

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
MARIA ESTHER SOUTO CARVALHO**

RELATÓRIO ANUAL - UPA IMBIRIBEIRA -

2025



José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 11

Ficha Técnica

Presidência	Yurgan Targe Passos
Coordenação Geral	José Augusto Lins
Coordenação Médica	Rafael Vieira
Coordenação Assistencial	Débora Almeida
Supervisora de RH	Claudia Lopes
Coordenação Farmacêutica	Cecília Guerra
Supervisor Financeiro	Rosely Barros
Supervisor de TI	Jaime de Souza

Autores

Coordenação Geral	José Augusto Lins
Coordenação Médica	Rafael Vieira
Coordenação Assistencial	Débora Almeida
Coordenação Farmacêutica	Cecília Guerra
Supervisão de TI	Jaime de Souza
Supervisor Financeiro	Rosely Barros
Supervisora de RH	Claudia Lopes
Técnico de Segurança do Trabalho	Wilma Santos

APRESENTAÇÃO

O documento a seguir refere-se ao relatório anual - 2025 de execução do 5º ano do Contrato de Gestão de número 003/21 firmado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a OSS ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA – S3 GESTÃO EM SAÚDE – UPA IMBIRIBEIRA, em 01 de julho de 2021, iniciando suas atividades no mesmo período.

O relatório é composto de dados levantados a partir do sistema MV e análises da equipe gestora.

INTRODUÇÃO

A Unidade de Pronto Atendimento Maria Ester Souto Carvalho, UPA-Imbiribeira, está localizada na Avenida Mascarenhas de Moraes, 4223, Recife. Sua área de abrangência corresponde ao distrito sanitário VI, da Cidade do Recife.

Esta Unidade realiza atendimentos de urgência e emergência das especialidades Clínica Médica, Pediatria e Traumatologia com apoio diagnóstico de exames laboratoriais, radiológicos e eletrocardiográficos. A prioridade do atendimento é definida pela classificação de risco dos pacientes, de acordo com o protocolo de Manchester.

Desde o dia 01/07/2021, a unidade passou a ser gerenciada pela Associação de Proteção a Maternidade e Infância de Ubaíra – S3 Gestão em Saúde, que teve como primeira ação o aumento do dimensionamento do quadro médico, principalmente na especialidade Clínica Médica, que tem o maior volume de atendimentos na unidade. A partir dessa data, a UPA Imbiribeira passou a contar com 5 médicos clínicos, 2 pediatras e 1 ortopedista – durante o plantão diurno, e 4 médicos clínicos, 2 pediatras e 1 ortopedista – durante o plantão noturno. Totalizando 15 (quinze) profissionais médicos nas 24 horas, um acréscimo de três profissionais por plantão, reduzindo consideravelmente o tempo médio de atendimento aos usuários com ganho na qualidade da assistência. Além disso, passamos a ter profissional de Assistência Social 24 (vinte e quatro) horas por dia, o que otimizou o plantão noturno quanto a pacientes e acompanhantes que precisam de maior atenção, sobretudo os que buscam a

unidade, e vítimas de vulnerabilidade social, necessitando de informações e cuidados. Importante destacar, que a partir do mês de janeiro de 2025 conquistamos um novo reforço e passamos a ter mais 1 médico clínico nos plantões diurnos, após a formalização do 10º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 003/2021, o que otimizou ainda mais a dinâmica dos plantões. Tal redimensionamento nas equipes permitiu um atendimento mais humanizado e qualificado, priorizando sempre o acolhimento, segurança e cuidado aos nossos usuários.

Em síntese, este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela gestão no último ano, 2025. Nele, evidencia-se que a unidade vem mantendo, de forma resolutiva e qualificada, sua operação, mesmo atendendo acima da meta pactuada de 15.000 atendimentos/mês, **meta essa repactuada em Outubro de 2025, através do 14º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão**. Vale salientar que esse último pedido de repactuação foi realizado em 12/11/2024, conforme *Processo SEI nº 2300000709.000098/2024-81*, sendo formalizado, através do referido termo aditivo, 11 (onze) meses após sua solicitação. Ocorre que a média de atendimentos/mês na unidade de saúde, no ano de 2025, vem ultrapassado, crescentemente, a nova média pactuada, conforme evidenciado no exercício, onde realizamos durante o período **200.974 (duzentos mil, novecentos e setenta e quatro)** atendimentos, com uma média mensal de **16.747 (dezesesseis mil, setecentos e quarenta e sete)** atendimentos/mês, destacando a necessidade de nova repactuação da meta de atendimento contratual, solicitada por essa Organização Social através do *Processo SEI nº 2300000709.000238/2025-01*, aberto em 09/12/2025. Vale destacar que a S3 Gestão em Saúde tem como compromisso o atendimento humanizado, qualificado e resolutivo e, diante da necessidade da requalificação do serviço, em parceria com a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco, pactuou, em Agosto de 2025, o 13º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, em referência ao plano de investimento, para a aquisição de equipamentos e mobiliário, que garantiu melhoras estruturais e assistenciais, qualificando o serviço, com foco, principalmente, na segurança do paciente. Essas ações vêm proporcionando um atendimento mais eficaz e seguro aos pacientes, garantindo melhores desfechos clínicos diante do cenário estabelecido. Salientamos que a S3 Gestão em Saúde tem como compromisso sanitário a qualificação das suas equipes através de protocolos terapêuticos e treinamentos elaborados mensalmente

pelo Núcleo de Educação Permanente e Humanização, apoiados pela Coordenação Geral, bem como a manutenção do modelo assistencial, sempre em conformidade com sua missão, visão e valores, privilegiando a humanização, educação e assistência social.

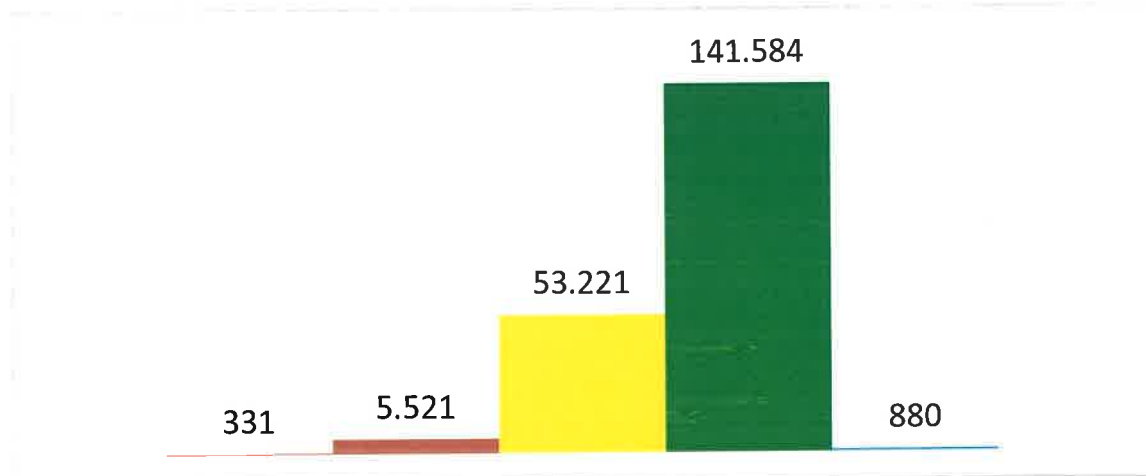
I- DESEMPENHO ASSISTENCIAL

1. PRODUÇÃO

No ano de 2025, houveram 200.974 atendimentos, distribuídos nas seguintes especialidades: Clínica Médica (155.918); Pediatria (18.167) e Ortopedia (26.889).

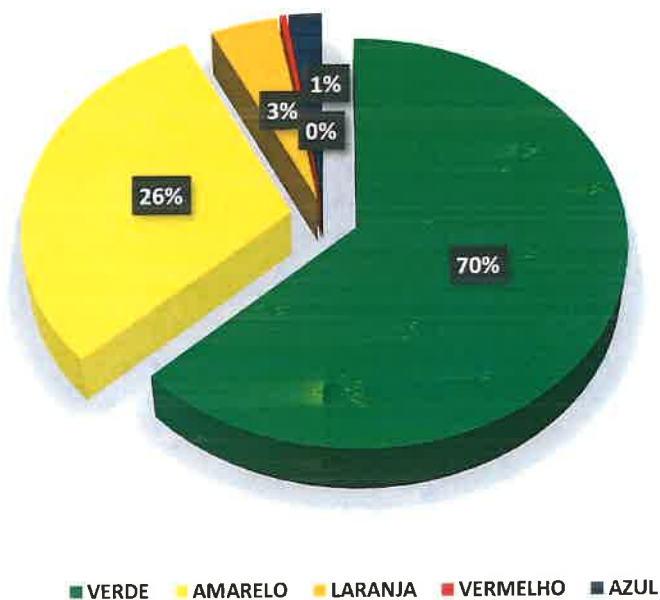
Segundo o protocolo de Manchester, os pacientes foram classificados como: prioridade emergente (vermelha) - 331; muito urgente (laranja) - 5.521; urgente (amarela) - 53.221 e pouco urgente (verde) - 141.584; Não Urgente (azul) - 880.





Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

QUANTIDADE CLASSIFICAÇÕES/PRIORIDADES



Relação de quantidade de classificação entre as prioridades

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

CLASSIFICAÇÕES 2025

PRIORIDADES	QUANTIDADE	%
VERMELHO	331	0,16
LARANJA	5.521	2,74
AMARELO	53.221	26,41
VERDE	141.584	70,25
AZUL	880	0,44
TOTAL	201.537	100

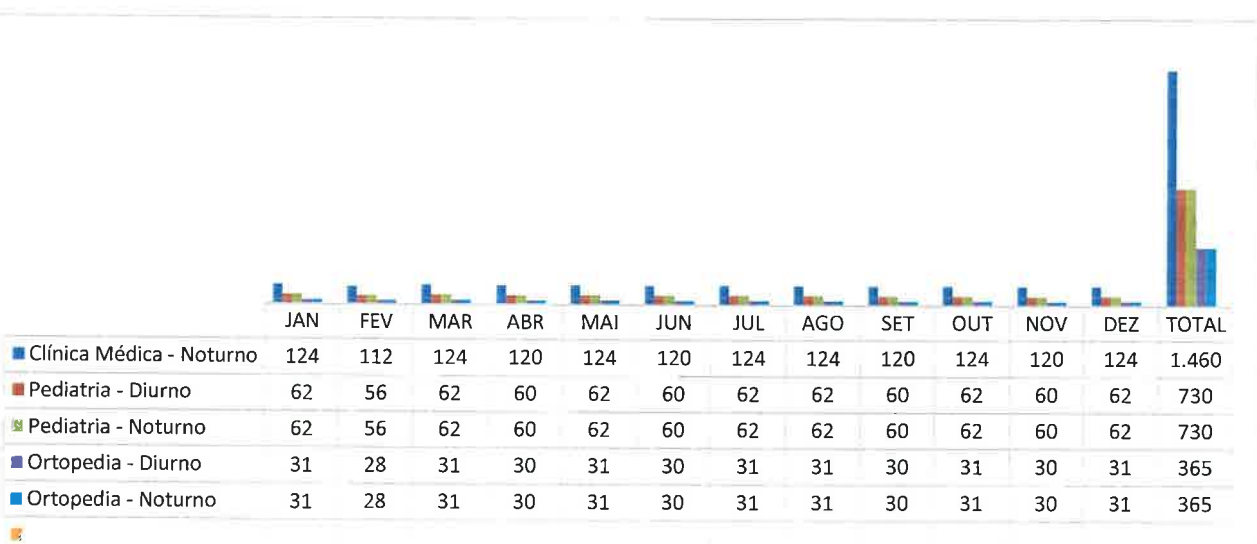
1.1 ESCALA MÉDICA

Com o início da nova administração, sob a gestão da S3 Gestão em Saúde, a equipe médica passou a ser contratada pelo regime de pessoa jurídica (PJ).

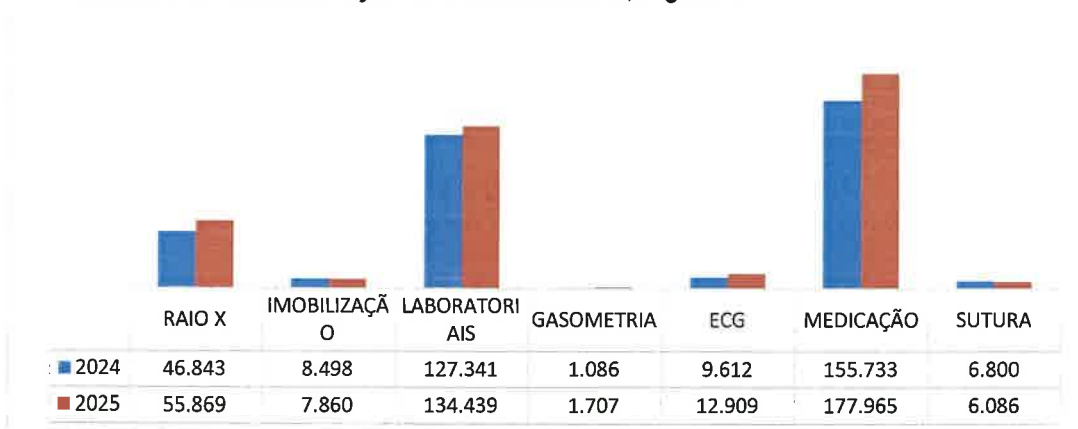
A partir de março de 2025, a UPA Imbiribeira passou a contar com o acréscimo de mais um clínico na equipe médica, totalizando seis profissionais clínicos, cuja escala no ano de 2025 foi elaborada da seguinte forma: no plantão diurno, das 07h00 às 19h00, a equipe é composta por seis clínicos, dois pediatras e um traumatologista e no plantão noturno, das 19h00 às 07h00, a composição é de quatro clínicos, dois pediatras e um traumatologista.

Figura 1 – Tabela de escala anual por especialidade e quantidades

ESPECIALIDADES	ESCALA												PLANTÕES
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Clínica Médica - Diurno	186	168	186	186	186	186	186	186	186	186	186	197	2.225
Clínica Médica - Noturno	124	112	124	120	124	120	124	124	120	124	120	124	1.460
Pediatria - Diurno	62	56	62	60	62	60	62	62	60	62	60	62	730
Pediatria - Noturno	62	56	62	60	62	60	62	62	60	62	60	62	730
Ortopedia - Diurno	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
Ortopedia - Noturno	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365



Em relação aos procedimentos executados em 2025, observamos que o número da maioria dos procedimentos se manteve constante, destacando um aumento significativo nos exames laboratoriais e na administração de medicamentos, Figura 1



Quantidade de Procedimentos 2024 e 2025

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

Figura 1- Comparativo de procedimentos realizados em 2024 e 2025

Fonte: Boletim Informativo Diário (BID)

COMPARATIVO DOS PROCEDIMENTOS NO PERÍODO

	2024	2025
RAIO X	46.843	55.869
IMOBILIZAÇÃO	8.498	7.860
LABORATORIAIS	127.341	134.439
NEBULIZAÇÃO	19	1.707
ECG	9.612	12.909
MEDICAÇÃO	155.733	177.965
SUTURA	5.204	6.800

1.2 Atendimentos por procedência em 2025

LOCAL DE PROCEDÊNCIA	QUANTIDADE
AEROPORTO	3
BOMBEIRO	22
DELEGACIAS	26
DOMICILIO	200487
ESCOLA	8
GUARNIÇÃO POLICIAL	85
HOSPITAL GETULIO VARGAS	10
HOSPITAL PROCAPE	1
HOTEL	16
LABORATORIO	51
POLICLINICA MARIA CRAVO	
GAMA	1
PROVISORIO	1716
SAMU	277
SHOPPING	6
TRABALHO	420
UPA JABOATÃO	1
VIA URBANA	71

2. INDICADORES DA QUALIDADE

2.1. Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR

O Protocolo de Manchester foi desenvolvido para organizar o fluxo nos serviços de urgência, garantindo que o atendimento seja realizado dentro de um intervalo seguro e adequado à gravidade de cada caso. É baseado em sinais e sintomas, que permite a identificação de prioridade e a definição do tempo alvo recomendado até a avaliação médica, sem intenção de definição de diagnóstico nesta ocasião.

