

C.G. 67.2018



Fevereiro
01 a 28.02.2023

Mogi das Cruzes



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

SECRETÁRIO DE SAÚDE

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	5
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	5
3. FORÇA TRABALHO	6
4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS	15
5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA	28
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	29
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA Jundiapéba	32
8. INDICADORES DE QUALIDADE	37
9. SERVIÇO CALL CENTER	38
10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA	39
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	91
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	92
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	92
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	93
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	95
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	96
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	101

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de Equipamentos de Saúde que compõem 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.^a 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.

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 dos relatórios 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 01/02/2023 a 28/02/2023.

3. FORÇA TRABALHO

3.1 - Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima CG 67-2018

UNIDADE DE SAÚDE		BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO													BLOCO CIRÚRGICO					TOTAL											
		Diretor Técnico / Gerente 40 hs	Coordenador Administrativo 40 hs	Encarregado Administrativo 40 hs	Assistente Administrativo II 40hs	Auxiliar Téc. Administrativo 40 hs	Analista de Sistema / Faturista 40 hs	Orientador Informática / T.I. 40 hs	Jovem Aprendiz 30 hs	Oficineira 40 hs	Zelador 40 hs	Orientador de Público 40 hs	Atendente 30 hs	ASSISTENCIAL	Médico Especialista 40 hs	Enfermeira RT/ 40 hs	Coordenador Assistencial 40 hs	Enfermeiro 40 hs	Técnico Enfermagem 40 hs		Farmacêutico 40 hs	Técnico de Farmácia 40 hs	Fisioterapeuta- Responsável/ Técnico 30 hs	Fisioterapeuta 30 hs	Nutricionista 40 hs	Educador Físico 40 hs	Técnico de Saúde Bucal 40 hs	Cirurgião Dentista 20 hs	Auxiliar Téc. Administrativo 40 hs	Técnico de Farmácia 40 hs	Técnico de Enfermagem 40 hs
PREVISTO	Unica Jundiapéba	0	0	1	0	8	1	0	0	0	0	3	4		1	1	1	8	1	2	0	2	1	2	2	3	2	2	3	1	49
	Unica Fisioterapia	1	0	0	0	6	0	1	0	1	0	0	0		0	0	0	0	1	1	0	10	1	3	0	0	0	0	0	0	25
																			TOTAL												
EFETIVO	Unica Jundiapéba	0	1	1	1	12	1	0	1	0	0	3	4		1	1	1	9	1	2	0	2	1	2	2	3	2	2	3	1	57
	Unica Fisioterapia	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0		0	0	0	0	1	1	1	10	1	3	0	0	0	0	0	0	27

3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

UNICA Jundiapéba

RELAÇÃO DE COLABORADORES			fevereiro/2023	
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO		
AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO	SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
		MICHELLE VALÉRIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II
		ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
		PABLO IGOR BARBOSA ROSA	35543	ANALISTA DE SISTEMA
		MURILO MARTINS DA SILVA - Pedido de demissão no dia 25/01/2023	52272	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
		FRANCIELY DA CRUZ SILVA - Cobertura do Pedido de demissão -Murilo Martins da Silva	RPA	
		FABIANA NERIS URBIETA	28836	
		DANIELE ALMEIDA DIAS	44238	
		CINTIA DE SOUSA FARIA - Férias no período de 06/02/2023 A 07/03/2023	45976	
		LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA - Cobertura de férias Cintia de S. Faria	43957	
		JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
		MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
		LUANA DA SILVA FARIA	49561	
		SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831	
		SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
		TEREZINHA FATIMA DE SOUSA - Afastamento INSS a partir de 02/01/2023	26274	
		PAULA SAYURI DE OLIVEIRA TOYOSHIMA - Cobertura Afastamento da Colaboradora Terezinha F. de Sousa - à partir de 06/01/2023	RPA	
		ROBERTA MARIA DE SOBRAL	50380	
		TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133	
		ANNA CAROLINA REIS BARBOSA	55146	ORIENTADOR DE PÚBLICO
		KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963	
		GIULLIA BEATRIZ XAVIER CARDOSO	54533	JOVEM APRENDIZ
		CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783	ATENDENTE
QUESIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781			
REBECA SANTANA PEREIRA DA SILVA	54779			
THAIS REGINA DA SILVA FARIA	54780			
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO	42729	ENFERMEIRO RT		

ENFERMAGEM

		LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
		JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
		LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
		ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591	
		IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
		ROSÂNGELA AKIKO HAMADA - Férias no período de 06/02/2023 a 07/03/2023	26272	
		GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA - Cobertura de férias da colaboradora Rosângela A. Hamada	26277	
		JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
		BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
		JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	
	ODONTO	MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265	
		FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA	50786	CIRURGIÃO DENTISTA
		GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO	46636	
		VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA	54189	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL
GABRIELLY MATOS SILVA		54374		
FARMÁCIA	HULLY BALONECKER GARCIA	49380	FARMACÊUTICO	
	BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA	
	LUCAS BOAVENTURA SANTOS	40228		
MÉDICO	PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	26480	CARDIOLOGIA / RT	
BLOCO CIRÚRGICO	ADM	LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
		TAIARA NUNES DOS SANTOS	55512	
		CINTIA DE SOUSA FARIA	45976	
	ENFERMAGEM	ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES	42793	ENFERMEIRO
		NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
		ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058	
		EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644	
	FARMÁCIA	KELLY DOS SANTOS MIRANDA VIANA	27390	TÉCNICO DE FARMÁCIA
PATRICIA MAYUMI UCHIDA		42730		
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 Jundiapéba

Auxiliar técnico administrativo: Terezinha Fatima de Souza - Afastamento INSS a partir de 02/01/2023, cobertura realizada pela profissional Paula Sayuri Oliveira Toyoshima - contratação em regime de pessoa autônoma - RPA a partir de 06/01/2023.

Auxiliar técnico administrativo: Cintia de Souza Faria - férias no período de 06/02/2023 a 07/03/2023, cobertura realizada pela profissional Lidiane Aparecida Camargo Silva.

Auxiliar técnico administrativo: Murilo Martins da Silva - Pedido de demissão no dia 25/01/2023, cobertura realizada pela profissional Franciely da Cruz Silva.

Técnico de enfermagem: Rosângela Akiko Hamada - férias no período de 06/02/2023 a 07/03/2023, cobertura realizada pela profissional Franciely da Cruz Silva.

3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

UNICA Fisioterapia

RELAÇÃO DE COLABORADORES			fevereiro/2023	
	NOME DO COLABORADOR:	MATRÍCULA	CARGO	
AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO	AUGUSTO REGUEIRO FILHO - Férias no período de 01/02/2023 à 02/03/2023	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
		PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
		ALINE DE MORAIS VAZ KATO - Férias no período de 01/02/2023 à 09/02/2023 - 10/02/2023 pedido de demissão	26249	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
		MIRIAM ALVES - Cobertura de férias de Aline de Moraes Kato Vaz	RPA	
		ELIZÂNGELA FARIA	30323	
		NÍVEA LOPES ANANIAS ALVES	40928	
		AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
		AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	ZELADOR
		EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	
		FRANCIELY REGINA DE MOURA CARDOSO	51935	JOVEM APRENDIZ
	FARMÁCIA	IRAILDE FERREIRA DOS SANTOS	54784	FARMACÊUTICA
		JESSICA DA SILVA MEIRA	54785	TÉCNICA DE FARMÁCIA
	FISIOTERAPIA	JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.
		ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTI BORGES	29050	FISIOTERAPEUTA
		ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
		DÉBORA RODRIGUES	39710	
		FRANCISCO DE MELO JUNIOR - Férias no período de 08/02/2023 à 09/03/2023	29035	
		JULIA APARECIDA DE SOUZA - Cobertura de férias Francisco de Melo Junior	RPA	
		KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS	29020	
		MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA - Férias até 07/02/2023	29021	
JULIA APARECIDA DE SOUZA - Cobertura de férias Mayara Xavier de Moura Souza		RPA		
PRISCILA SAYURI SUMIZONO		29044		
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046			
ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS - Atestado 01/02 a 10/02/2023	43917			

		ANA CAROLINA ALEXANDRE LANDIM - Cobertura de Atestado da Adriana dos S. R. Dias	RPA		
		LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA	41563		
	A.T.I.		ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017	EDUCADOR FÍSICO
			SHEYLA BRYN RAMOS BECAS	29037	
			WANDERSON CORREA RONG	29051	
	NUTRIÇÃO		VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	NUTRICIONISTA
OFICINA DE ARTESANATO		SOLANGE CARDOSO PEREIRA	29015	OFICINEIRA	

Unica Fisioterapia e Reabilitação

Encarregado Administrativo: Augusto Regueiro Filho, férias no período de 01/02/2023 a 02/03/2023.

