

# CG 67.2018



**DEZEMBRO/2020**  
**01 a 31.12.2020**

# Mogi das Cruzes



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**PREFEITO**  
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**  
HENRIQUE GEORGE NAUFEL



**COORDENADORA ADMINISTRATIVA**  
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

**GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA**  
SIRLENE DIAS COELHO

**GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**  
MÁRIO SANTORO JÚNIOR

## SUMÁRIO

1.	ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	4
2.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	4
3.	FORÇA DE TRABALHO	4
4.	VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS	13
5.	ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV	24
6.	ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	25
7.	ATENÇÃO FARMACÊUTICA	26
8.	INDICADORES DE QUALIDADE	28
9.	PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA	28
10.	OUVIDORIA	51
11.	REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	55
12.	COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	56
13.	PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	56
14.	ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	56
15.	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	58
16.	EDUCAÇÃO CONTINUADA	59
17.	ATIVIDADE EM DESTAQUE	62

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de Equipamentos de Saúde que compõe o SIS – Sistema Integrado de Saúde do Município de Mogi das Cruzes – SP. É um Centro de Especialidades Médicas voltado ao diagnóstico e tratamento e tem como objetivo complementar e apoiar ações da Atenção Básica na assistência em saúde oferecida pelo Sistema Único de Saúde - SUS no Município de Mogi das Cruzes.

Inaugurada em 04/02/2012, implantada na Rua Prof.<sup>a</sup> Lucinda Bastos, 1769 – Jundiapéba – Mogi das Cruzes – SP, com quase dois mil metros quadrados de área construída, distribuídos em três blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Bloco Cirúrgico. São mais de 50 salas para consultórios, procedimentos de enfermagem, exames, procedimentos cirúrgicos, farmácia, auditório, entre outros.

A UNICA é uma unidade municipal gerenciada pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão Nº 67 a partir de 13/08/2018 com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes.

Em 03/10/2019 através do processo nº 39. 377/2019 houve a publicação do Termo Aditivo do contrato de gestão Nº 67/18 que teve por objetivo adequar o plano de trabalho e a operacionalização do bloco de apoio, destinado a prática de fisioterapia, atividades físicas, aquáticas e reabilitação, estendendo-se a população da maior idade para o equipamento localizado à Rua Francisco Afonso de Melo, esquina com a Rua Jaçanã – Vila Brás Cubas, UNICA - Fisioterapia e Reabilitação “ Dr. Aristides Cunha Filho”, sendo gerenciado pelo CEJAM a partir do dia 05/10/2019.

Relatamos que a partir do dia 11 de novembro de 2019 houve a inserção parcial dos colaboradores - médico pediatra, clínico geral, ginecologista, enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares administrativos - da UBS Nova Jundiapéba na UNICA, para o atendimento à população que utilizava o serviço da UBS, pois conforme informado e solicitado pela Diretoria do DAT e DRB, a UBS Nova Jundiapéba entrou em reforma predial. A partir do dia 08 de setembro de 2020 a equipe da UBS Nova Jundiapéba foi transferida para a Unidade Básica de Saúde 24 horas. Informamos que retomamos os processos para a certificação de qualidade do serviço de saúde da UNICA Jundiapéba.

## 1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS, porém corrobora para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade: à lentidão da rede, a interrupção temporária de conexão de internet, instabilidade diária no sistema e quando não há tempo hábil para registro no CNES dos profissionais no sistema DATASUS o uso do sistema em sua integralidade fica inviável.

Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos do relatório do Sistema MV.

## 2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/12/2020 até 31/12/2020.

## 3. FORÇA DE TRABALHO

**3.1 - Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima  
UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação**

UNIDADE DE SAÚDE	ADMINISTRATIVO					ASSISTENCIAL						SAÚDE BUCAL		EQUIPE MULTIPROFISSIONAL				BLOCO CIRÚRGICO																							
	40 hs	Diretor Técnico / Gerente	40 hs	Encarregado Administrativo	40 hs	Auxiliar Téc. Administrativo	40 hs	Analista de Sistema/ TI	40 hs	Orientador de Pública	40 hs	Médico Cardiologias	40 hs	Enfermeira RT	40 hs	Enfermeiro	40 hs	Técnico Enfermagem	40 hs	Farmacêutico	40 hs	Técnico de Farmácia	40 hs	Técnico de Saúde Bucal	20 hs	Cirurgião Dentista	30 hs	Fisioterapeuta	40 hs	Nutricionista	40 hs	Educador Físico	40 hs	Oficineira	40 hs	Auxiliar Téc. Administrativo	40 hs	Técnico de Farmácia	40 hs	Técnico de Enfermagem	40 hs
UNICA JUNDIAPEBA	0	1	8	1	3						1	1	1	8	1	2							2	2			2	1	2	0			1	2	3	1					
UNICA FISIOTERAPIA	1	0	6	1	0						0	0	0	0	0	0						0	0			8	1	3	1			0	0	0	0						

### 3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

#### UNICA Jundiapéba

RELAÇÃO DE COLABORADORES – DEZEMBRO/2020				
		NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO	SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
		FABIOLA SOUZA PINHEIRO	30325	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
		LEANDRO APARECIDO APARECIDO DOS SANTOS	35476	ANALISTA DE SISTEMA
		MICHELLE VALERIA DE GODOY ALVES FONSECA (Férias de 01/12/2020 a 30/12/2020)	7770	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
		MICHELLE CRISTINE FERREIRA LOURENÇO	17610	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
		ALLAN VITOR DA SILVA OLIVEIRA	26250	
		ALINE DE MORAIS VAZ KATO	26249	
		ANA CLÁUDIA MORAIS MARTINS	26252	
		ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	
		FABIANA NERIS URBIETA	28836	
		JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
		MARIA VIVIANE ROMANO	26264	
		MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
		SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
		TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274	
		GIOVANA GOMES DOS SANTOS	29554	ORIENTADOR DE PÚBLICO
	AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964		
	GRISSA APARECIDA CARRIÃO PORTELA LISBOA ( Afastamento INSS)	34962		
	NAOMI MENDONÇA DA SILVA (Cobertura de Afastamento INSS Grissa AP C P Lisboa)	RPA		
	KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963		
	JUAN PEDRO SILVA CAMPOS	37493	JOVEM APRENDIZ	
	ENFERMAGEM	CRISTIANE DA SILVA MARTINS RODRIGUES DE LIMA	26281	ENFERMEIRO RT
		LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
		ALINE COLEADO VITURIANO MIRANDA	19268	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
		ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058	
		IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
		EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644	
		GÉSSICA XISTO SILVA	26258	
		JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	
		JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698	
		NORMA DE FREITAS	26267	
	STEPHANY DANTAS FIGUEIRA	27018		
	ALINE BITENCOURT COSTA	26248	CIRURGIÃO DENTISTA	
ODONTO	MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL	
	ANDRESSA HERRANA SILVA	30631		
	KARINA GIOVANA GOMES VALENTIM	26261		
FARMÁCIA	ELISÂNGELA COSTA DA SILVA SANTOS	26257	FARMACÊUTICO	
	BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA	
MÉDICO	LINALI ANDRADE FERNANDES	34839	CARDIOLOGIA / RT	
	PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA (Afastamento INSS)	26480		

BLOCO CIRÚRGICO	ADM	PRISCILA SILVA DOS SANTOS (Férias 01/12/2020 a 30/12/2020)	26269	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
		JUCELANIA SOUSA GONDIM	26279	ENFERMEIRO
	ENFERMAGEM	ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES (Férias 01/12/2020 a 30/12/2020)	27591	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
		ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	
		GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277	
	FARMÁCIA	KELLY DOS SANTOS MIRANDA VIANA (Férias 01/12/2020 a 30/12/2020)	27390	TÉCNICO DE FARMÁCIA
		PRISCILA ALVES DA SILVA	26268	
ATI	A. T. I	ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPEUTA
		GRAZIELLE OLIVEIRA DOS SANTOS	35477	NUTRICIONISTA
		CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254	
		DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255	EDUCADOR FÍSICO
		LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280	

## UNICA JUNDIAPEBA

**Bloco Cirúrgico:** Informamos que devido a pandemia do COVID-19, as atividades do Bloco Cirúrgico permaneceram suspensas, onde não houve a necessidade de cobertura de férias para os profissionais Técnico de Farmácia, Técnico de Enfermagem e Auxiliar Técnico Administrativo.

### Academia da Terceira Idade

**Fisioterapeuta:** Devido a suspensão das atividades da ATI- Academia da Terceira Idade ocasionado pela pandemia do COVID-19, para o atendimento aos munícipes e conforme solicitação do ofício nº 347/2020-DAT/SMS, as profissionais Adriana G. Valente e Grazielle O dos Santos foram remanejadas para a UNICA FISIOTERAPIA e **ANEXO I HMMC COVID-19**.

### Ambulatório

**Orientador de Público:** Grissa Aparecida Carrião Portela Lisboa - afastamento pelo INSS (a partir de 24/10/2020) realizada a cobertura pela profissional Naomi Mendonça dos Santos em contratação de regime de pessoa autônoma (RPA).

### 3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

#### UNICA Fisioterapia e Reabilitação

RELAÇÃO DE COLABORADORES – DEZEMBRO/2020					
		NOME DO COLABORADOR:	MATRÍCULA	CARGO	
AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO	DANILO MARCELINO GARCIA	29048	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II	
		PRISCILLA BARROTTI (Férias Período de 03/12/2020 à 01/01/2021)	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II	
		BRUNA MINGORANCE DA SILVA FARIA	29034	AUXILIAR TEC. ADMINISTRATIVO	
		ELIZÂNGELA FARIA	30323		
		JULIANA MARTINS PEREIRA ALVES (Afastamento Licença Maternidade em 08/09/2020)	29049		
		KARINA CRISTINA SOARES LEANDRO (Cobertura de Licença Maternidade Juliana Alves)	35261		
		MATHEUS DA SILVA MENEZES	29047		
		PABLO IGOR BARBOSA ROSA	35543		TÉCNICO DE INFORMÁTICA
		EMERSON LUIZ CALIXTO	29019		ZELADOR
	LUCAS LUCIANO PORTELLA COELHO	37492	JOVEM APRENDIZ		
	FISIOTERAPEUTA	JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R. T.	
		KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS (Afastamento Licença Maternidade em 15/10/2020)	29020	FISIOTERAPEUTA	
		DÉBORA RODRIGUES (Cobertura de Licença Maternidade Karem Cusatis)	39710		
		MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA (Afastamento Licença Maternidade em 01/10/2020)	29021		
		PAULA DE OLIVEIRA SIQUEIRA (Cobertura de Licença Maternidade Mayara Souza)	35475		
		GABRIELA DE CALAZANS BRAZ (Férias de 03/12/2020 A 01/01/2021)	29046		
		THALITA MICHELLE ESBEGUE VIEIRA (Cobertura Gabriela Calazans Braz em 03/12/2020)	RPA		
		PRISCILA SAYURI SUMIZONO	29044		
		ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050		
		FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035		
		ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040		
		ERICA CARDOSO DE FREITAS SILVA	29045		
		A.T.I.	ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA (Férias de 03/12/2020 A 01/01/2021)		29017
	SHEYLA BRYN RAMOS BECAS		29037		
	WANDERSON CORREA RONG		29051		
	NUTRIÇÃO	VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	NUTRICIONISTA	
	OFICINA DE ARTESANATO	SOLANGE CARDOSO PEREIRA (FÉRIAS - 01/12/2020 A 31/12/2020)	29015	OFICINEIRA	

#### UNICA FISIOTERAPIA

Considerando a redução dos atendimentos ocasionados pela pandemia do COVID-19 e a adequação necessária do espaço físico da unidade para o cumprimento do ofício nº374/2020 DAT/SMS para a inclusão do **ANEXO I HMMC COVID-19** no térreo da unidade, não foi necessária a cobertura de férias dos profissionais: **Oficineira**- Solange Cardoso Pereira, **Educador Físico** - Andressa Franco de Almeida e **Assistente Administrativo** - Priscila Barrotti.

### Fisioterapeutas

**Mayara Xavier de Moura Souza** - licença maternidade a partir do dia 01/10/2020 feita a cobertura pelo profissional Luiz Felipe Perez da Guarda no período de 01/10/20 a 13/10/2020 em regime RPA e realizada a cobertura pela profissional Paula de Oliveira Siqueira a partir de 14/10/20 em regime CLT (Consolidações das Leis Trabalhistas).

