
RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE QUALIDADE E
DESEMPENHO

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE CARAPINA - UPA

SERRA / ES

ANO: 2025

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



INFORMAÇÕES DO CONTRATO

Número do Contrato:	231/2023
Número do Processo:	71.071/2022
Contratado:	GRUPO CHAVANTES
CNPJ:	73.027.690/0023-51
Município:	Serra
Tipo Beneficiário:	Entidade Filantrópica
Interveniente:	Sem interveniência
Tipo de Convênio:	(CSS) APOIO FINANCEIRO - CUSTEIO AÇÕES ESPECÍFICAS - ENTIDADES
Unidade Gestora:	UPA CARAPINA
Contratante:	MUNICÍPIO DE SERRA/ES

OBJETIVO

Subsidiar, participação de entidades privadas sem fins lucrativos, qualificadas como Organizações Sociais, interessadas em celebrar Contrato de Gestão para o gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde para a Unidade de Pronto Atendimento 24 horas, “Maria Francisca Pimentel”

INTRODUÇÃO

ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE – O.S.S.

Fundação: 31 de agosto de 1923.

Constituição jurídica: Associação civil de direito privado, sem fins lucrativos e filantrópica.

Atuação: Saúde, Educação e Assistência Social.

Unidade Própria: Grupo Chavantes

PERÍODO DE APURAÇÃO DOS DADOS: ANO DE 2025

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



HISTÓRIA

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes – SCMC é uma entidade privada, sem fins lucrativos, fundada no ano de 1923. Possui unidade própria, o Hospital da Santa Casa de Chavantes, que funciona ininterruptamente há 101 anos, atendendo a população da cidade de Chavantes e região do Departamento Regional de Saúde – DRS de Marília.

Em 2020, com a experiência de seus diretores e conselheiros, que atuam há mais de 15 anos em Gestão de Equipamentos de saúde, tornou-se uma Organização Social de Saúde – OSS, estando capacitada a formalizar contratos de gestão com os mais diversos entes governamentais.

O corpo diretivo da SCMC é composto por profissionais das mais distintas categorias, que objetivam a união de esforços e seus conhecimentos para atingir com excelência a qualidade de serviços.

Dito isto, considerando que a Santa Casa de Misericórdia de Chavantes, a qual possui vasto know-how e expertise no gerenciamento de serviços de saúde e capacidade para contribuir na gestão a Saúde, com o objetivo de garantir atendimento em saúde oportuno e qualificado, em conformidade com os compromissos da gestão e utilizando-se de flexibilização organizacional, aprendizado e possibilidade de inserção de novos componentes da prática organizacional, bem como os recursos humanos necessários à operação e funcionamento das Unidades e serviços contratados, visando o atendimento, a integralidade e a multidisciplinaridade da atenção de acordo com os padrões, diretrizes e protocolos assistenciais. A partir de março de 2025, passa por uma reorganização passando a chamar-se GRUPO CHAVANTES, buscando atingir os objetivos, a seguir:

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



🕒 **MISSÃO:**

Promover Saúde Pública com a eficiência do setor privado.

🕒 **VISÃO**

Ser modelo e referência em gestão de serviços de saúde no terceiro setor.

🕒 **VALORES**

Transparência;

Resolutividade;

Lealdade;

Integridade;

Compromisso;

Ética.



Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



OBJETIVO

- ✓ Prestar serviços de saúde com qualidade e eficiência, sem preconceitos ou discriminação de raça, cor, religião ou orientação sexual. Uma assistência igualitária, sem privilégios de qualquer espécie com um tratamento individualizado, personalizado e acolhedor, com equipe técnica qualificada para atuação no atendimento de usuários do SUS, de modo a orientar uma produção eficiente, eficaz e efetiva de ações de saúde, buscando contribuir na melhoria do acesso, da integralidade, da qualidade, da resolubilidade e da humanização destas ações;
- ✓ Promover e proteger a saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde, com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades;
- ✓ Capacitar os profissionais para uma atenção resolutiva, integrada por todos os membros da equipe, para os principais agravos e cumprir adequadamente os protocolos diagnósticos e terapêuticos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde;
- ✓ Estabelecer rotinas administrativas mais amigáveis e solidárias, que evitem deslocamentos desnecessários dos usuários, com utilização intensiva dos meios telefônicos e virtuais;
- ✓ Atender os pressupostos e princípios do SUS: universalidade, equidade, integralidade, controle social, hierarquização, serão observados, assim como, os princípios da acessibilidade, vínculo, coordenação, continuidade do cuidado, responsabilização e humanização;
- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;
- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- ✓ Maior agilidade para operacionalização dos serviços;
- ✓ Dotação de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para melhoria do gerenciamento dos serviços;
- ✓ Utilização dos recursos de forma mais racional, visando à redução de custos;
- ✓ Priorização da avaliação por resultado.

A seguir, apresentamos através o quadro de Recursos Humanos atuante, bem como Indicadores de Qualidade, Monitoramento e Desempenho da Unidade de Pronto Atendimento – UPA CARAPINA:

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

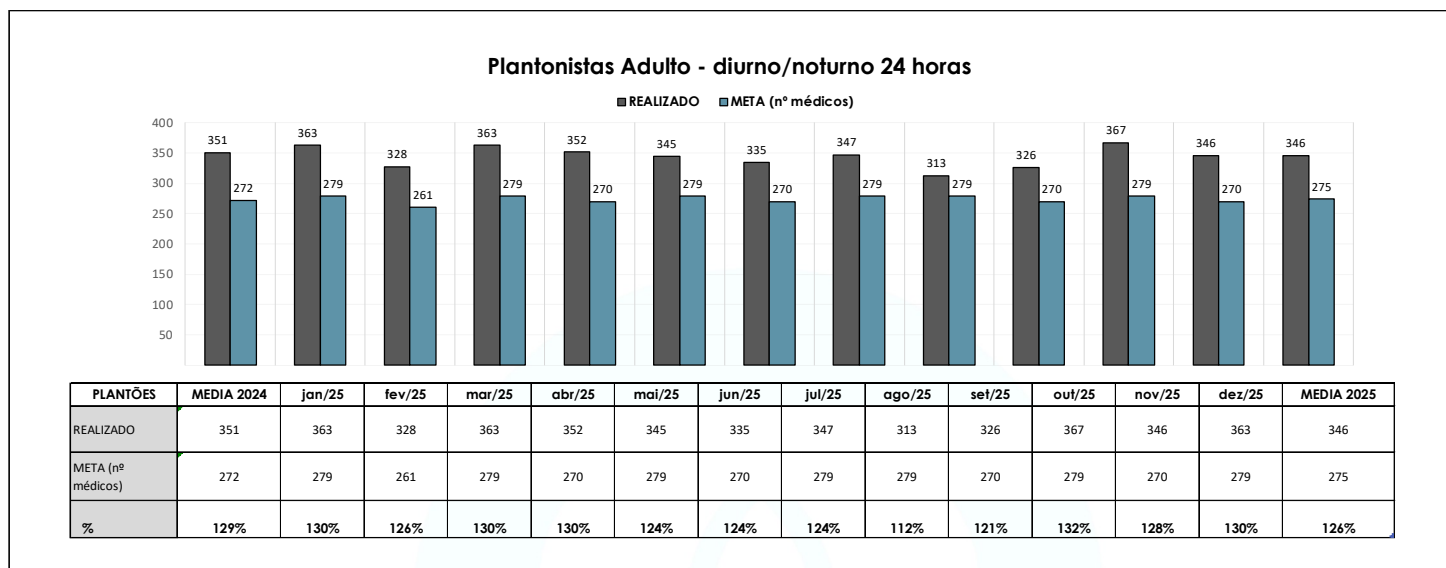
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



RECURSOS HUMANOS – SERVIÇOS MÉDICOS

1. Plantonistas Adulto – diurno/noturno 24horas



Fonte: Escalas Médicas

Análise Crítica:

No ano de 2025, atendemos a meta proposta de plantonistas na UPA Adulto, a escala de corpo clínico adulto atingiu 26% acima da meta dos plantões a serem realizados conforme contratado em plano de trabalho, para o atendimento de urgência e emergência, conforme o previsto. Vale ressaltar que a escala de médicos é flexível e o atendimento adulto e infantil segue o fluxo e a sazonalidade o que pode aumentar a meta de uma especialidade e diminuir a de outra, entretanto, juntos os atendimentos adulto e pediátrico perfazem acima da meta estabelecida.

É necessário mantermos a escala de profissionais acima da meta estabelecida, porque com esse número conseguimos atender com o tempo de espera dentro dos valores estabelecidos pelos Indicadores do item 8 do contrato de Gestão 231/2023, entre a Secretaria de Saúde do Município de Serra e Grupo Chavantes.

O número de plantonistas varia de acordo com os dias e fluxo de atendimento.