Auxiliar Técnico Administrativo: Aline de Moraes Vaz Kato férias no período de 01/02/2023 a 09/02/2023, neste período colaboradora pediu demissão e a partir do dia 10/02/2023 a cobertura realizada pela colaboradora Miriam Alves, contratada em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Francisco de Melo Junior, férias de 08/02/2023 à 09/03/2023, cobertura realizada pela colaboradora Julia Aparecida de Souza, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Mayara Xavier de Moura Souza, férias até 07/02/2023, cobertura realizada pela colaboradora Julia Aparecida de Souza, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Adriana dos Santos Rocha Dias - Atestado no período de 01/02/2023 a 10/02/2023, cobertura realizada pela profissional Ana Carolina Alexandre Landim.

3.4 - Tabela – UNICA Jundiapéba -Profissionais Ambulatório

Abaixo o demonstrativo das especialidades médicas que atuaram na UNICA Jundiapéba através do contrato com a empresa prestadora de serviços médicos e CLT:

UNICA - AMBULATÓRIO ESPECIALIDADES - CG 67/2018			fevereiro/2023
Especialidades	Horas Esperadas GC.67/18- 22 dias	Planejamento de horas Ofício nº 01/2023 - Unica - 17,5 dias úteis	Horas Realizadas
VASCULAR	106	84	80
CIRURGIÃO GERAL	44	35	35
NEUROLOGIA	132	105	84
DERMATOLOGIA	44	35	35
ENDOCRINOLOGIA	44	35	35
CARDIOLOGIA	44	43	43
GASTROCLINICA	44	39	25
UROLOGIA	44	35	35
MASTOLOGISTA	35	57	57
GERIATRA	44	35	35
OTORRINOLARINGOLOGIA	44	35	35
REUMATOLOGIA	44	35	15
Pneumologista	22	18	5
Total	691	590	519

Considerando 17,5 dias úteis para o mês de fevereiro/2023, foram previstas o total de **590 horas / 2360 atendimentos médicos especializados** no mês, porém executamos o total de **519 horas**, ou seja, com a previsão de **2.076 atendimentos médicos especializados**.

Abaixo o quadro com a descrição das horas / atendimentos no período:

Empresa	Previsto	Realizado	Justificativas	Especialidades
RFL	386	335	- 51	Horas pendentes RFL - 04 horas de vascular , 14 horas de gastro, 20 horas de reumatologia e 13 horas pneumologista. As horas da especialidade de Urologia realizadas a maior na prestação anterior(08 horas) serão descontadas no planejamento de horas do 2º trimestre 2023
SETTI	28	57	29	Horas realizadas a maior, sendo 20 horas ofício 01/2023 - Unica, 06 horas pendentes de dezembro/2022 e 03 horas pendentes de janeiro/2023.

Observações:

- **Conforme descrito no 8º Termo Aditivo - Anexo I - Termo de referência, item 2, A** Secretaria Municipal de Saúde, por meio da sua Divisão de Regulação tem registrado uma demanda crescente de pacientes necessitando de assistência em Neurologia, não sendo absorvida pela quantidade de horas atualmente ofertadas, portanto, para esta especialidade 30 horas semanais para ampliar o atendimento executado, assim aumentando a oferta de atendimento para os pacientes.
- Destacamos novamente que a organização de saúde juntamente com a prestadora de serviço médicos encontra-se empenhada para o cumprimento total dos atendimentos médicos especializados pactuadas no contrato de gestão 67.2018, porém está ocorrendo dificuldade na contratação para o cumprimento total de horas / atendimentos nas especialidades de reumatologia e neurologia.
- **Fonoaudiologia:** Em 31/12/2022, houve encerramento do contrato do prestador de serviço 1856/2021 e durante o período iniciamos a captação de profissionais para cumprimento de horas. Houve processo de seleção e atração, porém não ocorreu no período a efetivação de profissional. Ressaltamos que a O.S.S. CEJAM encontra-se engajada e empenhada para a finalização deste processo no próximo período para a continuidade do atendimento ao usuário.

- Conforme apresentado no 9º Termo Aditivo, finalizamos a prestação de serviço médico - CLÍNICO GERAL - no mês de fevereiro/2023, portanto os usuários que necessitam de retorno do Clínico Geral , serão direcionados para a Atenção Básica

3.5 - Tabela – UNICA Jundiapéba – Profissionais – Bloco Cirúrgico

Conforme Ofício nº 210/2021 DAT/SMS - Fl. 1/2 Reativação do Bloco Cirúrgico do contrato de Gestão 67/2018, abaixo a escala dos profissionais que atuaram na UNICA Jundiapéba através do contrato com a empresa prestadora de serviços médicos :

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				fevereiro/2023		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 1 de fevereiro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 8 de fevereiro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 15 de fevereiro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	sexta-feira, 3 de fevereiro de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 10 de fevereiro de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 7 de fevereiro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 14 de fevereiro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 28 de fevereiro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
UROLOGISTA	quinta-feira, 2 de fevereiro de 2023	Rodrigo Andrade de Medeiros	164.452	PJ	RFL	vespertino
	quinta-feira, 9 de fevereiro de 2023	Rodrigo Andrade de Medeiros	164.452	PJ	RFL	vespertino
	quinta-feira, 16 de fevereiro de 2023	Rodrigo Andrade de Medeiros	164.452	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 28 de fevereiro de 2023	Rodrigo Andrade de Medeiros	164.452	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 7 de fevereiro de 2023	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 14 de fevereiro de 2023	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	vespertino

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 no período:

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE							fevereiro/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18 - 22 dias	Planejamento de horas 17,5 dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absent	% Absent	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
CIRURGIA VASCULAR	424	337	359	312	93%	47	13%	80	26%
CIRURGIÃO GERAL	176	140	205	159	114%	32	16%	142	89%
MASTOLOGIA	140	207	147	245	118%	14	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	140	208	179	128%	29	14%	2	1%
UROLOGIA	176	140	192	181	129%	11	6%	0	0%
DERMATOLOGIA	176	140	148	133	95%	15	10%	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	176	140	168	140	100%	28	17%	0	0%
GASTROCLÍNICO	176	140	88	95	68%	7	8%	16	17%
GERIATRIA	176	140	153	146	104%	7	5%	0	0%
NEUROLOGIA / NEUROLOGIA 8ªTA	528	420	569	453	108%	73	13%	40	0%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	140	136	113	81%	23	17%	0	0%
REUMATOLOGIA	176	140	76	70	50%	6	0%	0	0%
PNEUMOLOGISTA	176	140	69	44	31%	25	0%	0	0%
TOTAL	2.852	2365	2.518	2.270	96%	317	13%	281	12,4%

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

Desde maio/2021 houve a retomada gradativa dos atendimentos para as consultas médicas especializadas e execução dos Exames/ SADT, visando o atendimento com qualidade e segurança para o usuário, seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde para a prevenção da disseminação e transmissão do vírus da COVID-19.

Executamos o total de **2.270 – 96%** de atendimentos médicos especializados, com **13%** de absenteísmo no período. A unidade avança empenhada na confirmação de consultas médicas especializadas, no intuito de diminuir o absenteísmo.

4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

Segue abaixo o quadro demonstrativo previstos x realizados dos procedimentos cirúrgicos do período:

BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS						fevereiro/2023	
ESPECIALIDADE	Ofício Nº 210/2021-DAT Quantidade Procedimentos Previsto 22 dias	Meta prevista para 17,5 dias	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	155	123	92	80	106,1%	12	16%
CIRURGIÃO VASCULAR	190	151	245	202		43	
UROLOGISTA	7	6	15	15		0	
TOTAL	352	280	352	297		55	

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

De acordo com ofício nº 210/2021 DAA/SMS - Fl. 1/2 , onde descreve reativação do Bloco Cirúrgico, todas as medidas de precaução foram realizadas com o intuito de manter a segurança dos profissionais de saúde e usuários que utilizavam o serviço.