**Karen Vanessa Carrilho Cusatis** – licença maternidade a partir do dia 15/10/2020 feita a cobertura pelo profissional Luiz Felipe Perez da Guarda no período de 14/10/20 a 16/10/2020 em regime RPA e realizada a cobertura pela profissional Débora Rodrigues a partir de 19/10/20 em regime RPA (recibo de pessoa autônoma). Em 01/12/2020 profissional Débora Rodrigues foi efetivada - CLT - para continuidade de cobertura de licença maternidade.

**Gabriela de Calazans Braz:** férias de 03/12/2020 a 01/02/2021 cobertura feita pela profissional Thalita Michelle Esbegue Vieira de 03/12/2020 a 29/12/2020, contratação em regime de pessoa autônoma (RPA).

**Andressa de Mello Lopes:** profissional usufruiu de *folgas de direito eleitoral* no período de 21 a 31/12/2020, onde foi necessária a contratação em regime de pessoa autônoma (RPA) da profissional Brenda Leme Rosinha de Miranda para o cumprimento da grade de trabalho no **ANEXO I HMMC COVID-19.**

### Nutrição

**Victor Hideki Wachi Korin:** profissional permaneceu na Unica Fisioterapia no período de 01/12/2020 a 08/12/2020, após este período houve a transferência para o **ANEXO I HMMC COVID-19** para o atendimento ao enfrentamento da pandemia do COVID-19 conforme solicitação do ofício nº347/2020 DAT/SMS.

### 3.4 - Tabela – UNICA Jundiapéba -Profissionais Ambulatório

Abaixo, escala dos profissionais que atuam na UNICA Jundiapéba para a prestação de serviços médicos através de contrato com a empresa RFL.

UNICA – AMBULATÓRIO - ATENDIMENTO - DEZEMBRO/2020														
Especialidade	Horas Esperadas GC.67/18 - 22 dias	Horas Previstas GC.67/2018 - 20 dias	TROCA DE OFÍCIO 20 DIAS	Data do Atendimento	Profissional	CRM	contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas por Profissional	Horas Realizadas
									Período	Entrada	Saída			
VASCULAR	106	96		02/12/20, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	40:00:00	106:00:00
				09/12/20, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				16/12/20, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				23/12/20, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				01/12/20, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	14:00	7:00	51:00:00	
				02/12/20, quarta-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	14:00	7:00		
				08/12/20, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	14:00	7:00		
				09/12/20, quarta-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	14:00	7:00		
				15/12/20, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00		
				16/12/20, quarta-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00	15:00:00	
				22/12/20, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00		
				23/12/20, quarta-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00		
				03/12/20, quinta-feira	Gusthavo Tomasi Prein	173.355	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00		
10/12/20, quinta-feira	Gusthavo Tomasi Prein	173.355	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00	15:00:00					
17/12/20, quinta-feira	Gusthavo Tomasi Prein	173.355	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00						
CIRURGIA GERAL	44	40		02/12/20, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	44:00:00	44:00:00
				03/12/20, quinta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	7:00	11:00	4:00		
				09/12/20, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				16/12/20, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				23/12/20, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
NEUROLOGIA	176	160		03/12/20, quinta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	35:00:00	176:00:00
				04/12/20, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				08/12/20, terça-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				18/12/20, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	7:00	12:00	5:00		
				01/12/20, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				02/12/20, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				03/12/20, quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	4:00		
				04/12/20, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				07/12/20, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				08/12/20, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				11/12/20, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				14/12/20, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				15/12/20, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				16/12/20, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				17/12/20, quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	7:00	17:00	10:00	35:00:00	
				21/12/20, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				22/12/20, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				23/12/20, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	7:00	13:00	6:00		
				28/12/20, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				29/12/20, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	6:00		
				30/12/20, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	7:00	15:00	8:00		
				01/12/20, terça-feira	George Luiz Ribeiro Kelian	78.775	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00	35:00:00	
				03/12/20, quinta-feira	George Luiz Ribeiro Kelian	78.775	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00		
08/12/20, terça-feira	George Luiz Ribeiro Kelian	78.775	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00						
10/12/20, quinta-feira	George Luiz Ribeiro Kelian	78.775	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00						
17/12/20, quinta-feira	George Luiz Ribeiro Kelian	78.775	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00						
22/12/20, terça-feira	George Luiz Ribeiro Kelian	78.775	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00						
29/12/20, terça-feira	George Luiz Ribeiro Kelian	78.775	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00						

DERMATOLOGIA	44	40		02/12/20/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	7:00	15:00	8:00	44:00:00	44:00:00
				07/12/20/segunda-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	12:00	16:00	4:00		
				08/12/20/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	7:00	15:00	8:00		
				09/12/20/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	7:00	15:00	8:00		
				15/12/20/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	7:00	15:00	8:00		
16/12/20/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	7:00	15:00	8:00						
ENDOCRINOLOGIA	44	40		02/12/20/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	44:00:00	44:00:00
				09/12/20/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				16/12/20/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				23/12/20/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
30/12/20/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	11:00	4:00						
CARDIOLOGIA	44	40	35	Profissional de afastamento - licença médica - INNS. Feita a troca de 05 horas da especialidade de Cardiologia para Urologia									0	0:00:00
GASTROCLINICA	44	40	36	01/12/20/terça-feira	Flávia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	40:00:00	40:00:00
				02/12/20/quarta-feira	Flávia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				09/12/20/quarta-feira	Flávia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				16/12/20/quarta-feira	Flávia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
UROLOGIA	44	40	49	07/12/20, segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	RFL	Matutino	7:00	17:00	10:00	28:00:00	53:00:00
				14/12/20, segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	RFL	Matutino	7:00	17:00	10:00		
				21/12/20, segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	RFL	Matutino	7:00	15:00	8:00		
				01/12/20, terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00		
				08/12/20, terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00		
15/12/20, terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00	25:00:00					
22/12/20, terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	7:00	17:00	10:00						
GERIATRIA	44	40		02/12/20/quarta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00	44:00:00	44:00:00
				03/12/20/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00		
				04/12/20/segunda-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00		
				09/12/20/quarta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00		
				10/12/20/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00		
				11/12/20/segunda-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00		
				17/12/20/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00		
				18/12/20/segunda-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00		
MASTOLOGIA	35	32		03/12/20/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Matutino	7:00	17:00	10:00	35:00:00	35:00:00
				10/12/20/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Matutino	7:00	17:00	10:00		
				17/12/20/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Matutino	7:00	17:00	10:00		
				22/12/20/terça-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Matutino	12:00	17:00	5:00		
OTORRINO	44	40		01/12/20/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00	44:00:00	44:00:00
				08/12/20/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				09/12/20/quarta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	11:00	4:00		
				15/12/20/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
				22/12/20/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00		
<b>Total</b>	<b>669</b>	<b>608</b>	<b>608</b>										<b>630:00:00</b>	<b>630:00:00</b>

Informamos que devido a um equívoco na contabilização de dias úteis para o mês de dezembro/2020, as agendas dos profissionais médicos foram planejadas para 22 dias úteis, sendo o correto 20 dias úteis.

Ressaltamos que as horas a maior realizadas no período serão descontadas juntamente na empresa RFL nos meses de fevereiro, março e abril/2021, conforme acordado com a Diretoria do Departamento de Apoio Técnico. Abaixo o demonstrativo sobre o equívoco da contabilização das horas:

<b>DEMONSTRATIVO REFERENTE AO EQUIVOCO DE HORAS PREVISTA NO CONTRATO</b>			
<b>ESPECIALIDADE</b>	<b>Horas Prevista Dezembro/2020 - 20 dias</b>	<b>Horas Realizadas Dezembro/2020</b>	<b>Diferença de Horas - Realizada a maior Dezembro/2020</b>
<b>CIRURGIA VASCULAR</b>	96	106	<b>10</b>
<b>CIRURGIAO GERAL</b>	40	44	<b>4</b>
<b>MASTOLOGIA</b>	32	35	<b>3</b>
<b>UROLOGIA</b>	40	<b>48</b>	<b>8</b>
<b>DERMATOLOGIA</b>	40	44	<b>4</b>
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	40	44	<b>4</b>
<b>GASTROCLINICO</b>	40	40	<b>0</b>
<b>GERIATRIA</b>	40	44	<b>4</b>
<b>NEUROLOGIA</b>	160	176	<b>16</b>
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	40	44	<b>4</b>
<b>CARDIOLOGISTA *</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>	<b>630</b>	<b>57</b>

**\*Cardiologista:** A RFL não presta serviço de Cardiologia, mas devido a necessidade de demanda da Urologia referente a Campanha Novembro Azul, solicitamos através do ofício nº 040/2020, 05 horas de Cardiologia contrato CLT para a Urologia.

#### Observações:

- Conforme descrito no ofício nº040/2020- UNICA e autorizado pelo DAT- Departamento de Apoio Técnico, realizamos a troca de 05 horas da especialidade de Cardiologia e 04 horas da especialidade de Gastroclínica, totalizando 09 horas para a especialidade de Urologia. O atendimento das horas a maior para a especialidade de Urologia teve o intuito de atender usuários da Campanha Novembro Azul.
- Cardiologista - Paulo Eduardo da Costa Saraiva: profissional médico - CLT- esteve em afastamento médico, desde 30/11/2020 para a execução de procedimento cirúrgico. Houve um empenho do Setor de Atração e Seleção da organização social e prestadores de serviços médicos, na captação de profissional para realizar a cobertura de afastamento do profissional Cardiologista no período, porém não houve sucesso na contratação. Os candidatos recusaram a cobertura, dialogando que devido as Festas Natalinas, necessidade de execução de plantão em outros locais de trabalho para o enfrentamento da pandemia do COVID-19 e principalmente indisponibilidade de agenda. Informamos que a unidade realizou 35 horas à menor para a especialidade de Cardiologia.

### **3.5 - Tabela – UNICA Jundiapéba – Profissionais – Bloco Cirúrgico**

Conforme orientação da SMS- Secretaria Municipal de Mogi das Cruzes, os agendamentos e procedimentos permaneceram suspensos devido a pandemia do novo coronavírus (COVID19).

#### 4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS

##### 4.1 -Tabela – Ambulatório Especialidades

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades previstas x realizadas dos especialistas médicos:

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES – DEZEMBRO/2020										
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas GC.67/18 - 22 dias	Atividades Previstas GC67/18 - Dezembro/2020 20 Dias	Atividades Previstas GC67/18 - Após troca de ofício - 20 Dias	AGENDADOS GERAL	REALIZADO	% REALIZADO	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	ALTA AMBULATORIAL	% ALTA AMBULATORIAL
CIRURGIA VASCULAR	422	384		433	382	100%	51	12%	76	20%
CIRURGIAO GERAL	176	160		185	155	97%	30	16%	155	100%
MASTOLOGIA	141	128		156	135	105%	21	13%	106	79%
CARDIOLOGIA	176	160	140	0	0	0%	0	0%	0	0%
UROLOGIA	176	160	196	233	210	107%	23	10%	32	15%
DERMATOLOGIA	176	160		191	150	94%	41	21%	4	3%
ENDOCRINOLOGIA	176	160		206	186	116%	20	10%	3	2%
GASTROCLINICO	176	160	144	139	129	90%	10	7%	0	0%
GERIATRIA	176	160		178	168	105%	10	6%	0	0%
NEUROLOGIA	704	640		728	642	100%	86	12%	74	12%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	160		178	151	94%	27	15%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.675</b>	<b>2432</b>	<b>2432</b>	<b>2.627</b>	<b>2.308</b>	<b>95%</b>	<b>319</b>	<b>12%</b>	<b>450</b>	<b>19%</b>

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Consultas Agendadas/Realizadas por Profissional

A unidade desde maio/2020, conforme orientação do DAT/SMS retomou gradativamente o agendamento para as consultas médicas especializadas e execução dos exames/ SADT, visando o atendimento com qualidade e principalmente a segurança do usuário e profissional de saúde, seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde para a prevenção da disseminação e transmissão do vírus da COVID-19.

Conforme descrito anteriormente, o Setor de Atração e Seleção juntamente com os prestadores de serviços médicos, buscaram incansavelmente a captação do especialista em Cardiologia para a cobertura do afastamento médico - CLT Paulo Eduardo da Costa Saraiva, porém não foi possível.

Apresentado e demonstrado através do Sistema MVSIGSS, foram realizados o total de **2.308 – 95%** de atendimentos médicos no período.