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

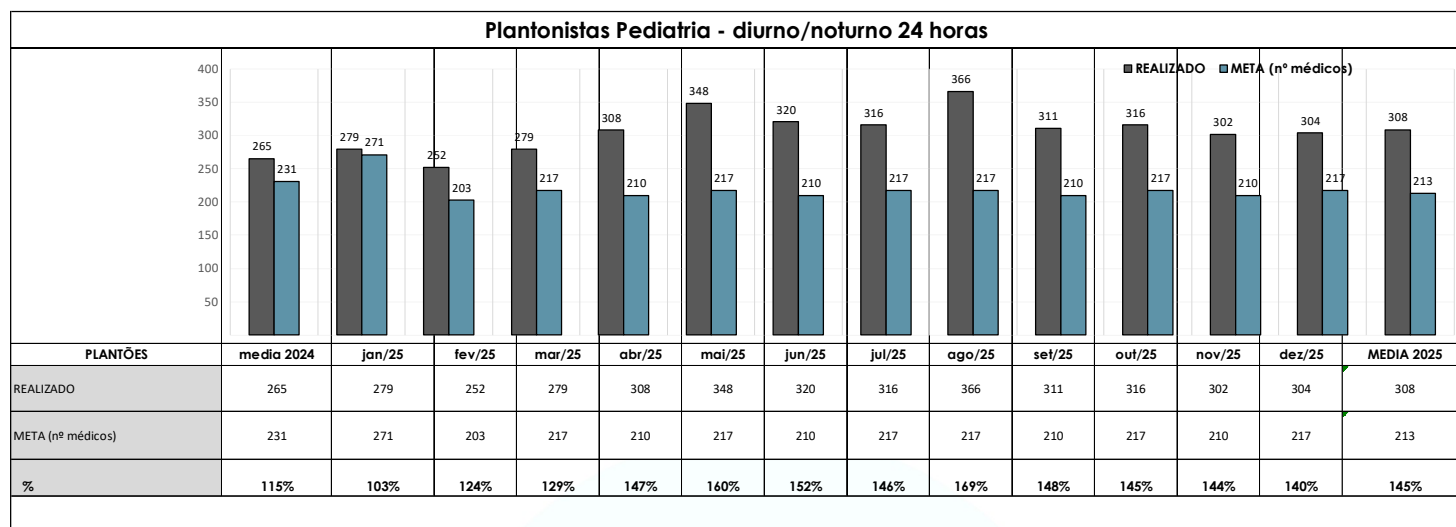
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



2. Plantonistas Pediatria – diurno/noturno 24horas



Fonte: Escalas Médicas

Análise Crítica:

A quantidade de plantões oscila de acordo com o fluxo, pois temos uma escala fixa e uma flutuante que é acionada nestes casos onde é necessário acrescentar horas médicas a medida que o tempo de espera aumenta e o fluxo de atendimentos também.

O número de plantonistas varia de acordo com os dias e fluxo de atendimento.

Mantivemos um número significativo de atendimentos pediátricos o que justifica termos 45% acima da média.

No 1º Aditivo do Contrato 231/2023, o número estabelecido de atendimentos pediátricos ofertado é de 4.800, porém a média do ano de 2025, foi de 7.788. Esse número ultrapassa a meta geral em 62%.

Vale ressaltar que a escala de médicos é flexível e o atendimento adulto e infantil segue o fluxo e a sazonalidade o que pode aumentar a meta de uma especialidade e diminuir a de outra, entretanto, juntos os atendimentos adulto e pediátrico perfazem acima da meta estabelecida que hoje atende ao fluxo de atendimento total na UPA Adulto e Infantil.

É necessário mantermos a escala de profissionais acima da meta estabelecida, porque com esse número conseguimos atender com o tempo de espera dentro dos valores estabelecidos pelos Indicadores do item 8 do contrato de Gestão 231/2023, entre a Secretaria de Saúde do Município de Serra e Grupo Chavantes.

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

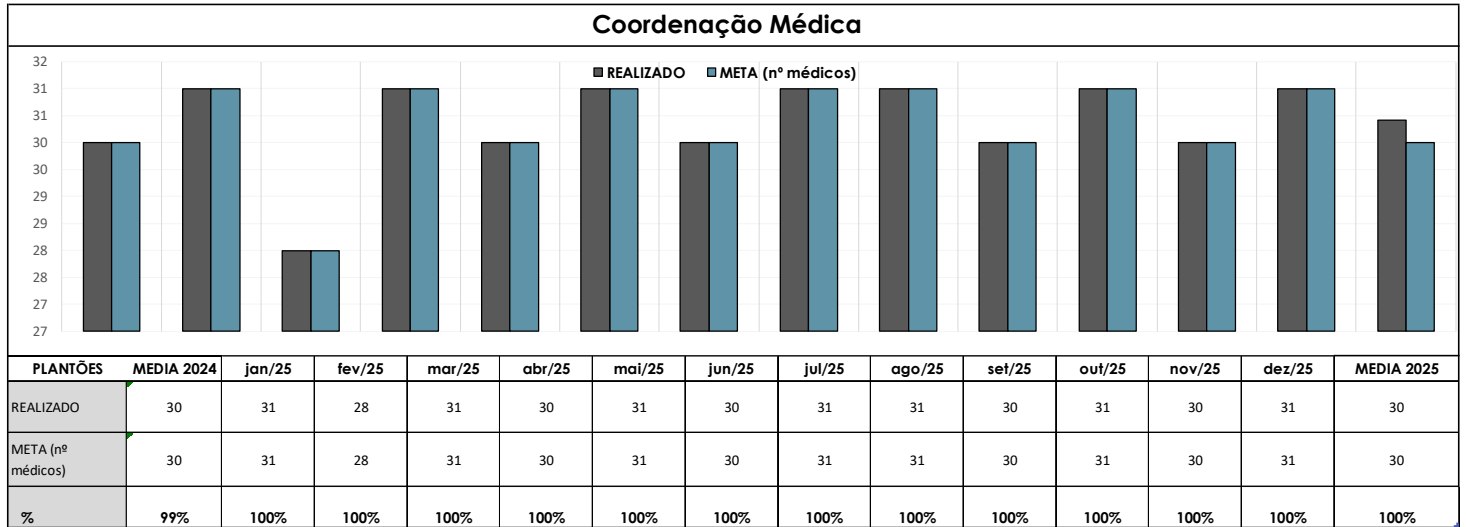
CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

Email: contato@santacasachavantes.org



3. Coordenação Médica



Fonte: Escalas Médicas

Análise Crítica:

No ano de 2025, a escala do coordenador médico atingiu 100% da meta de plantões que foram realizados conforme o previsto.

O médico coordenador, mantém visitas técnicas à UPA Adulto e Infantil e disponibilidade para atendimento via mensagens/telefone e e-mail e em situações de intercorrências, se mantém disponível para deslocar-se, caso necessário.

Grupo Chavantes

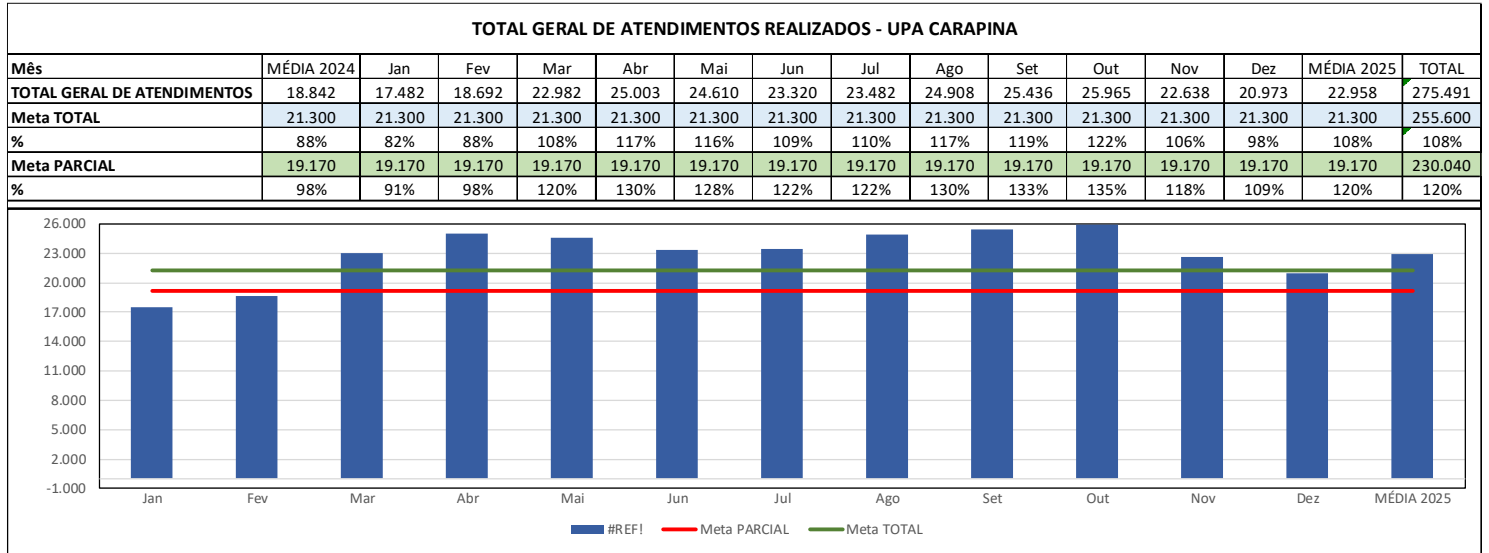
Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



METAS E INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Nº 01 - Indicador: Número de atendimentos

Número absoluto de atendimentos médicos registrados e aprovados no SIA/SUS



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

No ano de 2025, foram realizados 275.491 atendimentos médicos, na Unidade de Pronto Atendimento de Carapina Adulto e Infantil, com média de atendimentos de 22.958.