Executamos o total de **297 -106%** de pequenos procedimentos cirúrgicos, com **16% de absenteísmo**. Destacamos também a execução do procedimento cirúrgico em urologia - vasectomia - onde a unidade finaliza o processo iniciado pela Rede de Atenção Básica - Planejamento Familiar.

Abaixo a demonstração dos pequenos procedimentos executados no período:

ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	QUANT.
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES	202
CIRURGIÃO GERAL	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA	49
	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA	31
UROLOGISTA	VASECTOMIA	15
TOTAL		297

Conforme preconizado pela SMS/DAT - Setor Faturamento, no mês de fevereiro/2023 foram faturados no BPA / Ministério da Saúde - faturamento manual APAC -o total de **15 vasectomias**.

4.3 - Tabela de procedimentos ambulatoriais de ORL

Conforme descrito em ofício nº 150-2022 DAT Departamento de Apoio Técnico , o procedimento da especialidade de otorrinolaringologista - Remoção de CERUMEN DE CONDUTO AUDITIVO EXTERNO UNI BILATERAL é contabilizado como procedimento ambulatorial, abaixo o demonstrativo executado em 24 de fevereiro de 2023:

ESPECIALIDADE	PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS	QUANT.
OTORRINOLARINGOLOGISTA	REMOÇÃO DE CERUMEN DE CONDUTO AUDITIVO EXTERNO UNI BILATERAL	40

4.4 – Tabela – Saúde Bucal

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

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA					fevereiro/2023		
ESPECIALIDADE	Reorganização da meta-22 Dias úteis	Reorganização da meta - 17,5 Dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	198	158	218	169	107%	25	11%
ODONTOLOGIA - CONSULTAS /TELECONSULTAS	264	210	436	405	193%	31	7%
TOTAL	462	368	654	574	156%	56	9%

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

Conforme acordado em reunião de CTA - Comissão Técnica de Acompanhamento - dia 31/08/2021 houve a contratação em 03/11/2021 de 01 profissional Cirurgião Dentista - 20 horas / semanal - para aumento do quadro de profissionais para o serviço de odontologia.

Através do e-mail datado em 08/11/2021 na qual solicita a retomada total dos atendimentos odontológicos e considerando a contratação realizada, altera-se o quantitativo mensal, considerando 22 dias úteis, para 264 consultas odontológicas e 198 procedimentos cirúrgicos.

Conforme descrito em reunião de CTA do dia 19/11/2021, o serviço de odontologia na UNICA JUNDIAPEBA requer extrema atenção em relação à limpeza, desinfecção das salas e outros processos relacionados à Biossegurança para a segurança do paciente e profissional de saúde, preocupação está relatada também pela Supervisão da Odontologia do DRB - Departamento de Rede Básica. A unidade realizou o planejamento conforme orientação do dia 08/11/2021, portanto considerando o 8º Termo Aditivo celebrado entre o CEJAM e o município de Mogi das Cruzes em 21/11/2022 Anexo I - Termo de referência, item 2 não houve alteração no quantitativo da produção sinalizada descrito neste relatório.

Executamos o total de **169 procedimentos cirúrgicos e 405 consultas odontológicas** – respectivamente, **107% e 193%**, da meta contratual prevista para o período.

O quantitativo apresentado a maior na produção de **procedimentos cirúrgicos odontológicos** é devido a execução de exodontia múltipla e também sobre a percepção do Cirurgião Dentista da necessidade de otimização de consultas, ou seja, o comparecimento do usuário na unidade uma única vez, ocasionando o quantitativo a maior também da produção de **consultas odontológicas** devido ao pós operatório. Ressaltamos também que o atendimento em teleconsulta + atendimento de triagem foram contabilizados.

Abaixo a tabela com o demonstrativo de suspensão de procedimentos cirúrgicos odontológicos, totalizando **11**.

4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

Suspensão de Procedimento Cirúrgico Odontológico						fevereiro/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	01/02/2023	Tarde	Felipe	270623-1	Paciente após a avaliação do Cirurgião Dentista optou por não executar o procedimento cirúrgico.	Orientado quanto aos cuidados e higiene do local
2	03/02/2023	Tarde	Guilherme	341035-1	Paciente estava com muito medo e solicitou reagendamento, mesmo após o esclarecimento do Cirurgião Dentista.	Reagendada
3	03/02/2023	Tarde	Guilherme	626652-1	Após esclarecimento do profissional Dentista, paciente optou por não realizar o procedimento cirúrgico.	Orientada quanto aos cuidados e higiene do local
4	09/02/2023	Manhã	Milene	111970-1	Pressão arterial alterada 180 X 90 mmhg	Código Azul ; Reagendada
5	09/02/2023	Tarde	Felipe	89524-1	Glicemia capilar alterada em HI	Código Azul ; Reagendada
6	09/02/2023	Tarde	Guilherme	137572-1	Pressão arterial alterada 200x110 mmhg	Código Azul ; Reagendada
7	16/02/2023	Tarde	Felipe	21914-1	Glicemia capilar alterada 390 mg dl	Código Azul ; Reagendada
8	28/02/2023	Tarde	Guilherme	137572-1	Pressão arterial 180x110 mmhg	Encaminhado ao cardiologista

Reforçamos que o atendimento no serviço especializado em odontologia requer critérios de elegibilidade para a execução dos procedimentos cirúrgicos, onde infelizmente dependendo da condição clínica do usuário, o procedimento cirúrgico não é indicado. Ressaltamos que a confirmação telefônica para o usuário ocorre como rotina da unidade, no intuito de reforçar o preparo e ratificar a importância no comparecimento na unidade para o atendimento no serviço de odontologia

especializada, porém para a demanda de procedimentos cirúrgicos odontológico, evidenciamos o total de **31 ausências**. Abaixo o controle realizado pela equipe da unidade:

Ausências					fevereiro/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	01/02/2023	Tarde	Dr Felipe	274645-1	FALTA
2	02/02/2023	Tarde	Dr Felipe	346761-1	FALTA
3	06/02/2023	Tarde	Dr Guilherme	267222-1	FALTA
4	07/02/2023	Manhã	Dra Milene	356675-1	FALTA
5	07/02/2023	Manhã	Dra Milene	171300-1	FALTA
6	07/02/2023	Tarde	Dr Felipe	385222-1	FALTA
7	07/02/2023	Tarde	Dr Felipe	300426-1	FALTA
8	07/02/2023	Tarde	Dr Felipe	1026348-1	FALTA
9	09/02/2023	Tarde	Dr Felipe	175594-1	FALTA
10	09/02/2023	Tarde	Dr Felipe	343215-1	FALTA
11	13/02/2023	Manhã	Dra Milene	255853-1	FALTA
12	13/02/2023	Tarde	Dr Felipe	482724-1	FALTA
13	14/02/2023	Tarde	Dr Felipe	36612-1	FALTA
14	14/02/2023	Tarde	Dr Felipe	226639-1	FALTA
15	15/02/2023	Manhã	Dra Milene	54445-1	FALTA
16	15/02/2023	Tarde	Dr Felipe	165725-1	FALTA
17	16/02/2023	Manhã	Guilherme	289268-1	FALTA
18	16/02/2023	Tarde	Dr Felipe	128896-1	FALTA
19	16/02/2023	Tarde	Guilherme	251291-1	FALTA
20	16/02/2023	Tarde	Dr Felipe	163979-1	FALTA
21	22/02/2023	Tarde	Dr Felipe	68003-1	FALTA
22	22/02/2023	Tarde	Dr Felipe	274963-1	FALTA
23	23/02/2023	Tarde	Dr Felipe	590354-1	FALTA
24	23/02/2023	Tarde	Dr Felipe	123385-1	FALTA
25	23/02/2023	Tarde	Dr Felipe	13249-1	FALTA
26	24/02/2023	Manhã	Dra Milene	817989-1	FALTA
27	24/02/2023	Tarde	Dr Felipe	182815-1	FALTA
28	27/02/2023	Tarde	Dr Felipe	841285-1	FALTA
29	27/02/2023	Tarde	Dr Felipe	79045-1	FALTA
30	28/02/2023	Manhã	Dra Milene	311747-1	FALTA
31	28/02/2023	Manhã	Dra Milene	404378-1	FALTA

4.5 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL					fevereiro/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas GC.67/18- 22 dias	Atividades Esperadas GC.67/18- 17,5 dias	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
FISIOTERAPEUTA	528	420	441	429	102%	12	3%
NUTRICIONISTA	286	228	310	239	105%	71	23%
EDUCADOR FÍSICO	264	210	216	216	103%	0	0%
TOTAL	1078	858	967	884	103%	83	9%

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

O setor da ATI - Academia da Terceira Idade da UNICA Jundiapéba executou o total de **884 - 103%** da meta contratual para o período. Abaixo a descrição das categorias:

Fisioterapeutas: Realizamos o total de **429 atendimentos - 102%** da meta contratual prevista para o período.