No intuito de atingir o cumprimento da meta contratual, visando o atendimento com qualidade para o munícipe, houve o agendamento para overbooking de **8%**, porém mesmo após a confirmação da consulta com o especialista através de ligação telefônica, ocorreu um total de **12%** de absenteísmo geral para a consulta médica especializada.

Ressaltamos que a unidade desde a retomada gradativa dos atendimentos médicos e outras modalidades de atendimento, está empenhada no cumprimento da meta contratual, visando sempre a qualidade e segurança dos atendimentos para os usuários e profissionais de saúde.

#### 4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

No mês de dezembro/2020 não houve o atendimento no Bloco Cirúrgico, conforme determinação da Secretaria Municipal de Saúde devido à pandemia do novo coronavírus (COVID19) os atendimentos permaneceram suspensos.

#### 4.3 – Tabela – Saúde Bucal

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades prevista x realizada no período:

SAÚDE BUCAL - DEZEMBRO/2020							
ESPECIALIDADE	Reorganização da meta- COVID/19-22 Dias úteis	META DEZEMBRO/2020 - 20 Dias	AGENDADOS GERAL	REALIZADO	% REALIZADO	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
<b>ODONTOLOGIA - CIRURGIAS</b>	<b>44</b>	40	41	41	103%	<b>2</b>	5%
<b>ODONTOLOGIA - CONSULTAS</b>	<b>176</b>	160	213	180	113%	<b>31</b>	15%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>200</b>	<b>254</b>	<b>221</b>	<b>111%</b>	<b>33</b>	<b>19%</b>

Fonte de Dados: MVSIGSS – Relatório de Consultas por Profissional Dia

No dia 08/12/2020 foram realizados 02 procedimentos cirúrgicos - exodontia - conforme consta em prontuário eletrônico do paciente SIS nº 245487. Devido a Profissional da Unidade ter realizado a finalização do Plano Terapêutico, não foi demonstrado no Sistema MV (conforme correio eletrônico com equipe do DTIES). Em 09/12/2020 foi realizado 01 procedimento cirúrgico - exodontia - conforme consta prontuário do paciente SIS nº 199586. Devido a Profissional da UBS Jardim Universo ter finalizado o Plano Terapêutico não foi possível faturar o procedimento cirúrgico. Portanto não foram contabilizados no Sistema MV 03 procedimentos de exodontia para a unidade, devido a finalização equivocada do Plano Terapêutico.

Observações:

Conforme acordado em reunião de 14/07/2020 com a Supervisão da Odontologia do DRB- Diretoria da Rede Básica e os profissionais Dentistas da unidade, a partir do dia 20/07/2020

iniciaram-se os agendamentos e atendimentos as gestantes que realizam o acompanhamento do Pré Natal na unidade (gestante com até 24 semanas). A partir da 2ª quinzena de novembro/2020, iniciamos os agendamentos e atendimentos dos Alunos da ATI- Academia da Terceira Idade.

Em 10/11/2020 realizada reunião com a Supervisão da Odontologia do DRB- Departamento de Rede Básica onde ficou acordada a retomada dos procedimentos cirúrgicos odontológico gradativamente, sendo o total de 44 procedimentos cirúrgicos para 22 dias úteis e 176 consultas odontológicas também para 22 dias úteis. A quantidade de dias úteis para a contabilização da meta contratual no período foi de 11 dias – a partir do dia 16/11/2020.

A reorganização e a retomada do atendimento cirúrgico em Odontologia tiveram como objetivo a resolutividade dos atendimentos prestados aos usuários com o intuito de minimizar o uso dos EPIs (equipamento de proteção individual) para os colaboradores.

#### 4.4 – Tabela – Faltas / Atendimento

Odontologia - Controle de Faltas de Procedimento Cirúrgico - DEZEMBRO/2020				
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS
1	21/12/2020	Manhã	Dra. Milene	171300-1
2	22/12/2020	Tarde	Dra. Alina	61148-1

#### 4.5 – Tabela – Suspensão de Consulta

Suspensão de Procedimentos odontológicas - DEZEMBRO/2020					
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	1/12/2020	Manhã	Dra. Milene	311909-1	Motor de alta rotação quebrado - Prestador PMMC
2	1/12/2020	Tarde	Dra. Aline	722936-1	Motor de alta rotação quebrado - Prestador PMMC
3	2/12/2020	Manhã	Dra. Milene	309037-1	Motor de alta rotação quebrado - Prestador PMMC
4	2/12/2020	Tarde	Dra. Aline	563139-1	Mangueira furada. Prestador PMMC
5	2/12/2020	Manhã	Dra. Milene	109415-1	Mangueira furada. Prestador PMMC
6	11/12/2020	Tarde	Dra. Aline	563139-1	Paciente não quer realizar a cirurgia, falou que vai procurar tratamento na UBS.
7	15/12/2020	Tarde	Dra. Aline	154753-1	Não fez rx e não se sente segura de fazer a cirurgia por causa da pandemia.

#### 4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades prevista x realizada no período:

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - DEZEMBRO/2020							
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas GC.67/18- 22 dias	Atividades Previstas GC67/18 - Dezembro/2020 20 Dias	AGENDADOS GERAL	REALIZADO	% REALIZADO	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
FISIOTERAPEUTA	528	480	0	0	0,0%	0	0,0%
NUTRICIONISTA	286	260	250	181	70%	69	28%
EDUCADOR FÍSICO	264	240	0	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1078</b>	<b>980</b>	<b>250</b>	<b>181</b>	<b>18%</b>	<b>69</b>	<b>28%</b>

Fonte de Dados: MVSIGSS – Relatório de Consultas Agendadas/Realizadas por Profissional

Informamos que a ATI- Academia da Terceira Idade é destinada para a população idosa, ou seja, usuários dos grupos de risco sendo suscetíveis a contrair o vírus do COVID-19.

Conforme determinação da Secretaria Municipal Saúde, os atendimentos nas modalidades de atividade física e atendimento fisioterapêutico permaneceram suspensas para os usuários, ou seja, Alunos que frequentam a ATI. Os profissionais **Fisioterapeutas** foram remanejados para a UNICA FISIOTERAPIA e **ANEXO I HMMC COVID-19** conforme solicitação do ofício nº374/2020 DAT/SMS.

Informamos que há demanda existente (interna e externa) para o atendimento da profissional **Nutricionista**, conforme sinalizado no ofício enviado nº037/2020-UNICA, foi escassa para o período. Realizamos também o remanejamento dos usuários da UNICA FISIOTERAPIA para a UNICA JUNDIAPEBA e atendimento dos colaboradores do projeto SAÚDE DO COLABORADOR no período.

#### 4.7 - Tabela – Equipe Multiprofissional – UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades prevista x realizada no período:

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES – DEZEMBRO/2020								
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas GC.67/18 - 22 dias	Atividades Esperadas GC.67/18 - 20 dias	META PROPORCIONAL	AGENDADOS	FATURADO	% FATURADO	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
Atendimento Fisioterápico	2.112	1920	960	1108	547	57%	113	10%
Atendimento e Orientação Nutricional (1ª Consulta)	278	253	76	10	5	69%	5	60%
Atendimento e Orientação Nutricional (Retorno)				73	47		26	
Atividade em Grupo - Nutrição	4	4	4	0	0	0%	0	0%
Atividade Física/ Academia/ Dança	198	180	180	0	0	0%	0	0%
Atividade Aquática/ Hidroginástica	176	160	160	0	0	0%	0	0%
	<b>2.769</b>	<b>2.517</b>	<b>1.380</b>	<b>1.191</b>	<b>599</b>	<b>24%</b>	<b>144</b>	<b>12%</b>

Fonte de Dados: MVSIGSS – Relatório de Consultas Agendadas/Realizadas por Profissional / Relatório de Procedimentos

Coletivo Analítico por Profissional de Saúde.

Em cumprimento a solicitação do ofício nº347/2020 DAT/SMS, realizamos a adequação do prédio para a continuidade do atendimento parcial no 1ª andar da unidade, sendo destinado a área do térreo para o **ANEXO I HMMC COVID-19**.

Considerando a necessidade de transferência dos profissionais Fisioterapeutas, conforme ofício nº347/2020-DAT, esclarecemos que meta prevista em contrato foi realizada proporcionalmente no período com 04 profissionais Fisioterapeutas que permaneceram na atuação na UNICA FISIOTERAPIA.

Reiteramos também que o profissional Nutricionista realizou atendimento no período de 01/12/2020 à 08/12/2020, ou seja, 6 dias de atendimentos, seguindo a meta prevista em contrato proporcional.

Todas as medidas de precaução em relação ao COVID-19 foram realizadas no intuito de prevenir a contaminação aos usuários e manter a saúde do colaborador, porém as atividades na modalidade - atividade física - para os usuários, ou seja, Alunos que frequentam as ATI – Academia da Terceira Idade da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, permaneceram suspensas devido à pandemia COVID-19.

ESCALA FISIOTERAPIA - DEZEMBRO/2020 "ANEXO I - HMMC - COVID 19"						
Escala Manhã: 07H ÀS 13H			Escala Tarde: 13H ÀS 17H			
DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
		1	2	3	4	5
		<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>
		ALEXANDRE DÉBORA	GRAZIELLE DÉBORA	ALEXANDRE GRAZIELLE	ALEXANDRE GRAZIELLE	GRAZIELLE ANDRESSA
		<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>
		ÉRICA PAULA	ÉRICA PAULA	PAULA DÉBORA	DÉBORA ÉRICA	DÉBORA PAULA
<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>
ALEXANDRE GRAZIELLE X	DÉBORA ANDRESSA X	ALEXANDRE GRAZIELLE X	DÉBORA GRAZIELLE X	DÉBORA GRAZIELLE ALEXANDRE	DÉBORA ALEXANDRE X	ALEXANDRE GRAZIELLE X
<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>
ANDRESSA PAULA X	ÉRICA PAULA X	ÉRICA DÉBORA X	ANDRESSA PAULA X	ÉRICA PAULA ANDRESSA	ÉRICA ANDRESSA X	ÉRICA PAULA X
<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>
<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>
DÉBORA ANDRESSA X	ALEXANDRE GRAZIELLE X	ALEXANDRE GRAZIELLE X	DÉBORA GRAZIELLE X	DÉBORA ALEXANDRE GRAZIELLE	ALEXANDRE GRAZIELLE X	DÉBORA ALEXANDRE X
<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>
ÉRICA PAULA X	PAULA ANDRESSA X	DÉBORA ÉRICA X	PAULA ANDRESSA X	PAULA ÉRICA ANDRESSA	PAULA ÉRICA X	ANDRESSA ÉRICA X
<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>
<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>
GRAZIELLE ALEXANDRE X	GRAZIELLE DÉBORA X	GRAZIELLE DÉBORA ALEXANDRE	ALEXANDRE DÉBORA X	GRAZIELLE ANDRESSA X	ALEXANDRE DÉBORA X	GRAZIELLE ALEXANDRE X
<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>
ÉRICA PAULA X	BRENDA PAULA X	ÉRICA BRENDA PAULA	ÉRICA BRENDA X	ÉRICA DÉBORA X	PAULA BRENDA X	PAULA ÉRICA X
<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>		
<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>	<b>MANHÃ</b>		
GRAZIELLE ALEXANDRE X	GRAZIELLE ALEXANDRE X	GRAZIELLE DÉBORA ALEXANDRE	ANDRESSA DÉBORA X	GRAZIELLE BRENDA X		
<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>	<b>TARDE</b>		
ANDRESSA DÉBORA X	ÉRICA PAULA X	ÉRICA PAULA BRENDA	ÉRICA PAULA X	BRENDA DÉBORA X		

### ESCALA NUTRIÇÃO - DEZEMBRO/2020 "ANEXO I - HMMC - COVID 19"

Segunda à Sexta							08H ÀS 17H						
DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
6	7	8	9	10	11	12							
			INTEGRAL	INTEGRAL	INTEGRAL								
			VICTOR KORIN	VICTOR KORIN	VICTOR KORIN								
13	14	15	16	17	18	19							
	INTEGRAL	INTEGRAL	INTEGRAL	INTEGRAL	INTEGRAL								
	VICTOR KORIN												
20	21	22	23	24	25	26							
	INTEGRAL	INTEGRAL	INTEGRAL										
	VICTOR KORIN	VICTOR KORIN	VICTOR KORIN										
27	28	29	30	31									
	INTEGRAL	INTEGRAL	INTEGRAL										
	VICTOR KORIN	VICTOR KORIN	VICTOR KORIN										