Reforçamos que realizamos 20 % a mais do número de atendimentos da meta parcial e 8% da meta total.

Em 2025, o número total de atendimentos foi de 275.491, sendo 182.031 atendimentos adultos e 93.460 atendimentos pediátricos.

Em 2025, recebemos 292.671 pacientes, sendo 196.978 adultos e 95.693 crianças.

Na classificação, foram atendidos 284.058 pacientes, sendo 190.412 adultos e 93.646 crianças.

Porém, alguns usuários evadem após a abertura da ficha e outras após a classificação de risco. Daí o número de atendimentos médicos ser menor do que o número de recepcionados. O número de evasões em 2025 é de 17.180.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde - Grupo Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe assistencial para atendimento, além da estrutura fornecida durante todo o ano de 2025."

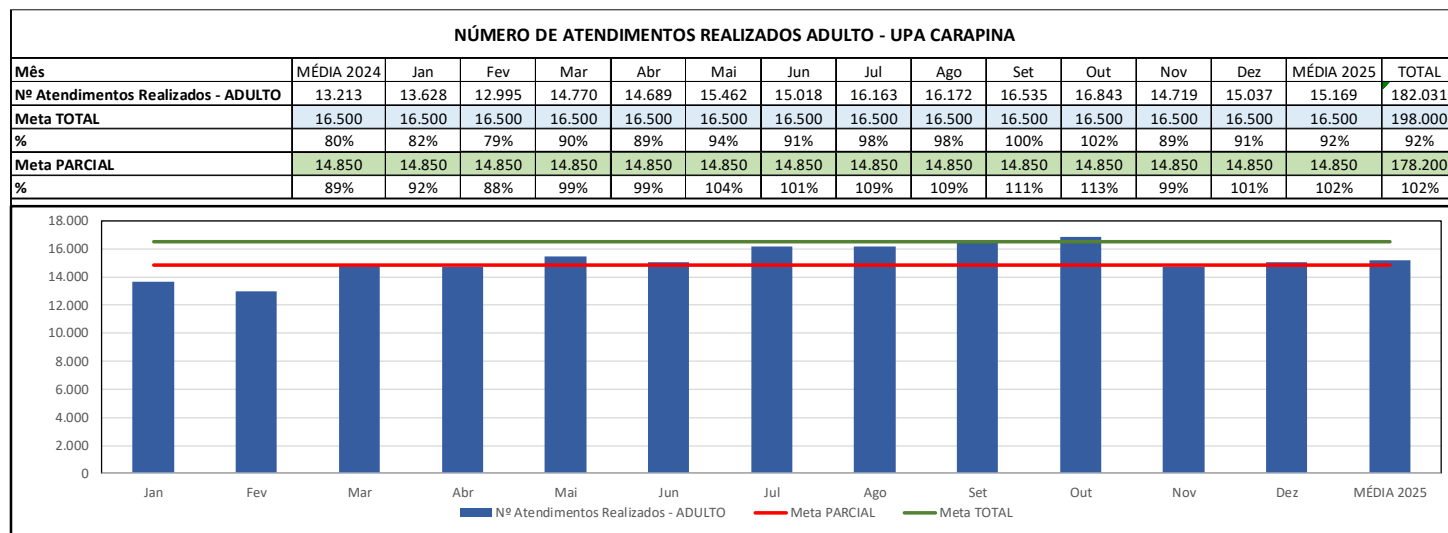
Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº 1.1 - Indicador: Número de atendimentos

Número absoluto de atendimentos médicos registrados e aprovados no SIA/SUS



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

No ano de 2025, foram realizados 275.491 atendimentos médicos, na Unidade de Pronto Atendimento de Carapina Adulto e Infantil, com média de atendimentos de 22.958.

Reforçamos que alcançamos a meta parcial, sendo que no total de atendimentos adultos e pediátricos, ultrapassamos a meta total estabelecida no contrato 231/2023.

Do número total de atendimentos, 275.491, em 2025, 182.031 foram atendimentos adultos e 93.460 atendimentos pediátricos.

Em 2025, recepcionamos 292.671 pacientes, sendo 196.978 adultos.

Na classificação, foram atendidos 284.058 pacientes, sendo 190.412 adultos.

Porém, alguns usuários evadem após a abertura da ficha e outras após a classificação de risco. Daí o número de atendimentos médicos ser menor do que o número de recepcionados. O número de evasões em 2025 foi de 17.180.

"Ressaltamos que a Organização Social do Grupo Chavantes esteve à disposição dos municípios com representatividade e disponibilidade de equipe assistencial para atendimento, além da estrutura fornecida durante todo o ano de 2025."

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

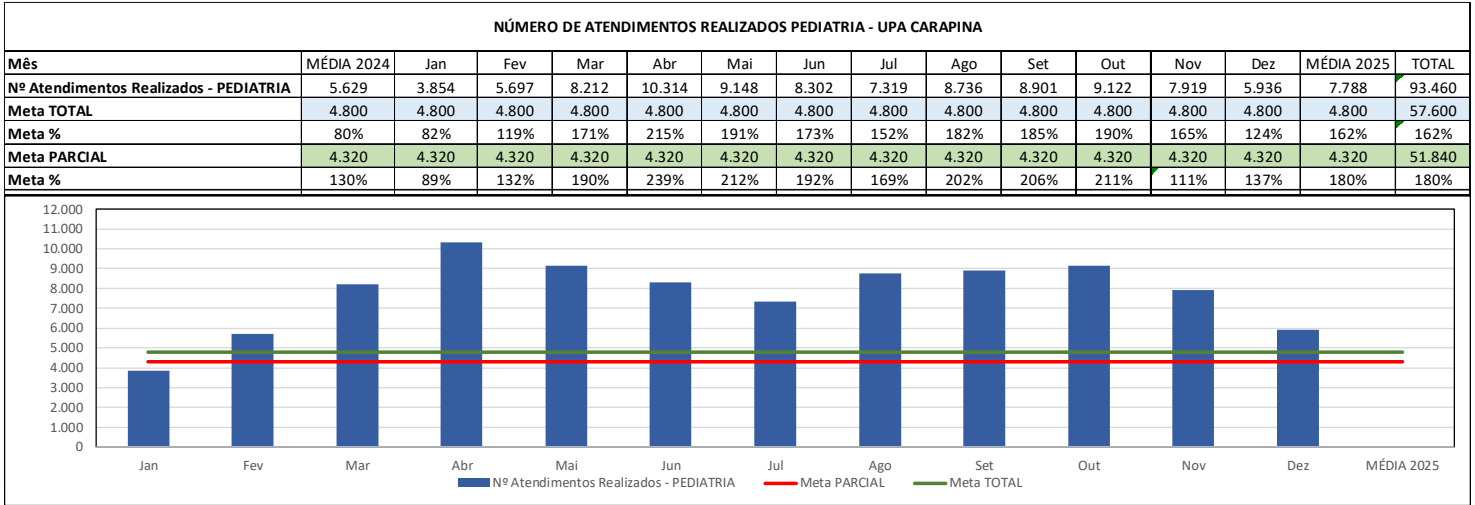
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº 1.2 - Indicador: Número de atendimentos

Número absoluto de atendimentos médicos registrados e aprovados no SIA/SUS



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

No ano de 2025, foram realizados 275.491 atendimentos médicos, na Unidade de Pronto Atendimento de Carapina Adulto e Infantil, com média de atendimentos de 7.788.

Reforçamos que realizamos 80% a mais do número de atendimentos da meta parcial e 62% da meta total.

Do número total de atendimentos, 275.491, em 2025, 182.031 foram atendimentos adultos e 93.460 atendimentos pediátricos.

Em 2025, recepcionamos 292.671 pacientes, sendo 95.693 crianças.

Na classificação, foram atendidos 284.058 pacientes, sendo 93.646 crianças.

Porém, alguns usuários evadem após a abertura da ficha e outras após a classificação de risco. Daí o número de atendimentos médicos ser menor do que o número de recepcionados. O número de evasões em 2025 é de 17.180.

"Ressaltamos que a Organização Social do Grupo Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe assistencial para atendimento, além da estrutura fornecida durante todo o ano."