Na UPA Imbiribeira, a classificação de risco é realizada pelo enfermeiro, que, a partir das queixas do paciente, identifica o fluxograma e o discriminador mais adequados, a fim de determinar a prioridade de atendimento. O tempo máximo estimado para o acolhimento inicial é de 10 minutos, garantindo agilidade e organização no cuidado emergencial. Destaca-se que em 2025, a Unidade obteve uma média de 85% do cumprimento deste tempo. Este tempo é influenciado pela quantidade de pacientes que buscam o serviço e neste ano, foi verificado um aumento expressivo de classificações de risco, totalizando 201.537 pacientes.

Após a conclusão da etapa de classificação, os pacientes são cadastrados e encaminhados para o atendimento médico, cuja prioridade varia conforme a gravidade indicada pelas cores: vermelho (emergente) - imediato; laranja (muito urgente) - até 10 minutos; amarelo (urgente) - até 60 minutos; verde (pouco urgente) - até 120 minutos; azul (não urgente) - até 240 minutos.

2.2. Atenção ao Usuário

Em 2025, foram aplicados dois modelos de Pesquisa de Satisfação dos usuários na unidade, em decorrência da atualização metodológica promovida pela Secretaria de Saúde do Estado.

No período de janeiro a agosto de 2025, a pesquisa foi realizada por meio de um questionário composto por 11 perguntas, totalizando 16.763 pesquisas aplicadas, conforme demonstrado na figura 1.



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE
CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO IMBIRIBEIRA

UPA:

Anual/2025

Mês de referência:

Nº DE PACIENTES E ACOMPANHANTES ENTREVISTADOS: 16 763

PERGUNTAS													SEM RESPOSTA		TOTAL
	PÉSSIMO		RUIM		REGULAR		BOM		EXCELENTE						
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	551	3%	1.435	9%	5.008	30%	7.147	43%	2.234	13%	388	2%		16.763	
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	522	3%	1.145	7%	4.363	26%	8.096	48%	2.242	13%	395	2%		16.763	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	749	4%	1.719	10%	5.240	31%	6.668	40%	1.998	12%	389	2%		16.763	
4. Demora no atendimento:															
4.1. Pelos Enfermeiros	875	5%	2.108	13%	4.573	27%	6.780	40%	2.032	12%	395	2%		16.763	
4.2. Pela Recepção	869	5%	2.108	13%	4.532	27%	6.767	40%	2.024	12%	403	2%		16.763	
4.3. Pelos Médicos	885	5%	2.114	13%	4.604	27%	6.774	40%	2.019	12%	387	2%		16.763	
5. A boa vontade e disposição das pessoas durante o atendimento:															
5.1. Dos Enfermeiros	491	3%	1.134	7%	4.424	26%	8.082	48%	2.242	13%	390	2%		16.763	
5.2. Dos funcionários da Recepção	505	3%	1.132	7%	4.422	26%	8.058	48%	2.244	13%	402	2%		16.763	
5.3. Dos médicos	508	3%	1.138	7%	4.428	26%	8.058	48%	2.247	13%	384	2%		16.763	
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	670	4%	1.674	10%	5.017	30%	7.028	42%	1.979	12%	395	2%		16.763	
7. Tratamento:															
7.1. Pelos enfermeiros	572	3%	1.346	8%	4.389	26%	7.851	47%	2.227	13%	378	2%		16.763	
7.2. Pelos funcionários da Recepção	562	3%	1.340	8%	4.385	26%	7.865	47%	2.222	13%	389	2%		16.763	
7.3. Pelos Médicos	566	3%	1.353	8%	4.398	26%	7.856	47%	2.219	13%	371	2%		16.763	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	665	4%	1.412	8%	4.663	28%	7.588	45%	2.057	12%	378	2%		16.763	
9. As explicações do médico durante o atendimento?	631	4%	1.344	8%	4.437	26%	7.887	47%	2.090	12%	374	2%		16.763	
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	865	5%	1.428	9%	4.312	26%	7.682	46%	2.113	13%	383	2%		16.763	
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	753	4%	1.815	11%	5.827	35%	6.394	38%	1.594	10%	380	2%		16.763	
TOTAL	11.239	3,94%	25.745	9,03%	79.082	27,75%	126.561	44,41%	35.783	12,56%	6.561	2,30%		284.971	

FIGURA 01

A partir de setembro de 2025, a Secretaria de Saúde do Estado implementou um novo modelo de pesquisa, mais enxuto, com o objetivo de otimizar o tempo de resposta dos pacientes, sem prejuízo da qualidade e da relevância da avaliação dos serviços prestados. Com a adoção da nova metodologia, a pesquisa foi aplicada por meio de 8 perguntas, preservando a efetividade e a importância do processo de avaliação da satisfação dos usuários. Nesse período, foram realizadas 8.434 pesquisas, conforme apresentado na figura 2.

Considerando os dois períodos e os respectivos modelos aplicados, as pesquisas de satisfação apresentaram uma média geral de 85,50% de avaliações classificadas como Regular, Bom e Ótimo, evidenciando a percepção positiva dos usuários quanto aos serviços ofertados pela unidade ao longo do exercício de 2025.



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO IMBIRIBEIRA

UPA:

Anual/2025

Mês de referência:

CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - UPA

Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco SES/PE S3 Gestão e Saúde	PESQUISA DE SATISFAÇÃO Sua opinião é muito importante para melhorarmos nosso atendimento										ANUAL 2025		
	UNIDADE DE ATENDIMENTO: UPA IMBIRIBEIRA												
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado, como relação aos itens listados abaixo?	Marque com um "x" a alternativa mais próxima à sua opinião												
											NÃO UTILIZEI		TOTAL
	ÓTIMO (5 pontos)		BOM (4 pontos)		REGULAR (3 pontos)		RUIM (2 pontos)		PESSIMO (1 ponto)				
		Nº	%		%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
INSTALAÇÕES (SALA DE ESPERA, CONSULTÓRIOS, BANHEIROS,ETC)	549	7%	3.884	46%	3.326	39%	565	7%	110	1%	0	0%	8.434
LIMPEZA GERAL	486	6%	4.230	50%	2.855	34%	797	9%	58	1%	8	0%	8.434
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO	704	8%	4.354	52%	2.570	30%	728	9%	78	1%	0	0%	8.434
TRATAMENTO DA SEGURANÇA	449	5%	3.789	45%	2.640	31%	1.251	15%	294	3%	11	0%	8.434
ATENDIMENTO MÉDICO	557	7%	4.006	47%	2.708	32%	1.025	12%	136	2%	2	0%	8.434
ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM	491	6%	3.741	44%	2.644	31%	1.184	14%	358	4%	16	0%	8.434
EXAMES REALIZADOS	522	6%	3.843	46%	2.675	32%	972	12%	197	2%	225	3%	8.434
INFORMAÇÕES SOBRE TRATAMENTO A SER SEGUIDO	458	5%	3.926	47%	2.850	34%	1.003	12%	182	2%	15	0%	8.434
TOTAL	4.216	6,25%	31.773	47,09%	22.268	33,00%	7.525	11,15%	1.413	2,09%	277	0,41%	67.472
Para perguntas cuja resposta seja "Não utilizei" a pontuação atribuída será o valor médio das respostas, ou seja, 3 (três) pontos													

FIGURA 2



José Augusto Lins
Coordenador Geral

ATENÇÃO AO USUÁRIO

Durante o período analisado, foram registradas 48 demandas encaminhadas à Ouvidoria, sendo que 100% das manifestações receberam resposta dentro do prazo regulamentar, demonstrando o compromisso da Unidade com a transparência, a escuta qualificada e o cumprimento dos fluxos institucionais estabelecidos.

Do total de manifestações, cinco corresponderam a elogios formais à equipe da Unidade, evidenciando o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade da assistência prestada, ao acolhimento e à postura profissional dos colaboradores, mesmo diante de cenários de alta demanda.

As principais queixas identificadas, as quais se mantêm recorrentes ao longo dos anos, concentram-se na demora no atendimento, especialmente durante o plantão noturno, situação relacionada, principalmente, ao quantitativo reduzido de médicos escalados nesse período. Soma-se a esse fator a demora nos processos de remoção, impactada pela indisponibilidade de macas e leitos de retaguarda na rede, condição que extrapola a governabilidade direta da Unidade.

Ressalta-se que tais apontamentos vêm sendo monitorados de forma contínua pela gestão, com análise sistemática das manifestações recebidas, subsidiando a adoção de estratégias de organização do fluxo assistencial, otimização dos recursos disponíveis e encaminhamento das demandas aos órgãos competentes, visando à melhoria contínua da qualidade do atendimento ofertado à população.

A seguir, são apresentados o detalhamento das manifestações registradas, incluindo queixas e elogios, bem como as providências e resoluções implementadas pela Unidade frente às demandas recebidas em 2025.

Fonte	Data do Registro	Demanda	Resolução da Unidade
E-mail Ouvidoria	21/01/2025	SOLICITAÇÃO	Manifestação 7829/2025 Em resposta à manifestação 7829/2025, após as diligências internas, verificamos que a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 19 de janeiro de 2025, às 15:50h, onde passou pela Classificação de Risco às 15:56h, recebendo a pulseira amarela (Urgente). Posteriormente, às 16:01 foi atendida pelo médico, que prescreveu medicações e solicitou transferência para um Hospital de Referência, sendo concedida a senha para o Hospital Getúlio Vargas (HGV). No entanto, não foi possível realizar a transferência de forma imediata, pois, para a sua efetuação, é importante a utilização de maca de transporte. Embora a UPA apresente uma certa quantidade, ao encaminhar pacientes para os hospitais gerais, estas macas podem ficar retidas, sendo necessário aguardar sua liberação para dar continuidade às demais remoções, o que pode comprometer a agilidade do processo. Também é essencial ressaltar que a UPA Imbiribeira apresenta alta demanda e, em algumas ocasiões, as transferências

			necessitam ser organizadas de acordo com o grau de gravidade dos pacientes, priorizando àqueles que apresentavam risco iminente de vida. Durante a permanência da paciente na UPA Imbiribeira, todos os cuidados assistenciais cabíveis foram prestados, inclusive a realização do anticoagulante citado na manifestação. Também foi prescrito exame laboratorial, conforme necessidade durante o internamento. Na manhã do dia 21 de janeiro de 2025, a paciente foi transferida para o HGV. Reiteramos que a UPA Imbiribeira está comprometida com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar qualquer prejuízo aos pacientes e seus familiares. Nosso princípio fundamental é garantir um serviço de qualidade durante toda a permanência, baseado em pilares como a humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao
--	--	--	---



			sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

 José Augusto Lins
Coordenador Geral
Mat: 11

Ouvidoria SUS	21/01/2025	SOLICITAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 20250000474896 Em resposta à manifestação 202520000474896, após as diligências internas, verificamos que a paciente I ----- deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 19 de janeiro de 2025, às 15:50h, onde passou pela Classificação de Risco às 15:56h, recebendo a pulseira amarela (Urgente). Posteriormente, às 16:01 foi atendida pelo médico, que prescreveu medicações e solicitou transferência para um Hospital de Referência, sendo concedida a senha para o Hospital Getúlio Vargas (HGV). No entanto, não foi possível realizar a transferência de forma imediata, pois, para a sua efetuação, é importante a utilização de maca de transporte. Embora a UPA apresente uma certa quantidade, ao encaminhar pacientes para os hospitais gerais, estas macas podem ficar retidas, sendo necessário aguardar sua liberação para dar continuidade às demais remoções, o que pode comprometer a agilidade do processo. Também é essencial ressaltar que a UPA Imbiribeira apresenta alta demanda e, em algumas ocasiões, as transferências necessitam ser organizadas de acordo com o grau de gravidade dos pacientes,
--------------------------	-------------------	--------------------	--

		priorizando àqueles que apresentavam risco iminente de vida. Durante a permanência da paciente na UPA Imbiribeira, todos os cuidados assistenciais cabíveis foram prestados, inclusive a realização do anticoagulante citado na manifestação. Também foi prescrito exame laboratorial, conforme necessidade durante o internamento. Na manhã do dia 21 de janeiro de 2025, a paciente foi transferida para o HGV. Reiteramos que a UPA Imbiribeira está comprometida com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar qualquer prejuízo aos pacientes e seus familiares. Nosso princípio fundamental é garantir um serviço de qualidade durante toda a permanência, baseado em pilares como a humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--

Fonte	Data do Registro	DEMANDA	Resolução da Unidade
Ouvidoria SUS	24/01/2025	RECLAMAÇÃO	Manifestação 202520000480141 Em resposta a manifestação nº 202520000480141 dessa Ouvidoria SUS, segue histórico do atendimento: Paciente _____, data de nascimento 16/11/2005, deu entrada na UPA Imbiribeira - <u>Maria Esther Souto Carvalho</u> no dia 23 de janeiro de 2025 às 07:19h, sendo realizada a Classificação de Risco às 07:35h, onde foi acolhido e avaliado como Urgente (pulseira amarela), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Posteriormente, às 07:46h, passou pelo atendimento do médico, referindo queixa de dor e sangramento em região de ouvido esquerdo a cerca de 7 horas. Durante a consulta, o médico clínico realizou a anamnese e o exame físico, e, na otoscopia, observou a presença de secreção serosa, característica de otite externa aguda. Com base nos achados do exame clínico, o diagnóstico foi confirmado. O médico prescreveu a medicação adequada, forneceu orientações gerais sobre cuidados, indicou sinais de alerta para possíveis complicações e recomendou o afastamento temporário das atividades

			laborais. Importante destacar que, após avaliação, não foram identificados sinais de alarme que indicassem necessidade de internação ou emergência. Dessa forma, o paciente recebeu alta médica, com orientações de acompanhamento ambulatorial com especialista e a recomendação de retorno à unidade de saúde caso houvesse piora do quadro clínico. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	--

Fonte	Data do Registro	ELOGIO	Resolução da Unidade
Ouvidoria SUS	10/01/2025		Manifestação 202520000463215 Recebemos uma manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS, na qual cidadã relata que: Descrição dos Fatos: A Dra. , juntamente com as enfermeiras prestaram um ótimo serviço, com profissionalismo e humanidade.