### ESCALA EQUIPE APOIO - DEZEMBRO/2020 "ANEXO I - HMMC - COVID 19"

ATA							06H ÀS 15H							10H ÀS 19H						
ZELADOR*							06H ÀS 15H													
DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
		1	2	3	4	5														
		MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ															
		KARINA (ATA)	KARINA (ATA)	KARINA (ATA)	KARINA (ATA)															
		TARDE	TARDE	TARDE	TARDE															
		MATHEUS (ATA)	MATHEUS (ATA)	MATHEUS (ATA)	MATHEUS (ATA)															
6	7	8	9	10	11	12														
	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ															
	KARINA (ATA)																			
	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE															
	MATHEUS (ATA)																			
13	14	15	16	17	18	19														
	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ															
	KARINA (ATA)																			
		EMERSON*	EMERSON*	EMERSON*	EMERSON*															
	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE															
	MATHEUS (ATA)																			
	EMERSON*	EMERSON*	EMERSON*	EMERSON*	EMERSON*															
20	21	22	23	24	25	26														
	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ																	
	KARINA (ATA)	KARINA (ATA)	KARINA (ATA)																	
	EMERSON*	EMERSON*	EMERSON*																	
	TARDE	TARDE	TARDE																	
	MATHEUS (ATA)	MATHEUS (ATA)	MATHEUS (ATA)																	
	EMERSON*	EMERSON*	EMERSON*																	
27	28	29	30	31																
	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ																	
	KARINA (ATA)	KARINA (ATA)	KARINA (ATA)																	
	EMERSON*	EMERSON*	EMERSON*																	
	TARDE	TARDE	TARDE																	
	MATHEUS (ATA)	MATHEUS (ATA)	MATHEUS (ATA)																	
	EMERSON*	EMERSON*	EMERSON*																	

Conforme 2º TA do CG 67/18 – anexo III folha 07, volume de atividade contratada:

- **Quadro 01** – atendimentos estimados por semana e por mês, por especialidade no item Reabilitação – atendimento Fisioterápico a estimativa de número de atendimentos por mês para 22 dias úteis é de 2.112 atendimento e não 1.920 conforme consta.
- **Quadro 02** grupos estimados por semana e por mês, por especialidade – promoção à saúde – atividade Física/Academia para 22 dias úteis é de 198 atendimentos e não 180 conforme consta no quadro informamos também que para o item – promoção à saúde – atividade aquática/ hidroginástica é de 176 e não 160 conforme consta no quadro. Relatamos que este apontamento foi feito em reunião de CTA do dia 20/01/2020.

Com o intuito de evidenciar as atividades desenvolvidas, abaixo o quadro demonstrativo das atividades realizadas pela equipe da UNICA Fisioterapia e Reabilitação:

ATIVIDADES - DEZEMBRO/2020			
Plano de Trabalho	Profissionais Envolvidos	Atividades	Resultados
Bloqueio de cadastros SIS	Equipe Administrativa, Educadores Físicos, Fisioterapeuta, Oficineira E Técnico em Informática	Bloqueio de cadastros SIS de usuários de outros municípios no SIGSS conforme relatório SMS	Total de Cadastros: 65.328 Cadastros já Bloqueados: 53.065 (81%)

#### 4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades previstas x realizadas SADT no período:

Exames/Procedimentos - SADT – DEZEMBRO/2020							
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18	Meta após trocas - ofício	AGENDADOS GERAL	REALIZADO	% Realizado	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
MAMOGRAFIA	360	371	429	371	100%	58	14%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEG	40		57	40	100%	17	30%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	35	40	35	100%	5	13%
HOLTER	80		49	43	54%	6	12%
MAPA	36		45	36	100%	9	20%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150		0	0	0%	0	0%
ECOCARDIOGRAMA	150		177	151	101%	26	15%
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	150	284	305	284	100%	21	7%
ULTRASSONOGRAFIA GERAL	300	302	348	302	100%	46	13%
PAFF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	7	7	7	100%	0	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	11	12	11	100%	2	17%
NASOFIBROLANRINGOSCOPIA	70		120	70	100%	50	42%
<b>TOTAL</b>	<b>1506</b>	<b>1536</b>	<b>1589</b>	<b>1350</b>	<b>88%</b>	<b>240</b>	<b>15%</b>

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Exames Sintético Comparativo Agendados / Realizados

Realizamos o total de **1.350 exames – 88%** no período. A unidade está atuando na confirmação dos exames SADT, através de ligação telefônica, com o intuito esclarecer e confirmar a presença do usuário na unidade, porém no período houve o total de **240 - 15 %** absenteísmo no período.

Observações:

- Conforme descrito no Ofício nº 041/2020 -UNICA, realizamos a troca de Exames/SADT no período. Ressaltamos que as trocas foram acordadas com o Setor Regulação – Médica Sandra Bertaioli – no intuito de atender a demanda interna da unidade.
- Teste Ergométrico e PAAF: ausência de demanda interna e externa para o período.

- Descrito no ofício nº42/2020-UNICA, não há demanda interna e externa para a execução do exame de HOLTER -monitoramento pelo sistema holter 24 horas 3 canais.
- Descrito no ofício nº001/2021-UNICA, retificado através do ofício nº002/2021-UNICA com complemento através do ofício nº003/2021-UNICA, solicitamos a compensação para a execução de 150 exames de eletrocardiograma para o próximo período. Devido o afastamento do Médico CLT- Cardiologista Paulo Eduardo da Costa Saraiva, houve a necessidade de contratação de uma empresa para a prestação de serviço médico- laudos de exames – métodos gráficos (MAPA, HOLTER e ELETROCARDIOGRAMA COM LAUDO) para o período. Os laudos dos exames de MAPA e HOLTER foram realizados no período, pois os equipamentos médico-hospitalares e softwares disponíveis na unidade, foi possível a conexão remotamente, seguindo a segurança da informação e qualidade do laudo solicitada pela unidade.

Para os exames de ELETROCARDIOGRAMA COM LAUDO não foi possível a conexão remotamente, devido a indisponibilidade do equipamento de eletrocardiógrafo disponível na unidade. O contato para o usuário foi realizado no intuito de esclarecer sobre o remanejamento necessário da agenda para a execução do exame em momento oportuno.

No mês de dezembro/2020 devido a pandemia do novo coronavírus (COVID-19), foram suspensos temporariamente os seguintes contratos:

<b>CONTRATO SUSPENSO - UNICA FISIOTERAPIA</b>	
<b>CONTRATO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>TECHFIT Soluções Fitness</b>	Suspensão manutenção dos equipamentos de ginástica
<b>NELMAR Assit. Téc. e Com. de Aparelhos Médicos Ltda - ME</b>	Suspensão manutenção dos equipamentos médico hospitalar

CONTRATO SUSPENSO - UNICA JUNDIAPEBA	
CONTRATO	DESCRIÇÃO
RFL - Assessoria em Saúde Ltda	Suspenso - Procedimentos Cirúrgicos
TECHFIT Soluções Fitness	Suspenso manutenção dos equipamentos de ginástica
ATMOSFERA Gestão e Higienização de Textéis S.A	Suspenso lavanderia – enxoval para o Bloco Cirúrgico

## 5 ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV

No período houve a queda no sistema / paralização da internet, porém não houve prejuízo para o atendimento e faturamento.

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA – DEZEMBRO/2020						
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
2/12/2020	Leandro	Queda de sistema	11:00	02/12/2020	Luiz Guilherme	12:00

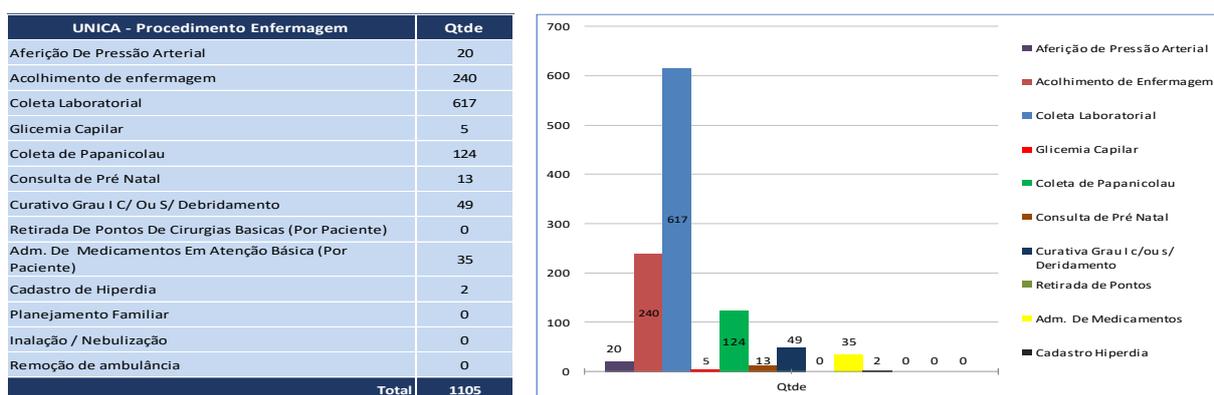
Recebido do DAT-Setor Faturamento o Relatório de inconsistências de Dados-BPA do período, onde os dados cadastrais foram corrigidos. Em anexo a comprovação da informação.

## 6 ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

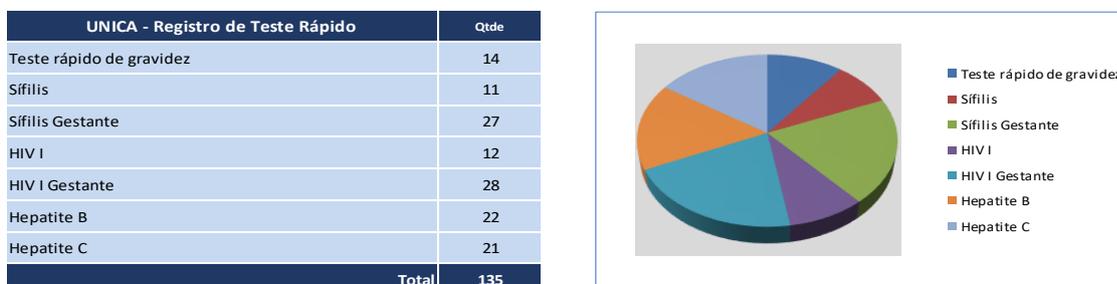
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

### UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

**Tabela 6.1 – Procedimentos de Enfermagem**



**Tabela 6.2 – Registro de Teste Rápido**



**Tabela 6.3 - Regulação / Oncologia**

Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Tabela 6.4 - Curativo**

UNICA - Curativo Crônicos	Realizados
Diário - 2ª a 6ª feira	
<b>Total</b>	<b>33</b>

## 7 ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O Setor de Dispensação de Medicamentos da UNICA Jundiapéba realiza a dispensação de medicamentos mediante a apresentação de receita médica aos usuários atendidos na unidade e/ou usuários oriundos de outros serviços de saúde.

Abaixo o quadro demonstrativo do quantitativo de receitas atendidas no mês de dezembro/2020.

Receitas Atendidas	out/20	nov/20	dez/20
<b>Receitas Total</b>	<b>4968</b>	<b>5152</b>	<b>5620</b>
<b>Receitas INTERNAS</b>	2210	2228	2654
<b>Receitas EXTERNAS</b>	2758	2924	2966
<b>Antibióticos Total</b>	<b>83</b>	<b>126</b>	<b>99</b>
<b>Antibióticos INTERNO</b>	25	68	68
<b>ANTIBIÓTICOS EXTERNA</b>	58	58	31
<b>Controle Especial (RDC 344/98) Total</b>	<b>690</b>	<b>736</b>	<b>789</b>
<b>Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA</b>	272	278	267
<b>Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA</b>	418	458	522

### ANÁLISE DO CONSUMO MENSAL

**Receitas da Unidade:** O atendimento da unidade para as consultas médicas e Exames/SADT está 100% com isso podemos observar o aumento no número de receitas internas atendidas. Com 22 dias úteis de atendimento atendemos em média 296 receitas/dia.