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

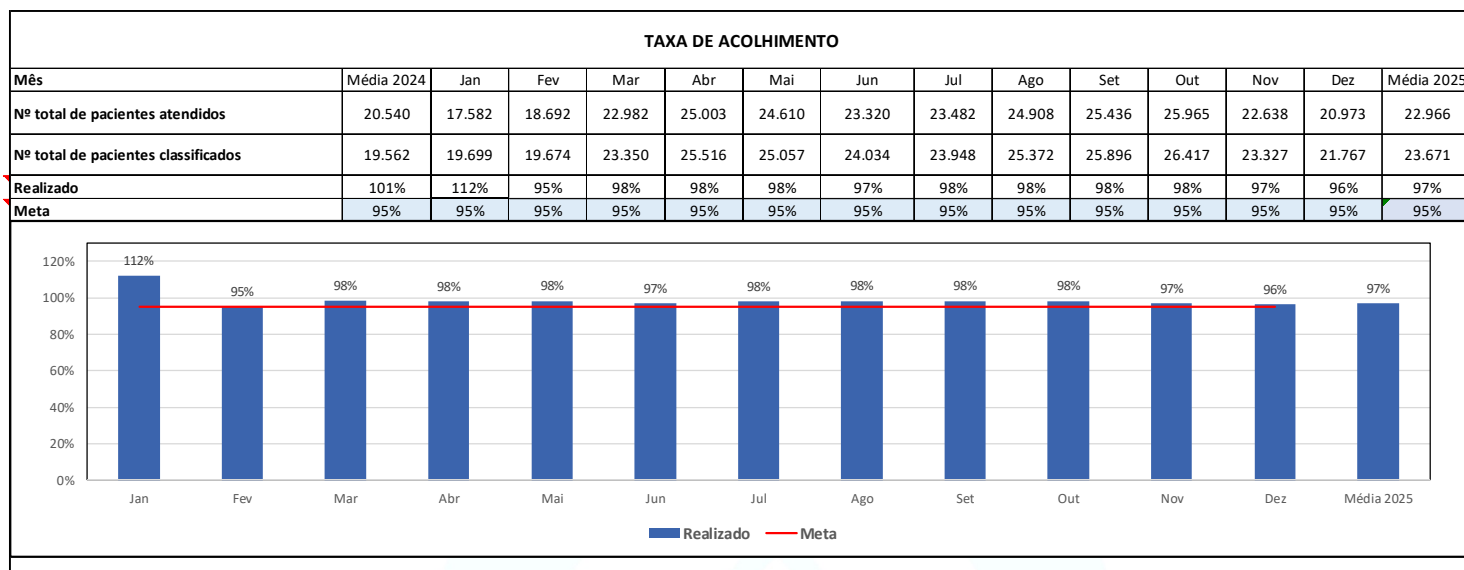
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº 02 - Indicador: Taxa de acolhimento – Classificação de Risco

(Total de pacientes com classificação de risco realizada/Total de pacientes atendidos) x 100



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

No ano de 2025 a taxa de acolhimento ficou acima de 95%, chegando a 97% de média.

O número de pacientes atendidos em 2025, no setor de Acolhimento foi de 284.058, sendo 190.412 adultos e 93.646 pediátricos. A média de pacientes classificados foi de 23.671.

Entretanto, alguns usuários evadem após a abertura da ficha e outras após a classificação de risco, por isso que o número de atendimentos médicos é menor do que o número de recepcionados.

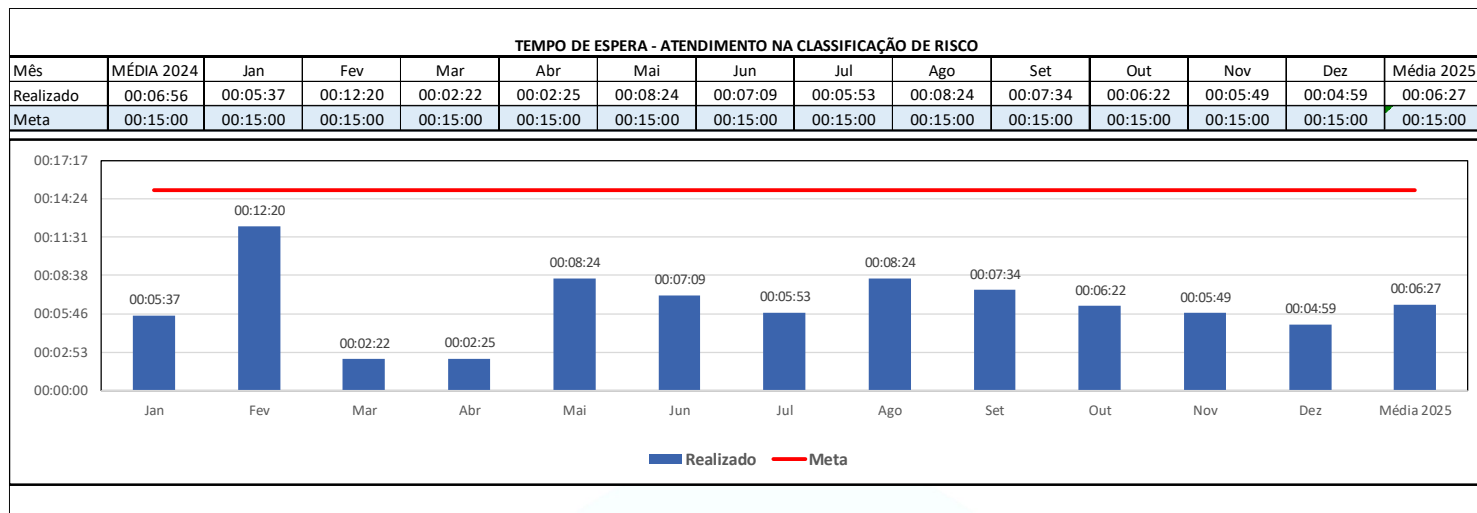
Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº 03 - Indicador: Tempo médio de espera para Classificação de Risco

Soma do tempo (em minutos) entre a abertura do atendimento no sistema até a admissão na Classificação de Risco/Total de pacientes atendidos



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

O tempo médio de espera para a classificação de risco, se dá desde o momento da chegada do paciente até o início da classificação e deve durar até no máximo de 15 minutos.

A média de tempo para a classificação no ano de 2025, foi de 00:06:27.

Durante o ano de 2025, classificamos 284.051 pacientes, sendo 190.412 adultos e 93.646 crianças que desde a recepção até o início da classificação estiveram aguardando por um tempo médio de 06 minutos e 27 segundos, conforme relatório em anexo.

O nosso tempo médio ficou abaixo do estabelecido em meta, durante todos os meses de 2025.

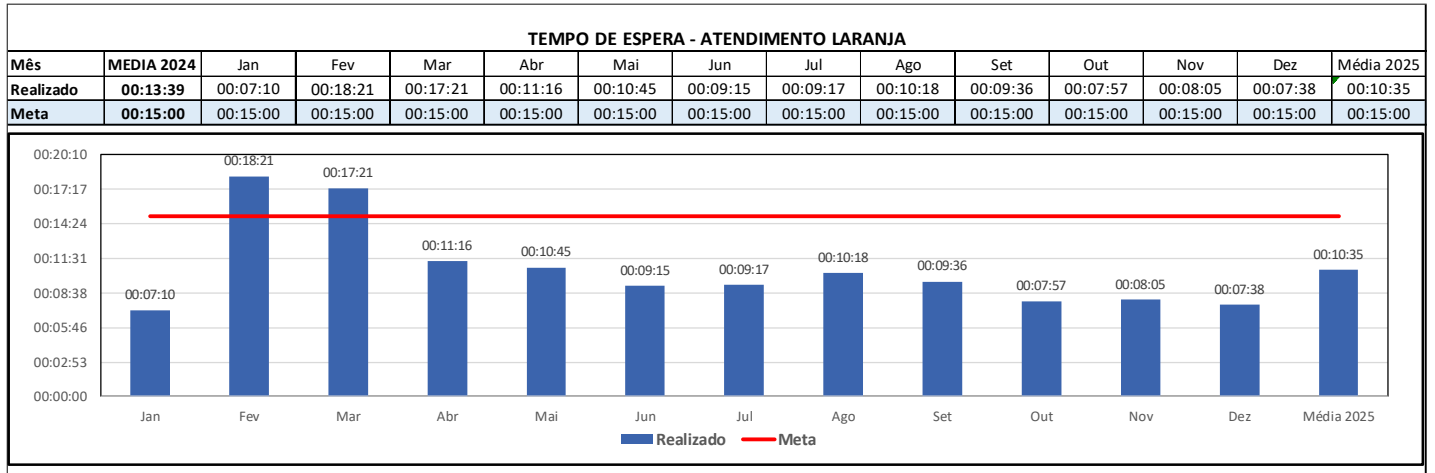
Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº 04 - Indicador: Tempo de espera para atendimento médico – Risco Laranja

Soma do tempo (em minutos) entre a Classificação de Risco até o Atendimento Médico, apenas pacientes com o risco LARANJA /Total de pacientes classificados de LARANJA



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

Durante o ano de 2025, classificamos 284.051 pacientes, sendo 190.412 adultos e 93.646 crianças que desde a recepção até o início da classificação. Os pacientes classificados com a cor LARANJA, estiveram aguardando por um tempo médio para a consulta médica, de 10 minutos e 35 segundos, atingindo a meta estabelecida mesmo com o aumento do número de pacientes classificados na cor laranja.