Nutricionista: realizamos o total de **239 atendimentos - 105%** da meta contratual prevista para o período. Destacamos que a confirmação de consulta é realizada no intuito de diminuir o absenteísmo desta modalidade, porém mesmo após a confirmação do usuário, ocorre a ausência.

Educador Físico: Conforme orientação descrita em reunião do CTA do dia 19/11/2021, em 07/12/2021 houve o retorno gradual das atividades de promoção à saúde - aulas de musculação / hidroginástica. Em 10/08/2022 também em reunião de CTA, foi acordado a retomada em 100% dos alunos que frequentam a ATI, ou seja, usuários que anteriormente realizavam 01 atividade, no próximo período irão realizar o quantitativo normal (2 x na semana).

Realizamos o total de **216 aulas** (musculação / hidroginástica) correspondendo a **103%** da meta contratual prevista para o período.

4.6 - Tabela – Equipe Multiprofissional – UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

AMBULATÓRIO UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO					fevereiro/2023		
ESPECIALIDADE	Meta CG 67/18- 22 dias úteis	Meta CG 67/18- 17,5 dias úteis - Atendimento Fisioterapia - COFFITO	agendados	realizados	% realizados	Absent.	% absent.
Atendimento Fisioterápico 10 profissionais	1760	1400	1750	1385	99%	365	21%
Atendimento e Orientação Nutricional (1ª Consulta)	110	87	91	54	95%	37	41%
Atendimento e Orientação Nutricional (Retorno)	168	134	191	157		34	18%
Atividade em Grupo - Nutrição	4	4	4	4	100%	0	0%
Atividade Física/ Academia/ Dança	198	158	168	168	106%	0	0%
Atividade Aquática/ Hidroginástica	176	140	136	136	97%	0	0%
	2.416	1.923	2.340	1.904	99%	436	19%

Fonte de Dados: MVSIGSS – Relatório de Consultas Agendadas/Realizadas por Profissional / Relatório de Procedimentos Coletivo Analítico por Profissional de Saúde.

O setor da UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO executou o total de **1904 - 99 %** da meta contratual para o período. Abaixo a descrição das categorias:

Atendimento fisioterápico: considerando acordo de reunião de CTA - Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, capacidade técnica para 08 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional) executamos o total de **1.385 - 99%** do atendimento fisioterápico.

Para a **Nutrição** realizamos o total de **211 atendimentos - 95%** da meta contratual. Ressaltamos que as estratégias para o cumprimento da meta contratual em sua totalidade foram executadas (confirmação de 1ª consulta, consulta de consulta de retorno e overbooking) no intuito de diminuir o absenteísmo.

Educador Físico: Conforme orientação descrita em reunião de CTA do dia 19/11/2021, em 07/12/2021, realizamos o retorno gradual das atividades de promoção à saúde - aulas de musculação / hidroginástica. Em 10/08/2022 também em reunião de CTA, foi acordado a retomada em 100% dos alunos que frequentam a ATI, ou seja, usuários que anteriormente realizavam 01 atividade, no próximo período irão realizar o quantitativo normal (2 x na semana).No período realizamos o total de **168 aulas de musculação e 136 aulas de hidroginástica**, correspondendo respectivamente a **106% e 97%** da meta contratual prevista para o período.

- Conforme solicitado pela Secretaria Municipal de Saúde, houve a inserção do serviço de mamografia e densitometria a partir do dia 11/04/2022 no 1º andar da UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO.

Mamografia / Densitometria Óssea



- Fundo Social - Projeto Cabelegria: conforme solicitação da Diretoria do DRB e anuência do DAT- Departamento de Apoio Técnico, foi instalado o Projeto Cabelegria no 1º andar da unidade.

Projeto Cabelegria

Fundo Social – Mogi das Cruzes



- Considerando o envio dos ofícios desde o ano de 2019 até 2022, em 27/05/2022 a UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO recebeu a visita da Defensoria Civil para avaliação da estrutura predial. Encartado neste relatório assistencial a cópia da comunicação para o DAT - Departamento de Apoio Técnico, numeração dos ofícios enviados anteriormente e laudo da defesa civil. No aguardo da reforma predial.

4.7 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					fevereiro/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 22 dias úteis	Atividades esperada 17,5 dias úteis - Troca ofício nº09/2023	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absent.	% Absent.
MAMOGRAFIA	360		416	360	100%	56	13%
ELETOENCEFALOGRAMA – EEG	40	139	174	143	103%	31	18%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	40	45	40	100%	5	11%
HOLTER	80	30	34	30	100%	4	12%
MAPA	36	26	36	31	119%	5	14%
ELETRCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150	461	581	467	101%	114	20%
ECOCARDIOGRAMA	150		138	117	78%	21	15%
ULTRASSONOGRAMA COM DOPPLER	150		174	146	97%	28	16%
ULTRASSONOGRAMA GERAL	300	335	398	340	101%	58	15%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	1	1	1	100%	0	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	11	18	11	100%	7	39%
NASOFIBROLARINGOSCOPIA	70		74	70	100%	4	5%
ESPIROMETRIA	100		139	104	104%	35	25%
TOTAL	1606	1873	2228	1860	99%	368	17%

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

Realizamos o total de **1.860 exames - 99%** de SADT no período. A unidade está atuando na confirmação dos Exames/SADT, através de ligação telefônica, com o intuito de ratificar o preparo e confirmar a presença do usuário na unidade, mesmo assim no período ocorreu o total de **17% - 368** de absenteísmo.

Observações:

- **Ofício nº09/2023 UNICA:** troca de exames para o mês de fevereiro e março/2023..

4.8 - Tabela Exames SADT

Conforme 8º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 67/2018, celebrado entre o CEJAM e o município de Mogi das Cruzes em 25/11/2022 para a realização de Exames/SADT, tem como objetivo adequar a estrutura dos serviços contratados, aumentando a capacidade de atendimento e a redução da fila de espera para realização dos serviços de SADT pactuados em Termo de Referência. Segue abaixo o demonstrativo da produção executada no período:

PRODUÇÃO 9º T.A - SADT				fevereiro/2023		
Exames -SADT	Atividades Previstas GC.67/18 22 dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	1215	891	59%	324	27%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	1222	889	59%	333	27%
USG OBSTÉTRICO - VILA SUISSA	440	181	149	34%	32	18%
USG TRANSVAGINAL - VILA SUISSA	560	160	107	19%	53	33%
TOTAL	4000	2778	2036	51%	742	27%

Radiologia: Considerando a necessidade de implementação do serviços de radiologia com locação e mão de obra especializada para a realização dos exames e emissão de laudos nas Unidades Básicas de Saúde Vila Suíssa e Jundiapéba, informamos que o prestador de serviço - equipe técnica - realizou visita para verificação do espaços - salas - para a instalação dos equipamentos, onde infelizmente a rede elétrica de ambas as salas - unidades - estavam inconformes, necessitando assim de adequações conforme descrito no ofício nº 101/2022 UNICA.

Ressaltamos que estamos no aguardo do retorno do ofício nº 773/2022 - GAB/SMS para a finalização do processo, destacamos que para a UBS Vila Suíssa mantém-se o equipamento de radiologia portátil, para não ocorrer a paralisação do serviço, porém o equipamento de radiologia portátil não executa todas as modalidades de exames.

Os agendamentos são realizados pela Secretaria Municipal de Saúde, no período houve grande percepção em relação ao absenteísmo **32 %** no mês de janeiro/2023. Como ação estratégica reforçamos a confirmação do paciente, onde houve a melhoria - **27%** de absenteísmo para o mês de fevereiro/2023.

Ultrassonografia: salientamos que houve um enorme empenho da prestadora de serviço para a oferta das vagas previstas para o período, porém devido aos dias úteis -17,5 dias - não foi possível.

5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA

No período houve a queda no sistema / paralisação da internet, ocasionando lentidão no atendimento dos profissionais gerando transtorno aos atendimentos. Salientamos que a comunicação ocorre constantemente para o setor responsável no intuito de comunicar e resolver a situação.

