44:07 1h 55m 1s	01:46:14
13 A0112	27/02/2023 09:01:03 09:13:04 1m 1s	09:14:05 09:15:36	1m 31s Verde	921332	TASSIA DA SILVA DIAS 25 anos	09:03:50 120m	10:44:30 5m 21s	10:49:51 2m 18s	27/02/2023 10:52:18 1h 51m 15s	01:35:46
14 A0121	27/02/2023 09:17:46 09:31:13 47s	09:32:00 09:33:27	1m 27s Verde	921354	ECLISON VIANA TIMOTEO 23 anos	09:20:59 120m	10:58:19 2m 24s	11:00:43 3m 28s	27/02/2023 11:04:18 1h 46m 32s	01:28:43
15 A0123	27/02/2023 09:24:07 09:35:48 0s	09:35:27 09:36:35	1m 8s Verde	921362	NATAN AGUIAR DE OLIVEIRA 24 anos	09:25:13 120m	11:05:54 3m 11s	11:09:05 2m 26s	27/02/2023 11:11:35 1h 47m 28s	01:33:38
16 A0153	27/02/2023 10:25:24 10:37:56 33s	10:38:29 10:39:18	49s Verde	921441	JULIANA DOS SANTOS 42 anos	10:27:18 120m	13:22:00 2m 41s	13:24:41 5m 8s	27/02/2023 13:29:53 3h 4m 29s	02:46:12



## classificação

### PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO (VERMELHO) 20										
Retirada Senha / Senha	Cham. Painei Class. / Esp. Class.	Ini. Class. / Fim Class.	Tempo Class.	Cód. Atd.	Nome paciente / Idade	Fim Cad. / Meta Class.	Cham. Atd.	Tempo Atd.	Dt. Alta / Total (Class. até Alta)	Média atd. (início class. Até Tempo Atd.)
1 04/02/2023 21:04:18 A0264	21:08:55 8m 35s	21:17:30 21:19:01	1m 31s Vermelho	903613	SILVANA DERCY ALVES 48 anos	21:05:51 0m	0s	21:25:05 5h 11s	05/02/2023 02.25.20 5h 21m 2s	00:07:35
2 02/02/2023 19:08:36 POA0090	0s	19:12:10 19:14:07	1m 57s Vermelho	902145	WALDEMIRA RAMOS CHRISTO 90 anos	19:08:22 0m	0s	19:52:08 12h 21m 20s	03/02/2023 08.13.31 13h 6m 55s	00:39:58
3 22/02/2023 10:57:02 PA0040	0s	11:07:18 11:07:42	24s Vermelho	917137	LUZIA DA SILVA 63 anos	10:59:46 0m	0s	11:54:51 55s	22/02/2023 11.55.54 58m 52s	00:47:33
4 21/02/2023 12:27:51 PA0052	0s	12:34:01 12:37:05	3m 4s Vermelho	916394	MARIA CANDIDA DA SILVA 91 anos	12:29:43 0m	0s	13:08:12 2h 23m 42s	21/02/2023 15.32.03 3h 4m 12s	00:34:11
5 14/02/2023 15:22:24 PA0073	0s	15:26:26 15:28:17	1m 51s Vermelho	911033	MARIA NILZA SANTOS DE 79 anos	15:24:59 0m	0s	15:53:00 1h 43m 32s	14/02/2023 17.36.36 2h 14m 12s	00:26:34
6 01/02/2023 22:03:38 PA0100	22:13:42 3m 32s	22:17:14 22:17:41	27s Vermelho	901493	EDILSON JOSE LIRA 78 anos	22:08:44 0m	0s	22:28:48 3h 57m 23s	02/02/2023 02.26.15 4h 22m 37s	00:11:34
7 25/02/2023 20:32:18 A0297	20:39:02 0s	20:38:15 20:41:01	2m 46s Vermelho	920320	EDMAR DE JESUS 43 anos	20:34:04 0m	0s	20:46:17 23h 30m 8s	26/02/2023 20.16.42 23h 44m 24s	00:08:02
8 27/02/2023 05:41:22 PA0005	0s	05:49:34 05:51:19	1m 45s Vermelho	921121	SEM DOC JOAO REBOLIN DA 77 anos	05:43:00 0m	0s	05:50:26 4h 14m 1s	27/02/2023 10.04.35 4h 23m 13s	00:00:52
9 02/02/2023 05:41:01 PA0008	0s	05:44:33 05:45:17	44s Vermelho	901555	JOSE DIAS DE MOURA 65 anos	05:42:11 0m	0s	05:48:35 9h 35m 21s	02/02/2023 15.22.21 9h 41m 20s	00:02:02
10 04/02/2023 13:36:57 A0165	0s	13:45:31 13:46:00	29s Vermelho	903372	ADRIANA FREIRE ESCOUTINHO 49 anos	13:40:40 0m	0s	13:48:06 34m 54s	04/02/2023 14.23.33 46m 36s	00:02:35
11 21/02/2023 19:52:32 A0334	0s	20:00:40 20:01:30	50s Vermelho	916685	LUCIO LIMA EFFGEN 37 anos	19:58:02 0m	0s	20:45:27 1m	21/02/2023 20.46.40 54m 8s	00:44:47
12 24/02/2023 22:16:40 A0398	22:25:31 4m 5s	22:29:36 22:30:09	33s Vermelho	919585	SEM DOC PEDRO HENRIQUE 20 anos	22:20:13 0m	0s	22:33:27 13m 15s	24/02/2023 22.47.12 30m 32s	00:03:51
13 26/02/2023 21:53:41 -----	22:20:43 -----	22:27:25 -----	1m 41s -----	921027	PNI FEMININO CABELO PRETO --	21:56:00 --	--	22:27:53 -----	28/02/2023 19.53.14 -----	00:00:28

## PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

**TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO (LARANJA) 355**

Retirada Senha / Senha	Cham. Painei Class. / Esp. Class.	Ini. Class. / Fim Class.	Tempo Class.	Cód. Atd.	Nome paciente / Idade	Fim Cad. / Meta Class.	Cham. Atd.	Tempo Atd.	Dt. Alta / Total (Class. até Alta)	Média atd. (início class. Até Tempo Atd.)
1 24/02/2023 15:38:02 POA0072	0s	15:44:48 15:47:30	2m 42s Laranja	919326	MARIA DA PENHA 100 anos	15:37:08 10m	0s	16:05:05 5h 46m 50s	24/02/2023 21.52.06 6h 16m 4s	00:20:17
2 03/02/2023 14:44:16 A0211	0s	14:51:36 14:54:41	3m 5s Laranja	902727	SEM DOC ORENILDA PATRICIA 49 anos	14:45:54 10m	0s	15:07:05 4h 48m 42s	03/02/2023 19.55.53 5h 11m 37s	00:15:29
3 03/02/2023 21:35:28 A0325	21:49:58 21s	21:50:19 21:54:46	4m 27s Laranja	902975	HERCULES BATISTA AMELIO 31 anos	21:38:40 10m	0s	22:15:25 2h 14m 29s	04/02/2023 00.30.22 2h 54m 54s	00:25:06
4 13/02/2023 18:06:47 PA0059	0s	18:12:45 18:13:30	45s Laranja	910193	VALDIVIO JESUS PIRES 62 anos	18:09:29 10m	0s	18:23:20 4h 5m 7s	13/02/2023 22.28.39 4h 21m 52s	00:10:35
5 17/02/2023 10:18:54 AD133	10:36:05 1m 7s	10:37:12 10:38:25	1m 13s Laranja	913422	SEM DOC MOANILDA RAMOS 57 anos	10:20:03 10m	0s	11:19:41 2h 3m 4s	17/02/2023 13.22.50 3h 3m 56s	00:42:29
6 17/02/2023 13:30:35 AD188	0s	13:36:05 13:37:18	1m 13s Laranja	913549	ZINEIDE MARTINUZO FLEGLER 47 anos	13:32:29 10m	18:34:07 0s	13:39:42 4h 55m 18s	17/02/2023 18.35.19 5h 4m 44s	00:03:37
7 17/02/2023 14:52:59 PA0062	0s	14:58:19 15:01:24	3m 5s Laranja	913618	ELIANE NUNES CARDOSO 63 anos	14:55:29 10m	0s	15:04:58 2h 21m 28s	17/02/2023 17.26.31 2h 33m 32s	00:06:39
8 21/02/2023 14:22:29 POA0064	0s	14:33:46 14:41:20	7m 34s Laranja	916458	MARIA DIAS DA ROCHA 93 anos	14:24:15 10m	0s	14:56:03 5h 48m 17s	21/02/2023 20.44.25 6h 21m 56s	00:22:17
9 22/02/2023 01:49:43 POA0002	0s	02:03:07 02:07:09	4m 2s Laranja	916808	SEBASTIAO SOARES 80 anos	01:52:57 10m	0s	02:12:09 47m 27s	22/02/2023 02.59.43 1h 9m 59s	00:09:02
10 26/02/2023 20:56:46 A0253	0s	21:01:41 21:03:39	1m 58s Laranja	920999	PNI FEMININO MORENO CABELO 23 anos	20:59:29 10m	0s	21:33:26 30m 10s	26/02/2023 22.03.42 1h 6m 56s	00:31:45
11 20/02/2023 17:02:37 PA0072	0s	17:11:05 17:15:31	4m 26s Laranja	915770	REGINALDO ANTONIO DOS 78 anos	17:03:51 10m	0s	17:25:49 3h 20m 51s	20/02/2023 20.46.57 3h 44m 20s	00:14:44
12 20/02/2023 17:25:20 A0295	17:54:12 45s	17:54:57 18:01:20	6m 23s Laranja	915787	ALESSANDRO ALVES DE 51 anos	17:26:21 10m	0s	18:07:03 2h 13m 13s	20/02/2023 20.20.19 2h 54m 59s	00:12:06
13 03/02/2023 09:57:33 G0012	10:02:57 1m 31s	10:04:28 10:09:27	4m 59s Laranja	902515	ELIZAINE DA SILVA LOPES 40 anos	10:01:11 10m	0s	10:12:48 2h 16m 10s	03/02/2023 12.29.02 2h 31m 29s	00:08:20
14 06/02/2023 22:30:17 AD466	0s	22:36:00 22:45:02	9m 2s Laranja	905131	MARCIO RASSELE 50 anos	22:32:26 10m	0s	23:00:59 8h 43m 55s	07/02/2023 07.44.58 9h 14m 41s	00:24:59
15 07/02/2023 07:17:48 PA0015	07:56:46 1m 21s	07:58:07 08:09:36	11m 29s Laranja	905260	DANUBIA SANTOS MESQUITA 35 anos	07:22:05 10m	0s	08:11:43 2h 4m 9s	07/02/2023 10.16.03 2h 58m 15s	00:13:36
16 07/02/2023 11:51:42		12:17:34	1m 23s	905517	JOSE CARLOS BERMUDEZ	11:54:08		12:30:02	07/02/2023 14.44.38	00:12:28



## PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

**TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO (AMARELO) 3107**

Retirada Senha / Senha	Cham. Painei Class. / Esp. Class.	Ini. Class. / Fim Class.	Tempo Class.	Cód. Atd.	Nome paciente / Idade	Fim Cad. / Meta Class.	Cham. Atd.	Tempo Atd.	Dt. Alta / Total (Class. até Alta)	Média atd. (início class. Até Tempo Atd.)
1 27/02/2023 08:15:38 A0084	08:17:52 2m 6s	08:19:58 08:21:03	1m 5s Amarelo	921263	TAINA BISPO PEREIRA 18 anos	08:16:27 60m	08:24:13 5m 29s	08:29:42 5h 45m 45s	27/02/2023 14.15.53 6h 17s	00:09:44
2 27/02/2023 14:38:10 A0246	14:43:50 1m 6s	14:44:56 14:47:07	2m 11s Amarelo	921665	JANIELLY CIPRIANO DOS 20 anos	14:39:03 60m	15:23:00 6m 3s	15:29:03 2h 47m 40s	27/02/2023 18.16.52 3h 38m 42s	00:44:07
3 27/02/2023 14:46:29 A0254	14:54:43 1m	14:55:43 14:56:46	1m 3s Amarelo	921675	GIZELLY QUEIROZ LOUREIRO 23 anos	14:47:47 60m	15:16:24 4m 33s	15:20:57 1m 42s	27/02/2023 15.22.43 36m 14s	00:25:14
4 24/02/2023 18:24:13 POA0082	0s 0s	18:28:46 18:30:37	1m 51s Amarelo	919431	MARIA QUEIROZ DE ARAUJO 85 anos	18:27:27 60m	0s 0s	18:40:16 6h 35m 29s	25/02/2023 01.15.56 6h 51m 43s	00:11:30
5 24/02/2023 20:20:24 A0365	20:26:25 11s	20:26:36 20:30:06	3m 30s Amarelo	919516	SEM DOC JOCEIEL MARTINS 27 anos	20:26:01 60m	0s 0s	20:35:40 48m 12s	24/02/2023 21.23.59 1h 3m 35s	00:09:04
6 24/02/2023 21:30:02 A0389	21:39:21 39s	21:40:00 21:41:18	1m 18s Amarelo	919564	JOANA GRAZIELY CORREIA DOS 21 anos	21:31:22 60m	21:58:02 5m 35s	22:03:37 45m 3s	24/02/2023 22.48.47 1h 18m 45s	00:23:37
7 25/02/2023 01:24:22 A0007	01:27:03 36s	01:27:39 01:29:11	1m 32s Amarelo	919652	JHONATAN LOUREIRO LOIOLA 24 anos	01:26:58 60m	01:35:12 11m 8s	01:46:20 2h 31m 16s	25/02/2023 04.17.43 2h 53m 21s	00:18:41