O tempo médio de espera foi de 00:10:35, conforme relatório em anexo.

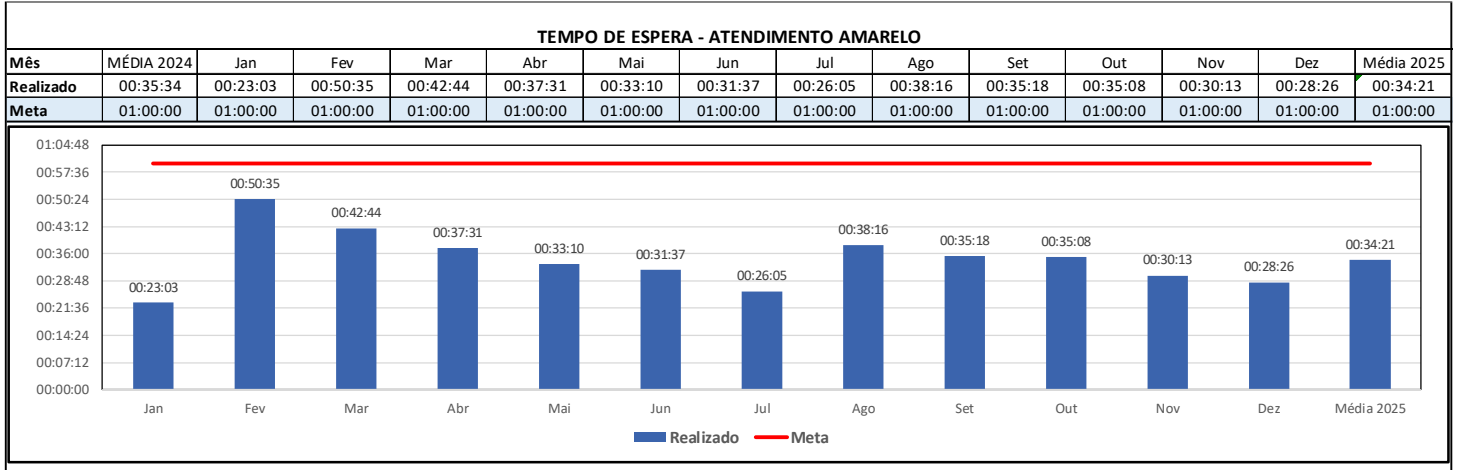
Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº05 - Indicador: Tempo de espera para atendimento médico – Risco Amarelo

Soma do tempo (em minutos) entre a Classificação de Risco até o Atendimento Médico, apenas pacientes com o risco AMARELO
/Total de pacientes classificados de AMARELO



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

No ano de 2025, classificamos 284.051 pacientes, sendo 190.412 adultos e 93.646 crianças que desde a recepção até o início da classificação. Após a classificação os pacientes classificados com a cor AMARELA, estiveram aguardando por um tempo médio para a consulta médica, de 34 minutos e 21 segundos. Durante todo o ano, atendemos abaixo do tempo estabelecido pela meta no contrato 231/2023.

O tempo médio de espera foi de 00:34:21, conforme relatório em anexo, sendo a meta atingida.

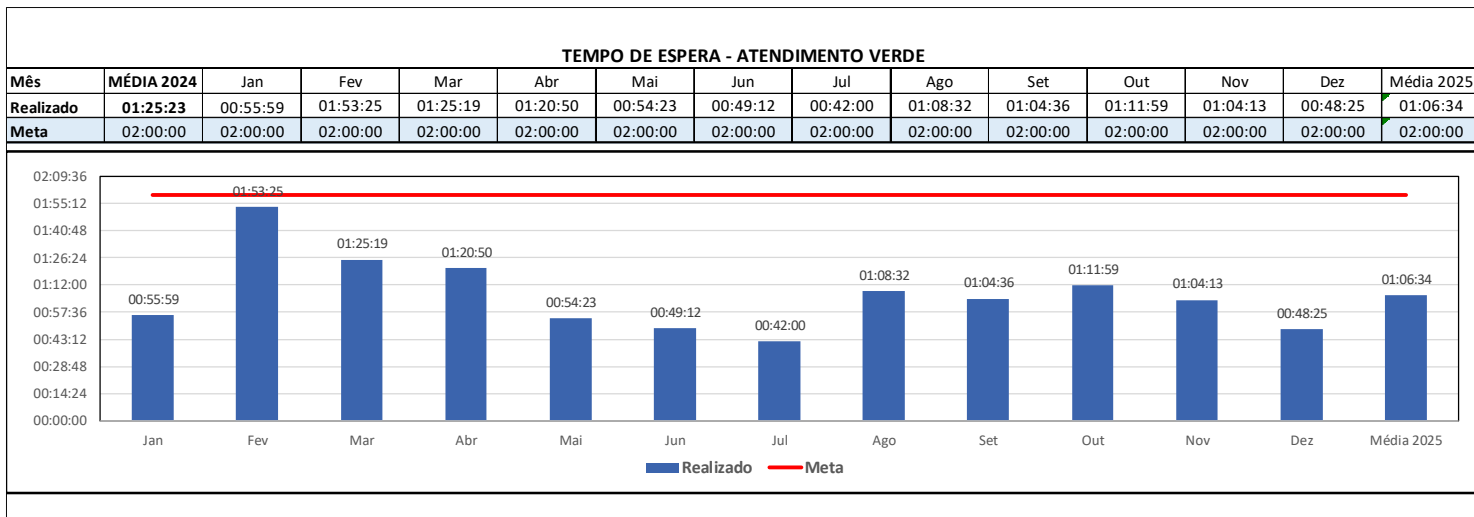
Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº06 - Indicador: Tempo de espera para atendimento médico – Risco Verde

Soma do tempo (em minutos) entre a Classificação de Risco até o Atendimento Médico, apenas pacientes com o risco VERDE
/Total de pacientes classificados de VERDE



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

No ano de 2025, classificamos 284.051 pacientes, sendo 190.412 adultos e 93.646 crianças que desde a recepção até o início da classificação. Após a classificação os pacientes classificados com a cor VERDE, estiveram aguardando por um tempo médio para a consulta médica, foi de 01 hora, 06 minutos e 34 segundos, abaixo da meta estabelecida em contrato, que corresponde a 2 horas.

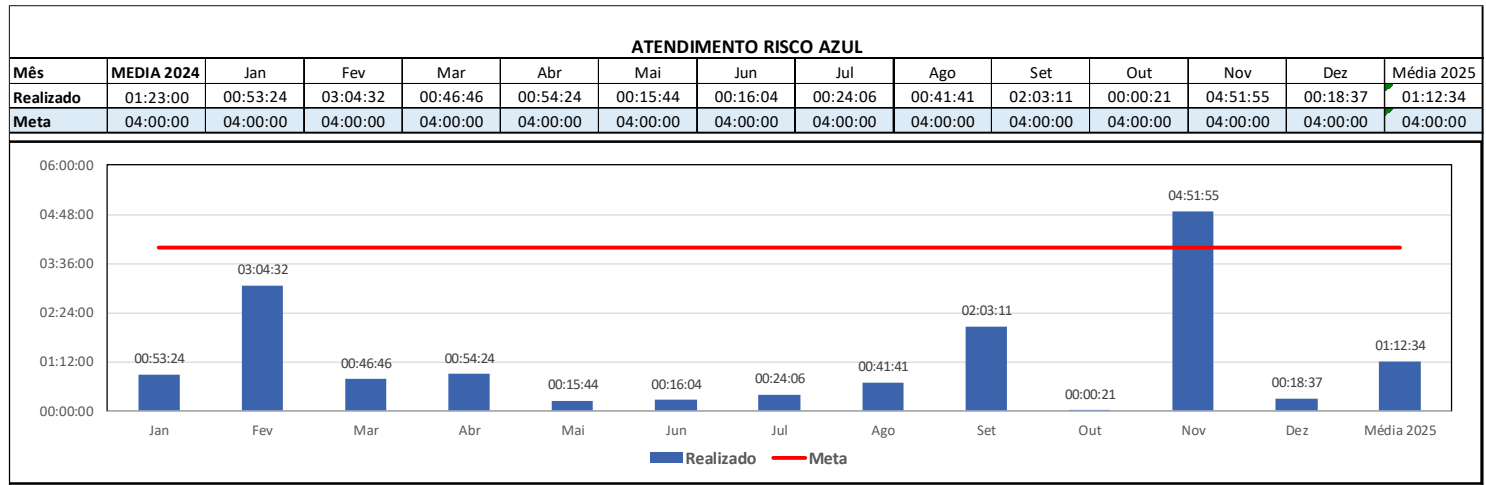
Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº07 - Indicador: Tempo de espera para atendimento médico – Risco Azul

Soma do tempo (em minutos) entre a Classificação de Risco até o Atendimento Médico, apenas pacientes com o risco AZUL
/Total de pacientes classificados de AZUL



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

No ano de 2025, classificamos 284.051 pacientes, sendo 190.412 adultos e 93.646 crianças que desde a recepção até o início da classificação. Após a classificação os pacientes classificados com a cor AZUL, estiveram aguardando por um tempo médio para a consulta médica, de 01 h 12 min e 34 segundos.

minuto e 00 segundo. A média de tempo de espera nas duas UPAs foi 00 hora, 55 minutos e 51 segundos.