Ouvidoria	10/01/2025	ELOGIO	Manifestação 202520000463288 Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS, na qual a(o) cidadã(o) relata que: DESCRIÇÃO DOS FATOS: "Excelente atendimento Dra.
------------------	-------------------	---------------	--

Fonte	Data do Registro	Demanda	
E-MAIL	10/01/2025	ELOGIO	Manifestação 202520000463215 Recebemos uma manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS, na qual cidadã relata que: "A Dra. _____ juntamente com as enfermeiras _____ prestaram um ótimo serviço, com profissionalismo e humanidade.

ouvidoria SUS	21/02/2025	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202520000516399 Em resposta à manifestação 202520000516399, verificamos que o paciente , deu entrada na UPA Imbiribeira, no dia 20 de fevereiro de 2025, sendo realizada a Classificação de Risco às 20:53h, onde foi acolhido e avaliado como Não Urgente (pulseira azul), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. A classificação foi justificada devido à queixa de lesões de pele persistente há meses, sem sinais de complicações, não configurando um quadro agudo de urgência ou emergência. Entretanto, entendemos o desconforto causado e reforçamos que foram implementadas orientações e reforço das normas e rotinas da Unidade aos profissionais, a fim de aprimorar continuamente nosso atendimento, corrigindo falhas e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes.
------------------	------------	------------	---

ouvidoria SUS	12/03/2025	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202520000535456 Em atenção à manifestação nº 20252000053535456, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, que regula a coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais, informamos que não temos autorização para fornecer informações referentes aos pacientes, exceto por meio de ofício emitido pela empresa em que o paciente esteja vinculado, acompanhado do atestado que comprove a veracidade da solicitação. O referido documento deverá ser entregue no setor de Serviço Social, de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00h às 12:00h.
------------------	------------	------------	--

ouvidoria SUS	17/03/2025	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202520000542528 Em resposta à manifestação 202520000542528, verificamos que o paciente foi atendido na UPA Imbiribeira, no dia 17 de março de 2025, às 07:56h, sendo realizada a Classificação de Risco às 08:10h, onde foi acolhido e avaliado como Pouco Urgente (pulseira verde), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Posteriormente, o mesmo foi atendido pelo médico, às 08:43h. Verificamos que a jornada do paciente entre a sua chegada à Unidade e atendimento médico foi de menos de 01h, tempo aceitável conforme a queixa e estado clínico do mesmo. Durante a sua permanência, foi realizada prescrição médica com medicação para correção da febre e exame laboratorial, bem como reavaliação após as medidas. Sobre a conduta da profissional citada, implementamos medidas preventivas e corretivas que minimizem possíveis impactos aos pacientes e evitem condutas em desacordo com as políticas e diretrizes da UPA Imbiribeira. Reafirmamos o compromisso da nossa equipe com a melhoria contínua da assistência e cuidado. Nosso objetivo principal é oferecer um serviço de excelência durante todo o atendimento e
------------------	------------	------------	---

			permanência do paciente, fundamentado em pilares essenciais como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

Fonte	Data do Registro	Demanda	
Ouvidoria SUS	19/03/2025	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202520000546535 Em resposta à manifestação 202520000546535, informamos que na data informada foi realizada a manutenção preventiva de alguns aparelhos de ar condicionando da Unidade. Essa manutenção é realizada mensalmente para garantir a higienização e o bom funcionamento para segurança e conforto dos nossos pacientes. A equipe responsável busca fazer em dias e horários alternativos, para minimizar o prejuízo aos nossos usuários durante a manutenção. Reforçamos que a equipe da UPA Imbiribeira tem o compromisso com a melhoria permanente dos serviços, por meio da implementação de medidas preventivas e corretivas para minimizar possíveis impactos aos pacientes. Nosso objetivo principal é oferecer uma assistência de excelência durante todo o atendimento e permanência do paciente, fundamentado em pilares essenciais como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e atenção socia. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e reafirmamos nosso empenho com o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos

Ouvidoria SUS	18/03/2025	ELOGIO	nossos pacientes, em parceria com o sistema de saúde do Estado de Pernambuco. MANIFESTAÇÃO 202520000543169 Agradecemos a manifestação de elogio que transmitiremos aos profissionais da medicação do referido plantão. Nosso objetivo principal é oferecer uma assistência de excelência durante todo o atendimento e permanência do paciente, fundamentado em pilares essenciais como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e atenção social. Reafirmamos nosso empenho com o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos nossos pacientes, em parceria com o sistema de saúde do Estado de Pernambuco.
--------------------------	-------------------	---------------	---

Email	21/03/2025	ELOGIO	MANIFESTAÇÃO 202520000543169 Agradecemos a manifestação de elogio que transmitiremos aos profissionais da medicação do referido plantão. Nosso objetivo principal é oferecer uma assistência de excelência durante todo o atendimento e permanência do paciente, fundamentado em pilares essenciais como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e atenção social. Reafirmamos nosso empenho com o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos nossos pacientes, em parceria com o sistema de saúde do Estado de Pernambuco.
--------------	-------------------	---------------	--

Ouvidoria SUS	04/04/2025	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202520000560114 Em resposta à manifestação nº 202520000560114, informamos que, a UPA Imbiribeira é uma Unidade de Pronto Atendimento que segue os princípios do SUS, disponibilizando atendimento a todos os usuários que buscam se serviço, com diversos níveis de gravidade e complexidade. Com relação à profissional mencionada, esclarecemos que nossa Unidade tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Assim, foram realizadas orientações, a fim aprimorar continuamente o atendimento, corrigindo erros e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes. O mesmo procedimento foi feito com o Assistente Social de plantão, que a atendeu no dia seguinte, para que haja uma comunicação mais eficaz e a solução seja dada como de praxe, ou seja, apenas o médico que realizou o atendimento ou Coordenador Médico da Unidade podem fazer novo atestado médico, devido a isso, é pedido ao paciente 24h para a devolutiva. Vale ressaltar que no dia do seu
------------------	------------	------------	--

Ouvidoria SUS	03/04/2025	RECLAMAÇÃO	retorno a profissional que a atendeu não encontrava-se no plantão, como também o Coordenador Médico, que fica responsável por demandas desse nível. Dito isto, a Coordenação Médica irá reavaliar a solicitação, onde entraremos em contato com a paciente com as devidas orientações. Ademais, informamos que solicitações de atestado médico e prontuários devem ser feitos via formulário no Serviço Social da UPA, onde podem ser coletados nos horários de 8h ao meio-dia, de segunda a sexta-feira. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco. Manifestação 202520000567631 Ouvidoria SUS Em resposta à manifestação 202520000567631, informamos que, a UPA Imbiribeira é uma Unidade de Pronto Atendimento que segue os princípios do SUS, disponibilizando atendimento a todos os usuários que buscarem o serviço, com diversos níveis de gravidade e complexidade.
--------------------------	-------------------	-------------------	--

Ouvidoria SUS	14/04/2025	SOLICITAÇÃO	Com relação à conduta do profissional mencionado, esclarecemos que nossa Unidade tem como preceito básico o atendimento de qualidade a todos os usuários, com humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Assim, foram implementados reforço e orientações das normas e rotinas ao mesmo, a fim aprimorar continuamente nosso atendimento, corrigindo falhas e condutas que estão contra as nossas políticas e diretrizes. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e permanecemos em busca da melhoria no atendimento aos nossos pacientes, junto ao sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
Ouvidoria SUS	13/05/2025	SOLICITAÇÃO	Manifestação 202520000581023 Em resposta à manifestação nº 202520000581023, informamos que, de acordo

Ouviria SUS	29/05/2025	RECLAMAÇÃO	com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709 –, que regulamenta a coleta, o uso, o armazenamento e o compartilhamento de dados pessoais, não estamos autorizados a fornecer informações sobre pacientes, exceto mediante apresentação de ofício emitido pela empresa à qual o paciente está vinculado, acompanhado de atestado que comprove a veracidade da solicitação. O referido documento deve ser entregue diretamente ao setor de Serviço Social, de segunda a sexta-feira, no horário das 08h às 12h. Manifestação 202520000614198 Em resposta à manifestação nº 202520000614198, informamos que, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709 –, que regulamenta a coleta, o uso, o armazenamento e o compartilhamento de dados pessoais, não estamos autorizados a fornecer informações sobre pacientes, exceto mediante apresentação de ofício emitido pela empresa à qual o paciente
----------------	------------	------------	--

está vinculado, acompanhado de atestado que comprove a veracidade da solicitação.

O referido documento deve ser entregue diretamente ao setor de Serviço Social, de segunda a sexta-feira, no horário das 08h às 12h.

Manifestação 202520000567631

Em resposta à manifestação 202520000638914, verificamos que a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira, no dia 25 de maio de 2025, sendo realizada a Classificação de Risco às 18:40h, onde foi acolhida e avaliada como Urgente (pulseira amarela), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester.

Posteriormente, às 18:53h, a mesma obteve atendimento médico, que realizou a avaliação clínica; prescreveu medicações; solicitou exames laboratoriais e, após análise dos resultados, iniciou antibioticoterapia e indicou a necessidade de transferência para continuidade do tratamento em um hospital de referência. Diante disso, a paciente foi cadastrada na Central de Regulação de Leitos do Estado (CRL), para

EMAIL	02/06/2025	ELOGIO	aguardar vaga de convênio em leito especializado. Ressaltamos que, de modo geral, a liberação desta vaga depende da disponibilidade do sistema da Central, e que tal processo não ocorre de forma imediata, sendo imprescindível que a UPA aguarde a confirmação para que seja possível a transferência. No dia 26 de maio, a liberação do leito foi concedida e a paciente foi transferida para o Hospital Evangélico. Contudo, ao chegar à referida unidade, o médico informou que o tipo de leito não era mais compatível com o serviço e a paciente não possuía o quadro clínico elegível para o perfil vigente, solicitando seu retorno à UPA. Assim, tornou-se necessário aguardar uma nova liberação de vaga pela CRL. No dia 30 de maio, a vaga de convênio foi ofertada para o Hospital Vale do Una, e, no dia 31 de maio, a paciente foi transferida na ambulância da UPA, por volta das 7:50h. Diante do exposto, informamos que durante o período de permanência na UPA Imbiribeira, foram adotadas todas as medidas assistenciais cabíveis, conforme os recursos disponíveis. Esclarecemos que a recusa do Hospital Evangélico, bem como o tempo da liberação de vaga de convênio são
-------	------------	--------	---

Ouvidoria SUS	03/06/2025	RECLAMAÇÃO	circunstâncias e que não são da governabilidade desta Unidade. Também reiteramos nosso compromisso com a prestação de uma assistência qualificada, pautada nos princípios da humanização, acolhimento, segurança do paciente, educação em saúde e suporte social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco. Agradecemos a manifestação de elogio que transmitiremos aos profissionais da medicação do referido plantão. Nosso objetivo principal é oferecer uma assistência de excelência durante todo o atendimento e permanência do paciente, fundamentado em pilares essenciais como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e atenção social. Reafirmamos nosso empenho com o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos
--------------------------	-------------------	-------------------	---

nossos pacientes, em parceria com o sistema de saúde do Estado de Pernambuco.

Manifestação 202520000641577

Agradecemos a manifestação de elogio que transmitiremos aos profissionais da medicação do referido plantão. Nosso objetivo principal é oferecer uma assistência de excelência durante todo o atendimento e permanência do paciente, fundamentado em pilares essenciais como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e atenção social. Reafirmamos nosso empenho com o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos nossos pacientes, em parceria com o sistema de saúde do Estado de Pernambuco.

Manifestação 202520000644856

Em resposta à manifestação 202520000644856, informamos que na do atendimento o sistema informatizado da Unidade passava por atualização, o que, de certa forma, gerou, em alguns momentos, instabilidade temporária no funcionamento da plataforma eletrônica utilizada para triagem e registro de atendimentos médicos na unidade.

		Esse problema impactou diretamente no fluxo assistencial, incluindo o tempo de espera para triagem de enfermagem, recepção e atendimento médico. Ressaltamos que, mesmo diante das adversidades técnicas, os atendimentos foram mantidos com o compromisso de preservar a segurança, acolhimento e cuidado integral aos usuários. Em relação a queixa do atendimento médico, esclarecemos que a UPA conta com a presença de doutorandos, acadêmicos em processo de formação médica, que participam dos atendimentos sob supervisão direta de profissionais médicos qualificados, conforme preconizado pelas boas práticas de ensino-serviço. Essa prática é comum em Unidades que exercem função de campo de estágio, sendo sempre garantida a presença de um médico responsável, que revisa e valida as condutas, laudos e prescrições, como parte do processo formativo e assistencial. Lamentamos qualquer percepção de atendimento desumanizado e reforçamos que a empatia, escuta qualificada e respeito ao paciente são princípios fundamentais da nossa atuação. Estamos apurando o caso mencionado, quanto à conduta individual do profissional relatado, onde serão adotadas as medidas necessárias para garantir que nossos
--	--	---

			usuários recebam um atendimento digno, seguro e humanizado. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

Ouvidoria SUS	08/06/2025	RECLAMAÇÃO	Manifestação 202520000650463 Em resposta à manifestação 202520000650463, verificamos que a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira, no dia 04 de junho de 2025, sendo realizada a Classificação de Risco às 11:32h, onde foi acolhida e avaliada como Muito Urgente (pulseira amarela), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Imediatamente, a mesma foi encaminhada à Sala Vermelha, onde obteve atendimento médico, que realizou a avaliação clínica; prescreveu medicações; solicitou exames laboratoriais e radiografia, e indicou a necessidade de transferência para continuidade do tratamento em um hospital de referência. Diante disso, a paciente foi cadastrada na Central de Regulação de Leitos do Estado (CRL), para aguardar vaga de UTI. Ressaltamos que, de modo geral, a liberação desta vaga depende da disponibilidade do sistema da Central, e que tal processo não ocorre de forma imediata, sendo imprescindível que a UPA aguarde a confirmação para que seja possível a transferência. No dia 08 de junho, a liberação do leito foi concedida e a paciente foi transferida para o Hospital Brites de Albuquerque.
------------------	------------	------------	--

			Diante do exposto, reforçamos que o tempo da liberação de vaga de convênio são circunstâncias que não são de nossa governabilidade, e que, durante o período de permanência na UPA Imbiribeira, foram adotadas todas as medidas assistenciais cabíveis, de acordo com os recursos disponíveis. Também reiteramos que somos uma Unidade de Pronto Atendimento de portas abertas, que presta assistência a pacientes de todos os níveis de gravidade, conforme as diretrizes do atendimento emergencial. Dessa forma, a equipe realiza alternativas que visam minimizar qualquer incômodo que o ambiente possa proporcionar ao paciente. No geral, nosso objetivo principal é oferecer um serviço de excelência durante todo o atendimento e internamento do paciente na Unidade, fundamentado em pilares essenciais como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Assim, implementamos medidas preventivas e corretivas que minimizem possíveis impactos aos pacientes e evitem condutas em desacordo com as políticas e diretrizes da UPA Imbiribeira. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em
--	--	--	--

Ouvidoria SES/PE	02/06/2025	RECLAMAÇÃO	parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco. Manifestação 202520000202533751 Em resposta à manifestação 202533751, verificamos que a paciente ... deu entrada na UPA Imbiribeira, no dia 31 de maio de 2025, sendo realizada a Classificação de Risco às 15:30h, onde foi acolhida e avaliada como Pouco Urgente (pulseira verde), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Posteriormente, às 16:07h, a mesma foi atendida pelo médico, que realizou a avaliação clínica, solicitou exames laboratoriais e, após análise dos resultados, indicou a necessidade de transferência para continuidade do tratamento em um hospital de referência. Diante disso, a paciente foi cadastrada na Central de Regulação de Leitos do Estado (CRL), para aguardar vaga de convênio em leito especializado. Ressaltamos que, de modo geral, a liberação desta vaga depende da
---------------------	------------	------------	---

		disponibilidade do sistema da Central, e que tal processo não ocorre de forma imediata, sendo imprescindível que a UPA aguarde a confirmação para que seja possível a transferência. Considerando que o quadro clínico da paciente era estável, o internamento em sala de observação foi indicado após a definição médica e o cadastro na CRL, conforme fluxo da Unidade. Essa conduta considerou o cenário de alta demanda e a priorização de pacientes com transferências já definidas e/ou em condições mais graves. No entanto, logo após esta definição, a paciente foi acomodada em um leito da sala amarela. Com relação à alimentação, informamos que, como padronização, durante todo o período de permanência de pacientes em aguardo de transferência, é disponibilizada refeição tanto para o paciente quanto para seu acompanhante, assim como todos os cuidados assistenciais cabíveis são realizados, como administração de medicamento, incluindo antibióticos; realização de curativo e exames; e outros. No dia 03 de junho de 2025, a vaga de convênio foi ofertada para o Hospital Nossa Senhora de Lourdes, e a paciente foi transferida na ambulância da UPA, por volta das 16 horas.
--	--	--

			Diante do exposto, reforçamos que nosso objetivo principal é oferecer um serviço de excelência durante todo o atendimento e permanência do paciente, fundamentado em pilares essenciais como humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Dessa forma, implementamos medidas preventivas e corretivas que minimizem possíveis impactos aos pacientes e evitem condutas em desacordo com as políticas e diretrizes da UPA Imbiribeira. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas por qualquer desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	--