8 03/02/2023 20:29:41 POA0086	20:34:26 51s	20:35:17 20:37:26	2m 9s Amarelo	902924	TEREZA BARROS LEITE 80 anos	20:32:03 60m	20:41:36 2m 7s	20:43:43 9h 45m 18s	04/02/2023 06.29.05 9h 59m 24s	00:08:26
9 03/02/2023 21:01:36 PA0090	21:31:33 1m 4s	21:32:37 21:36:13	3m 36s Amarelo	902948	MARIA DA PENHA PEREIRA 70 anos	21:03:50 60m	21:47:05 2m 28s	21:49:33 52m 5s	03/02/2023 22.41.43 1h 40m 7s	00:16:56
10 03/02/2023 22:32:28 A0334	22:37:47 5m 14s	22:43:01 22:44:51	1m 50s Amarelo	902992	ADELSON COUTO RIBEIRO 47 anos	22:35:21 60m	0s 0s	23:14:30 6h 30m 3s	04/02/2023 05.44.38 7h 12m 10s	00:31:29
11 04/02/2023 00:02:47 A0002	00:04:30 32m 27s	00:36:57 00:38:15	1m 18s Amarelo	903027	MARINA GALDINA SIMOES 52 anos	00:03:54 60m	0s 0s	00:14:52 5h 55m 47s	04/02/2023 06.10.44 6h 7m 57s	#####
12 04/02/2023 13:01:06 A0155	13:12:22 15m 16s	13:27:38 13:31:39	4m 1s Amarelo	903349	ROSIANE RESSUREICAO DOS 22 anos	13:03:41 60m	16:44:16 46s	16:45:02 5h 55m 14s	04/02/2023 22.40.21 9h 39m 15s	03:17:24
13 04/02/2023 13:44:47 PA0055	0s 0s	13:52:44 13:55:43	2m 59s Amarelo	903376	THEREZA DE CAMIN 72 anos	13:48:32 60m	0s 0s	14:12:20 6h 7m	04/02/2023 20.21.50 6h 37m 3s	00:19:36
14 04/02/2023 15:37:59 PA0065	16:19:56 1m 59s	16:21:55 16:25:53	3m 58s Amarelo	903444	NELCI ROSA DE JESUS SANTOS 75 anos	15:39:08 60m	17:23:24 1m 47s	17:25:11 3h 23m 30s	04/02/2023 20.48.45 5h 10m 46s	01:03:16
15 04/02/2023 17:23:18 PA0074	0s 0s	17:27:22 17:29:41	2m 19s Amarelo	903503	RITA MOREIRA SPAGNOL 87 anos	17:25:10 60m	0s 0s	17:38:31 6h 43m	05/02/2023 00.21.35 6h 58m 17s	00:11:09
16 04/02/2023 18:30:43	18:35:42	18:36:28	2m 44s	903533	ANDRESSA FERNANDES DOS	18:32:51	19:16:33	19:21:16	04/02/2023 21.00.30	00:44:48

## PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

**TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO (VERDE) 16165**

Retirada Senha / Senha	Cham. Painel Class. / Esp. Class.	Ini. Class. / Fim Class.	Tempo Class.	Cód. Atd.	Nome paciente / Idade	Fim Cad. / Meta Class.	Cham. Atd.	Tempo Atd.	Dt. Alta / Total (Class. até Alta)	Média atd. (início class. Até Tempo Atd.)
1 27/02/2023 06:40:55 A0041	06:42:32 1m 54s	06:44:26 06:45:20	54s Verde	921151	ROSILENE MEIRA PIMENTEL 58 anos	06:42:08 120m	07:58:51 4m 33s	08:03:24 2m 47s	27/02/2023 08.06.16 1h 25m 21s	01:18:58
2 27/02/2023 06:47:51 PA0010	06:50:18 54s	06:51:12 06:52:49	1m 37s Verde	921156	OSNY SIQUEIRA 75 anos	06:48:44 120m	07:46:48 7m 2s	07:53:50 58m 14s	27/02/2023 08.52.21 2h 4m 30s	01:02:38
3 27/02/2023 06:49:53 A0045	06:56:40 45s	06:57:25 06:58:18	53s Verde	921163	RONALDO RODRIGUES DE 29 anos	06:55:49 120m	08:07:18 6m 18s	08:13:36 9m 48s	27/02/2023 08.23.29 1h 33m 36s	01:16:11
4 27/02/2023 07:04:19 PA0014	07:08:44 54s	07:09:38 07:10:34	56s Verde	921174	GABRIEL CARVALHO DA COSTA 74 anos	07:07:49 120m	08:35:51 6m 52s	08:42:43 2h 13m 5s	27/02/2023 10.55.54 3h 51m 35s	01:33:05
5 27/02/2023 07:08:24 A0051	07:12:52 35s	07:13:27 07:14:30	1m 3s Verde	921179	DANIEL DE JESUS JUNIOR 28 anos	07:12:16 120m	08:31:20 2m 27s	08:33:47 1m 37s	27/02/2023 08.35.30 1h 27m 6s	01:20:20
6 27/02/2023 07:22:47 A0059	07:29:50 3m 8s	07:32:58 07:35:31	2m 33s Verde	921192	JOAO ANDRE DOS SANTOS 21 anos	07:24:08 120m	08:52:56 3m 26s	08:56:22 16m 45s	27/02/2023 09.13.12 1h 50m 25s	01:23:24
7 27/02/2023 07:24:49 A0061	07:38:06 3m 19s	07:41:25 07:42:30	1m 5s Verde	921197	JEFFERSON PEREIRA FRANCO 23 anos	07:26:48 120m	09:00:00 10m 8s	09:10:08 31s	27/02/2023 09.11.04 1h 46m 15s	01:28:43
8 27/02/2023 08:32:44 A0095	08:35:55 1m 10s	08:37:05 08:39:01	1m 56s Verde	921291	JADSON DE JESUS SANTOS 20 anos	08:33:57 120m	10:16:30 1m 36s	10:18:06 51s	27/02/2023 10.19.04 1h 46m 20s	01:41:01
9 27/02/2023 08:36:56 A0097	08:41:31 1m	08:42:31 08:43:48	1m 17s Verde	921298	ANA LUCIA DA SILVA ARAUJO 40 anos	08:38:40 120m	10:19:20 7m 42s	10:27:02 2h 54m 15s	27/02/2023 13.21.23 4h 44m 27s	01:44:31
10 27/02/2023 08:43:19 A0100	08:46:32 1m 13s	08:47:45 08:48:45	1m Verde	921307	WILDOM CARVALHO RODRIGUES 20 anos	08:44:18 120m	10:28:37 2m 7s	10:30:44 1m 42s	27/02/2023 10.32.54 1h 49m 35s	01:42:59
11 27/02/2023 08:49:06 A0104	08:55:10 1m 13s	08:56:23 08:57:54	1m 31s Verde	921316	ELIANA DOS SANTOS 44 anos	08:50:11 120m	10:40:05 2m 32s	10:42:37 1m 25s	27/02/2023 10.44.07 1h 55m 1s	01:46:14
12 27/02/2023 09:01:03 A0112	09:13:04 1m 1s	09:14:05 09:15:36	1m 31s Verde	921332	TASSIA DA SILVA DIAS 25 anos	09:03:50 120m	10:44:30 5m 21s	10:49:51 2m 18s	27/02/2023 10.52.18 1h 51m 15s	01:35:46
13 27/02/2023 09:17:46 A0121	09:31:13 47s	09:32:00 09:33:27	1m 27s Verde	921354	ECLISON VIANA TIMOTEO 23 anos	09:20:59 120m	10:58:19 2m 24s	11:00:43 3m 28s	27/02/2023 11.04.18 1h 46m 32s	01:28:43
14 27/02/2023 09:24:07 A0123	09:35:48 0s	09:35:27 09:36:35	1m 8s Verde	921362	NATAN AGUIAR DE OLIVEIRA 24 anos	09:25:13 120m	11:05:54 3m 11s	11:09:05 2m 26s	27/02/2023 11.11.35 1h 47m 28s	01:33:38
15 27/02/2023 10:25:24 A0153	10:37:56 33s	10:38:29 10:39:18	49s Verde	921441	JULIANA DOS SANTOS 42 anos	10:27:18 120m	13:22:00 2m 41s	13:24:41 5m 8s	27/02/2023 13.29.53 3h 4m 29s	02:46:12
16 27/02/2023 10:36:59	10:49:51	10:50:48	51s	921458	GIOVANA HUVER MEIRELES	10:38:05	13:45:46	13:51:30	27/02/2023 13.53.24	03:00:42



## PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO (AZUL) 48										
Retirada Senha / Senha	Cham. Painel Class. / Esp. Class.	Ini. Class. / Fim Class.	Tempo Class.	Cód. Atd.	Nome paciente / Idade	Fim Cad. / Meta Class.	Cham. Atd.	Tempo Atd.	Dt. Alta / Total (Class. até Alta)	Média atd. (início class. Até Tempo Atd.)
1 03/02/2023 18:17:19 A0282	18:21:16 1m 30s	18:22:46 18:24:52	2m 6s Azul	902836	FABIO CARVALHO DA SILVA 39 anos	18:19:10 240m	20:42:23 18s	20:42:41 9h 21m 30s	04/02/2023 06.04.16 11h 46m 57s	02:19:55
2 07/02/2023 12:21:50 A0203	13:28:50 6m 5s	13:34:55 13:38:35	1m 40s Azul	905537	BRUNO SANTANA 28 anos	12:24:11 240m	16:14:57 1m 40s	16:16:37 2m 22s	07/02/2023 16.19.03 3h 57m 13s	02:41:42
3 06/02/2023 21:09:59 A0446	21:17:03 58s	21:18:01 21:24:11	6m 10s Azul	905092	PEDRO PAULO NEVES 45 anos	21:11:53 240m	0s	00:23:38 6s	07/02/2023 00.23.48 3h 13m 49s	03:05:37
4 11/02/2023 05:16:27 A0026	05:19:08 1m 23s	05:20:31 05:22:14	1m 43s Azul	908505	SILMARA KELES DE OLIVEIRA 49 anos	05:18:10 240m	10:07:07 1m 46s	10:08:53 3s	11/02/2023 10.08.59 4h 52m 32s	04:48:22
5 28/02/2023 09:12:39 A0117	09:15:44 0s	09:15:44 09:17:15	1m 31s Azul	922356	SEM DOC HERALDO DE OLIVEIRA 52 anos	09:13:44 240m	0s	09:20:24 8h 7m 13s	28/02/2023 17.27.40 8h 15m 1s	00:04:40
6 28/02/2023 16:08:02 A0358	17:33:01 4m 49s	17:37:50 17:40:29	2m 39s Azul	922805	SEM DOC THALISSON ALMEIDA 21 anos	16:08:49 240m	17:43:27 11m 42s	17:55:09 4m 15s	28/02/2023 17.59.40 1h 51m 38s	00:17:19
7 07/02/2023 14:07:29 A0241	14:35:54 18m 28s	14:54:22 14:58:06	1m 44s Azul	905616	DULCINEIA RODRIGUES 48 anos	14:11:41 240m	16:40:39 9m 11s	16:49:50 11s	07/02/2023 16.50.08 2h 42m 39s	01:55:28
8 07/02/2023 14:32:50 A0252	15:46:03 12m 33s	15:58:36 16:00:02	1m 26s Azul	905640	MARIO HENRIQUE VIRGINIO 36 anos	14:34:45 240m	17:02:22 1m 20s	17:03:42 1m 42s	07/02/2023 17.05.59 2h 33m 9s	01:05:06
9 08/02/2023 03:05:07 A0012	03:08:07 1m 13s	03:09:20 03:10:15	55s Azul	908004	EDINALDO FELIX DE CARVALHO 44 anos	03:07:33 240m	04:39:13 24s	04:39:37 7s	08/02/2023 04.40.18 1h 35m 11s	01:30:17
10 06/02/2023 08:04:03 A0037	08:11:32 1m 45s	08:13:17 08:14:24	1m 7s Azul	904328	MAURICIO ARGENTINA 54 anos	08:04:57 240m	10:22:42 2m 34s	10:25:16 4s	06/02/2023 10.25.25 4h 21m 22s	04:11:59
11 06/02/2023 08:27:47 PG0001	08:35:26 4m 59s	08:40:25 08:41:19	54s Azul	904449	MARLI ANGELO GALDINO 75 anos	08:29:16 240m	12:16:55 1m 42s	12:18:37 4s	06/02/2023 12.18.46 3h 50m 59s	03:38:12
12 08/02/2023 08:08:16 PA0026	08:13:20 0s	08:13:20 08:14:54	1m 34s Azul	906123	MANUEL BATISTA DOS SANTOS 76 anos	08:09:42 240m	08:26:37 23s	08:27:00 1h 2m 2s	08/02/2023 09.29.07 1h 20m 51s	00:13:40
13 07/02/2023 08:23:16 A0091	10:39:22 1m 33s	10:40:55 10:46:30	5m 35s Azul	905329	ELISANGELA REGINA PENA 46 anos	08:24:33 240m	10:51:52 4m 37s	10:56:29 2m 9s	07/02/2023 10.58.42 2h 35m 26s	00:15:34
14 07/02/2023 09:02:18 PA0034	09:24:41 8m 38s	09:33:19 09:37:16	3m 57s Azul	905375	ANTONIO PEREIRA DE QUEIROZ 76 anos	09:04:21 240m	11:27:36 3m 17s	11:30:53 1h 44m 45s	07/02/2023 13.15.41 4h 13m 23s	01:57:34
15 07/02/2023 10:58:48 A0182	13:01:30 3m 53s	13:05:23 13:07:08	1m 45s Azul	905490	STEFANNY MOREIRA XAVIER 18 anos	11:03:10 240m	14:55:57 3m 53s	14:59:50 9m 24s	07/02/2023 15.09.18 4h 10m 30s	01:54:27
16 07/02/2023 11:13:30	13:01:33	13:10:21	2m	905493	CAIO CEZAR SANTANA	11:14:51	14:59:24	15:01:52	07/02/2023 15.04.54	01:51:31

## PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

**TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO (BRANCO) 2502**

Retirada Senha / Senha	Cham. Painei Class. / Esp. Class.	Ini. Class. / Fim Class.	Tempo Class.	Cód. Atd.	Nome paciente / Idade	Fim Cad. / Meta Class.	Cham. Atd.	Tempo Atd.	Dt. Alta / Total (Class. até Alta)	Média atd. (início class. Até Tempo Atd.)
1 03/02/2023 15:05:57 A0221	15:17:28 1m 32s	15:19:00 15:19:04	4s SITUAÇÃO	902741	CARLOS ALBERTO PAONESSA 54 anos	15:08:14 1440m	19:59:39 14s	19:59:53 11s	03/02/2023 20.00.08 4h 54m 11s	04:40:53
2 03/02/2023 19:04:29 A0274	19:09:01 2m 30s	19:11:31 19:11:36	5s SITUAÇÃO	902870	GEOVANE VIANA ROCHA 36 anos	19:07:25 1440m	21:42:23 1m 1s	21:43:24 20s	03/02/2023 21.44.08 2h 39m 39s	02:31:53
3 03/02/2023 19:08:01 A0276	19:16:17 28s	19:16:45 19:16:52	7s SITUAÇÃO	902873	JILCYMAR SALGADO DE 40 anos	19:11:41 1440m	21:44:40 27s	21:45:07 14s	03/02/2023 21.45.27 2h 37m 26s	02:28:22
4 03/02/2023 19:11:05 A0278	19:17:31 40s	19:18:11 19:18:38	27s SITUAÇÃO	902874	JOSIANE SILVA DE OLIVEIRA 18 anos	19:13:10 1440m	21:45:35 41s	21:46:16 12s	03/02/2023 21.46.33 2h 35m 28s	02:28:05
5 03/02/2023 19:21:19 A0281	19:25:14 35s	19:25:49 19:25:52	3s SITUAÇÃO	902883	JOZIANI DE ALMEIDA LOIOLA 45 anos	19:22:29 1440m	21:59:33 44s	22:00:17 15s	03/02/2023 22.00.37 2h 39m 18s	02:34:28
6 03/02/2023 19:22:59 A0283	19:30:38 25s	19:31:03 19:31:09	6s SITUAÇÃO	902887	NILCIANE DA CONCEICAO ROSA 43 anos	19:24:54 1440m	22:04:59 45s	22:05:44 14s	03/02/2023 22.06.04 2h 43m 5s	02:34:41
7 03/02/2023 20:16:05 A0300	20:23:38 25s	20:24:03 20:24:07	4s SITUAÇÃO	902915	ANDREIA CASSOTE DA SILVA 45 anos	20:17:18 1440m	22:41:58 59s	22:42:57 17s	03/02/2023 22.43.21 2h 27m 16s	02:18:54
8 04/02/2023 15:22:46 A0187	15:58:46 0s			903433	RODRIGO CHRISTO CALEFFI 33 anos	15:26:54 1440m	21:51:20 47s	21:52:07 1m 3s	04/02/2023 21.53.17 6h 30m 31s	21:52:07
9 04/02/2023 15:41:53 A0191	16:26:52 0s			903448	MARIA VCTORIA DE AMORIM 18 anos	15:44:12 1440m	21:53:37 51s	21:54:28 11s	04/02/2023 21.54.44 6h 12m 51s	21:54:28
10 04/02/2023 16:06:32 PA0067	16:50:52 0s			903459	MARIVALDA OLIVEIRA DE 56 anos	16:08:49 1440m	21:54:58 15s	21:55:13 11s	04/02/2023 21.55.29 5h 48m 57s	21:55:13
11 04/02/2023 16:08:54 PA0068	16:54:44 0s			903461	AMANDA PINTO DOS SANTOS 24 anos	16:11:05 1440m	21:55:37 12s	21:55:49 12s	04/02/2023 21.56.06 5h 47m 12s	21:55:49
12 04/02/2023 16:21:23 A0197	16:49:39 0s			903465	ERIVALDO DAMASCENO PIRES 29 anos	16:22:52 1440m	21:56:13 34s	21:56:47 12s	04/02/2023 21.57.03 5h 35m 40s	21:56:47
13 04/02/2023 16:34:54 A0200	17:03:31 0s			903469	KAIQUE XAVIER DA CONCEICAO 29 anos	16:35:51 1440m	21:57:16 12s	21:57:28 12s	04/02/2023 21.57.48 5h 22m 54s	21:57:28
14 04/02/2023 16:57:34 A0206	17:27:30 0s			903483	JENIFFER EMANUELA EDUARDO 32 anos	17:01:29 1440m	22:52:05 23s	22:52:28 4s	04/02/2023 22.52.37 5h 55m 3s	22:52:28
15 04/02/2023 17:10:00 PA0070	17:59:38 0s			903490	JACIMAR PEREIRA DA SILVA 66 anos	17:11:16 1440m	22:52:45 23s	22:53:08 4s		22:53:08
16 04/02/2023 17:17:41	18:12:09			903498	GISLAYNE DA SILVA AFONSO	17:19:34	22:53:27	22:53:56	04/02/2023 22.54.18	22:53:56