Grupo Chavantes

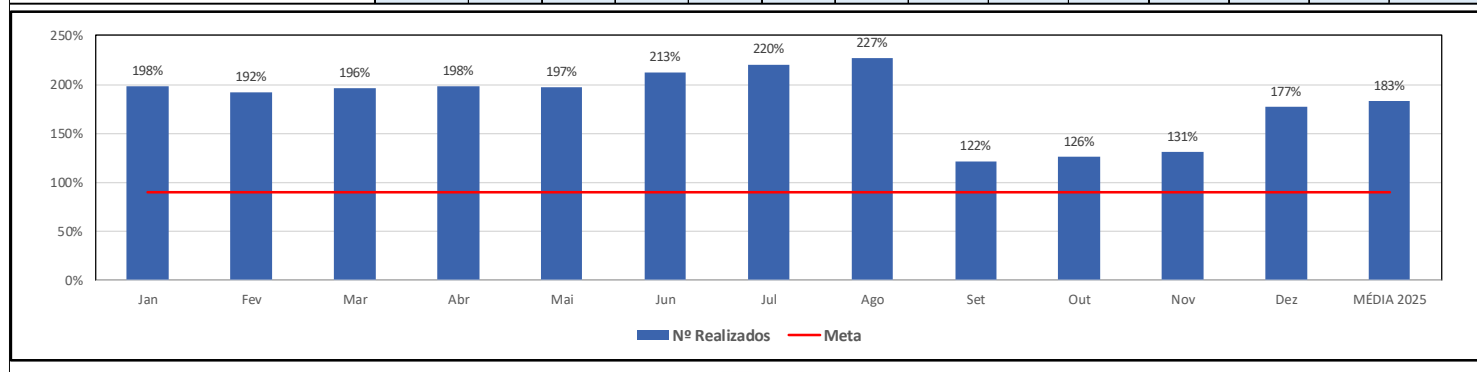
Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº08 - Indicador: Taxa de atualização CNES

(Total de profissionais da UPA com registro no SCNES/Total de profissionais da UPA) x 100

TAXA DE ATUALIZAÇÃO CNES														
Mês	MÉDIA 2024	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	MÉDIA 2025
Nº total de profissionais UPA	526	444	452	447	450	446	448	470	464	444	442	438	428	448
Nº total de profissionais UPA com registro no CNES	671	855	867	878	892	880	952	1036	1055	540	558	574	758	820
Nº Realizados	115%	198%	192%	196%	198%	197%	213%	220%	227%	122%	126%	131%	177%	183%
Meta	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%



Fonte: <https://cnes.datasus.gov.br/>; Setor de Recursos Humanos e Prestadores de Serviços

Análise Crítica:

A média do número total de profissionais registrados no CNES no ano de 2025 foi de 820, maior do que a média do número de profissionais que prestam serviços na UPA, 448.

Esta situação se dá pelo fato de muitos já terem sido desligados, porém pela questão do faturamento, só podem sair da listagem, após 60 dias.

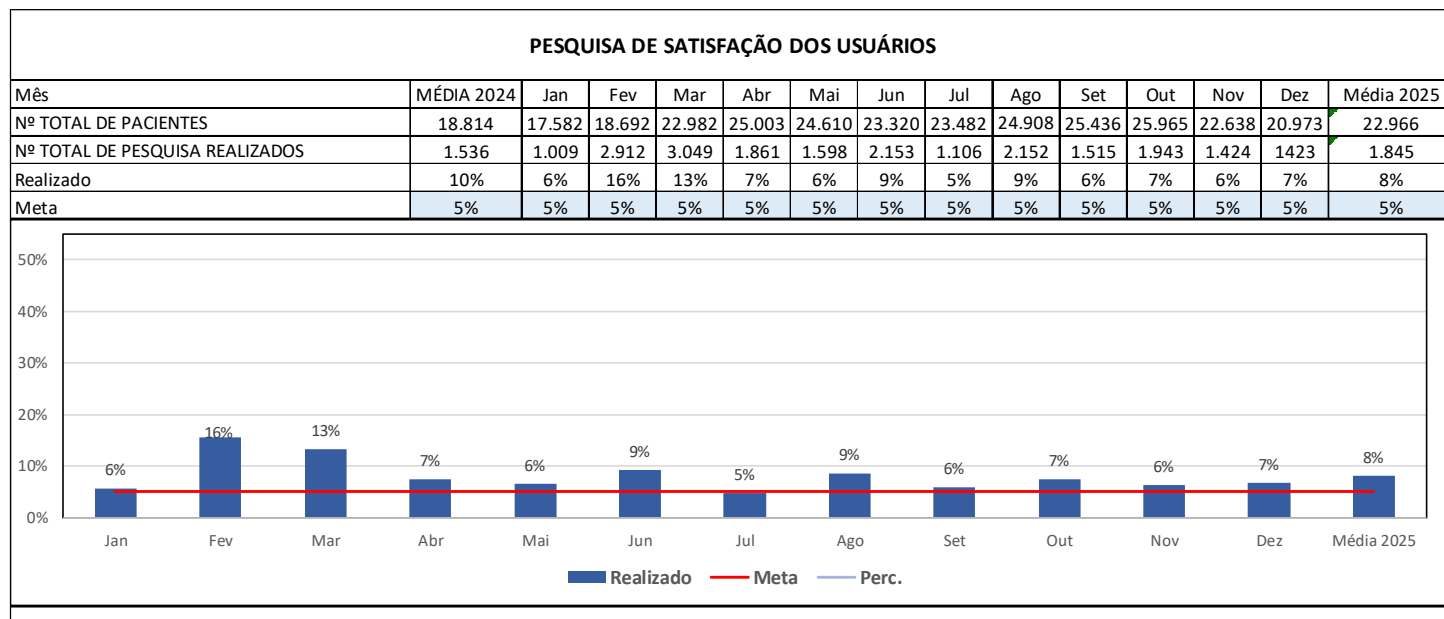
Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº09 - Indicador: Pesquisa de satisfação dos usuários

Número absoluto de usuários atendidos com avaliação de qualidade realizada



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Grupo Chavantes através da Comento®

Análise Crítica:

No ano de 2025, a UPA de Carapina alcançou média de 8% no indicador de satisfação dos usuários, superando a meta contratual estabelecida de 5%.

Diante do resultado positivo, busca-se manter o desempenho alcançado e promover melhorias contínuas na qualidade do atendimento prestado à população.

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org

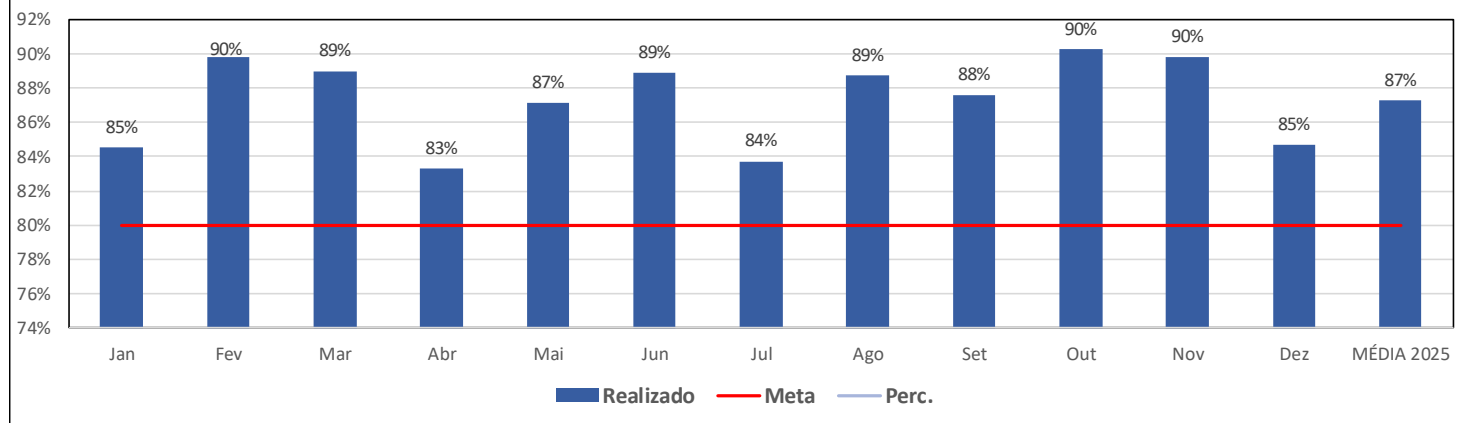


Nº10 - Indicador: Taxa de satisfação dos usuários

(Total de avaliações de qualidade realizadas/total de pacientes satisfeitos com atendimento) x 100

TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Mês	MÉDIA 2024	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	MÉDIA 2025
Nº TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS	1.536	1.009	2.912	3.049	1.861	1.598	2.153	1.106	2.152	1.515	1.943	1.424	1.423	1.845
Nº TOTAL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES	1.151	852	2.616	2.713	1.550	1.392	1.913	926	1.909	1.327	1.753	1.279	1.205	1.620
Realizado	70%	85%	90%	89%	83%	87%	89%	84%	89%	88%	90%	90%	85%	87%
Meta	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Grupo Chavantes através da Comentto®

Análise Crítica:

Na média anual, obtivemos o índice de satisfação de 7% acima da meta estabelecida.