Recebido do DAT-Faturamento o relatório de erros e inconsistências de dados - BPA do período, onde os dados cadastrais dos usuários foram corrigidos.

Unica Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA					fevereiro/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
08/02/2023	Pablo	em sistema - Problema ao logar	08:00	sem previsão	Robson	11:00
14/02/2023	Pablo	em sistema - Problema ao logar	08:00	sem previsão	André	10:40
17/02/2023	Pablo	sem sistema - erro de banco de dados	08:00	sem previsão	Robson	11:20
22/02/2023	Pablo	sem sistema - erro de banco de dados	08:00	sem previsão	André	09:30

Unica Fisioterapia

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					fevereiro/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
02/02/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	08h00	sem previsão	Robson SMS	02/02/2023 09h00

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

UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	93
Aferição De Pressão Arterial	337
Cateterismo Vesical Demora	1
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	284
Glicemia Capilar	109
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	82
Curativo Simples / Especial	0
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	82
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	16
Cadastro de Hiperdia	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	1
Total	1006

Fonte de Dados Mvsigss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

UNICA - Procedimentos de Enfermagem

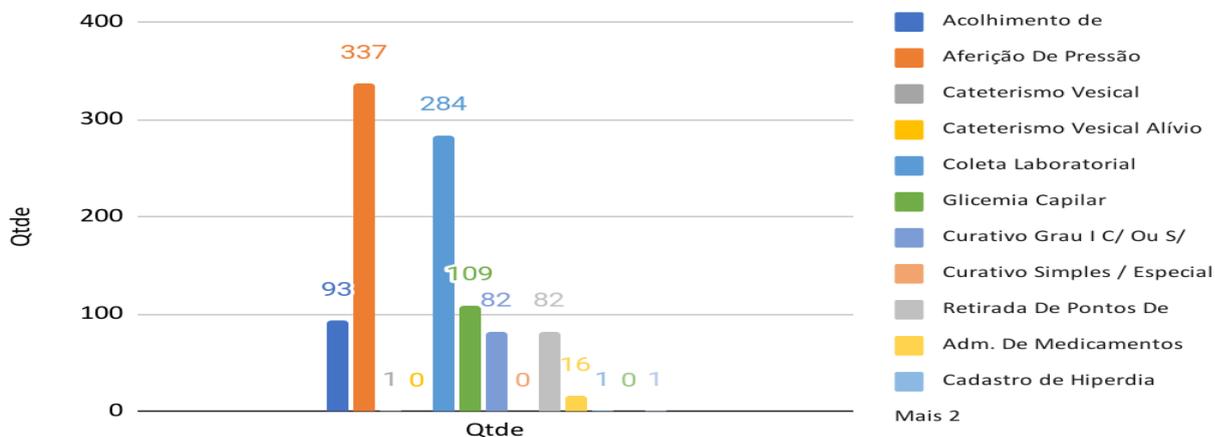


Tabela 6.2 – Registro de Teste Rápido

UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	3
Sífilis Gestante	0
HIV I	3
HIV I Gestante	0
Hepatite B	3
Hepatite C	3
Total	12

Tabela 6.3 - Regulação / Oncologia

Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	6
Total	6

Tabela 6.4 – Curativo

UNICA - Curativo Crônicos - 2ª a 6ª feira	Realizados
Total de Curativo - Procedimento BOTA UNNA	76
Total de Curativo - Procedimento Outras Coberturas	6
Total de Curativo	82

Desde Abril/2021, iniciamos na UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial a Linha de Cuidado Curativos Crônicos, onde a maior demanda é para curativo com tratamento de BOTA de UNNA.

Os pacientes são avaliados pelo especialista vascular, onde na necessidade e indicação para tratamento com Bota de Unna, é inserido na linha de cuidado de curativo, onde realizamos o acompanhamento semanal da lesão (enfermagem e equipe médica), através da evolução clínica e relatório fotográfico, registrando os parâmetros mensurados em prontuário.

Com o intuito de manter o ambiente humanizado e acolhedor na Linha de Cuidado de Curativo, iniciamos a entrega simbólica do “ Certificado” para os usuários que finalizaram o atendimento na nossa unidade, onde toda a equipe multiprofissional "válida" este certificado, promovendo segurança para o usuário e familiar.

7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O Setor de Dispensação de Medicamentos na UNICA Jundiapéba 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 fevereiro /2023.

Receitas Atendidas	dez.-22	jan.-23	fev.-23
	7301	9190	7387
Receitas Total	6155	7680	6306
Receitas INTERNAS	2660	3316	2862
Receitas EXTERNAS	3495	4364	3444
Antimicrobiano Total	334	449	286
Antimicrobiano INTERNO	254	307	204
Antimicrobiano EXTERNA	80	142	82
Controle Especial (RDC 344/98) Total	812	1061	795
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	157	338	211
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	655	723	584

ANÁLISE DO CONSUMO MENSAL

Receitas Atendidas na Unidade: Percebemos uma diminuição nos números de receitas atendidas em comparação com o mês anterior (Janeiro/2023) devido aos dias úteis do mês.

Receitas total: Comparado com o mês de Janeiro/2023, podemos observar uma diminuição no número de receitas atendidas, relacionado aos dias úteis de funcionamento da unidade.

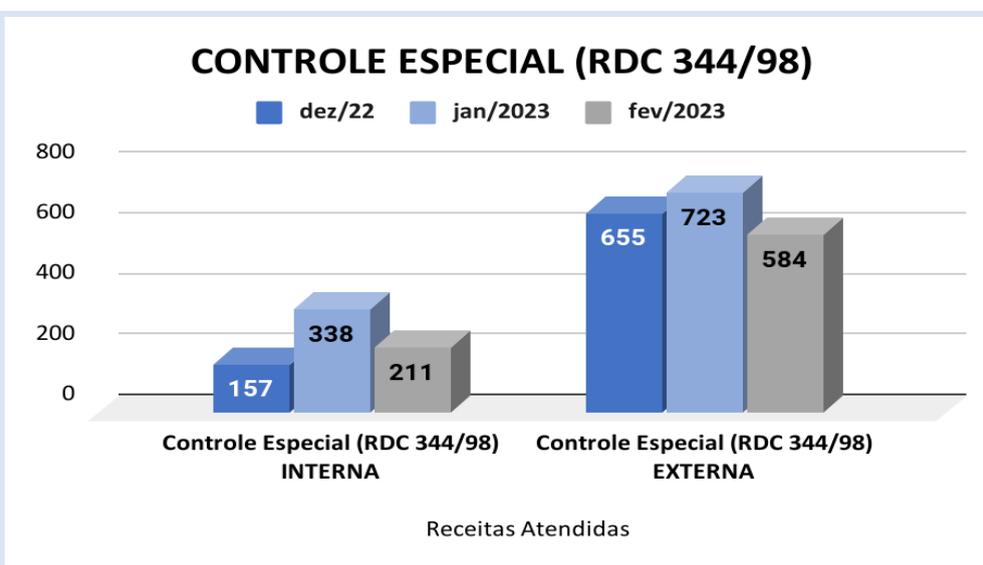
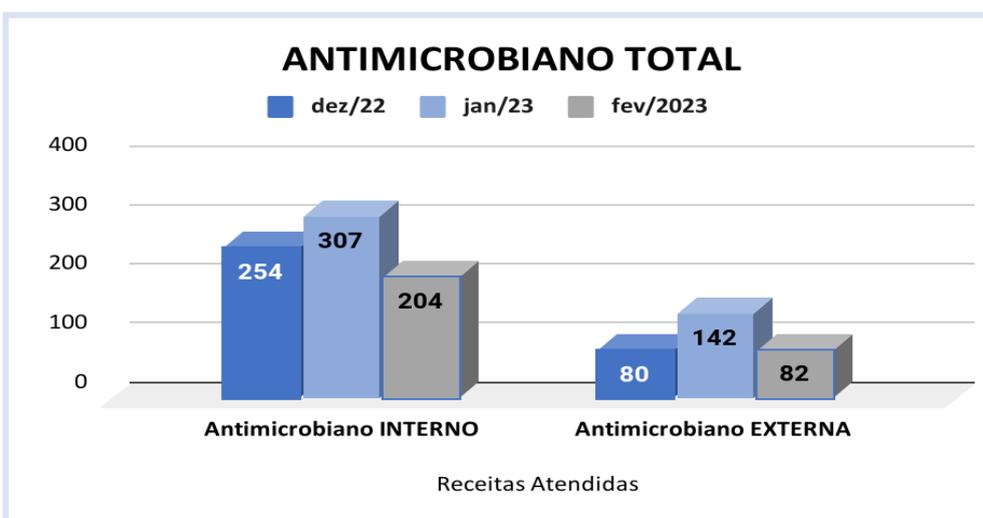
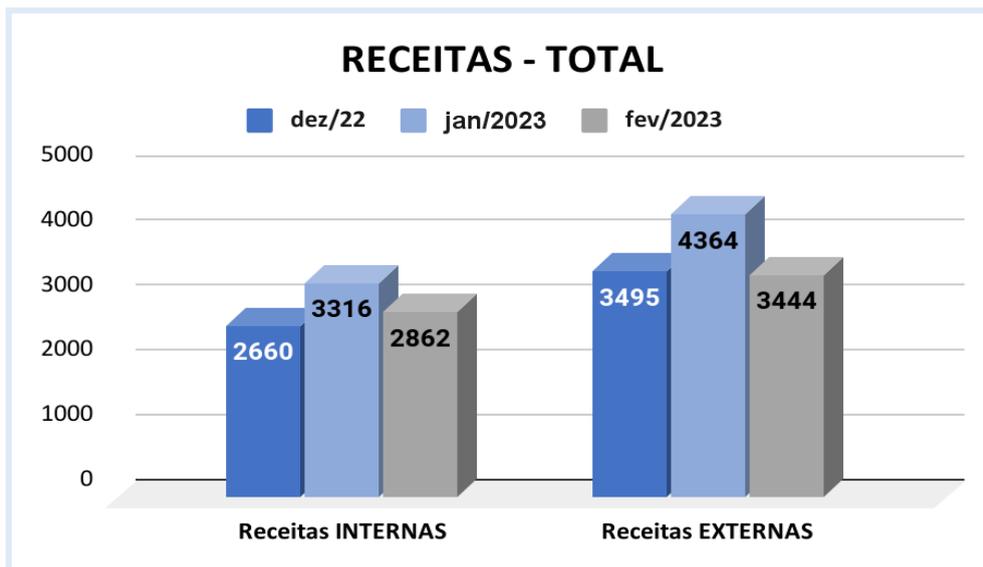
Receitas de antimicrobianos: Se analisarmos com o mês anterior (Janeiro/2023) tivemos uma diminuição no atendimento de receitas de medicamentos antimicrobianos.

Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram uma diminuição em relação ao mês anterior (Janeiro/2023) devido aos dias úteis do mês.

DIFICULDADES NO ATENDIMENTO DE MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES

Tivemos problemas no recebimento de materiais médicos hospitalares (campo cirúrgico, integrador químico, gel condutor) em nossa Unidade, ocasionando assim a solicitação de empréstimo com outras Unidades ou a aquisição, com o objetivo de manter a assistência ao usuário.

Tabela 7.1 – Receitas



UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Conforme 8º Termo Aditivo celebrado entre o CEJAM e o município de Mogi das Cruzes em 25/11/2022, com a mudança dos serviços que eram realizados no Pró Mulher, a farmácia de dispensação aos pacientes foi transferida para as dependências da UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO, houve a necessidade da manutenção de 01 (um) Farmacêutico, 40 horas e 01 (um) Técnico de Farmácia, 40 horas. Os profissionais em questão executaram a dispensação e armazenamento de medicamentos, para a entrega segura aos munícipes, os mesmos foram inseridos na Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima CG 67-2018. Abaixo dados de produção do mês de fevereiro/2023:



Receitas Atendidas	dez.-22	jan.-23	fev.-23
Receitas Total	347	398	348
Receitas EXTERNAS	257	319	334
Antimicrobiano EXTERNA	90	79	14
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	0	0	0

ANÁLISE DO CONSUMO MENSAL

Receitas Total: Houve uma diminuição na quantidade de prescrições atendidas em comparação com o mês de janeiro/2023.

Devido aos dias úteis de funcionamento da unidade.

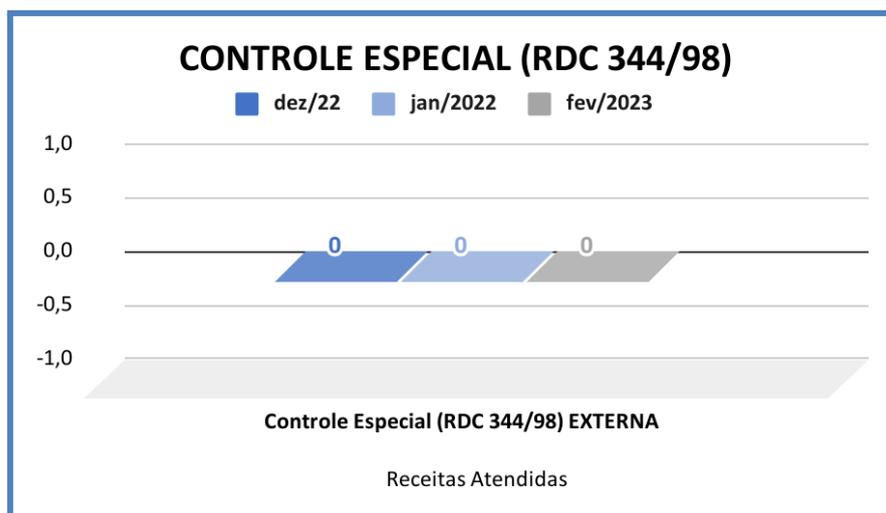
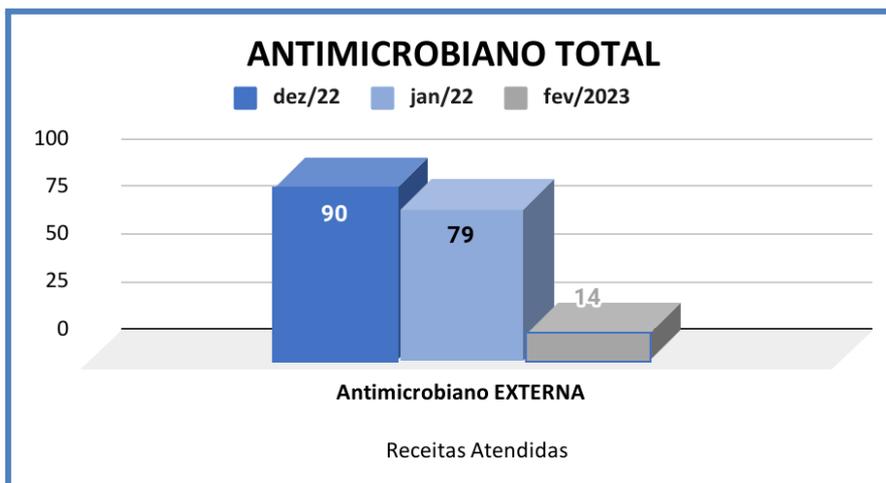
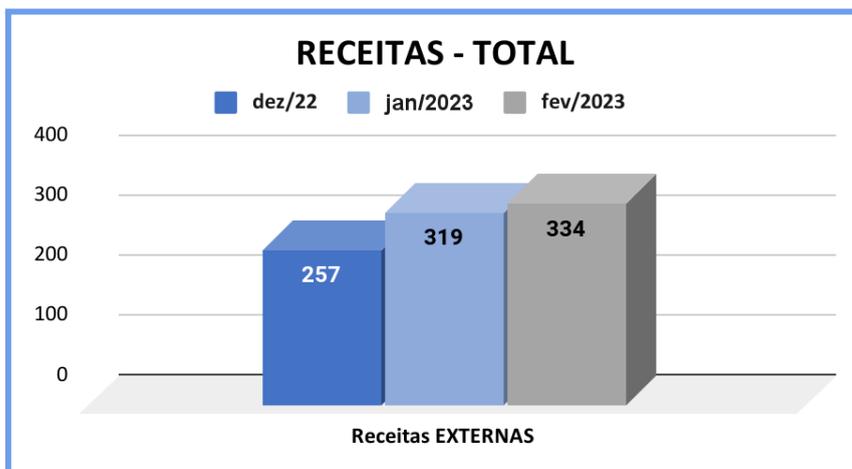
Receitas externas: Comparado com o mês de janeiro/2023, observamos um aumento no número de prescrições atendidas, relacionado aos dias úteis de funcionamento da unidade.