Ouvidoria SES/PE	03/06/2025	RECLAMAÇÃO	Manifestação 20252000034541 Em resposta à manifestação 202534541, verificamos que o paciente deu entrada na UPA Imbiribeira, no dia 01 de junho de 2025, sendo realizada a Classificação de Risco às 08:08h, onde foi acolhido e avaliado como Muito Urgente (pulseira laranja), conforme estabelecido pelo Protocolo de Manchester. Imediatamente, o mesmo foi encaminhado à Sala Vermelha, onde obteve atendimento médico, que realizou a avaliação clínica; prescreveu medicações e oxigenoterapia; solicitou exames laboratoriais, radiografia e eletrocardiograma e, após análise dos resultados, foi solicitado senha de transferência para o Hospital Agamenon Magalhães (HAM) para avaliação da Cardiologia. Considerando que os hospitais gerais podem apresentar ocupação acima da capacidade, nos casos em que o paciente faz uso de oxigenoterapia, é rotina da UPA entrar em contato com a unidade de destino para confirmar a disponibilidade da fonte de oxigênio. Esse fluxo visa garantir a segurança do paciente, assegurando que a transferência ocorra somente após a devida confirmação da
-----------------------------	-------------------	-------------------	---

		estrutura necessária para continuidade do cuidado. Assim, no dia 02 e 03 de junho, o médico entrou em contato com o HAM e esta fonte ainda não encontrava-se disponível. Dessa forma, no dia 03, médico também listou o paciente na Central de Regulação de Leitos, para aguardar liberação de vaga de convênio. Entretanto, de modo geral, a liberação desta vaga depende da disponibilidade do sistema da Central, e que tal processo não ocorre de forma imediata, sendo imprescindível que a UPA aguarde a confirmação para que seja possível a transferência. No dia 3, o paciente informou ter conseguido contato, por conta própria, com uma médica do IMIP, a qual teria afirmado que o receberia no dia seguinte. Diante disso, o médico da UPA programou contato com a profissional para confirmar o recebimento. No entanto, o paciente e seus familiares optaram por se dirigir diretamente ao IMIP. Diante do exposto, informamos que durante o período de permanência na UPA Imbiribeira, foi realizada assistência por toda a equipe interdisciplinar (médico, enfermagem, fisioterapia, serviço social e outros) e todos os cuidados possíveis foram aplicados, conforme os recursos disponíveis. Reiteramos nosso compromisso com a prestação de uma assistência qualificada,
--	--	--

			pautada nos princípios da humanização, acolhimento, segurança do paciente, educação em saúde e suporte social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

Ouvidoria SUS	01/07/2025	SOLICITAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202520000677445 Em resposta à manifestação 202520000677445, informamos que, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709 –, que regula a coleta, o uso, o armazenamento e o compartilhamento de dados pessoais, não é permitido o fornecimento de informações referentes a pacientes por meio eletrônico, ainda que acompanhadas de procuração. Ressaltamos que a solicitação, bem como a documentação pertinente, deverá ser apresentada presencialmente ao setor de Serviço Social, na unidade (UPA IMBIRIBEIRA), de segunda a sexta-feira, no horário das 08h às 12h. Estamos à disposição para eventuais dúvidas ou orientações complementares.
--------------------------	-------------------	--------------------	--

Ouvidoria SUS	17/07/2025	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO N° 202520000702423 Em resposta à manifestação 202520000702423, após as diligências internas, verificamos que a paciente , deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 15 de julho de 2025, às 06:11h, onde passou pela Classificação de Risco às 06:14h, recebendo a pulseira verde (Pouco Urgente). Posteriormente, às 07:14h foi atendida pelo médico, que prescreveu medicações e radiografia. A paciente obteve avaliação da especialidade de Clínica Médica e Traumatologia, que evidenciou a necessidade de solicitação de especialista. Assim, a senha foi concedida para o Hospital Getúlio Vargas (HGV) e não para o HUOC, como encontra-se na Ouvidoria. No entanto, não foi possível realizar a transferência de forma imediata, pois, para a sua efetuação, é importante a utilização de maca de transporte. Embora a UPA apresente uma certa quantidade, ao encaminhar pacientes para os hospitais gerais, estas macas podem ficar retidas, sendo necessário aguardar sua liberação para dar continuidade às demais remoções, o que pode comprometer a agilidade do processo. Também é essencial ressaltar que a UPA Imbiribeira apresenta alta demanda e, em
--------------------------	-------------------	-------------------	--

			algumas ocasiões, as transferências necessitam ser organizadas de acordo com o grau de gravidade dos pacientes, priorizando àqueles que apresentavam risco iminente de vida. Durante a permanência da paciente na nossa Unidade, todos os cuidados assistenciais cabíveis foram prestados e, no dia 19 de julho, a paciente foi transferida para o HGV. Reiteramos o compromisso da UPA Imbiribeira com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar impactos aos pacientes e seus familiares. Nosso objetivo é assegurar um serviço de qualidade, pautado em humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto e seguimos empenhados em aprimorar o cuidado prestado à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

Ouvidoria SUS	23/07/2025	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 20250000708604 Em atenção à manifestação registrada sob o Protocolo nº 202520000708604, informamos que o nome do paciente citado não consta em nosso sistema de prontuário eletrônico, não sendo possível identificar qualquer registro de atendimento, triagem ou passagem pela unidade em seu nome na data mencionada. Dessa forma, não obtivemos informações que possibilitassem avaliar o tempo de espera ou a situação relatada quanto à ausência de atendimento. Esclarecemos, entretanto, que a UPA Imbiribeira dispõe de cobertura médica ininterrupta na especialidade de Traumatologia/Ortopedia, com atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana. Na data de 23/07/2025, o esteve regularmente escalado no turno da manhã, das 07h às 13h, onde prestou atendimento contínuo na sala de atendimento de traumato ortopedia e realizou 37 atendimentos, incluindo a evolução de pacientes internados na sala amarela, que aguardavam transferência para unidade hospitalar.
--------------------------	-------------------	-------------------	--

			A partir das 13h, o plantão foi devidamente assumido por outro profissional, que seguiu prestando atendimentos até as 19h, realizando 25 atendimentos adicionais. No total, 62 pacientes foram atendidos no plantão diurno na especialidade de traumatologia ortopedica no dia 23/07/2025. Reiteramos o compromisso da UPA Imbiribeira com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar impactos aos pacientes e seus familiares. Nosso objetivo é assegurar um serviço de qualidade, pautado em humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação e seguimos empenhados em aprimorar o cuidado prestado à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

Ouvidoria SUS	14/08/2025	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 202520000713894 Em resposta à manifestação de protocolo nº 202520000713894 registrada nesta ouvidoria referente ao atendimento prestado à paciente _____, vimos por meio desta esclarecer os fatos e prestar os devidos esclarecimentos quanto à condução clínica do caso. A paciente em questão possui histórico de fratura do osso calcâneo direito, decorrente de trauma ocorrido no dia 24/08/2024. Informamos que, no primeiro atendimento realizado, não foi identificado sinal de fratura, sendo prescritas medicações analgésicas conforme sintomatologia apresentada. Posteriormente, diante da persistência de dor constante no pé direito e da diminuição do arco de movimento, a paciente retornou para nova avaliação médica, ocasião em que foi identificado quadro sugestivo de fratura. Foram realizados exames complementares, incluindo Tomografia Computadorizada, a qual evidenciou depressão articular e desvio em varo importante do calcâneo direito.
--------------------------	-------------------	-------------------	---

			Diante dos achados, a paciente foi encaminhada para seguimento especializado com o no ambulatório de Ortopedia do Hospital Universitário Oswaldo Cruz, tendo comparecido à consulta na manhã do dia 31/07/2025, conforme agendamento. O médico assistente está plenamente ciente da evolução do caso e do histórico clínico da paciente. O diagnóstico definitivo foi de fratura de calcâneo direito (CID S92.0). Reiteramos o compromisso da UPA Imbiribeira com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar impactos aos pacientes e seus familiares. Nosso objetivo é assegurar um serviço de qualidade, pautado em humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto e seguimos empenhados em aprimorar o cuidado prestado à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

Ouvidoria SUS	28/08/2025	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202520000757573 Em resposta à manifestação nº 202520000757573, informamos que, em razão da ausência de identificação do paciente, não foi possível realizar uma análise minuciosa do caso relatado. Entretanto, atualmente, a UPA Imbiribeira enfrenta uma demanda elevada, com média de 575 atendimentos por dia. Uma parte desses pacientes necessita de internação e transferência para hospitais de referência e, apesar da Unidade dispor de uma certa quantidade de macas, estas podem permanecer retidas nos hospitais gerais, sendo necessário aguardar sua liberação para dar continuidade às demais remoções, o que pode comprometer a agilidade do processo. Reforçamos que esta prática não está de acordo com as políticas da Unidade. Entretanto, baseado no relato da manifestação e no nosso cenário, considera-se que o único propósito desta medida foi assegurar a continuidade do cuidado e assistência ao paciente, buscando agilizar o acesso do mesmo a um hospital de referência e, conseqüentemente, ao tratamento indicado. Dessa forma, a fim de evitarmos recidivas do ocorrido, reiteramos o compromisso da UPA
------------------	------------	------------	--

			Imbiribeira com o seu atendimento por meio da implementação de medidas preventivas e corretivas que minimizem impactos aos pacientes e familiares. Nosso objetivo é promover um serviço de qualidade, fundamentado em princípios de humanização, acolhimento, segurança do paciente, educação em saúde e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto e reafirmamos nosso empenho em aprimorar continuamente o cuidado prestado à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	--

Ouvidoria SUS	29/08/2025	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO Nº 20250000760610 Em resposta à manifestação de protocolo nº 202520000760610 registrada nesta ouvidoria, vimos por meio desta esclarecer os fatos e prestar os devidos esclarecimentos quanto à condução clínica do caso. A UPA Imbiribeira dispõe diariamente de apenas 01 (um) médico traumatologista/ortopedista em regime de plantão de 12 horas diurnas. Ressaltamos que este profissional, possui direito ao horário de repouso e almoço, sendo acionado prioritariamente para os casos classificados como de maior gravidade (vermelho e laranja), conforme o protocolo de classificação de risco. Reforçamos que, durante a permanência do paciente na unidade, todo o atendimento inicial, monitoramento e cuidados clínicos seguem assegurados pela equipe multiprofissional. Quanto à ausência de informação quanto ao nome do profissional de plantão, orientaremos a equipe administrativa e de assistência social para que este dado seja informado com clareza e transparência sempre que solicitado.
--------------------------	-------------------	-------------------	--

			Reiteramos o compromisso da UPA Imbiribeira com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar impactos aos pacientes e seus familiares. Nosso objetivo é assegurar um serviço de qualidade, pautado em humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto e seguimos empenhados em aprimorar o cuidado prestado à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	--

Ouvidoria SUS	04/09/2025	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 202520000769545 Em resposta à manifestação de protocolo nº 202520000769545 registrada nesta ouvidoria, vimos por meio desta esclarecer os fatos e prestar os devidos esclarecimentos quanto à condução do caso. Informamos que o paciente de 1 ano e 4 meses foi prontamente atendido na UPA Imbiribeira em 04 de setembro de 2025, com suspeita de ingestão de pesticida. Foram realizadas todas as medidas necessárias, incluindo passagem de sonda, administração de carvão ativado, hidratação venosa, antiemético e exames laboratoriais. O paciente permaneceu em vigilância clínica contínua, evoluiu estável clínica e hemodinamicamente, sem intercorrências graves, e recebeu alta com orientações de sinais de alarme e retorno se necessário. Quanto ao atendimento relatado, lamentamos sinceramente o episódio descrito e abrimos diligência, através da Coordenação Médica, para apurar os fatos e advertir a profissional. Vale destacar que a UPA Imbiribeira preza pela humanização, acolhimento e respeito com nossos usuários em todos os atendimentos
--------------------------	-------------------	-------------------	---

			realizados nesta Unidade. Reforçamos que será aberta diligência interna da conduta médica relatada e a profissional citada passará por reciclagem para que situações semelhantes não voltem a ocorrer. Reiteramos o compromisso da UPA Imbiribeira com a melhoria contínua do atendimento, adotando medidas preventivas e corretivas para minimizar impactos aos pacientes e seus familiares. Nosso objetivo é assegurar um serviço de qualidade, pautado em humanização, acolhimento, educação, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto e seguimos empenhados em aprimorar o cuidado prestado à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	---

Ouvidoria SUS	12/09/2025	Reclamação	Manifestação 202520000780674 Em resposta à manifestação nº 202520000780674, informamos que, após diligências internas, foi verificado que a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 10 de setembro de 2025, sendo submetida à Classificação de Risco às 20:15h, ocasião em que recebeu pulseira verde (Pouco Urgente). Às 23:20h, a paciente foi chamada para atendimento médico; contudo, constatou-se que já não se encontrava na Unidade, sendo registrado o evento como evasão. Posteriormente, no dia 12 de setembro de 2025, a paciente retornou à UPA, passando novamente pela Classificação de Risco às 11:14h, com classificação Pouco Urgente. Às 13:14h, foi chamada pelo médico, que realizou a avaliação, prescreveu medicação para uso domiciliar e emitiu atestado médico. Ressaltamos que a UPA Imbiribeira encontra-se com elevada demanda, tendo registrado 706 atendimentos em 10/09/2025 e 622 em 12/09/2025. Esse alto volume de pacientes impactou no tempo de espera, considerando que o protocolo de classificação de risco
------------------	------------	------------	---

			estabelece prioridade no atendimento de acordo com a gravidade clínica. Entretanto, garantimos que todos os pacientes que dão entrada na nossa Unidade obtêm atendimento e a devida assistência. Nesse contexto, reiteramos o compromisso da UPA Imbiribeira com a melhoria contínua do cuidado prestado, com a adoção de medidas preventivas e corretivas que visam minimizar eventuais impactos aos usuários e seus familiares. Nosso propósito é assegurar um serviço de excelência, pautado nos princípios da humanização, acolhimento, educação em saúde, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto e reafirmamos nosso compromisso em aprimorar continuamente o atendimento à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
--	--	--	--

Ouvidoria SUS	16/09/2025	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 202520000783601 Em resposta à manifestação 202520000783601, esclarecemos que o fluxo de distribuição de máscaras cirúrgicas aos pacientes e acompanhantes da UPA Imbiribeira foi estabelecido conforme as diretrizes da nota técnica da ANVISA (2024) e da Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco (2025). Assim, o protocolo vigente da Unidade compreende a dispensação deste insumo para: • Pacientes com sintomas gripais ou respiratórios e seus acompanhantes; • Pacientes suspeitos ou confirmados para covid-19; • Pacientes que tiveram contato próximo com caso confirmado de covid-19 nos últimos 10 dias; • Pacientes internados e acompanhantes em salas de observação; • Pacientes com condições clínicas especiais, como imunossuprimidos; • Pacientes sem sintomas gripais que solicitem a máscara cirúrgica. Diante disso, ressaltamos que não há restrição quanto à solicitação de máscara pelo usuário e que o mesmo possui o direito do fornecimento.
--------------------------	-------------------	-------------------	---

			Assim, a fim de evitar a recidiva do ocorrido, realizamos a educação permanente aos profissionais da Unidade, com orientações de reforço quanto ao fluxo vigente referente a distribuição de máscaras dentro do serviço. Lamentamos o ocorrido, pedimos desculpas pelo transtorno causado e reafirmamos nosso compromisso em garantir segurança, acolhimento e qualidade no atendimento a todos os usuários da UPA Imbiribeira.
--	--	--	--