**Receitas externa:** O aumento nos atendimentos de receitas externas está relacionado com a mudança das unidades de saúde próxima a localização da unidade, ocasionando impacto no atendimentos em decorrências desses usuários procurarem a nossa unidade para retirada do medicamentos. Comparado com o mês de anterior tivemos um aumento de 10,12% no número de atendimento de receitas externas, provavelmente este aumento foi devido à flexibilização da quarentena pela pandemia do Novo Coronavírus

**Receita de Antibiótico:** Houve um aumento no número de receitas de antimicrobianos em decorrência do retorno das cirurgias da odontologia e a flexibilização da pandemia do Novo Coronavírus

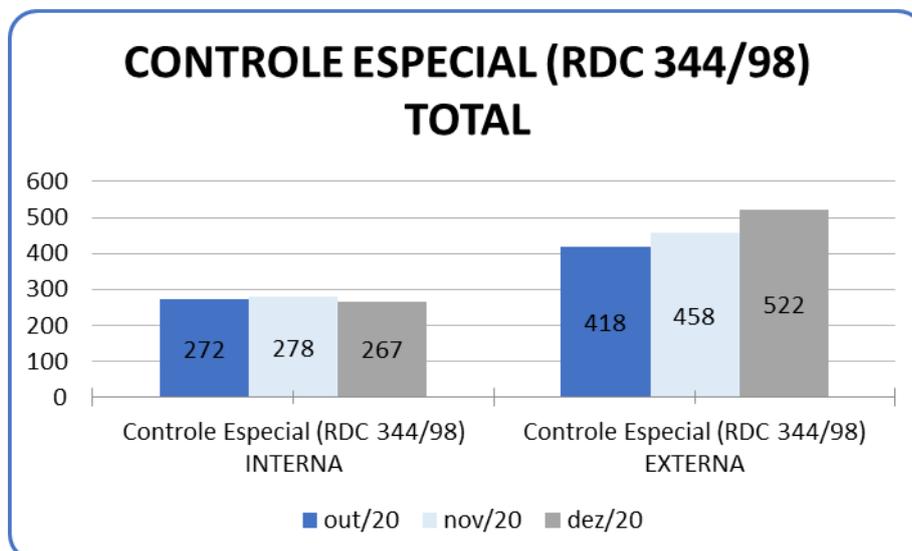
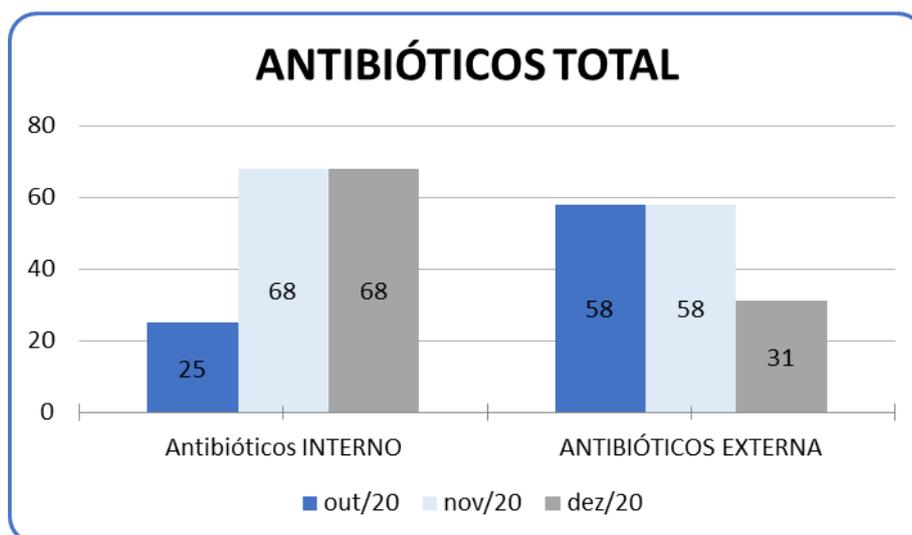
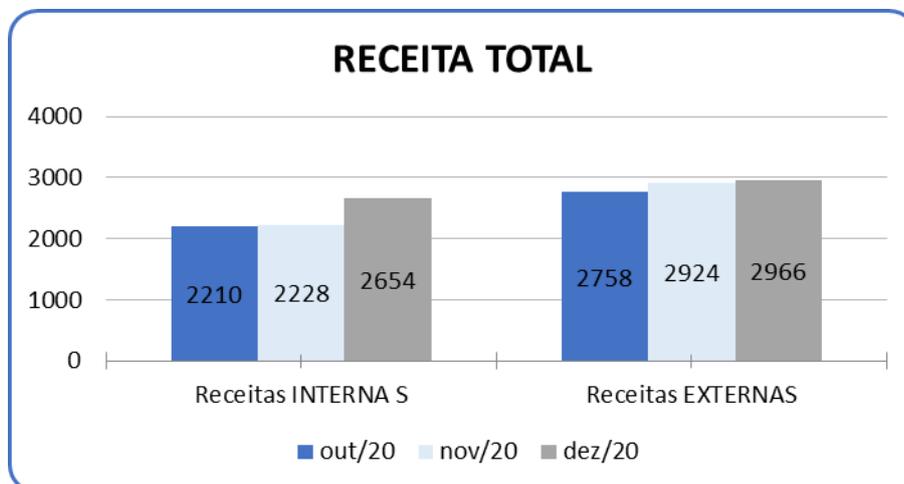
**Receita de Controle Especial:** Observamos um aumento no número de receitas de controle especial em decorrência da nossa unidade ser a única nessa região a dispensar medicamentos controlados pela Portaria 344/98. O maior número de receitas atendidas está relacionada com receitas externas em decorrência da nossa localização que favorece o acesso ao usuário do município.

### DIFICULDADES NO ATENDIMENTO DE MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES

Almoxarifado da PMMC, sendo:

-PAPEL TERMOSENSÍVEL MILIMETRADO (ROLO 58MMX30M)

Tabela 7.1 – Receitas



## 8 INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade referente aos registros realizados no Ambulatório de Especialidades, Academia da Terceira Idade e Bloco Cirúrgico da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial no mês de dezembro/2020.

	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	211	≥80%	95%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	200		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2308	10%	19%
Nº de altas ambulatoriais	445		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2627	<25%	12%
Nº de faltosos em consultas	319		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	0	<25%	0%
Total de Cirurgias Canceladas	0		

## 9 PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas pela Administração da UNICA-Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação, quando necessário estes apuram os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade. Ressaltamos que a unidade está empenhada no incentivo e oferta do formulário de pesquisa de satisfação para o usuário/ acompanhante, porém é importante esclarecer que é notável a oferta, porém não

ocorre a devolução por parte do usuário/acompanhante, visto que há o controle interno da unidade, ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão.

## MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

### UNICA Jundiapéba

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

## FAÇA SUAS SUGESTÕES

**Prezado (a) usuário (a),**  
ajude-nos a melhorar nosso atendimento respondendo a este questionário. Sinta-se à vontade ao escrever suas sugestões.

Data: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_  
 Sexo: F  M  Idade: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_  
 Bairro: \_\_\_\_\_ SIS: \_\_\_\_\_

### SERVIÇOS

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Recepção	😊	🙂	😐	😞
Sinalização	😊	🙂	😐	😞
Limpeza	😊	🙂	😐	😞
Atendimento Enfermagem	😊	🙂	😐	😞
Atendimento Médico	😊	🙂	😐	😞
Atendimento Odontológico	😊	🙂	😐	😞
Farmácia	😊	🙂	😐	😞
Ultrassom Mamografia	😊	🙂	😐	😞
Laboratório	😊	🙂	😐	😞
Nutricionista	😊	🙂	😐	😞

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

### ATENDIMENTO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Educadores Físicos	😊	🙂	😐	😞
Exames por Diagnóstico	😊	🙂	😐	😞
Fisioterapeutas	😊	🙂	😐	😞

### ATENDIMENTO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Agilidade	😊	🙂	😐	😞
Educação	😊	🙂	😐	😞
Atenção	😊	🙂	😐	😞

### SUGESTÕES

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### ELOGIOS

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### RECLAMAÇÕES

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

SIS SECRETARIA DE SAÚDE UNICA PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES



## 9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião

### UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA JUNDIAPEBA -DEZEMBRO/2020					
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	EUNICE APARECIDA SOARES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
2	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
3	12/11/20	Elogio	CRISTINE A. MATOS SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	02 Tentativas sem contato
4	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	TELMA MARIA PIRES DO CARMO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	22/12 - Agradecemos o elogio e iremos repassar aos colaboradores -
5	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA DE L. S. CARDOSO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
6	12/11/20	Elogio	ROSEMEIRE F. G. RODRIGUES	Muito bom, ótimo.	18/12 - Confirmou a satisfação, agradecemos e iremos informar aos colaboradores
7	16/11/20	Elogio	ANA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	03 tentativas sem contato

8	12/11/20	Elogio	TÂNIA CRISTINA C	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	03 tentativas sem contato
9	16/11/20	Elogio	NADIR Y.	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	03 tentativas sem contato
10	10/11/20	Elogio	PRISCILA	Meu elogio vai para Socorro uma profissional que tem agilidade e muita atenção. Parabéns, por mais pessoas assim.	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
11	17/11/20	Elogio	MARLENE PIRES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
12	12/11/20	Elogio	EUNICE NISHIMURA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio
13	16/11/21	Elogio	MARIA DA CONCEICAO DE ARAUJO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
14	17/11/20	Elogio	HARUKO MORIYA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
15	17/11/20	Elogio	VERA LUCIA CESARIO	Parabéns, Deus abençoe.	17/12 - Informamos que iremos passar o elogio aos colaboradores
16	17/11/20	Elogio	IVETE PAES JARDIM DOMINGOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
17	18/11/20	Elogio	CARMEN	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
18	17/11/20	Elogio	MARIA MERCES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
19	18/11/20	Elogio	ROSALINA LUIZA DE SOUZA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
20	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA DAS GRAÇAS MIRANDA SOUZA	Sempre fui bem atendida, cada dia que passa melhora muito mais	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio

21	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
22	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	AMELIA F. PEREIRA	Eu Amelia dei ótimo porque para mim é ótimo porque o merecido, outros não dei nada porque não passei mas espero que quando passar mereça o meu ótimo. Não tenho nada a reclamar só agradecer a todos que trabalham aqui. O meu carinho por ser tão atenciosos com a gente, Deus lhe pague.	Elogio será repassado para os funcionários. Agradecemos !!!!
23	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
24	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
25	18/11/21	Elogio	HELENA OLIVEIRA DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
26	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	GREGÓRIA MIRANDA S.	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
27	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	RENATA A. C. M. FERREIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
28	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA B. M. BRITO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
29	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	JOANA SILVA SOUZA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
30	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA RODRIGUES ALVES DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
31	18/11/20	Elogio	DEBORA P	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores

32	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	NELSILENE ANDRADE DOS SANTOS ARAUJO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
33	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	NEUSA MARIA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
34	18/11/20	Elogio	SEBASTIANA S. DE OLIVEIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
35	17/11/20	Elogio	JANETE APARECIDA NOVAIS GARCIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
36	18/11/20	Elogio	EUNICE T. OLIVEIRAA DE CRUS	Em geral todos são atenciosos e muito simpáticos. É um ótimo atendimento, eu e minha família fomos todos bem atendidos.	Agradecemos o elogio, a unidade empenha-se cada dia para o atendimento com excelência
37	19/11/20	Elogio	MARIA APARECIDA A. P. GRANADO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
38	18/11/20	Elogio	MARIA G., S. TEODORO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agrademos o elogio, iremos repassar aos colaboradores
39	18/11/20	Reclamação	MARIA G., S. TEODORO	Falta clínico geral	23/12/20. 10:10hs feito contato com usuária, esclarecido que na unidade, no momento não há Clínico Geral. Informamos sobre o telefone do SIS-Central de Atendimento para que a mesma entre em contato para a solicitação de agendamento. Munícipe agradece o atendimento.
40	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA F. S	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
41	19/11/20	Elogio	FATIMA APARECIDA P MARÊDO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos

42	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA DO CARMO SANTOS SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
43	19/11/20	Elogio	CLAUDINEIA M. M.	Todos foram muito solícitos.	Sem sucesso
44	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
45	19/11/20	Elogio	MARIA DE LOURDES LIMA DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos
46	19/11/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	iremos informar os colaboradores / setores
47	19/11/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Só respondi o que já usei, grata pelo atendimento.	02 tentativas sem sucesso
48	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	LICERIA DE CARVALHO	Parabéns a todos e todas as funcionárias /os. Deus abençoe vocês.	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
49	2/12/20	Elogio	MARLUCUA FERREIRA DOS SANTOS SILVA	Continuem assim.	Várias tentativas sem sucesso cxp
50	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso
51	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ESTELA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
52	1/12/21	Elogio	EUNICE FARIA	Gisele do eletro simpática, atenciosa, animada, realmente admirável colaboradora.	Agradecemos o elogio e iremos passar a colaboradora Gisele
53	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
54	2/12/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
55	4/12/20	Elogio	LUIZ	Muito bom.	Varias tentativas sem sucesso cxp