Receitas de antimicrobiano: Se compararmos com o mês de janeiro, tivemos uma diminuição no atendimento de receitas de medicamentos antimicrobianos.

Receita de Controle Especial: Não há dispensação de medicamentos de controle especial.

DIFICULDADES NO ATENDIMENTO DE MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES

Impossibilidade de atender prescrições de: metronidazol 250mg, levonorgestrel + etinilestradiol 15+0,03, furosemida 40mg e enantato de noretisterona + valerato de estradiol 50+5mg/ml . Devido a ausência de alguns medicamentos no almoxarifado central da secretaria municipal de saúde.



8. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial no mês de **fevereiro/2022**.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	213	≥80%	89%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	189		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.270	>15%	12%
Nº de altas ambulatoriais	281		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2.518	<25%	13%
Nº de faltosos em consultas	317		

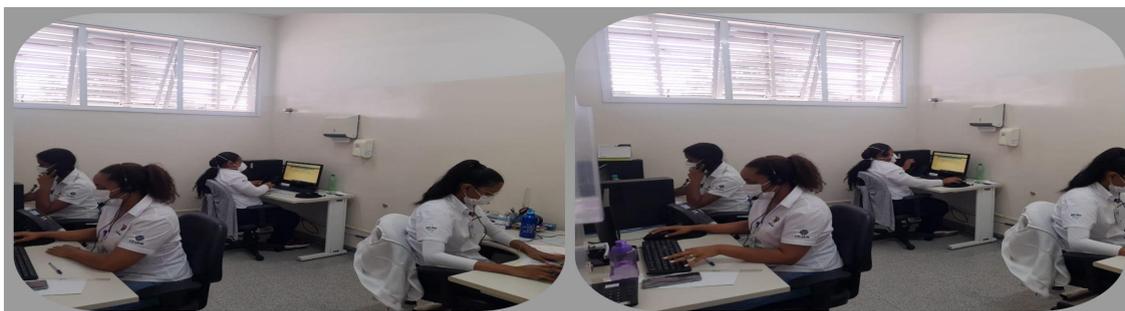
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	352	<5%	0,3%
Total de Cirurgias Canceladas	1		

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.

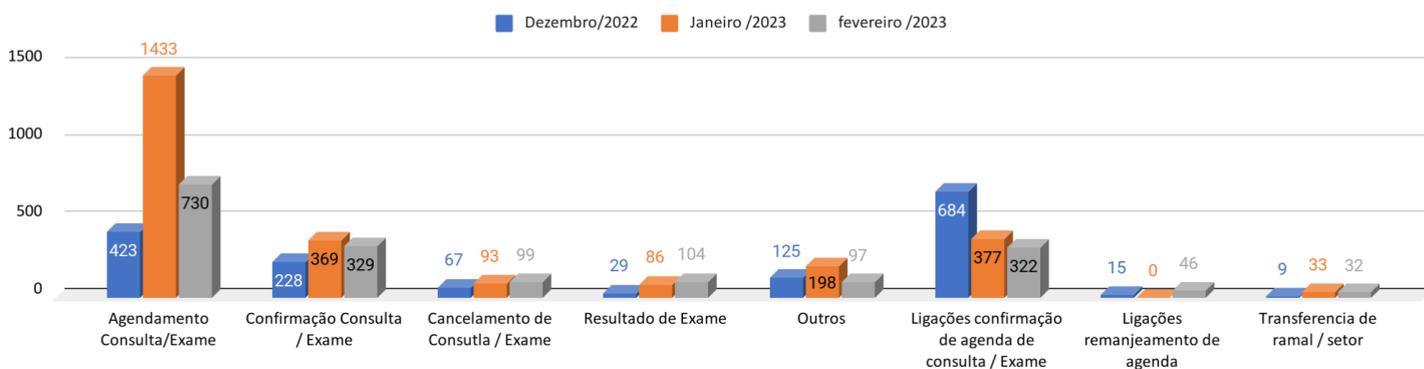
9. SERVIÇO CALL CENTER

9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

Abaixo tabela com dados de produção - controle interno - referente ao mês de fevereiro/2023:



Quantitativo Geral - Produção Call Center



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

O serviço foi implantado em 22 de Novembro de 2022. O agendamento para os serviços prestados são de responsabilidade da unidade, havendo contatos ativos (unidade ligando para os pacientes) e receptivos (os pacientes entrando em contato), para remanejamento das consultas e exames.

Anteriormente os profissionais administrativos - recepção - eram os responsáveis por estas atribuições, o que estava causando vários problemas e reclamações dos pacientes, diante deste cenário foi readequado o quadro de Recursos Humanos com a contratação de 04 (quatro) atendentes, 30 horas semanais. Podemos observar que no período não tivemos reclamações de telefonia nos serviços de Ouvidorias / SAU - Serviços de Atendimento aos Usuários, conforme tabela 9.1.

10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA

- **PESQUISA DE OPINIÃO** : Ressaltamos que a unidade está empenhada no incentivo e oferta do formulário de pesquisa de satisfação para o usuário/ acompanhante, porém não ocorre a devolução por parte do usuário/familiar, visto que há o controle interno da unidade, ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão.

9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA JUNDIAPEBA					fevereiro/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	01/02/2023	Elogio	ANA MOURA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
2	01/01/2023	Elogio	SILVIA MIRANDA SOUZA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
3	01/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para

					garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
4	01/02/2023	Elogio	IRACEMA DOMINGOS DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
5	01/02/2023	Elogio	ELIZABETE ROSE DE FREITAS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
6	01/02/2023	Elogio	SANDRA	Sugestão: Deveria ter um dia específico p/ cada exame, pensei que poderia ter um médico o dia todo para atender a demanda, fluxo muito grande! Elogio: Agilidade em atendimento, recepção, farmácia e segurança, tudo muito bom.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
7	01/02/2023	Elogio	LUCILIA DOS SANTOS SOUSA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
8	01/02/2023	Elogio	DANILO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
9	02/02/2023	Elogio	MARIA APARECIDA G. DE OLIVEIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
10	01/02/2023	Elogio	LEONETE ALVES	Tudo perfeito, nada para acrescentar.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
11	01/02/2023	Elogio	SEBASTIÃO DA SILVA RAMOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
12	01/02/2023	Elogio	VALDENICE DE SIQUEIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
13	01/02/2023	Elogio	CLEONICE MARIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

14	01/02/2023	Elogio	MARIA TEOORO DA SILVA	Sugestão: Manter a rapidez de agendamento e atendimento em todas as especialidades. Elogio: Rapidez no atendimento. Dr Jeronimo e Dr Álvaro muito atenciosos. Josy e atendentes do agendamento são muito atenciosos e gentis.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
15	02/02/2023	Reclamação	MARIKO TAMAKI	Sobre aulas de hidroginásticas muitas vezes não tem porque a piscina apresenta sempre com problemas.	10/02/2023 - Informo que os problemas da piscina já foram solucionados, e as aulas seguem normalmente. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
16	02/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
17	31/01/2023	Elogio	JOÃO DA SILVA	Elogio: O Dr Alvaro tem prestado ótimo atendimento. Médico Dr Jeronimo muito atencioso. Rápida no atendimento e funcionários educados. Reclamação: Demora em consulta com nefrologista, estou esperando faz um ano.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Quanto à especialidade desejada, informo que nefrologia não faz parte do nosso quadro clínico Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
18	02/02/2023	Elogio	ETEVALDO DA CRUZ REGO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
19	02/02/2023	Elogio	MARIA DE LOURDES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
20	02/02/2023	Elogio	IVANILDA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
21	02/02/2023	Sugestão	JOSÉ DA CRUZ	Melhorar o funcionamento da piscina.	10/02/2023 - Informo que os problemas da piscina já foram solucionados, e as aulas seguem normalmente. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
22	02/02/2023	Elogio	ALESSANDRA SOARES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
23	02/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
24	01/02/2023	Elogio	ALVARO ROCHA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
25	01/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para

					garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
26	01/02/2023	Elogio	HILDA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
27	01/02/2023	Elogio	JORGE GOMES	Elogio: A recepção falou em um tom de voz agradável e explicou claramente onde ficava a sala. Para os idosos isso faz muita diferença.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
28	44958	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
29	01/02/2023	Elogio	MARLI LOPES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
30	01/02/2023	Elogio	DANIELA BARBOSA SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