Ouvidoria SUS	26/09/2025	RECLAMAÇÃO	MANIFESTAÇÃO 202520000799949 Prezados, Em atenção à manifestação registrada sob o Protocolo nº 202520000799949, informamos que a Direção Médica da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Imbiribeira analisou com atenção a reclamação enviada pelo cidadão relacionada ao atendimento da traumatologia na referida unidade. Segundo o registro, a paciente Cacilene Matias, deu entrada na UPA Imbiribeira às 12h10, sendo classificada pelo Protocolo de Manchester com pulseira verde. O atendimento médico foi realizado às 15h00 pelo ortopedista plantonista. Durante o período relatado, houve sobrecarga assistencial significativa, com a unidade atingindo o limite operacional máximo e somente um médico ortopedista em atuação. O profissional em questão encontrava-se em seu intervalo regulamentar, previsto em escala, retornando logo em seguida para continuidade dos atendimentos. Cabe ressaltar que, em conformidade com o Protocolo de Manchester, os casos classificados como vermelhos ou laranjas
--------------------------	-------------------	-------------------	---

		(emergências e urgências graves) têm prioridade de atendimento independentemente da ordem de chegada, do horário ou de trocas de plantão, visando preservar a segurança do paciente. Esclarecimento e medidas: • O atraso pontual no início dos atendimentos foi decorrente da alta demanda geral (680 atendimentos) e do fluxo concentrado em único profissional da ortopedia; • A Direção Médica reforça o compromisso com o cumprimento dos horários e fluxos assistenciais, preservando o direito de intervalo legal do profissional sem prejuízo à assistência; • Foi feita orientação à equipe para aprimorar a comunicação com os usuários quanto ao tempo estimado de espera e às prioridades clínicas. Conclusão: A Direção Médica lamenta eventuais desconfortos gerados ao usuário e reforça que o episódio foi pontual, em contexto de superlotação, sendo prestada assistência conforme critérios técnicos e prioridades de gravidade. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.
--	--	---

Ouvidoria SUS	29/10/2025	Reclamação	Manifestação 202520000862301 Em resposta à manifestação registrada sob o Protocolo 202520000862301, após diligências, verificou-se que o paciente eu entrada na UPA Imbiribeira em 27 de outubro de 2025, dia em que foram registrados 685 atendimentos em 24 horas, e no mês, mais de 18.000 atendimentos. Esse cenário reflete alta demanda e pode ter ocasionado impacto no tempo de atendimento. Dessa forma, a fim de assegurar a qualidade e a continuidade da assistência, a UPA Imbiribeira realiza os atendimentos conforme o Protocolo de Classificação de Risco de Manchester, que organiza o fluxo de acordo com a gravidade clínica e o risco de vida, e não pela ordem de chegada. Contudo, ressaltamos que todos os pacientes que procuram a Unidade obtêm atendimento e a devida assistência. Também reforçamos que todos os consultórios estavam em funcionamento no período citado e que a escala de profissionais encontrava-se completa. Nesse contexto, reiteramos o compromisso com a melhoria contínua do cuidado prestado, com a adoção de medidas preventivas e corretivas que visam minimizar eventuais impactos aos usuários e seus familiares. Nosso propósito é assegurar um serviço de excelência, pautado
--------------------------	-------------------	-------------------	--

			nos princípios da humanização, acolhimento, educação em saúde, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto e reafirmamos nosso compromisso em aprimorar continuamente o atendimento à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco
--	--	--	--

Ouvidoria SUS	03/10/2025	Reclamação	MANIFESTAÇÃO 202520000809441 A paciente <u>Costa Sá</u> que, após queda no dia 29/09/2025, procurou atendimento na UPA Imbiribeira devido a dor e edema em joelho esquerdo. Retornou à unidade no dia 02/10/2025, às 20h, por persistência dos sintomas e aumento do inchaço no membro inferior esquerdo. Inicialmente foi atendida pela Clínica Médica, sendo medicada e encaminhada ao setor de Traumatologia. Consta que, ao se dirigir ao consultório do ortopedista por volta de 01h30 da madrugada, o mesmo encontrava-se em horário de repouso, situação prevista na escala para o profissional único de plantão durante o período noturno. Após breve contato com a Assistente Social, o ortopedista compareceu e realizou o atendimento, prescrevendo nova medicação e liberando a paciente com alta médica e esclarecimentos com encaminhamento para seguimento ambulatorial. Esclarecimento dos fatos: Verificou-se que houve um equívoco na triagem, e a paciente deveria ter sido encaminhada diretamente para o setor de Traumatologia, conforme o fluxo assistencial vigente da
------------------	------------	------------	--

			unidade. É importante ressaltar que, durante a madrugada, há intervalo técnico de repouso para o médico único, o que não impede o atendimento de casos classificados como laranja ou vermelho, conforme o Protocolo de Manchester, os quais são priorizados independentemente de horário ou troca de plantão. Medidas adotadas e orientações: A Direção Médica reforçou à equipe de acolhimento e classificação de risco a necessidade de atenção aos fluxos internos e critérios de encaminhamento, evitando desvio de pacientes com perfil de Trauma; Reforço junto ao corpo clínico de que a comunicação entre setores e usuários deve ser imediata e clara, especialmente em situações de espera noturna; A coordenação médica e assistencial realizou reunião interna para alinhar o fluxo e reforçar o cumprimento das normas éticas e de atendimento humanizado. Conclusão: A Direção Médica lamenta os transtornos ocorridos e reitera que o episódio foi pontual, decorrente de falha de comunicação interna, já corrigida. Ressaltamos que o compromisso desta unidade permanece voltado à prestação de assistência
--	--	--	--

			integral, segura e humanizada, conforme os protocolos institucionais e diretrizes do SUS/SES-PE.
--	--	--	---

Ouviria SUS	17/10/2025	SOLICITAÇÃO	Manifestação 202520000829694 Em resposta à manifestação de protocolo nº 202520000829694 registrada nesta ouvidoria, vimos por meio deste atender à solicitação acerca da veracidade dos atestados médicos da paciente Após a análise no nosso sistema de prontuário eletrônico, pela Coordenação Médica da UPA Imbiribeira, informamos que os documentos recebidos anexos ao requerimento, referente as datas de 22/09/2025, 05/10/2025 e 16/10/2025, foram devidamente identificados, sem qualquer alteração em seu conteúdo. Esclarecemos ainda que os profissionais médicos responsáveis pelos atendimentos encontram-se regularmente vinculados ao corpo clínico desta Unidade de Pronto Atendimento. Permanecemos a disposição para dúvidas e esclarecimentos que, por ventura, se fizerem necessários.
----------------	------------	-------------	--

Ouvidor SUS	20/10/2025	RECLAMAÇÃO	Manifestação 202520000837508 Em resposta à manifestação registrada sob o protocolo 202520000837508, informamos que, devido à ausência de identificação do paciente e da data do ocorrido, não foi possível realizar uma análise minuciosa da situação relatada. Como medida de tentativa, foram pesquisados os dados da manifestante, porém não foi encontrado nenhum atendimento recente vinculado. Ressaltamos que todos os atendimentos realizados na Unidade são devidamente registrados em prontuário eletrônico. De modo geral, no mês de outubro/2025, a UPA Imbiribeira registrou mais de 18.000 atendimentos, o que pode ter impactado no tempo de atendimento aos usuários. A fim de assegurar a qualidade e a continuidade da assistência, a esta Unidade utiliza o Protocolo de Classificação de Risco de Manchester, que organiza o fluxo de acordo com a gravidade clínica e o risco de vida, e não pela ordem de chegada. Contudo, ressaltamos que todos os pacientes que procuram a Unidade obtêm atendimento e a devida assistência. Também reforçamos que todos os consultórios estavam em funcionamento no período de recebimento desta Ouvidoria e que a escala de profissionais encontrava-se completa.
------------------------	-------------------	-------------------	---

EMAIL		RECLAMAÇÃO	Manifestação 202520000849996
	23/10/2025		Em resposta à manifestação registrada sob o Protocolo 202520000849996, informamos que a paciente mencionada deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 20 de outubro de 2025, sendo acolhida e classificada como Urgente (pulseira amarela) às 08h33min, conforme o Protocolo de Manchester. Em seguida, às 08h44min, a paciente obteve atendimento médico, relatando queixa de disúria. Neste momento, a paciente apresentou uma foto de um exame de urocultura, porém o registro encontrava-se com baixa qualidade de visualização e sem identificação da data. Na imagem apresentada, foi possível observar resultado positivo para <i>Klebsiella pneumoniae</i>, cujo antibiograma demonstrava sensibilidade restrita a antibióticos. Como conduta médica, foram realizados exames laboratoriais, correção da hiponatremia e da glicemia, e solicitação de internamento, cadastrando a paciente na Central de Regulação de Leitos (CRL). Em relação ao tratamento com antimicrobiano, a Unidade não dispõe de culturas para repetição do exame, como também os antibióticos aos quais o microrganismo apresentado demonstrou sensibilidade, como Ertapenem e Meropenem, pois estes não fazem parte do protocolo terapêutico, considerando que somos uma

		Unidade de Pronto Atendimento e estes medicamentos e exame normalmente são encontrados a nível hospitalar. Considerando o quadro clínico da paciente, o perfil microbiológico multirresistente e o risco de desfechos adversos decorrentes de uma terapia inadequada, optou-se por não iniciar antibioticoterapia empírica fora das recomendações do antibiograma, evitando a exposição da paciente a esquemas ineficazes e a potencial indução de maior resistência bacteriana. Reforçamos que durante toda a permanência na Unidade, a paciente obteve todos os cuidados assistenciais possíveis, como monitoramento clínico contínuo, medicações, reavaliações e repetições de exames para controle. A mesma se manteve estável hemodinamicamente durante todo o período, afebril, e sem sinais de sepse e descompensação orgânica. Também foi visualizado uma melhora no hemograma durante as análises. No que se refere à transferência, esclarecemos que a liberação da vaga depende exclusivamente da disponibilidade do sistema da CRL, não ocorrendo de forma imediata. Dessa forma, faz-se necessário que a UPA aguarde a confirmação da Regulação para que a transferência possa ser efetivada.
--	--	--

			No dia 31 de outubro, foi ofertada vaga para o Hospital de Limoeiro; contudo, devido à distância, a paciente optou por aguardar uma nova disponibilidade. Dessa forma, em 01 de novembro, a transferência foi concedida para o Hospital Agamenon Magalhães, sendo, assim, efetivada. Nesse contexto, reiteramos o compromisso com a melhoria contínua do cuidado prestado, com a adoção de medidas preventivas e corretivas que visam minimizar eventuais impactos aos usuários e seus familiares. Nosso propósito é assegurar um serviço de excelência, pautado nos princípios da humanização, acolhimento, educação em saúde, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
Ouvidoria SUS	24/10/2025	Reclamação	Manifestação 202520000854003 Em resposta à manifestação registrada sob o Protocolo 202520000854003, informamos que a paciente mencionada deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 20 de outubro de 2025, sendo acolhida e classificada como Urgente (pulseira

amarela) às 08h33min, conforme o Protocolo de Manchester. Em seguida, às 08h44min, a paciente obteve atendimento médico, relatando queixa de disúria. Neste momento, a paciente apresentou uma foto de um exame de urocultura, porém o registro

encontrava-se com baixa qualidade de visualização e sem identificação da data. Na imagem apresentada, foi possível observar resultado positivo para *Klebsiella pneumoniae*, cujo antibiograma demonstrava sensibilidade restrita a antibióticos.

Como conduta médica, foram realizados exames laboratoriais, correção da hiponatremia e da glicemia, e solicitação de internamento, cadastrando a paciente na Central de Regulação de Leitos (CRL). Em relação ao tratamento com antimicrobiano, a Unidade não dispõe de culturas para repetição do exame, como também os antibióticos aos quais o microrganismo apresentado demonstrou sensibilidade, como Ertapenem e Meropenem, pois estes não fazem parte do protocolo terapêutico, considerando que somos uma Unidade de Pronto Atendimento e estes medicamentos e exame normalmente são encontrados a nível hospitalar. Considerando o quadro clínico da paciente, o perfil microbiológico multirresistente e o risco de desfechos adversos decorrentes de uma terapia

inadequada, optou-se por não iniciar antibioticoterapia empírica fora das recomendações do antibiograma, evitando a exposição da paciente a esquemas ineficazes e a potencial indução de maior resistência bacteriana.

Reforçamos que durante toda a permanência na Unidade, a paciente obteve todos os cuidados

assistenciais possíveis, como monitoramento clínico contínuo medicações, reavaliações e repetições de

exames para controle. A mesma se manteve estável hemodinamicamente durante todo o período, afebril, e sem sinais de sepse e descompensação orgânica. Também foi visualizado uma melhora no hemograma durante as análises. No que se refere à transferência, esclarecemos que a liberação da vaga depende exclusivamente da disponibilidade do sistema da CRL, não ocorrendo de forma imediata. Dessa forma, faz-se necessário que a UPA aguarde a confirmação da Regulação para que a transferência possa ser efetivada.

No dia 31 de outubro, foi ofertada vaga para o Hospital de Limoeiro; contudo, devido à distância, a paciente optou por aguardar uma

			nova disponibilidade. Dessa forma, em 01 de novembro, a transferência foi concedida para o Hospital Agamenon Magalhães, sendo, assim, efetivada. Nesse contexto, reiteramos o compromisso com a melhoria contínua do cuidado prestado, com a adoção de medidas preventivas e corretivas que visam minimizar eventuais impactos aos usuários e seus familiares. Nosso propósito é assegurar um serviço de excelência, pautado nos princípios da humanização, acolhimento, educação em saúde, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
Ouvidoria SUS	28/10/2025	Reclamação	Manifestação 202520000858063 Em resposta à manifestação registrada sob o Protocolo 202520000858063, após diligências

		interndas, verificou-se que o paciente À deu entrada na UPA Imbiribeira em 26 de outubro de 2025, com queixa de dor em dedo da mão após queda. Após acolhimento e classificação de risco, a mesma obteve atendimento pela médica ortopedista, que realizou a avaliação clínica; prescreveu medicações; solicitou radiografia; prescreveu imobilização; e indicou a necessidade de transferência para continuidade do tratamento em um hospital de referência em cirurgia ortopédica. Diante disso, a paciente foi cadastrada na Central de Regulação de Leitos do Estado (CRL), para aguardar vaga de convênio em leito especializado, conforme o fluxo estabelecido. Ressaltamos que, de modo geral, a liberação desta vaga depende da disponibilidade do sistema da Central, e que tal processo não ocorre de forma imediata, sendo necessário que a UPA aguarde a confirmação para que seja possível a transferência. No dia 29 do referido mês, foi realizado contato com a Regulação para solicitação de senha de urgência, a qual foi concedida para o Hospital Dom Helder, sendo a transferência realizada no mesmo dia. Diante do exposto, informamos que durante o período de permanência na UPA Imbiribeira foram adotadas todas as medidas assistenciais cabíveis, conforme os recursos disponíveis. Reforçamos que o tempo da liberação de vaga
--	--	---

			de convênio são circunstâncias que não são da governabilidade desta Unidade, mas que medidas preventivas e corretivas sempre são realizadas para evitar prejuízos aos nossos pacientes, em busca de manter nosso compromisso com um serviço de qualidade. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
Ouvidoria SUS	03/11/2025	Reclamação	Manifestação 202520000870734 Em resposta à manifestação registrada sob o Protocolo 202520000870734, informamos que a paciente mencionada deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 20 de outubro de 2025, sendo acolhida e classificada como Urgente (pulseira amarela) às 08h33min, conforme o Protocolo de Manchester. Em seguida, às 08h44min, a paciente obteve atendimento médico, relatando queixa de disúria. Neste momento, a paciente apresentou uma foto de um exame de urocultura, porém o registro encontrava-se com baixa qualidade de visualização e sem identificação da data. Na imagem apresentada, foi possível observar resultado positivo para

Klebsiella pneumoniae, cujo antibiograma demonstrava sensibilidade restrita a antibióticos.