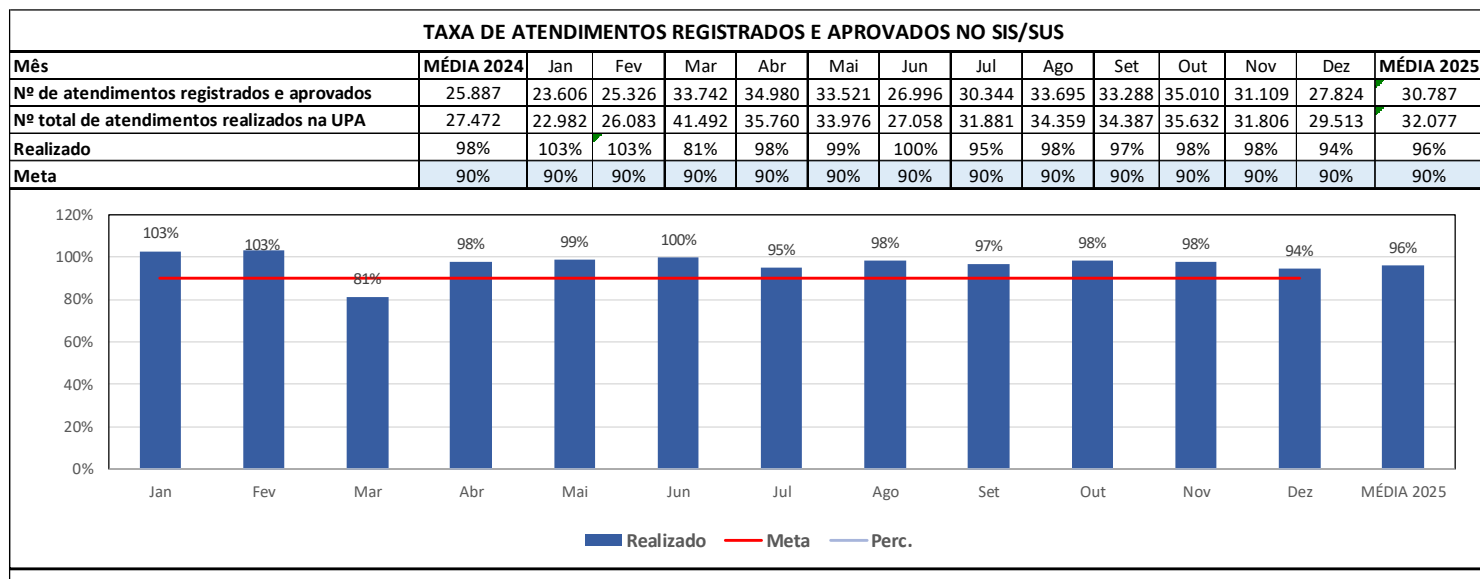
Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº11 - Indicador: Taxa de atendimentos registrados e aprovados no SIA/SUS

(Total de atendimentos registrados e aprovados no SIA-SUS / Total de atendimentos realizados na UPA) x 100



Fonte: Setor de Controle e Avaliação da SESA – Serra - ES

Análise Crítica:

No relatório anual de 2025, obtivemos a média de 30.787 atendimentos registrados e aprovados na UPA.

Esta média ultrapassa em 6% a meta pactuada em contrato.

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

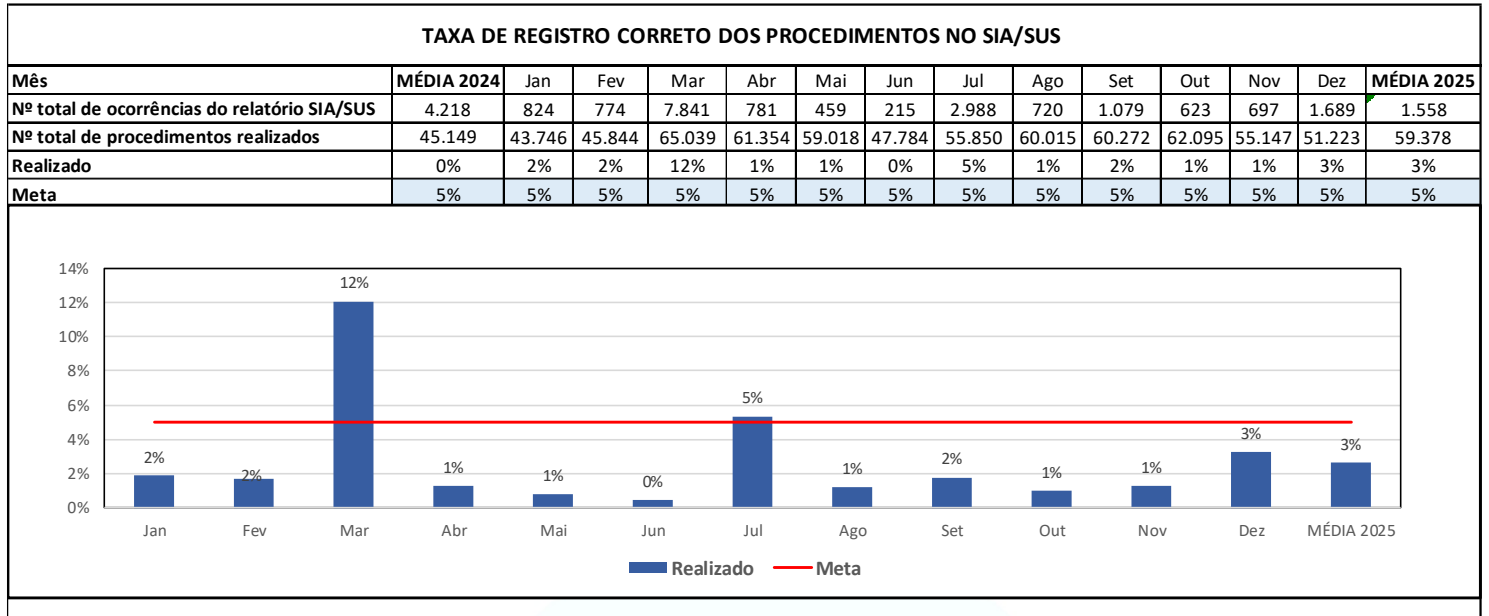
santacasachavantes.org

Email: contato@santacasachavantes.org



Nº 12 - Indicador: Taxa de registro correto dos procedimentos SIA/SUS

(Total de ocorrências constantes do relatório do SIA-SUS / Total de procedimentos realizados na UPA) x 100



Fonte: Setor de Controle e Avaliação da SESA – Serra - ES

Análise Crítica:

No relatório anual de 2025, obtivemos a média de 1.558 ocorrências relatadas no SIA/SUS, perfazendo a média anual de 3% da meta de até 5% contratualizada.

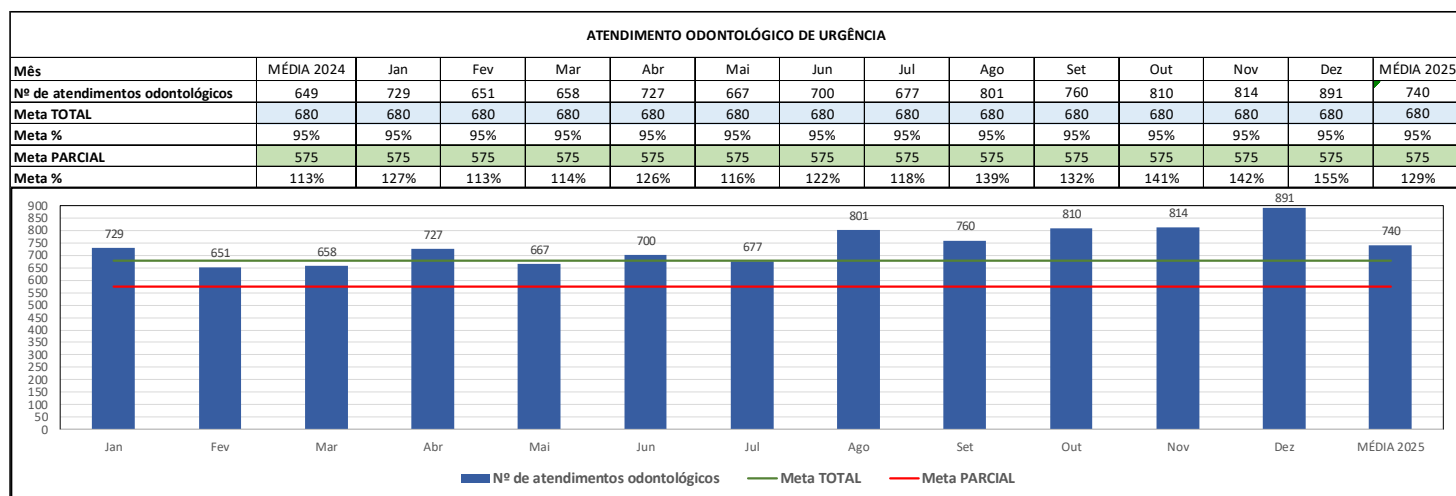
Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº13 - Indicador: Nº atendimento odontológico 24 horas

Número absoluto de atendimentos odontológicos de urgência registrados e aprovados no SAI/SUS



Fonte: Sistema Focus

Análise Crítica:

O número de atendimentos odontológicos varia muito de mês a mês, não existe sazonalidade para essa especialidade. Sendo assim, trabalhamos com porta aberta, e equipe assistencial está sempre disponível para prestar atendimento, de acordo com escala médica.