56	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	LUIZ	Muito bom.	02 tentativas sem sucesso
57	16/11/20	Elogio	DANIELLE SALGADO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso
58	16/11/20	Elogio	EDISON GOMES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
59	12/11/20	Elogio	DAIARA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso
60	12/11/20	Elogio	PEDRO ANTONIO	Atendimento excepcional da atendente do monitoramento HOLTER, muito comunicativa, alegre, atenciosa, eu como paciente me senti bem a vontade seguro para o exame, parabéns.	A equipe de enfermagem agradece o elogio. A funcionária IVETE da enfermagem também.
61	13/11/20	Elogio	LURDES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
62	13/11/20	Sugestão	LURDES	Ter mais médicos de outras especialidades e mais consultas direto por telefone e não precisar de passar no clínico primeiro, é tão difícil para marcar um agendamento para qualquer médico, podia ser mais fácil.	23/12/20. 9:58hs. Tentativa de contato sem sucesso. O fluxo de passar primeiramente no clínico é necessário pois o encaminhamento depende da queixa e necessidade de cada paciente
63	24/11/20	Elogio	VALDENEIA BATISTA DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso
64	17/11/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
65	18/11/20	Elogio	CRISTIANE SANTOS	Ótimo atendimento estou satisfeito	Sem telefone para contato
66	12/11/20	Elogio	MARIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
67	16/11/20	Elogio	CICERO MELO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato

68	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	JOÃO R. CALDAS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
69	16/11/20	Elogio	IRANI M. DA COSTA	Tudo OK.	21/12 - Caixa postal - 22/12 sem sucesso contato
70	13/11/20	Elogio	VANDETE DE CARVALHO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
71	13/11/20	Elogio	CELMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
72	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SARA R. CAMPOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
73	12/11/20	Elogio	GILDA P. FEITOSA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
74	13/11/20	Elogio	LUCIANA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
75	12/11/20	Elogio	JACYRA CARDOSO FRANCO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
76	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
77	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA APARECIDA EROLES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
78	12/11/20	Elogio	MEIRE N.	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
79	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	JULIA IZABEL SA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
80	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	TANIA MARA APARECIDA PINTO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
81	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato

82	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
83	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA MARGARIDA DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
84	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA APARECIDA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
85	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	GENRY DEUFINO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio
86	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ANA CAROLINE DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	02 Tentativas sem contato
87	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ROSEMEIRE P. DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso
88	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
89	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	GILVAN	Continuar bom.	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
90	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	GERSON ROSARIO SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	21/12 - Caixa postal - 22/12 sem sucesso contato
91	7/12/20	Elogio	MARISA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio
92	7/12/20	Elogio	JUSSARA VERA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
93	7/12/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	21/12 - Caixa postal - 22/12 sem sucesso contato
94	7/12/21	Elogio	MARLI R. DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
95	8/12/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Varias tentativas sem sucesso

96	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso
97	8/12/20	Elogio	MARIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio
98	8/12/21	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
99	8/12/20	Elogio	ANDREZA	Muito rápido o atendimento, tudo certinho	Sem telefone para contato
100	7/12/20	Elogio	EDI S.	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
101	8/12/20	Elogio	OLIMPIA PEDROSO RAMOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
102	4/12/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
103	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
104	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
105	8/12/20	Elogio	MARIA DO CARMO AMARO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizado 03 tentativas sem sucesso
106	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MICHELE B. MOREIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso
107	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	LUSINETE	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso
108	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ELIZANGELA APARECIDA B. PEREIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso
109	15/12/20	Elogio	MARIA DE LOURDES	Procure agilizar as chamadas para exames, porque demoram muito para chamar. Obrigado.	Realizado 03 tentativas sem sucesso

110	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ANTONIO CARLOS DOS REIS	Laboratório ótimo.	A equipe de enfermagem que realiza os procedimentos de coleta laboratorial agradece os elogios
111	10/12/20	Elogio	ZILDA PEREIRA DO REGO GONÇALVES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
112	10/12/20	Elogio	DANIELA GOMES LUIZ	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizado 03 tentativas sem sucesso
113	SEM INFORMAÇÃO	Reclamação	MARIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou ruim	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
114	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	RITA DE CASSIA FREITAS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio
115	10/12/20	Elogio	MARIA DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizado 03 tentativas sem sucesso
116	15/12/20	Elogio	KELLY VANESSA S. JOÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
117	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	FABIANA	Muito bom o atendimento de vocês, com os idosos principalmente	Sem telefone para contato
118	SEM INFORMAÇÃO	Sugestão	FABIANA	Colocar mais pessoas como a Socorro funcionária do UNICA.	Sem telefone para contato
119	15/12/20	Elogio	IVANI	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
120	10/12/20	Elogio	VÂNIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
121	10/12/20	Reclamação	VÂNIA	Melhorar a educação dos seguranças, muito sem educação. Guarda da manhã muito mais educado.	Devido a ausência de informação, não foi possível verificar o ocorrido com o profissional, porém ressaltamos que a comunicação para o Supervisor foi feito com o intuito de aprimorar a abordagem

122	15/12/20	Elogio	SIMONE	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
123	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ELIZABETH RIBEIRO PEREIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
124	17/12/20	Elogio	GILDETE SANTOS DE OLIVEIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
125	16/12/20	Reclamação	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou ruim	Sem telefone para contato
126	16/12/20	Elogio	MARLI J. DE PAIVA MOURA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizado 03 tentativas sem sucesso
127	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
128	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA JOSE N. MEDEIROS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio
129	10/12/20	Elogio	IVONE BIATA DA FONSECA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
130	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SIMONE MARIA DE JESUS SOARES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
131	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
132	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ROSEMEIRE MARIA R. SANTOS M	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
133	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ADRIANA DOS SANTOS BARBOSA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
134	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ELIANA M. DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
135	SEM INFORMAÇÃO	Reclamação	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% regular ou ruim	Sem telefone para contato

136	SEM INFORMAÇÃO	Sugestão	SEM INFORMAÇÃO	Passar álcool em gel na entrada dos pacientes	Informamos que na unidade há disponível o dispense pedestal de álcool gel + suporte manual. Na unidade consta também sanitários com pia para lavagem das mãos
137	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	IVANDI ESTER CORA PEREIRA	Muito bom , nota 10	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
138	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
139	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
140	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	JOSE	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
141	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEBASTIANA D P. FONSECA	Só tenho a agradecer a todos pelo carinho no atendimento	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
142	5/11/20	Elogio	LUZIA ALVES TORRES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
143	5/11/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
144	5/11/20	Elogio	VANESSA C. S. SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	21/12 - Caixa postal - 22/12 sem sucesso contato
145	5/11/20	Elogio	NEUZA SEIXAS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
146	6/11/20	Elogio	NEUZA DE AMORIM MARTINS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
147	6/11/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
148	6/11/20	Elogio	RENATA DIAS SILVA	Limpeza impecável da sala cirúrgica, organização e ótimo atendimento. Meu filho fez um eletro, está de parabéns.	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais

149	6/11/20	Elogio	CONCEIÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio
150	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
151	6/11/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
152	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
153	6/11/20	Elogio	UILSON DE ALMEIDA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio
154	3/11/21	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
155	6/11/20	Elogio	ANA REGINA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	02 Tentativas sem contato
156	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	RENAN H. MACHADO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio
157	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
158	9/11/20	Elogio	NILCEIA C DE PAULO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
159	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ARLINDO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
160	6/11/20	Elogio	MARIA AMELIA CARVALHO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio
161	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
162	6/11/20	Elogio	E. SOLANGE PAIXÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio

163	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ROSA Z. COSTA	Muito bom atendimento, desde a recepção até o exame de eletro, pessoas muito educadas e gentis.	Sem telefone para contato
164	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
165	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	TAMYRES DOS REIS VITOR	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio
166	12/11/20	Elogio	JOSE G. RODRIGUES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
167	12/11/20	Elogio	CICERO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio
168	11/11/20	Elogio	JUCELIA SILVA COSTA	Parabéns	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
169	11/11/20	Elogio	KATIA CELINA MARIOLA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
170	11/11/20	Elogio	GISELE BORGES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
171	11/11/20	Elogio	JOSIMARA VALLINDA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
172	12/11/20	Elogio	PAULO NUNES DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
173	11/11/20	Elogio	DAMALIA ALVES CHAVES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
174	11/11/20	Elogio	IRAILDE DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
175	11/11/20	Elogio	ADRIANA DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
176	11/11/20	Elogio	ROSELI MARQUES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato

177	12/11/20	Elogio	DOUGLAS DE SOUSA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
178	11/11/20	Elogio	JOSE ROBERTO DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
179	10/11/20	Elogio	MARIA S. DE A. DE MORAES	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
180	12/11/20	Elogio	ARIANE	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
181	5/11/20	Elogio	EVANI CARDOSO DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	02 Tentativas sem contato
182	9/11/20	Elogio	WAGNER CESAR BEKALDO	Todas as vezes que estive aqui na unica sempre fui bem atendido.	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
183	5/11/20	Elogio	EVANGELINA MARIA F. ARAUJO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio
184	10/11/20	Elogio	ERICA KURITA	Profissionais gentis	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
185	9/11/20	Elogio	MARCIA MESQUITA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio
186	10/11/20	Elogio	FATIMA APARECIDA F. MARTINS	Tudo perfeito.	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
187	10/11/20	Elogio	ANA PAULA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
188	10/11/20	Elogio	CASSIA P. A. SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
189	10/11/20	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Sem telefone para contato
190	10/11/20	Elogio	VANDA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais

191	11/11/20	Elogio	LUCICLEA DA SILVA LEITE	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
192	10/11/20	Elogio	CECILIA SAYURI AIKO DE SOUZA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
193	12/12/20	Elogio	VANDA LUCIA MARTINS	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
194	12/11/20	Elogio	NEUSA APARECIDA QUIEROZ	Bem atendido, indicado.	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
195	12/11/20	Sugestão	NEUSA APARECIDA QUIEROZ	Deveria ter mais clínicos como esta, assim menos tempo entre uma consulta e outra.	Agradecemos a sugestão, porém não é possível evidenciar qual é a solicitação da usuária
196	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio
197	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Tudo maravilhoso, tudo ótimo.	Sem telefone para contato
198	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	PATRICIA APARECIDA MONTEIRO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
199	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	ZULEIDE DA SILVA LEITE	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos e iremos informar os colaboradores sobre o elogio
200	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARIA DAS GRAÇAS DE CARVALHO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
201	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	PATRICIA APARECIDA MONTEIRO	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal
202	11/11/20	Elogio	ANTONIO CARDOSO DE GODOI	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	18/12 caixa postal / 21/12 caixa postal

203	10/11/20	Elogio	CLAUDIO DE SIQUEIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
204	11/11/20	Elogio	CLEBIA VIEIRA DE SOUSA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	02 Tentativas sem contato
205	11/11/20	Elogio	ODETE	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Tentativas sem sucesso
206	10/11/20	Elogio	TAMARA PASSOS BRAGA	Hoje estive com minha filha que é especial e foi muito bem recebida por todos os funcionários que continuem com esse excelente atendimento que nós faz sentir que somos respeitados.	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
207	4/11/20	Elogio	JOELSA P. DE JSUS PEREIRA	Parabéns aqueles que me atende com paciência e compreensão, obrigada.	Agradecemos o elogio, será repassado para os profissionais
208	4/11/20	Sugestão	JOELSA P. DE JSUS PEREIRA	Gostaria de ter acompanhamento com hidroginástica pois sinto muitas dores, sou uma cidadã no momento sem renda, não sou da 3ª idade.	Feito contato em 21/12/2020, esclarecemos que o equipamento da ATI é para a promoção à saúde e não para tratamento. Orientamos a usuária a passar em consulta médico com o Clínico Geral para o direcionamento ao tratamento adequado.
209	4/11/20	Reclamação	JOELSA PEREIRA	Já fui atendida por alguns médicos que não tem paciência pois tenho problemas de saúde, logo só médicos podem me ajudar e não achar que confusa.	Não foi possível evidenciar o contato da usuária para esclarecer os fatos
210	10/11/20	Elogio	MARIA ANTONIETA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Várias tentativas sem sucesso cpx
211	9/11/20	Elogio	ANA LUCIA FONSECA	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizado 03 tentativas sem sucesso