Como conduta médica, foram realizados exames laboratoriais, correção da hiponatremia e da glicemia, e solicitação de internamento, cadastrando a paciente na Central de Regulação de Leitos (CRL). Em relação ao tratamento com antimicrobiano, a Unidade não dispõe de culturas para repetição do exame, como também os antibióticos aos quais o microrganismo apresentado demonstrou sensibilidade, como Ertapenem e Meropenem, pois estes não fazem parte do protocolo terapêutico, considerando que somos uma Unidade de Pronto Atendimento e estes medicamentos e exame normalmente são encontrados a nível hospitalar. Considerando o quadro clínico da paciente, o perfil microbiológico multirresistente e o risco de desfechos adversos decorrentes de uma terapia inadequada, optou-se por não iniciar antibioticoterapia empírica fora das recomendações do antibiograma, evitando a exposição da paciente a esquemas ineficazes e a potencial indução de maior resistência bacteriana.

Reforçamos que durante toda a permanência na Unidade, a paciente obteve

todos os cuidados assistenciais possíveis, como monitoramento clínico contínuo, medicações, reavaliações e repetições de exames para controle. A mesma se manteve estável hemodinamicamente durante todo o período, afebril, e sem sinais de sepse e descompensação orgânica. Também foi visualizado uma melhora no hemograma durante as análises. No que se refere à transferência, esclarecemos que a liberação da vaga depende exclusivamente da disponibilidade do sistema da CRL, não ocorrendo de forma imediata. Dessa forma, faz-se necessário que a UPA aguarde a confirmação da Regulação para que a transferência possa ser efetivada.

No dia 31 de outubro, foi ofertada vaga para o Hospital de Limoeiro; contudo, devido à distância, a paciente optou por aguardar uma nova disponibilidade. Dessa forma, em 01 de novembro, a transferência foi concedida para o Hospital Agamenon Magalhães, sendo, assim, efetivada.

Nesse contexto, reiteramos o compromisso com a melhoria contínua do cuidado prestado, com a adoção de medidas preventivas e corretivas que visam minimizar eventuais impactos aos usuários e seus familiares. Nosso propósito é assegurar um

			serviço de excelência, pautado nos princípios da humanização, acolhimento, educação em saúde, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e reforçamos nosso empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
Ouvidoria SUS	04/11/2025	Reclamação	Manifestação 202520000876495 Em resposta à manifestação nº 202520000876495, informamos que o paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 04 de outubro de 2025, às 23h10, sendo acolhido na classificação de risco com pulseira verde. Posteriormente, o atendimento médico ocorreu às 00h42, dentro do prazo de até duas horas previsto para casos pouco urgentes. Ressaltamos que para garantir a qualidade e a continuidade da assistência prestada, esta Unidade adota o Protocolo de Classificação de Risco de Manchester, que organiza o fluxo de atendimento com base na gravidade clínica e no risco de vida dos pacientes, e não na ordem de chegada.

		Ressaltamos que todos os pacientes que buscam atendimento na Unidade recebem a assistência necessária. No período citado, todos os consultórios estavam em funcionamento e a escala de profissionais encontrava-se completa. Em relação ao uso de celulares, reforçamos que esta prática não condiz com as normas internas da Unidade e que nosso propósito é assegurar um serviço de excelência, pautado nos princípios da humanização, acolhimento, empatia, educação em saúde, segurança do paciente e assistência social. Nesse contexto, reiteramos o compromisso com a melhoria contínua do cuidado prestado, com a adoção de medidas preventivas e corretivas que visam minimizar eventuais impactos aos usuários e seus familiares. Quanto à situação relatada no banheiro masculino, informamos que o episódio não está de acordo com o padrão da Unidade. A equipe de higienização realiza limpeza a cada duas horas e conforme necessidade, visando manter as áreas comuns em condições adequadas. Porém, ressaltamos que se trata de um espaço de livre acesso a pacientes e acompanhantes, o que pode dificultar o controle das ações dos usuários, apesar das boas práticas adotadas pelos nossos colaboradores.
--	--	---

			Dessa forma, agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto e reafirmamos nosso compromisso em aprimorar continuamente o atendimento à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
Ouviria SUS	11/11/2025	Reclamação	Manifestação 202520000887055 Em resposta à manifestação registrada sob o protocolo 202520000887055, informamos que, devido à ausência de identificação do paciente e à falta de informações sobre a data do ocorrido, não foi possível realizar uma análise detalhada da situação relatada. Reiteramos que somos uma Unidade de Pronto Atendimento 24 horas, cujos consultórios estavam em pleno funcionamento no período em questão e escala de profissionais completa, garantindo o atendimento a qualquer momento. Para evitar prejuízos à assistência, como plano de ação, reforçamos sobre o fluxo da Unidade para a equipe, a fim de minimizar impactos e garantir a segurança e o bem-estar dos pacientes. Nosso compromisso é oferecer um serviço de excelência, pautado nos princípios da humanização, acolhimento, educação em

			saúde, segurança do paciente e assistência social. Agradecemos pela manifestação, pedimos desculpas pelo eventual desconforto e reafirmamos nosso compromisso em aprimorar constantemente o atendimento à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco.
Ouviria SUS	19/11/2025	RECLAMAÇÃO	Manifestação 202520000898853 Em resposta à manifestação sob protocolo 202520000898853, a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 14 de novembro de 2025, e, após avaliação do médico ortopedista e a realização de radiografia, foi identificado um quadro de fratura da falange proximal do 5º quirodáctilo (dedo). Assim, foi realizada analgesia, imobilização adequada e orientações iniciais, garantindo estabilização do quadro. Após confirmação diagnóstica, a paciente foi listada

			na Central de Regulação de Leitos da Secretaria Estadual de Saúde, uma vez que o tratamento definitivo requer cirurgia em hospital de referência. Entretanto, esclarecemos que a disponibilização da vaga não depende da UPA Imbiribeira, pois é regulada exclusivamente por esta Regulação, de acordo com a oferta de leitos da rede estadual. Dessa forma, não é possível a Unidade definir o hospital de destino e obter controle sobre a liberação da vaga. Ao ser disponibilizada, foi informado à paciente, sendo a mesma encaminhada para o Hospital Armindo Moura no dia 19/11/2025. Reforçamos que todos os cuidados assistenciais possíveis foram realizados durante a permanência na UPA Imbiribeira, mas pedimos desculpas pelo desconforto causado e falhas na comunicação. Diante disso, agradecemos a manifestação e reafirmamos nosso compromisso em aprimorar continuamente o atendimento à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco
Ouviria SUS	21/11/2025	RECLAMAÇÃO	Manifestação 202520000901349

			Em resposta à manifestação registrada sob o protocolo 202520000901349, informamos que a paciente deu entrada na UPA Imbiribeira no dia 19 de novembro de 2025. Às 16h34min, foi realizada a classificação de risco, sendo avaliada como "urgente" (amarelo), conforme o Protocolo de Manchester. Em seguida, às 17h19min, recebeu atendimento médico, que obteve como medida inicial a prescrição de medicação e a solicitação de exames laboratoriais para definição de conduta. Após a realização dos exames, o médico solicitou a transferência da paciente para a Central de Regulação de Leitos, que concedeu a senha para o Hospital Otávio de Freitas (HOF), para o setor de Cirurgia Geral. Ao ser encaminhada para o HOF, foi realizada uma tomografia de tórax, que descartou a necessidade do procedimento de toracocentese. Assim, a médica do hospital orientou que a paciente retornasse à UPA para que fosse solicitada uma vaga de convênio. Ao retornar para a Unidade, os exames laboratoriais foram repetidos e novas alterações foram identificadas, o que exigiu necessidade de investigação adicional. Assim, uma nova senha de urgência foi solicitada à Central de Regulação de Leitos (CRL), que, encaminhou a
--	--	--	---

			paciente novamente para o HOF, mas para o setor de endoscopia digestiva. Ao chegar ao hospital, o médico solicitou novamente o retorno para a Unidade e a solicitação de uma senha de convênio. Mas, diante da urgência do caso, o médico da UPA solicitou uma nova senha à CRL, que, desta vez, liberou a transferência para o Hospital da Restauração, onde a paciente foi encaminhada e internada. Reforçamos que, durante sua permanência na UPA Imbiribeira, a paciente recebeu todos os cuidados assistenciais necessários, bem como realizamos todo o fluxo indicado. Esclarecemos que não temos responsabilidade pela recusa do internamento no Hospital Otávio de Freitas e que persistimos até a efetuação da sua transferência para uma unidade de referência para o seu quadro clínico. Dessa forma, agradecemos pela manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto e reafirmamos nosso compromisso em aprimorar continuamente o atendimento à população, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco
Ouvidoria SUS	24/11/2025	SOLICITAÇÃO	Manifestação 202520000903795

Em resposta à manifestação registrada sob o protocolo 202520000903795 acerca de veracidade de atestados médicos, segue abaixo:

Referente ao atestado médico fornecido ao paciente { }, informamos que o documento anexado ao requerimento, referente ao atendimento realizado em 13/11/2025, foi localizado em nosso sistema de prontuário eletrônico sem qualquer alteração em seu conteúdo.

Esclarecemos, ainda, que o médico responsável pela emissão do referido atestado compõe o nosso corpo clínico.

Quanto ao atestado médico fornecido pela paciente / REIS, também informamos que o documento anexado ao requerimento, referente ao atendimento realizado em 05/11/2025, foi localizado em nosso sistema de prontuário eletrônico sem qualquer alteração em seu conteúdo.

Esclarecemos, ainda, que o médico responsável pela emissão do referido atestado compõe o nosso corpo clínico.

À disposição para demais esclarecimentos que se façam necessários.

Ouviria SUS	27/11/2025	RECLAMAÇÃO	Manifestação 202520000910754 Em atenção à manifestação nº 202520000910754, a UPA Imbiribeira reafirma seu compromisso com a prestação de um atendimento de qualidade, fundamentado na humanização, acolhimento, empatia, segurança e acompanhamento social adequado aos usuários. Em relação ao relato apresentado, informamos que foram adotadas as medidas cabíveis junto ao profissional mencionado, o qual não integra mais o quadro funcional desta Unidade. As ações implementadas tiveram como finalidade reforçar as normas, rotinas e diretrizes institucionais, de modo a prevenir a reincidência de condutas incompatíveis com as políticas de atendimento da UPA. Agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo transtorno ocasionado e reiteramos nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados à população, em conformidade com as diretrizes do Sistema Público de Saúde do Estado de Pernambuco.
------------------------	-------------------	-------------------	---

Ouvidoria SUS	10/12/2025	RECLAMAÇÃO	Manifestação 202520000929013 Em resposta à manifestação nº 202520000929013, informamos que o paciente deu entrada na UPA Imbiribeira em 08 de dezembro de 2025, com relato de desorientação há aproximadamente três dias. Após avaliação médica, foram solicitados e realizados exames laboratoriais, cujos resultados não evidenciaram alterações que justificassem o quadro clínico apresentado. Diante disso, foi solicitada senha de transferência para o Hospital Pelópidas Silveira. Ressaltamos que a remoção não pôde ser realizada de forma imediata, uma vez que não foram identificados sinais de evento neurológico agudo, processo infeccioso, distúrbio metabólico ou qualquer condição que configurasse risco iminente de morte ou necessidade de internação hospitalar emergencial. Destacamos ainda que, em razão da superlotação da Unidade, as transferências ocorrem conforme a gravidade clínica dos pacientes e a disponibilidade de macas, considerando, inclusive, a retenção de macas

		nos hospitais de referência, situação que impacta diretamente o fluxo de remoções. Com relação à disponibilidade de leito de internamento, informamos que, na data em questão, a UPA registrou 553 atendimentos em 24 horas, encontrando-se com taxa de ocupação acima de sua capacidade operacional, o que impossibilitou a acomodação imediata do paciente em leito padrão. Contudo, o paciente permaneceu sob acompanhamento da equipe multiprofissional, recebendo todos os cuidados assistenciais cabíveis. No dia 10 de dezembro, diante da estabilidade clínica, ausência de critérios de urgência para internamento e necessidade de investigação especializada, o médico reavaliou o paciente, prescreveu exame de imagem e realizou encaminhamento ambulatorial para Neurologia Clínica/Geriatria, com a hipótese de episódios transitórios de desorientação, considerando histórico de AVC prévio, ex-etilista, HAS e diabetes. Assim, o paciente recebeu alta médica estável, com todas as orientações registradas e informações repassadas, mantendo seguimento em serviço especializado conforme indicado. Nesse contexto, agradecemos a manifestação, pedimos desculpas pelo desconforto causado e reforçamos nosso
--	--	--

			empenho contínuo, em parceria com o sistema público de saúde do Estado de Pernambuco, com a adoção de medidas preventivas e corretivas que visam minimizar eventuais impactos aos usuários e seus familiares. Nosso propósito é assegurar um serviço de excelência, pautado nos princípios da humanização, acolhimento, educação em saúde, segurança do paciente e assistência social.
Ouviria SUS	16/12/2025	RECLAMAÇÃO	Manifestação 202520000943851 Em resposta à manifestação nº 202520000943851, verificamos que a paciente nº de entrada na UPA Imbiribeira em 15 de dezembro de 2025, onde passou pela Classificação de Risco às 16h19min e foi atendida pela equipe médica às 17h37min, dentro do tempo preconizado pelo Protocolo de Manchester para pacientes classificados como verdes. No que se refere à administração da medicação, foi identificado um atraso operacional, tendo o procedimento sido realizado às 20h47min, cuja justificativa está relacionada ao elevado volume de atendimentos no referido dia (718 atendimentos/24 horas).

			Esclarecemos que, após a prescrição médica, o paciente é chamado para a sala de medicação, onde o técnico de enfermagem realiza a conferência da prescrição e encaminha a solicitação à farmácia, responsável pela avaliação e liberação do medicamento, conforme as etapas de segurança do paciente. Ressaltamos que algumas medicações demandam maior tempo de permanência na sala, que pode ser pela necessidade de vigilância clínica mais rigorosa e/ou administração em infusão lenta, o que pode impactar no tempo da rotatividade de pacientes, considerando que a capacidade física é limitada. Ademais, a priorização dos atendimentos é realizada com base em critérios de risco e gravidade clínica, conforme protocolo assistencial vigente. Reconhecemos que falhas operacionais ocorreram, sobretudo diante do cenário de alta demanda assistencial. Destacamos que a escala de técnicos de enfermagem conta com 06 profissionais no plantão diurno, e encontra-se de acordo com as resoluções. Quanto ao relato referente à climatização da sala de espera, informamos que, no período da ocorrência, o equipamento de ar-condicionado encontrava-se em processo
--	--	--	--

			de substituição, tratando-se de uma intercorrência pontual. Diante do exposto, agradecemos a manifestação registrada, pedimos desculpas pelo desconforto ocasionado e reafirmamos nosso compromisso contínuo, em parceria com o Sistema Público de Saúde do Estado de Pernambuco, com a adoção de medidas preventivas e corretivas voltadas à melhoria dos processos assistenciais. Nosso propósito é assegurar um serviço de excelência, fundamentado nos princípios da humanização, acolhimento, educação em saúde, segurança do paciente e assistência social.
--	--	--	---

2.3. Qualidade da Informação

Em cumprimento às metas pactuadas com a SES em relação à qualidade da informação, a UPA Imbiribeira utiliza o sistema de informatização, onde o cadastro é realizado com a inserção do CEP, que está parametrizado com o IBGE, garantindo a rastreabilidade dos pacientes cadastrados na Unidade.

Neste ano, a média de cadastros com CEP foi de 98,6%. Quanto aos registros classificados como não válidos, estes se referem a endereços não cadastrados e não localizados no sistema, tais como ruelas, becos e travessas.