No ano de 2025, ultrapassamos a meta total em 29%.

A média do número de atendimentos odontológicos no ano de 2025, foi de 740.

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Nº14 - Indicador: Resumo dos indicadores

RESUMO DE INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO - 2025														
INDICADOR	META	PONTUAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	março	abril	maio	Junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
Atendimento médico na UPA	16.695 a 21.300	20	17.482	18.692	22.982	25.003	24.610	23.320	23.482	24.908	25.436	25.965	22.638	20.973
Taxa de Acolhimento com Classificação de Risco	95%	10	98%	95%	98%	98%	98%	97%	98%	98%	98%	98%	97%	96%
Tempo médio de espera para Classificação de Risco	≤ 15 minutos	5	00h 05m 37s	00h 12m 20s	00h 22m 22s	00h 22m 25s	00h 08m 24s	00h 07m 09s	00h 05m 53s	00h 08m 24s	00h 07m 34s	00h 06m 22s	00h 05m 49s	00h 04m 59s
Tempo média de espera para atendimento RISCO LARANJA	≤ 15 minutos	5	00h 07m 10s	00h 18m 21s	00h 17m 21s	00h 11m 16s	00h 10m 45s	00h 09m 15s	00h 09m 17s	00h 10m 18s	00h 09m 36s	00h 07m 57s	00h 08m 05s	00h 07m 38s
Tempo média de espera para atendimento RISCO AMARELO	≤ 60 minutos	5	00h 23m 03s	00h 50m 35s	00h 42m 44s	00h 37m 31s	00h 33m 10s	00h 31m 37s	00h 26m 05s	00h 38m 16s	00h 35m 18s	00h 35m 08s	00h 30m 13s	00h 28m 26s
Tempo média de espera para atendimento RISCO VERDE	≤ 120 minutos	5	55m 59s	1h 53m 25s	1h 25m 19s	1h 20m 50s	00h 54m 23s	00h 49m 12s	00h 42m 00s	01h 08m 32s	01h 04m 36s	01h 11m 59s	01h 04m 13s	00h 48m 25s
Tempo média de espera para atendimento RISCO AZUL	≤ 240 minutos	5	53m 24s	3h 04m 32s	00h 46m 46s	00h 54m 24s	00h 15m 44s	00h 16m 04s	00h 24m 06s	00h 41m 41s	02h 03m 11s	21s	02h 26m 48s	00h 18m 37s
Taxa de atualização CNES	90%	10	198%	192%	196%	198%	197%	213%	220%	227%	122%	126%	131%	177%
Pesquisa de satisfação do usuário	50%	5	6%	16%	13%	7%	6%	9%	5%	9%	6%	7%	6%	7%
Taxa de Satisfação dos usuários	80%	5	85%	90%	89%	83%	87%	89%	84%	89%	88%	90%	90%	85%
Taxa de atendimentos registrados e aprovados no SIA/SUS	90%	10	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA
Taxa de registro correto dos procedimentos SIA/SUS	5%	5	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA	informações não recebidas pela SESA
Atendimento odontológico de urgência na UPA	575 a 680	10	729	651	658	727	667	700	677	801	760	810	814	891

Fonte: Sistema Focus

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



Considerações Finais

O ano de 2025 foi de grandes desafios dado dentre outros fatores, pela quantidade expressiva do número de atendimentos. A análise consolidada dos dados assistenciais ao longo do período avaliado demonstra a importância do monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho como instrumento fundamental para a gestão e qualificação dos serviços de saúde. O acompanhamento sistemático desses indicadores permite avaliar resultados, identificar oportunidades de melhoria e fortalecer os processos assistenciais e administrativos conduzidos pelo Grupo Chavantes, responsável pela gestão da UPA de Carapina Adulto e e do UPA Pediátrica anexa ao HMMIS no município da Serra, Espírito Santo.

No decorrer do ano, observou-se variação no volume de atendimentos realizados pela unidade, evidenciando o comportamento sazonal da demanda assistencial. O mês de outubro apresentou o maior volume de atendimentos, totalizando 25.965 registros, enquanto janeiro registrou o menor número, com 17.482 atendimentos. Tais variações estão relacionadas principalmente a fatores epidemiológicos e climáticos que influenciam diretamente a procura pelos serviços de urgência e emergência.

O acompanhamento periódico dos indicadores assistenciais possibilita uma avaliação quantitativa e qualitativa dos serviços prestados, contribuindo para a identificação de áreas que demandam aperfeiçoamento e para a consolidação de práticas que promovam maior eficiência, eficácia e efetividade na assistência. Nesse contexto, os relatórios mensais constituem importante ferramenta de gestão, subsidiando o processo de tomada de decisão e o aprimoramento contínuo dos fluxos de trabalho.

Durante todo o período avaliado, a equipe assistencial manteve-se comprometida com a execução dos protocolos institucionais e com a manutenção do padrão de atendimento estabelecido, priorizando os princípios de humanização, qualidade e segurança do paciente. Destaca-se também o empenho das equipes multiprofissionais e dos prestadores de serviço na garantia do funcionamento adequado dos processos internos e na continuidade da assistência prestada à população.

Dessa forma, reafirma-se o compromisso institucional com a excelência na gestão e na assistência em saúde, pautado no monitoramento permanente dos indicadores, na qualificação contínua dos processos de trabalho e na busca constante pela melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à população atendida pela UPA de Carapina. Os resultados apresentados evidenciam a capacidade da unidade em responder às demandas assistenciais do município, fortalecendo o

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org





papel estratégico da unidade no sistema de urgência e emergência do município de Serra, contribuindo para a ampliação do acesso, a resolutividade do cuidado e a promoção de uma assistência cada vez mais qualificada à comunidade.

Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org



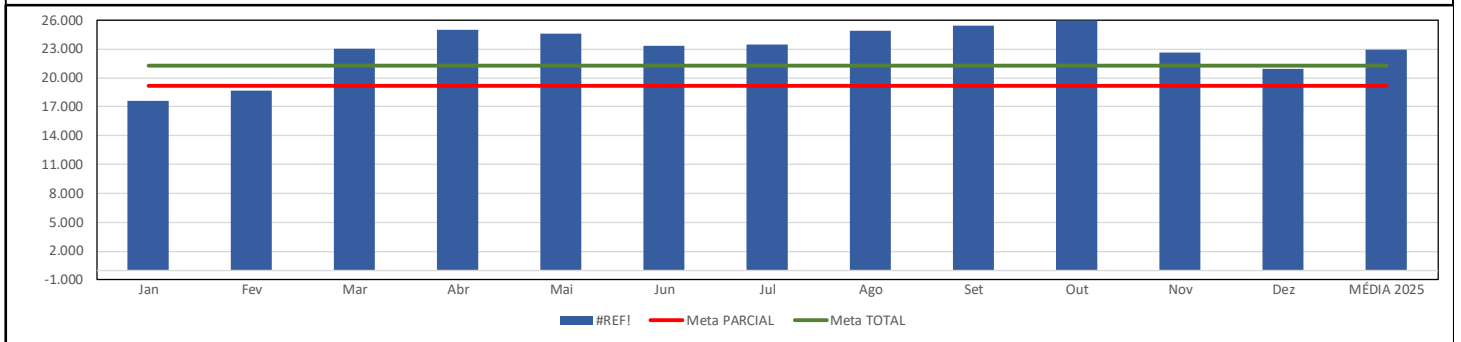
Análise do quantitativo do ano de 2025

-  O maior número de atendimentos do ano de 2025 – outubro
-  O mês de janeiro foi o mês com menor número de atendimentos em 2025.



TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS - UPA CARAPINA

Mês	MÉDIA 2024	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	MÉDIA 2025	TOTAL
TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS	18.842	17.582	18.692	22.982	25.003	24.610	23.320	23.482	24.908	25.436	25.965	22.638	20.973	22.966	275.591
Meta TOTAL	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	21.300	255.600
%	88%	83%	88%	108%	117%	116%	109%	110%	117%	119%	122%	106%	98%	108%	108%
Meta PARCIAL	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	19.170	230.040
%	98%	92%	98%	120%	130%	128%	122%	122%	130%	133%	135%	118%	109%	120%	120%



Grupo Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org Email: contato@santacasachavantes.org