UNICA - Jundiapéba		
PESQUISA DE OPINIÃO	TOTAL	%
TOTAL DE ELOGIOS	200	95%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	6	3%
SUGESTÕES	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

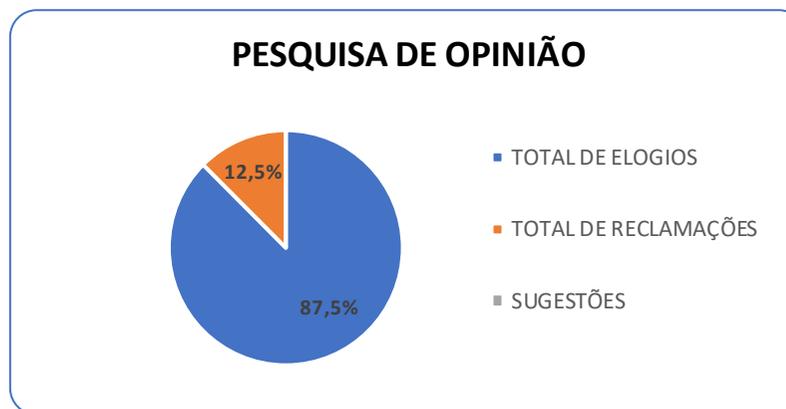


## UNICA Fisioterapia

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA FISIOTERAPIA -DEZEMBRO/2020					
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	Sem Informação	Elogio	Sem Informação	Minha Foi Bem Atendida, O Atendimento É Bom Foi Ótimo Então Muito Satisfeito.	05/01/2021 14:36H Bruna - Sem Informações Para Contato
2	Sem Informação	Elogio	Laura	Não Tenho Sugestão, Tudo Para Mim Está Ótimo. Estava Ruim Quando Estava Parado Por Causa Da Pandemia Não Tenho Que Falar De Todos Eles São Ótimos, Principalmente A Érica Que É A Minha Fisioterapeuta.	05/01/2021 15:11H Bruna Entrei em Contato com o Usuário Agradecendo os elogios
3	03/12/2020	Elogio	Vilma Maria Coelho	Só Quero Agradecer A Todos Da Equipe Da Unica Fisio. Estou Muito Satisfeita Pois Durante A Pandemia Sentia Muitas Dores. Quando Me Ligaram Para Fazer Fisioterapia Fiquei Feliz. Hoje Estou Triste De Ter Que Parar Por Causa Da Pandemia De Novo. Muito Obrigado Francisco E Feliz Final De Ano E Um Ótimo 2021 A Todos.	05/01/2021 - 15:27H Bruna - Entrei Em Contato Com O Usuário Agradecendo Os Elogios

4	08/12/2020	Elogio	Maria Gloriete R. Ono	O Atendimento Nesta Unidade É Maravilhoso, Os Profissionais Em Geral Tem Muito Zelo E Carinho Pelas Pessoas. Só Que Estou Aguardando Para Fazer A Hidro Desde 2018.	05/01/2021 14:20H Bruna - Entrei Em Contato Com O Usuário Agradecendo Os Elogios E Informando Sobre A Suspensão Das Atividades Devido A Pandemia. A Mesma Agradeceu O Retorno E Informou Amar A Unidade E O Atendimento.
5	08/12/2020	Reclamação	Maria Gloriete R. Ono	O Atendimento Nesta Unidade É Maravilhoso, Os Profissionais Em Geral Tem Muito Zelo E Carinho Pelas Pessoas. Só Que Estou Aguardando Para Fazer A Hidro Desde 2018.	05/01/2021 14:20H Bruna - A Suspensão Das Atividades Devido A Pandemia. A Mesma Agradeceu O Retorno E Informou Amar A Unidade E O Atendimento.
6	09/12/2020	Elogio	Eunice Andrade Pinheiro	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	05/01/2021 15:16H Bruna - Entrei em Contato com o Usuário Agradecendo os elogios
7	16/12/2020	Elogio	Cleusa Maria Rosa Barbosa	Para Mim Está Tudo Ótimo Parabéns Que Continue Assim.	05/01/2021 14:50H/ 15:17H Bruna - Caixa Postal
8	16/12/2020	Elogio	Sem Informação	Pela Crise Em Que Se Encontrão Tudo Reduzido (Pacientes) Todos Sem Excessão Estão De Parabéns, Precisam É Ganhar O Dobro Do Salário Por Estar À Frente Deste Inimigo Invisível, Nos Ajudando. Deus Abençoe Todos E O Protejam Sempre.	05/01/2021 14:51H Bruna - Caixa Postal

UNICA - FISIOTERAPIA		
PESQUISA DE	TOTAL	
TOTAL DE ELOGIOS	7	87,5%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	1	12,5%
SUGESTÕES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



## 10 OUVIDORIA

A Ouvidoria da Saúde é um atendimento especializado da Ouvidoria Geral e um importante instrumento de avaliação da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS – Sistema Único de Saúde. Demonstrado no quadro abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através da Central de Atendimentos – 162.

## UNICA Jundiapéba

OUVIDORIAS CEJAM - DEZEMBRO/2020 - UNICA JUNDIAPEBA					
nº	Tipo	Assunto	Descrição da Ouvidoria	Ação	
589784	Elogio	Elogio	Funcionaria Terezinha como sempre está de Parabéns pelo seu atendimento, atendentes Mirleide, Ana Carolina , Dora, todas as meninas da farmácia, Alan, Viviane, Alice	Agradecemos os Elogios direcionados a Equipe Administrativa da Unidade, este é o reflexo de um bom trabalho desta Gestão. Att, Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa	
594763	Informação	Informação	lavagem de ouvido pediu para eu aguardar mas não tive retorno pode me dizer se	Em contato com a paciente em 08/12/2020 12h22, conversado a mãe (Dna. Maria) foi explicado que os procedimentos cirúrgicos (remoção de cerume) realizados aqui na Unidade, ainda continuam suspensos, devido a pandemia COVID19, assim que normalizada a situação, entraremos em contato realizando os agendamentos dos procedimentos, conformes as prioridades e lista de espera existente. Nos colocamos a disposição para sanarmos as dúvidas que forem necessárias. Att, Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa.	
603032	Reclamação	Reclamação	Quer reclamar que o paciente Raiane Furtado de Feitas estava com consulta marcada hoje com o neurologista no Única as 13:00, ontem ligaram para confirmar a consulta e hoje as 10h20 ligaram para cancelar e remarcar para outro dia, porém isso atrasa todos os outros compromissos, pois a paciente faz uso de medicação de alto custo, já estava com horário marcada para pegar a medicação sexta feira, depois de muito questionar o atendente ele marcou a consulta para sexta feira as 13h porém nesse mesmo dia ela estaria marcada as 08h na farmácia de alto custo, entende que imprevistos acontecem, porém tem outro neurologista no Unica, como é somente troca de receita o mesmo não poderia atender os pacientes que já estavam agendados, essa é a sugestão do município, porque assim como imprevistos acontecem com os médicos, acontecem com os pacientes também e os pacientes não podem faltar, nem se atrasar. Solicita providencias.	Em resposta a ouvidora em questão, temos a informar que a confirmação do agendamento é realizada de um a dois dias antes da consulta, ação esta que é realizada na Unidade para minimizar os absenteísmos (faltas) nas consultas e exames agendados. Infelizmente imprevistos acontecem tanto com os profissionais médicos, quanto com os pacientes e sempre nos colocamos a disposição para os remanejamentos necessários para a manutenção da saúde do paciente. Lamentamos profundamente todo o transtorno causado a vida do paciente e nos colocamos a disposição. Att, Fabiola Pinheiro - Enc Administrativa.	
604875	Reclamação	Reclamação	Acusa a Dr Andreia Jaqueline Pichara de negligência em seu Pré-natal com a qual iniciou o acompanhamento devido a seu tipo sanguíneo (O negativo) Se recusou a ver o exame de tipagem sanguínea do pai do bebê Quando questionada sobre uma injeção (hemoglobina Rh (12) 300mcg deigg por ampola) que outra medica disse que precisaria tomar, a medica disse que não era preciso. Porém quando tiveram que fazer seu parto teve que tomar as pressas, porque sua medica não passou. Não deu orientações quando a mesma ficou 20 dias sem urinar. Disse que não chegaria a 40 semanas e que do jeito que ela estava poderiam vir a óbito a mãe e o bebê. E passou medicação para hipertensão (metildopa). A gestante continuou com pressão alta e inchaço. Só pediu um exame de urina e pediu que fosse para casa. Dois dias depois ficou com as mãos e pés roxos, procurou a Santa Casa que a internou e teve seu bebê prematuro de 32 semanas e lá foi constatado que seus rins tinham parado de funcionar. Reclama do jeito grosseiro com que era tratada, quando reclamava de inchaço a medica falava que estava gorda demais e não deu atenção aos sintomas que a paciente relatava.	Dra. Andreia relata que a paciente Alexandra Santos Barbosa passou em consulta dia 13/07/2020 com PA 120 80 MMHG e peso 85 700. Em consulta com Enfermeira Nissia em 16/06/2020 PA 110 70 MMHG E PESO 80 950. Foi orientada a respeito do ganho ponderal e dieta e encaminhada a Nutricionista. Foi solicitado Coombs indireto e Glicemia. Trouxe Curva Glicemica 03/07/2020 Basal 84 60 min 159.50 - 120 min 102.30 - 180 min 43.40 . Em consulta 14/08/2020 PA 120 80 MMHG PESO 86950. Exames 28/07/2020 Glicemia 86 e COOMBS INDIRETO NEGATIVO. Solicitado Urina tipo I, urocultura e US Obstérico. Feito exame de toque - colo posteriorizado impervio. Em consulta dia 21/09/2020 PA 110 80 MMHG PESO 93 100 Solicitado sorologia, COMBS INDIRETO, Hemograma , TSH, T4 livre, Glicemia, Urina tipo I, Urocultura. US Morfológico (20/08/2020) GT 21 SEM E 6 DIAS, LA NL, PLACENTA GRAU 0 PF 470.9. Em consulta dia 21/10/2020 PA 140 80 MMHG Peso 101.850, Edema em membros inferiores ++/4+. Exames (30/09/2020) Glicose 81, COOMBS INDIRETO NEGATIVO, TSH 2,88, T4 LIVRE 0,79, Urina I LEUC 32000, Urocultura NEGATIVO. Introduzido METILDOPA 250MG 8/8H. Solicitado Hemograma Completo, Glicemia de Jejum, Ureia, Creatinina, TGO, TGP, Bilirrubinas Total e Frações, COOMB S INDIRETO, Proteinuria de 24h e Sorologia, paciente encaminhada para o PreNatal de Alto Risco. Diante do quadro clinico foi medicada e solicitados os exames para auxiliar na investigação todas as informações das consulta estão no prontuário para um eventual consulta e coloca-se a disposição. Mogi das Cruzes, 30/12/2020 Dr. Andrea Jacqueline Pichara	