2.4 Comissões

No decorrer do ano, as Comissões mantiveram reuniões mensais, garantindo a continuidade das ações estratégicas para a segurança, qualidade e eficiência dos serviços prestados. As atas de presença e/ou relatórios foram enviadas à Secretaria Estadual de Saúde por meio do Relatório Gerencial Mensal, assegurando transparência e monitoramento contínuo.

Dentre as comissões, destacam-se: a **Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)**, que implementa medidas de prevenção e controle de infecções hospitalares; **Núcleo de Epidemiologia**, que realiza a análise de dados, monitoramento e estratégias de enfrentamento de doenças e agravos à saúde; **Comissão de Revisão e Análise de Óbitos**, que investiga as causas, o perfil epidemiológico e a assistência prestada; **Comissão de Prontuários**, que realiza a revisão dos prontuários, analisando condutas e assistência ofertada, bem como a correta gestão da documentação clínica; **Núcleo de Segurança do Paciente**, que promove ações para reduzir riscos e eventos adversos relacionados à assistência; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA), cujo objetivo é a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho; **Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT)**, que realiza ações voltadas para a seleção e promoção do uso racional e seguro de medicamentos; **Comissão de Ética Médica**, que visa garantir condutas alinhadas aos princípios institucionais e do conselho; **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)**, que tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho; **Núcleo de Educação Permanente**, que promove a capacitação contínua dos profissionais de saúde, assegurando atualização e aprimoramento das práticas assistenciais.

Além das comissões encaminhadas mensalmente, a UPA Imbiribeira também possui a **Comissão de Ética de Enfermagem**, com reuniões periódicas, visando garantir condutas alinhadas aos princípios institucionais e do conselho.

CHNIO

Comissão Hospitalar de Notificação e Investigação de Óbito CONSOLIDADO 2025

A Comissão Hospitalar de Notificação de Investigação de Óbito, no âmbito de suas atribuições, realizou 12 reuniões ordinárias, emitindo o mesmo número de relatórios para Secretaria de Saúde de Pernambuco (SES), com o intuito de informar, acompanhar e avaliar os casos de óbito ocorridos na UPA Imbiribeira.

Entre os números estatísticos ao longo do ano, registraram-se 200 óbitos, dos quais, 72% ocorreram em indivíduos com 60 anos ou mais, representando a faixa etária com maior predominância. Com relação ao sexo, foi verificado que não houve predominância de um específico, sendo 50% do sexo masculino e 50% do sexo feminino. Quanto às causas de morte com maior representatividade, destacaram-se: doenças do sistema respiratório, doenças do sistema cardiovascular e causas externas, além de um grande número representar causa indeterminada, com necessidade de encaminhamento para investigação.

Dentre as classificações de risco dos óbitos, foi verificado que 40% foram pacientes emergentes (vermelho) e 38% foram muito urgentes (laranja), ou seja, a maioria dos pacientes já deu entrada em estado grave. Com relação à admissão do paciente, 35% deram entrada em parada cardiorrespiratória. Sobre a liberação dos óbitos, destaca-se que 38% foram encaminhados ao Serviço de Verificação de Óbito (SVO), 46% emissão de Declaração de Óbito (DO) e 16% foram encaminhados ao Instituto de Medicina Legal (IML).

2.5 Assistenciais

No mês de julho de 2025, foi realizada a **renovação do contrato de gestão**, ocasião em que passaram a ser incluídas **metas valoráveis para monitoramento**, fortalecendo o

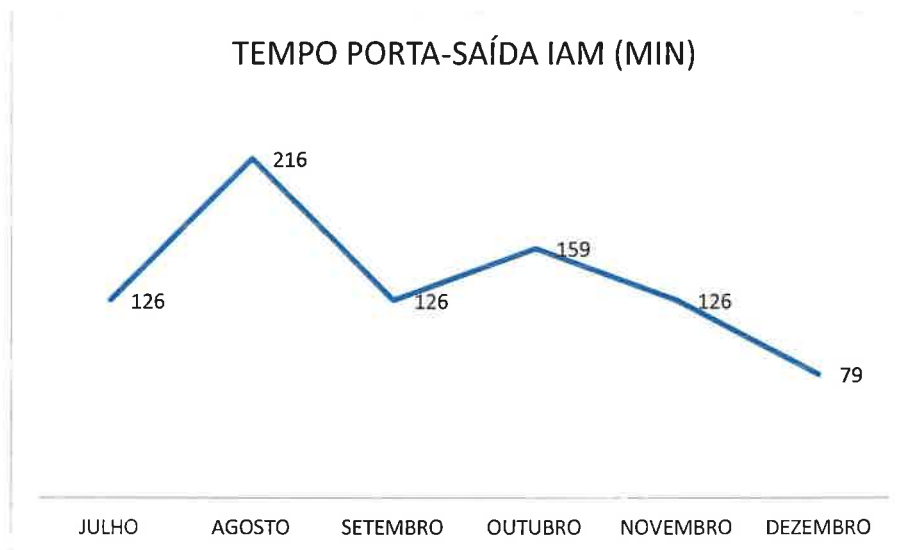
acompanhamento sistemático do desempenho assistencial e a gestão por indicadores. Neste período, houve a revisão de protocolos, treinamentos e monitoramento contínuo. Abaixo, destacam-se os assistenciais:

2.5.1 Tempo Porta-ECG



A meta para este indicador é de 10min, conforme previsto no protocolo de dor torácica/IAM. De julho a setembro, a forma de mensuração era do **totem x eletrocardiograma**. Entretanto, após conversa com a equipe da SES, esta mensuração foi modificada para **classificação de risco x eletrocardiograma**. Dessa forma, após a alteração, foi possível atingir a meta em todos os meses.

2.5.2 Tempo Porta-Saída IAM



De julho a setembro, o termo aditivo do contrato previa a meta de até 60 minutos para o tempo transferência de paciente com IAM com supra de ST. Em outubro, esta meta foi alterada para 30 min. No período, não foi possível atingi-la, entretanto, este indicador apresenta limitações operacionais que extrapolam a governabilidade da Unidade, impactando diretamente no resultado. Dentre os principais fatores, ressaltam-se:

- **Demora no atendimento da Central de Regulação de Leitos (CRL), responsável pela liberação da vaga hospitalar:**

A transferência do paciente com IAM com supra depende da liberação de vaga via CRL. Na prática, esse fluxo frequentemente apresenta tempo de resposta superior ao

preconizado para o indicador, inclusive, ligações de até 1h para a Regulação, o que inviabiliza o cumprimento do prazo máximo de 30 minutos (foto em anexo). Ressalta-se que a UPA realiza a ligação de forma imediata, porém a liberação da vaga depende exclusivamente da central, fora da governabilidade da Unidade.

- **Necessidade de validação prévia junto ao PROCAPE (hospital de referência com hemodinâmica):**

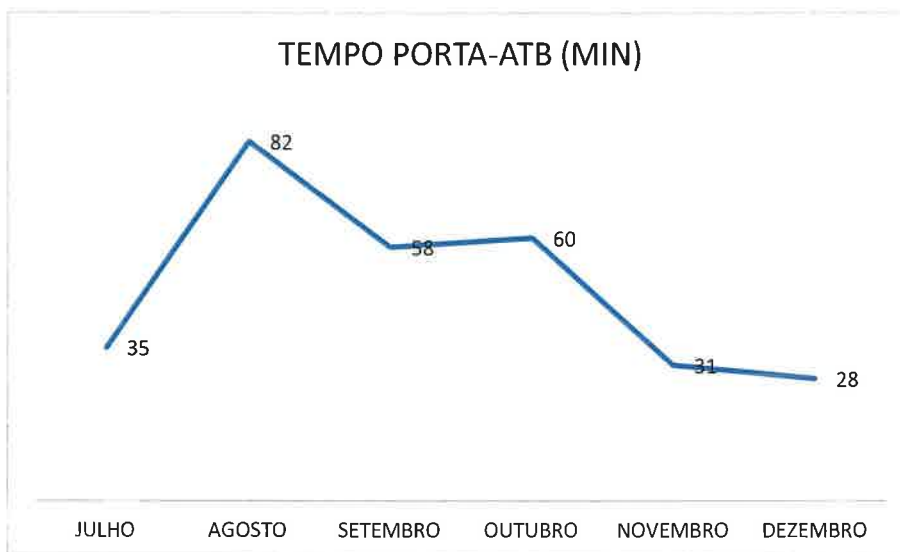
Além da senha de transferência, é necessário o contato direto com o PROCAPE a fim de confirmar a disponibilidade da hemodinâmica. Esse processo ocorre em paralelo à regulação, mas também depende da resposta da equipe especializada do hospital, que precisa confirmar o recebimento do paciente para o procedimento. A transferência somente pode ser realizada após a devida autorização, o que prolonga o tempo total do processo e configura uma etapa adicional fora da governabilidade da UPA. Em anexo, seguem registros de prontuários de paciente com a informação relatada.

- **Dependência de maca e ambulância, e acionamento do SAMU**

A disponibilidade de ambulância no momento da admissão do paciente e, principalmente, de macas configura um fator crítico no processo de transferência, uma vez que muitas vezes as macas permanecem retidas nos hospitais de referência. Essa retenção compromete o retorno imediato do recurso, reduz a disponibilidade operacional e impacta diretamente o fluxo assistencial da UPA.

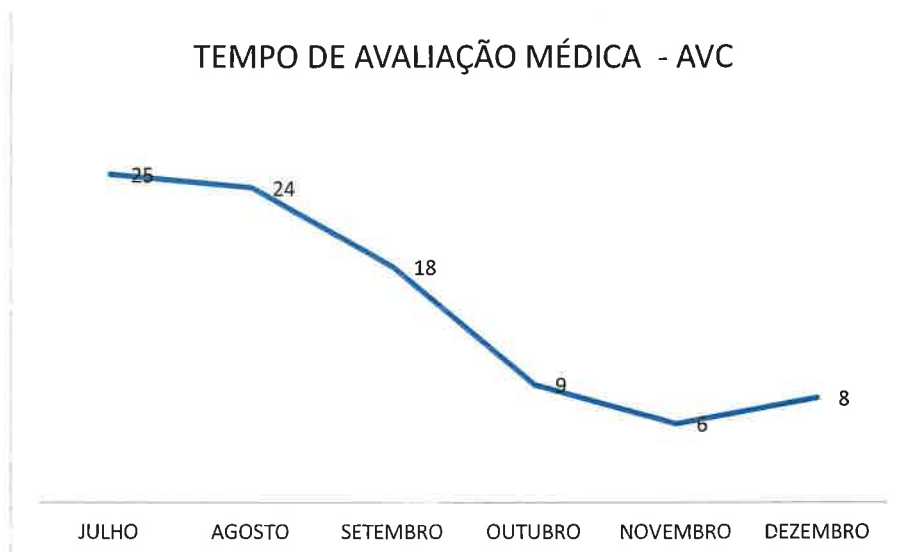
Mesmo quando se opta pelo acionamento do SAMU, observa-se um tempo adicional no fluxo de solicitação, uma vez que a liberação do atendimento nem sempre ocorre de forma imediata. O processo depende de contato telefônico, o que também impacta diretamente no tempo total de transferência.

2.5.3 Tempo Porta-Antibiótico



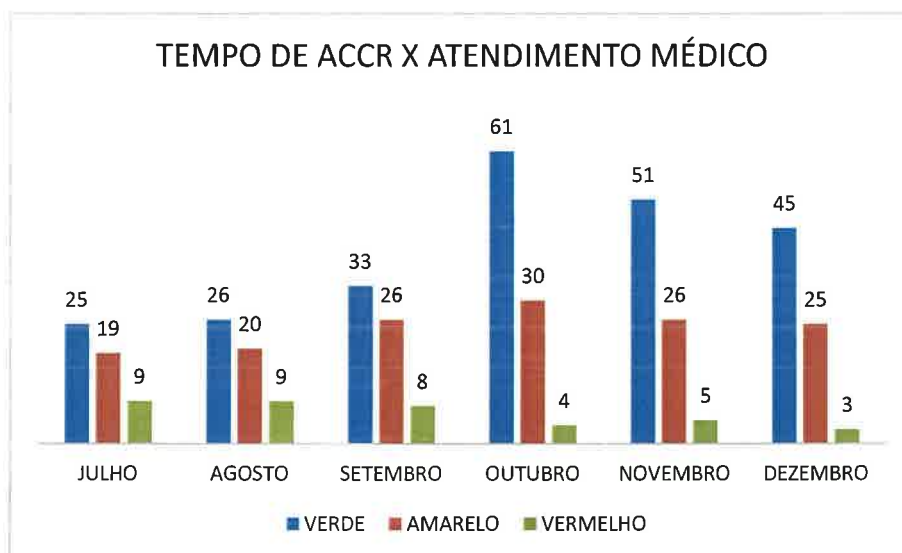
Para o protocolo de sepse, é mensurado o tempo porta-antibiótico (atb), que obtém a meta de administração de até 60min. Neste período, todos os meses atingiram a meta, exceto, agosto, onde foi realizado plano de ação e intensificação de treinamento para o cumprimento.

2.5.4 Tempo de admissão e avaliação médica inicial



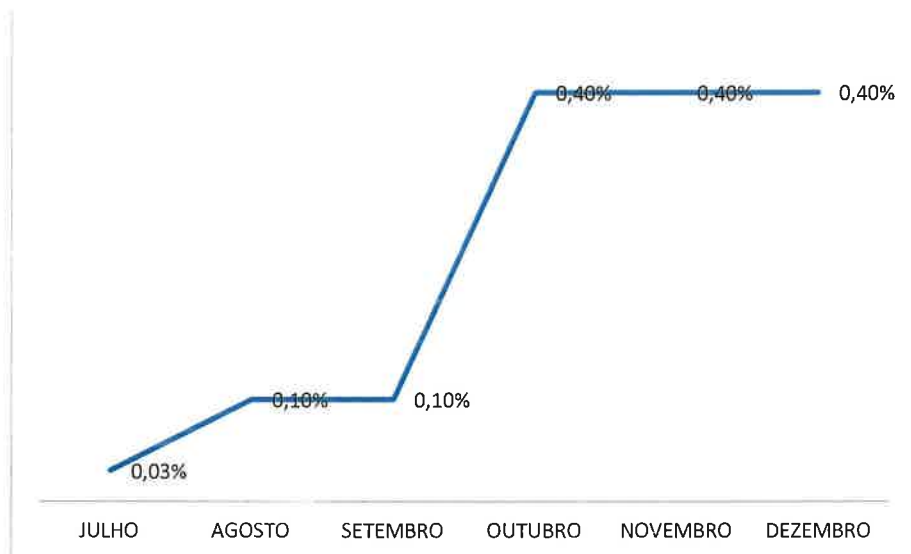
No protocolo de AVC, a mensuração é realizada pelo tempo de admissão e avaliação médica inicial, obtendo 10 minutos como meta. De julho a setembro, este tempo não foi atingido. Entretanto, após treinamentos e planos de ação, foi possível o cumprimento deste.

2.5.5 Tempo entre o acolhimento com classificação de risco (ACCR) x atendimento médico



Durante todos os meses, o tempo médio entre a classificação de risco e o atendimento médico atingiu as metas estabelecidas dos pacientes verdes e amarelos, sendo: 120 minutos para pacientes classificados como verde e 60 minutos para amarelos. Com relação aos vermelhos, de julho a setembro, não houve cumprimento da meta (de julho a setembro – 1 minutos / a partir de outubro – até 5 minutos), pois, nesse perfil de risco, é comum que o paciente necessite de intervenção imediata, sendo atendido pelo médico antes do registro administrativo no sistema. Importante destacar que o tempo considerado para o indicador é contabilizado apenas a partir da inserção da avaliação médica no prontuário eletrônico, não abrangendo o período inicial dedicado à anamnese e ao exame físico. Assim, o resultado pode não refletir com exatidão o tempo real de início do atendimento, podendo transmitir a impressão de um atraso maior do que o efetivamente ocorrido. Após o plano de ação do registro do horário real que o paciente é admitido, foi possível o cumprimento da meta para os pacientes vermelhos.