## Relatório resumo



### PRONTO ATENDIMENTO DO TREVO DE ALTO LAGE

Dados referente à 01/02/2023 até 28/02/2023 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas | MV - Sistema de Gestão do Fluxo da Urgência

#### RELATÓRIO RESUMO

TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO		22197			
CLASSIFICADOS POR GRAVIDADE	QTD	PERC.	Média espera class.	Média tempo class.	Média para atendimento
VERMELHO	20	0,09%	00:01:16	00:01:23	00:21:02
LARANJA	355	1,60%	00:01:00	00:02:36	00:22:48
AMARELO	3107	14,00%	00:01:32	00:02:21	00:36:14
VERDE	16165	72,83%	00:01:51	00:01:47	01:52:56
AZUL	48	0,22%	00:02:56	00:01:53	02:12:54
BRANCO	2502	11,27%			
	<b>22197</b>	<b>100,00%</b>	<b>00:01:43</b>	<b>00:02:00</b>	<b>01:05:11</b>
ATENDIDOS POR ESPECIALIDADE		QTD	PERC.		
CLINICA MEDICA	13259	59,73%			
ODONTOLOGIA	922	4,15%			
PEDIATRIA	8016	36,11%			
	<b>22197</b>	<b>100,00%</b>			
TOTAL DE EVASÃO		3			
TOTAL DE DESISTÊNCIA CLASSIFICAÇÃO		8			
TOTAL DE DESISTÊNCIA MÉDICA		1282			



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SETOR DE INTERNAÇÃO

 <b>PRONTO ATENDIMENTO</b> <b>MONSENHOR RÔMULO NEVES BALESTRERO</b> <b>(PA DO TREVO)</b>					
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO NO PA DO TREVO					
Data da Pesquisa: <u>23/09/2023</u>			Bairro que Reside: <u>Santa Antonia</u>		
Veio Direto ao PA do Trevo: <input checked="" type="checkbox"/> Sim ( ) Não			Procurou a UBS Antes do PA ( ) Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não		
SERVIÇOS/SETORES AVALIADOS	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não se Aplica
1. Atendimento na Recepção - Admissão		<input checked="" type="checkbox"/>			
2. Atendimento na Classificação de Risco		<input checked="" type="checkbox"/>			
3. Atendimento Pelos Controladores de Acesso	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. Atendimento Médico – Consulta/Reavaliação	<input checked="" type="checkbox"/>				
5. Atendimento pela Equipe de Enfermagem Após a Consulta Médica	<input checked="" type="checkbox"/>				
6. Limpeza da PA – Limpeza Geral do PA	<input checked="" type="checkbox"/>				
TEMPO DE ESPERA	Rápido	Razoável	Demorado	Muito Demorado	Não se Aplica
07. Para Ser Classificado Pelo Enfermeiro	<input checked="" type="checkbox"/>				
08. Para ser Consultado pelo Médico	<input checked="" type="checkbox"/>				
09. Para Coletar Exames Laboratoriais (quando necessário)	<input checked="" type="checkbox"/>				
10. O SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESSE ATENDIMENTO?	Resolvido	Parcialmente Resolvido	Não Foi Resolvido	Não se Aplica	
		<input checked="" type="checkbox"/>			
11. NO GERAL, EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO NO PA DO TREVO, VOCÊ	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não se Aplica

**TOTAL DE PESQUISAS NA INTERNAÇÃO: 155 usuários**



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO SETOR CLÍNICO/PEDIÁTRICO

 <b>IESP</b> <small>INSTITUTO DE PESQUISA DE SAÚDE PÚBLICA</small>		<b>PRONTO ATENDIMENTO</b> <b>MONSENHOR RÔMULO NEVES BALESTRERO</b> <b>(PA DO TREVO)</b>				
<b>AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO NO PA DO TREVO</b>						
Data da Pesquisa: 06/2/2023			Bairro que Reside: Vila Rica			
Veio Direto ao PA do Trevo: <input checked="" type="checkbox"/> Sim ( ) Não			Procurou a UBS Antes do PA ( ) Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não			
SERVIÇOS/SETORES AVALIADOS	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não se Aplica	
1. Atendimento na Recepção - Admissão		X				
2. Atendimento na Classificação de Risco		X				
3. Atendimento Pelos Controladores de Acesso	X					
4. Atendimento Médico – Consulta/Reavaliação	X					
5. Atendimento pela Equipe de Enfermagem Após a Consulta Médica		X				
6. Limpeza da PA – Limpeza Geral do PA	X					

**TOTAL DE PESQUISAS NA CLÍNICA: 2.227 usuários**