607737	Sugestão	Sugestão	<p>Município informa que foi hoje retirar a medicação de sua mãe no Unica informa que chegou por volta das 11h10, e depois de 20 minutos aguardando na farmácia, foi dito que não poderia retirar a medicação que é controlada, pois a enfermeira estava em horário de almoço e só voltaria após as 12h 12h30, informa que essa é a terceira vez que isso acontece, na primeira vez chegou após o meio dia, ela estava em horário de almoço, depois chegou após as 13h a mesma coisa, sugere que seja colocada informação para que fiquem cientes, se ela tem horário fixo de almoço, ou é flexível, para que não cheguem no local e não consigam o seu atendimento, município mora longe, imagina quem pega condução, entende que a funcionária tem o direito sagrado de tirar o seu horário de almoço, mas que isso esteja explícito, pois como dito anteriormente, foi em horários e dias diferentes e a mesma estava almoçando.</p>	<p>Em resposta a ouvidoria da município os Medicamentos Controlados pela Portaria 344/98 requerem a presença do farmacêutico para realizar a dispensação, inclusive no horário de almoço do farmacêutico esta dispensação é interrompida seguida das exigências da legislação. Os pacientes são orientados no momento da dispensação da ausência do farmacêutico, o tempo de espera para ser atendido é de acordo com a demanda da farmácia, a informação de ausência do farmacêutico é realizada no momento do atendimento no qual o técnico de farmácia identifica a medicação que é controlada pela Portaria e realiza sua orientação, as informações referente ao medicamentos controlados é de domínio dos profissionais do setor, não sendo possível afixar qualquer informação dos medicamentos, as prescrições devem ser avaliadas pelos profissionais quanto a rasura, letra legível, validade da receita e descrição genérica e dosagem do medicamento, sendo essa uma avaliação específica. Quanto ao horário de almoço do farmacêutico é um horário fixo registrado no Conselho Regional de Farmácia. De acordo com a queixa da paciente de morar longe é importante ressaltar que não é apenas nossa unidade que realiza a dispensação dos medicamentos controlados, a município pode se dirigir a unidade do Saúde Mental, UBS Jardim Universo 24 horas, UBS Vila Suíça e UBS Jardim Camila todas essas unidades possuem farmacêuticos e realizam a dispensação de medicamentos controlados. Infelizmente em todas essas unidades citadas possui apenas um profissional farmacêutico o que de alguma forma vai gerar um impacto em algum momento no usuário devido a ausência desse profissional, oriento a município antes de se dirigir a alguma dessas unidades ligar e tirar todas as dúvidas para que a mesma não perca a viagem. Atenciosamente, Elisângela Santos - Farmacêutica</p>
611188	Solicitação	Solicitação	<p>Informa que dia 26\10 passou com o Dr Paulo, pois teve princípio de infarto, o médico solicitou exames, dos quais já estão prontos, porém foi marcar retorno e disseram que o médico está afastado sem previsão de volta, o médico disse que a mesma necessita fazer um cateterismo, mas para ser encaminhada necessita voltar ao médico. Foi informada que tem que ligar na secretaria de saúde todos os dias para verificar quando vão mandar um outro médico cardiologista. SIS 471696</p>	<p>Tentativa de contato em 29/12/2020 - 14h25 e 16h45 ambos telefones só chamam. Em resposta a ouvidoria em questão, informamos que o médico CARDIOLOGISTA que atende na Unidade passou por um procedimento CIRURGICO e até a presente data não conseguimos substituição do profissional. Os dados do paciente (SIS 471696-1 - Samuel dos Santos Souza) já foram inseridos na Interação - Lista de Espera do sistema SIGSS, assim que contratado o profissional estaremos em contato para a realização do agendamento. Att, Fabiela Pinheiro - Enc. Administrativo</p>

**OUVIDORIAS CEJAM- DEZEMBRO/2020 - UNICA FISIOTERAPIA**

Número da Ouvidoria	Tipo	Assunto	Descrição da Ouvidoria	Resposta
Não houve ouvidoria neste período				

## 11 REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

O processo de revisão de prontuários prevê a análise de critérios pré-definidos e utilização de instrumento padronizado, sendo utilizada a metodologia de amostragem aleatória. No período foi realizada pela Enfermeira Responsável Cristiane Rodrigues, pois O Médico Paulo Eduardo da Costa Saraiva permaneceu em afastamento médico. Abaixo tabela que descreve

AVALIADORES		CRISTIANE			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		45			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		04/12, 11/12, 15/12			
<b>1</b>	<b>ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO</b>				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF ( Prontuário Físico)	SIM			
1.2	Prontuário Físico organizado	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
<b>2</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO</b>	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação Prontuário físico	45	0	0	45
2.2	Identificação do envelope	45	0	0	45
2.3	Envelope conforme padrão	45	0	0	45
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	45	0	0	45
2.5	Registro em ordem cronológica	45	0	0	45
2.6	Formulários separados por usuário	45	0	0	45
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	45	0	0	45
<b>3</b>	<b>QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO</b>				
3.1	Data	45	0	0	45
3.2	Letra legível	0	0	45	45
3.3	Anamnese	45	0	0	45
3.4	Exame físico	45	0	0	45
3.5	Hipótese diagnóstica	45	0	0	45
3.6	Conduta	45	0	0	45
	<b>QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO</b>				
3.7	Data	4	0	41	45
3.8	Letra legível	4	0	41	45
3.9	Histórico	4	0	41	45
3.10	Exame físico	4	0	41	45
3.11	Diagnóstico de enfermagem	4	0	41	45
3.12	Conduta	4	0	41	45
	<b>ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM</b>				
3.13	Data	3	0	42	45
3.14	Letra legível	3	0	42	45
3.15	Anotação	3	0	42	45
	<b>ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS</b>				
3.16	Data	3	0	42	45
3.17	Letra legível	3	0	42	45
3.18	Queixa	3	0	42	45
3.19	Conduta	3	0	42	45

a avaliação dos prontuários.

## 12 COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de dezembro/2020 não houve óbito na unidade.

## 13 PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Abaixo a relação dos protocolos assistenciais que são utilizados pela equipe da unidade oferecidos pela SMS.

Programa Municipal de Planejamento Familiar - Revisão 2020

- Protocolo de Consulta de Enfermagem no Pré Natal- Revisão 2020
- Protocolo do Exame de Papanicolau e Exame das Mamas para Enfermeiros- Revisão 2020
- Protocolo de Assistência a Exposição Ocupacional a Material Biológico- Revisão 2018
- Protocolo de Assistência às Vítimas de Violência/Abuso Sexual - Revisão 2019
- Protocolo de Testes Rápidos de HIV, Sífilis, Hepatites B e C - Revisão 2019
- Protocolo de Tratamento e Prevenção de Feridas- Revisão 2015

## 14 ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar

Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura de Adulto ou Criança Abaixo de Um Metro

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Procedimentos 3 e 3B

Rotina Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alívio - Feminina

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alívio - Masculina

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Cabos e Lâminas de Laringoscópio

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambú

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

Rotina e Fluxograma Assistencial – Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF)

## 15 SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

Na Tabela abaixo apresentamos descrição das principais atividades e reparos realizados pelo Serviço de Manutenção.

### 15.1- Tabela: Serviços de Manutenção - UNICA Jundiapéba

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos						
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba - Dezembro/2020						IMPACTO AO USUÁRIO
ORDEM	ORDEMA DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	2580	11/12/2020	Instalação de 09 hastes de aterramento mais conector e cabo de aterramento	Preventiva	x	
2	2580	11/12/2020	Pintura das Faixas de distrancioamento na entrada da Unidade	Preventiva	x	
3	2583	14/12/2020	Troca do cabeçote do filtro da piscina	Corretiva	x	
4	2583	14/12/2020	Fixação da base do alcool gel	Rotina	x	
5	2653	15/12/2020	Troca de 02 lampadas em leds de 18wts	Rotina	x	
6	2653	15/12/2020	Manutenção na Janela da Sala nutricionista ATI	Rotina	x	
7	2653	15/12/2020	Troca do vidro da janela WC Masculino funcionário	Rotina	x	
8	2653	15/12/2020	Manutenção da cadeira	Rotina	x	
9	2653	15/12/2020	Manutenção Ventilador ATI Recepção	Rotina	x	
10	2657	18/12/2020	Retirada do ventilador da recepção 1º andar	Rotina	x	
11	2657	18/12/2020	Troca de dispenser na recepção 1 andar	Rotina	x	
12	2657	18/12/2020	manutenção na maçaneta na sala 20A	Rotina	x	
13	2657	18/12/2020	Troca de dispenser sala 32 e sala 42	Rotina	x	

### 15.2- Tabela: Serviços de Manutenção - UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos						
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisio - Dezembro/2020						IMPACTO AO USUÁRIO
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	2601	2/12/2020	Troca de 12 lâmpadas na academia	Preventiva	x	
2	2655	16/12/2020	Troca de 18 lâmpadas no corredor 1º andar e sala de ginástica	Preventiva	x	
3	2658	18/12/2020	Revisão da Bóia da Caixa/ Troca de 18 lâmpadas/ Retirada de um refletor/ Troca 6 lâmpadas	Rotina	x	
4	2600	22/12/2020	Troca de 3 refletores da fachada/ Vedação dos tapumes	Rotina	x	
5	2669	29/12/2020	Troca e manutenção nas bóias e quadro da caixa d'água	Rotina	x	
6	2702	29/12/2020	Apliação de Sicaflex na rampa/ Manutenção sanitário WC funcionários	Rotina	x	

**16 EDUCAÇÃO CONTINUADA**

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada, no mês de novembro/2020 estão descritas na tabela abaixo:

**16.1 – Tabela: Educação Continuada****UNICA Jundiapéba**

Atividade de Educação Continuada		
Unica-JUNDIAPEBA		
	Tema	REUNIÃO - EQUIPE ADMINISTRATIVA
3/dez	Palestrante	Fabiola Pinheiro
	Objetivo	Orientação aos colaboradores
	Publico Alvo	Administataivo
	Duração	40 minutos
	Participantes	Administataivos

## UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Atividades de Educação Continuada/ Ergonomia/ Reuniões		
UNICA FISIO		
8/dez	<b>Tema</b>	<b>A Importância da Atividade Física - SIPAT PMMC</b>
	Responsáveis	Ivan/Pedro Garcia (Secretaria de Esportes)
	Objetivo	Prevenção ao sedentarismo, artrite, artrose e diabetes. Importância da atividade física no ambiente de trabalho.
	Publico Alvo	Educador Físico
	Duração	03 minutos
	Participantes	01 colaborador
8/dez	<b>Tema</b>	<b>Panorama Atual das IST e AIDS - SIPAT PMMC - SIPAT PMMC</b>
	Responsáveis	Dra. Maria Chebel
	Objetivo	Importância do uso dos métodos contraceptivos na prevenção de infecções sexualmente transmissíveis e gravidez indesejada.
	Publico Alvo	Todos Colaboradores
	Duração	20 minutos
	Participantes	01 colaborador
9/dez	<b>Tema</b>	<b>Condições Clínicas e Agravos à Saúde</b>
	Responsáveis	Plataforma UNA - SUS
	Objetivo	Introdução quanto à depressão, demência e delirium.
	Publico Alvo	Fisioterapeutas
	Duração	40 minutos
	Participantes	01 colaborador
9/dez	<b>Tema</b>	<b>Inteligência Emocional no Dia a Dia - SIPAT PMMC</b>
	Responsáveis	Thais Alencar (Analista Comportamental)
	Objetivo	Hábitos prejudiciais à saúde mental e profissionais de apoio.
	Publico Alvo	Todos Colaboradores
	Duração	34 minutos
	Participantes	01 colaborador
9/dez	<b>Tema</b>	<b>Envelhecimento da População Brasileira</b>
	Responsáveis	Plataforma UNA - SUS
	Objetivo	Pilares estruturais na política para o envelhecimento.
	Publico Alvo	Fisioterapeutas
	Duração	40 minutos
	Participantes	01 colaborador
9/dez	<b>Tema</b>	<b>COVID-19: Manejo e Pontos Importantes</b>
	Responsáveis	Natali Forte (Médica)
	Objetivo	Introdução, sintomas, diagnóstico, medicamentos, isolamento e síndrome pós Covid-19.
	Publico Alvo	Todos Colaboradores
	Duração	60 minutos
	Participantes	03 colaboradores
17/dez	<b>Tema</b>	<b>Mente Aberta é Saúde na Certa - SIPAT PMMC</b>
	Responsáveis	Nildar Gonçalves (Terapeuta)
	Objetivo	Posicionamento frente aos conflitos, visão panorâmica e qualidade de vida.
	Publico Alvo	Todos Colaboradores
	Duração	16 minutos
	Participantes	01 colaborador
21/dez	<b>Tema</b>	<b>O Impacto das Crenças Limitantes - SIPAT PMMC</b>
	Responsáveis	Roberta Fioravante (Fisioterapeuta)
	Objetivo	Introdução quanto a orientação espiritual, atitudes e valores, crenças positivas.
	Publico Alvo	Todos Colaboradores
	Duração	35 minutos
	Participantes	01 colaborador
22/dez	<b>Tema</b>	<b>Verdades e Mitos em Tempos de Pandemia - SIPAT PMMC</b>
	Responsáveis	Paula Santos (Biomédica)
	Objetivo	Pandemia no Brasil, definição do vírus, métodos preventivos e sintomas.
	Publico Alvo	Todos Colaboradores
	Duração	13 minutos
	Participantes	01 colaborador

## **UNICA Fisioterapia e Reabilitação**

### **Grupos Educativos**

Devido à pandemia do novo coronavírus (COVID-19) e ao remanejamento do profissional Nutricionista, não foi realizada a atividade em grupo na UNICA Fisioterapia e Reabilitação.

## 17 ATIVIDADE EM DESTAQUE

### Conscientização COVID19

Aumentar a conscientização é primordial na luta contra a COVID-19. Demonstramos através de uma maquete a luta contra este vírus, projetada por um de nossos colaboradores e exposta na unidade.