2.5.6 Taxa de atendimento de retorno em até 24h



O resultado da taxa de retorno de paciente com mesmo CID em até 24 horas encontra-se conforme a meta estabelecida de $\leq 5\%$, evidenciando elevada resolutividade e decisão clínica eficaz dos atendimentos realizados.

2.6 Segurança do Paciente

Para a identificação, registro e monitoramento de incidentes, eventos adversos e não conformidades relacionadas à assistência, a UPA Imbiribeira dispõe dos seguintes instrumentos:

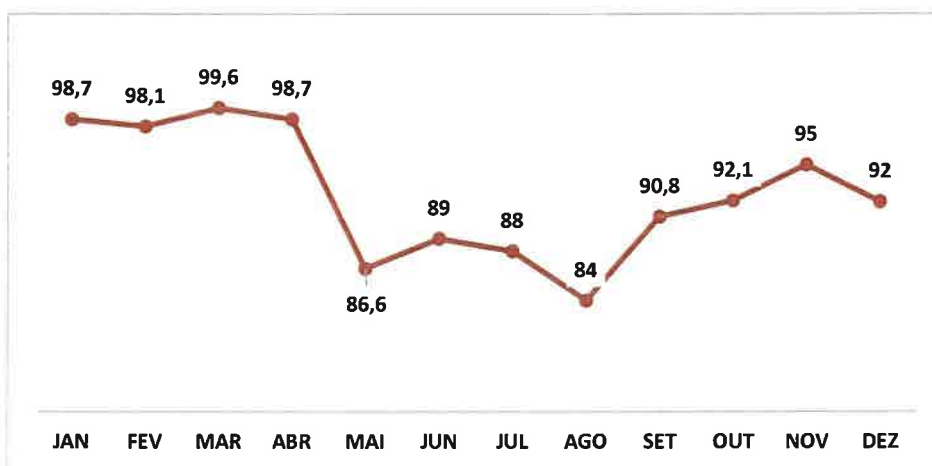
- QR Code institucional, utilizado para notificação geral de incidentes e registro de queixas técnicas;

- Formulários de farmacovigilância, destinados à notificação de eventos adversos relacionados a medicamentos;
- Formulário de indicadores assistenciais, utilizado para coleta sistemática, análise e acompanhamento dos indicadores de qualidade e segurança do paciente;
- Auditoria de prontuários.

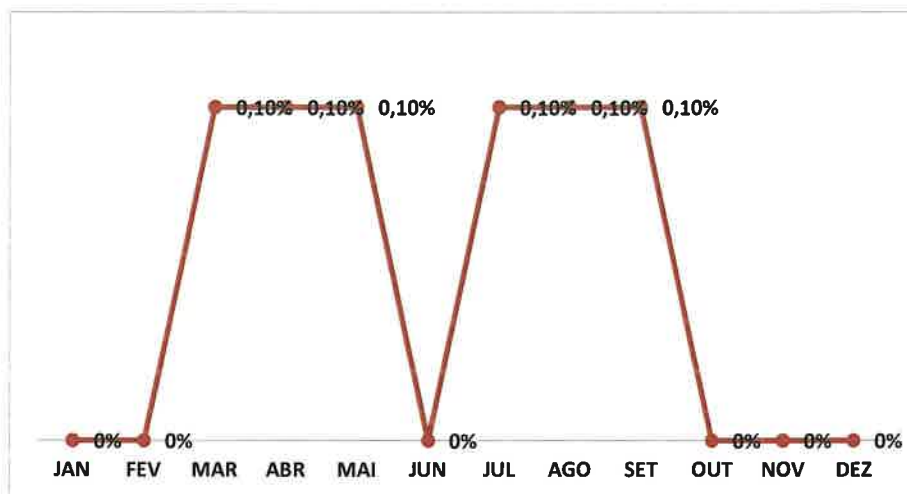
Esses instrumentos permitem a rastreabilidade dos eventos, subsidiam a análise crítica dos processos assistenciais e orientam a definição de ações de melhoria contínua, em consonância com as diretrizes de segurança do paciente.

Abaixo, seguem os indicadores de conformidade quanto à segurança do paciente:

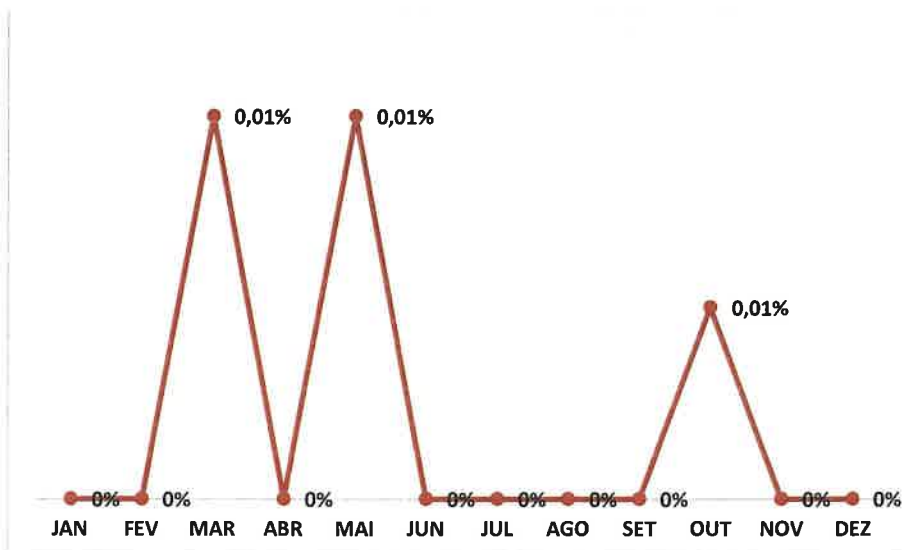
- **Identificação do paciente (%)**



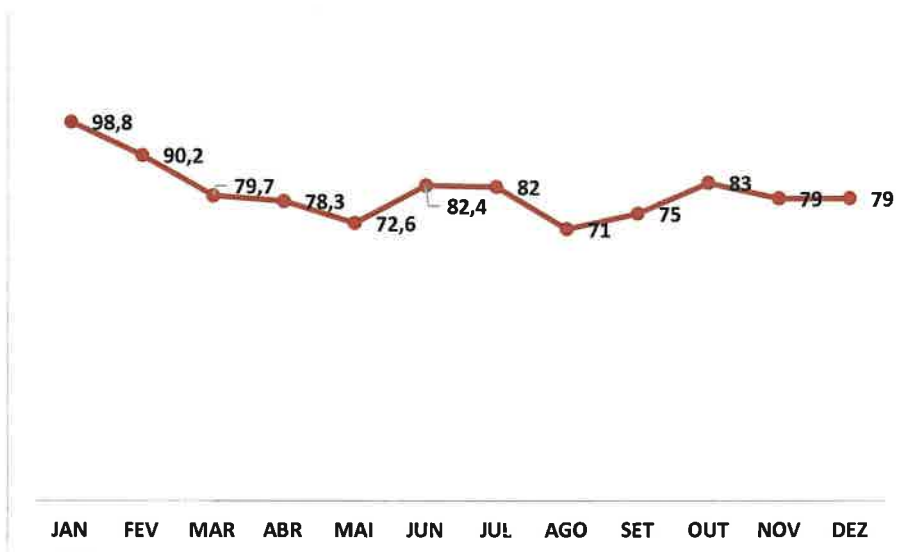
- Taxa de Lesão por pressão (%)



- Taxa de Queda (%)



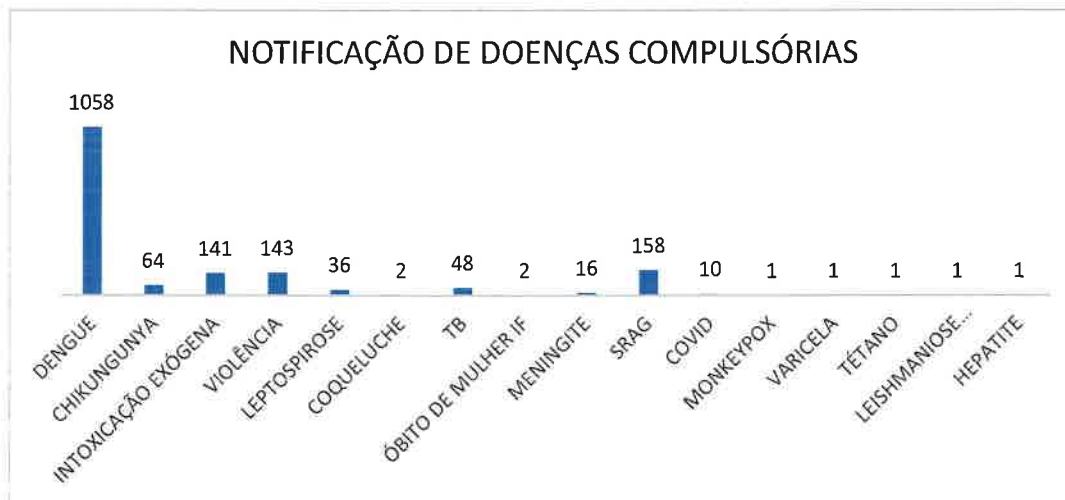
- Taxa de Higienização das mãos (%)



A análise dos indicadores de qualidade e segurança do paciente evidencia a efetividade dos mecanismos de monitoramento adotados pela Unidade, possibilitando a identificação de fragilidades e a ocorrência de incidentes e eventos relacionados aos processos assistenciais. Nos momentos em que tais fragilidades foram identificadas, foram elaborados e implementados planos de ação, com foco na mitigação de riscos, reorganização dos fluxos e fortalecimento das práticas seguras.

O acompanhamento contínuo dos indicadores e das notificações institucionais contribui para a melhoria contínua da assistência, para o fortalecimento da cultura de segurança do paciente e para a tomada de decisão baseada em evidências, em consonância com as diretrizes institucionais e normativas vigentes.

2.7 Epidemiologia



A análise anual das notificações de doenças compulsórias evidencia maior concentração de agravos frequentes no território, com destaque para as arboviroses, especialmente a dengue, refletindo o perfil epidemiológico da região e a sazonalidade dessas doenças. Também foram registradas notificações relacionadas às síndromes respiratórias, reforçando a importância da vigilância contínua desses agravos.

Observa-se, ainda, número relevante de notificações de **intoxicações exógenas e situações de violência**, agravos que demandam atenção multiprofissional e articulação com a rede de apoio e proteção social. As demais notificações ocorreram de forma pontual ao longo do período, evidenciando a necessidade de manutenção dos fluxos de notificação e acompanhamento.

De forma geral, os dados indicam que a Unidade realiza o registro e a notificação dos agravos conforme preconizado, contribuindo para o monitoramento epidemiológico e para o fortalecimento das ações de saúde pública no território.

3. EDUCAÇÃO CONTINUADA

A equipe responsável pela Educação Continuada, em conjunto com os gestores dos processos, executou de forma sistemática o Plano Anual de Treinamento, contemplando integralmente as ações previstas e aquelas desenvolvidas ao longo do exercício de 2025. As atividades realizadas estiveram alinhadas às necessidades institucionais, aos processos assistenciais e administrativos, bem como às diretrizes de qualificação contínua dos profissionais, contribuindo para o fortalecimento das práticas, a padronização dos fluxos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

AÇÕES 2025	
MÊS	TEMA
JANEIRO	Janeiro Branco: Prevenção da Saúde Mental
FEVEREIRO	Caia na Folia com Segurança
	Bloco da Saúde Ano 3: Curta o Carnaval com Segurança
MARÇO	8 de Março "Dia Internacional da Mulher"
ABRIL	Blitz Zero Adorno
MAIO	Dia Mundial de "Higienização das Mãos"
	Semana da Enfermagem
JUNHO	Arraiá UPA Imb
SETEMBRO	3º SIPAT - Heróis da Saúde: Sua Saúde Importa!
	X Fórum de Segurança do Paciente de Pernambuco
	Prevenção ao Suicídio: Toda Vida Importa
OUTUBRO	Outubro Rosa: Um Toque Pela Saúde
NOVEMBRO	Novembro Azul: Prevenção ao Câncer de Próstata
DEZEMBRO	Confraternização da UPA IMB

4. RESULTADO FINANCEIRO

RESUMO FINANCEIRO DO EXERCÍCIO DE 2025 - COMPETÊNCIAS	VALOR (R\$)
VALOR REPASSADO NO EXERCÍCIO	R\$ 25.051.188,57
APLICAÇÃO FINANCEIRA	R\$ 513.574,24
RENDIMENTO DE APLICAÇÃO	R\$ 13.613,34
RESULTADO DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS	R\$ 527.187,58
DESPESA TOTAL DO EXERCÍCIO	R\$ 25.612.540,61
PENALIDADES POR METAS NÃO ATINGIDAS NO EXERCÍCIO 2025	R\$ -
SALDO DO CONTRATO DE GESTÃO NO EXERCÍCIO	-R\$ 34.164,46

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A S3 Gestão em Saúde cumpriu em 2025 com suas obrigações legais estipuladas pelo Contrato de Gestão firmado com a Secretaria Estadual de Saúde. Proporcionou para a população pernambucana uma assistência a saúde qualificada, humanizada, o que pode ser observado no total de pacientes atendidos mensalmente, evidenciando que a UPA Imbiribeira é Unidade de Saúde, no seu segmento, referência no Estado.

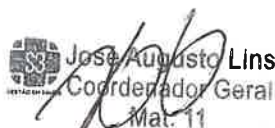
Os indicadores assistenciais demonstram um amadurecimento técnico e o compromisso sócio-sanitário dos processos relacionados, principalmente, a busca de um atendimento humanizado e resolutivo.

Quanto ao resultado financeiro do último ano, o déficit econômico vem sendo apresentado no resultado operacional das Prestações de Contas Financeira (PCF) do exercício, sendo de suma importância o reequilíbrio financeiro do Contrato de Gestão, em conformidade com os índices inflacionários, com os índices de reajuste dos preços de

medicamentos e materiais médicos hospitalares e, principalmente, pela aplicação na folha de pagamento dos percentuais de aumento definidos pelos Sindicatos Patronais para atualização de salários das categorias, através das suas convenções coletivas de trabalho e manter, assim, o equilíbrio econômico do referido contrato. Vale destacar também a necessidade da Repactuação da Meta Contratual de Atendimento em decorrência do aumento expressivo na demanda por atendimentos na UPA Imbiribeira, que passou a receber, em média, quase 17.000 usuários por mês no ano de 2025, bem acima da meta pactuada de 15.000 atendimentos/mês, o que gera um impacto importante nos custos operacionais da UPA Imbiribeira. Dessa forma, é imprescindível que haja a repactuação dessa importante meta, com os correlatos reajustes para 17.000 atendimentos/mês, assim como deve ser ajustado seu valor contratual, em correspondência, para a execução do objeto do Contrato de Gestão Nº 003/2021, em conformidade com o número de atendimentos realizados. O processo do pedido de repactuação vem tramitando no sistema SEI através do Processo nº 2300000709.000238/2025-01.

Mesmo com todas as limitações financeiras, mas através de exercício orçamentário realizado diariamente pela gestão da unidade e da OSS, na busca por redução de custos, sem prejuízo a assistência e aos nossos usuários, demonstramos capacidade operacional, economicidade, transparência e compromisso com o erário público.

Por fim, concluímos que a missão proposta foi atingida em nível satisfatório, como demonstram os dados apresentados e de acordo com a nossa missão institucional, durante esse quinto ano da administração da S3 Gestão em Saúde na UPA Imbiribeira.



Mat. 11

José Augusto P. Lins Filho
Coordenador Geral

UPA Imbiribeira | S3 Gestão em Saúde