31	01/02/2023	Elogio	ROBERTA GOMES DE OLIVEIRA	Obrigada a todos vocês pelo atendimento.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
32	01/02/2023	Elogio	ELIANA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
33	01/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
34	44958	Elogio	FATIMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
35	01/02/2023	Elogio	ENIO ROBERTO DE SOUZA	Profissionais Excelentes.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
36	01/02/2023	Elogio	MARIA MADALNE PINTO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
37	02/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
38	01/02/2023	Elogio	PEDRO EUGENIO	Que sempre melhorar cada vez mais.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
39	01/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
40	01/02/2023	Elogio	JOSEVANIA GOMES	A recepção foi muito atenciosa e super simpática.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
41	01/02/2023	Elogio	Adelaide Duarte	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

42	01/02/2023	Elogio	MARIA DUROTH REIS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
43	01/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
44	01/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
45	01/02/2023	Elogio	ADALGISA LORENÇO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
46	10/02/2023	Sugestão	ELZA SANTANA	Poderia melhorar mais no horário de atendimento.	10/02/2023 - Informo que a unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento com qualidade, sempre buscando novas estratégias para melhor atendê-los. Att- Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm
47	09/02/2023	Elogio	ZILEIDE DE ARAUJO RAQUEL	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
48	09/02/2023	Elogio	EDUARDA ROBERTO PINTO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
50	09/02/2023	Elogio	WILSON MONTEIRO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
51	09/02/2023	Elogio	SANDRA MARA SIMASKI	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
52	08/02/2023	Elogio	CELIA MARIA DA SILVA	Técnica de enfermagem Evellin e doutora são muito educadas e atenciosas.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
53	09/02/2023	Elogio	IVONE TAVARES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

54	09/02/2023	Elogio	SILVA TAVARES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
55	09/02/2023	Elogio	SHIRLEY ARAUJO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
56	09/02/2023	Elogio	SANDRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
57	09/02/2023	Elogio	ROSANGELA APARECIDA FREITAS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
58	09/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
59	09/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
60	09/02/2023	Elogio	MARTA LUCA DA RÉ	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
61	07/02/2023	Elogio	JOSE FERTOZA DE LIMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
62	08/02/2023	Sugestão	MARIVALNA BARBOSA	As consultas já deveriam ficar marcadas nas agendas para que nós pacientes não precisasse ficar vindo na unidade marcar e acabar ficando sem remédio. Uma falta de respeito com nós.	10/02/2023 - Informo que quando há vaga disponível no sistema, as consultas/exames já são agendados imediatamente, porém algumas agendas inserimos o nome na fila de espera, para posteriormente o setor de agendamento entrar em contato com o paciente, não sendo necessário vir até a unidade para agendamento. Ressaltamos somente a importância de manter sempre os telefones de cadastro atualizados para efetivar um contato com sucesso. Att- Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
63	08/02/2023	Elogio	ARACELI KRIL MOREIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

64	03/02/2023	Elogio	TELMA	Todos educados, humildes e tratam a mesma super bem. Nota 10.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
65	03/02/2023	Elogio	JOELMA SOARES SILVA	Atendimento muito bom.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
66	09/02/2023	Elogio	SONIA FERREIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
67	09/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
68	09/02/2023	Elogio	MARIA LOURDES SALDIA	Parabéns! Primeira vez que vim no UNICA!	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
69	09/02/2023	Elogio	VERA CARVALHO MARTINS	Muito bom e rápido.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
70	09/02/2023	Elogio	MARLENE LOPES MATOS	Elogio: Recepção, portaria e os demais bons atendimentos, nesta data, eu avalei assim. Reclamação: Que a data da entrega do exame seja respeitada.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
71	09/02/2023	Elogio	JUREMA APARECIDA SOUZA	Nas especialidades que passei foi tudo bom.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
72	09/02/2023	Elogio	FABIA MARIANA DE LIMA PINEHIRO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
73	09/02/2023	Elogio	MARIA HELENA COELHO SANTOS	Elogio: Muito Educados e prestativos. Sugestão: Seria bom se pudéssemos vir em emergência.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
74	09/02/2023	Elogio	MADALENA GABRIEL DE SALES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

75	09/02/2023	Elogio	KAUE AMORIM	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
76	09/02/2023	Elogio	SILVANA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
77	09/02/2023	Elogio	ANA LUCIA DE SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
78	09/02/2023	Elogio	ELIZABETH VIEIRA	Só tenho a agradecer muito bem atendido.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
79	09/02/2023	Elogio	MARGARIDA LARANJEIRO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
80	09/02/2023	Elogio	PAULO DRI MANACA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
81	09/02/2023	Elogio	CLAUCIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
82	09/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
83	28/01/2023	Elogio	VANDERLUCIA CUNHA	Gosto do atendimento de todos muito educados. Tec. Enf. Norma, Ivete, Bruna, Lais, Rosângela e outras que não sei o nome.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
84	07/02/2023	Elogio	JOSE NORMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
85	07/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

86	07/02/2023	Elogio	GESSICA PORTO DE ARAUJO	Elogio: Recepção, ótimo atendimento. Sugestão: Muito demora na parte do retorno para fazer avaliação das varizes, chamando depois de 6 meses.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
87	08/02/2023	Elogio	DULCE RODRIGUES DA SILVA	Atendimento por telefone, fui muito bem atendida e acolhida com carinho, por uma moça de nome Socorro.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
88	07/02/2023	Elogio	MARIA APARECIDA DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
89	07/02/2023	Elogio	REGINALVA	Dra Mariana e Socorro pessoas maravilhosas, eficientes e educadas.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
90	07/02/2023	Elogio	LUCILEIA COSTA	Estão todos de parabéns. Obrigada!	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
91	07/02/2023	Elogio	SUELEN	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
92	07/02/2023	Elogio	ANGELINA APARECIDA DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
93	07/02/2023	Elogio	GISELE	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
94	07/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
95	07/02/2023	Elogio	DULCE RODRIGUES DA SILVA	Parabéns as meninas do atendimento vascular.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
96	07/02/2023	Elogio	ADRIANA TEIXEIRA DE COSTA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

97	07/02/2023	Elogio	PATRICIA SOUZA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
98	07/02/2023	Elogio	JOSÉ PEDRO RODRIGUES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
99	07/02/2023	Elogio	MARIA ANGELICA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
100	07/02/2023	Elogio	SULAMITA DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
101	07/02/2023	Elogio	MIRIAM SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
102	44964	Elogio	VANIA MARIA LIMA MELLO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
103	07/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
104	07/02/2023	Elogio	QUITERIA JUSTINA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
105	07/02/2023	Elogio	JONETA DE SILVA DE OLIVEIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
106	08/02/2023	Elogio	CHORI TAKAMATO	Segurança ótimo, bom.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
107	09/02/2023	Elogio	MARIA JOSE DA SILVA	Seguestão: Especialidade médica ortopedista e centro de fisioterapia no local. Elogio: Equipe médica, orientadores muito solistas.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

108	08/02/2023	Elogio	DANIEL SIMÕES DA COSTA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
109	09/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
110	08/02/2023	Elogio	MARIA VILERNI DUARTE	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
111	08/02/2023	Elogio	SILVANA RODRIGUES DOS SANTOS	Unica saúde está de parabéns, todos funcionários.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
112	08/02/2023	Elogio	MARIA DE JESUS BORGES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
113	08/02/2023	Elogio	AUXILIADORA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
114	08/02/2023	Elogio	ANA LUCIA SOARES NUNES	Muito bom em todos os sentidos.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
115	08/02/2023	Elogio	MARIO TAVARES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
116	08/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
117	07/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Tudo maravilhoso.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
118	07/02/2023	Elogio	IVONE	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

119	08/02/2023	Elogio	PEDRO APARECIDA DE MELLO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
120	08/02/2023	Elogio	TANIA APARECIDA	Atendimento na Triagem - sala 2 em especial a Jaqueline é muito simpática e atenciosa.	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
121	07/02/2023	Elogio	SABRINA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	10/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
122	08/02/2023	Elogio	CHRUSTINE ROSELY	Todos da academia UNICA estão de parabéns. Atendimento 10.	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
123	08/02/2023	Elogio	MARIA JOSE FERREIRA	Muito bom.	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
124	09/02/2023	Elogio	MARIA GORETE TAVARES	Elogio ao Dr. Niceas tadeu, ótimo profissional, atencioso, fiquei triste com a saída dele da unica, onde faço acompanhamento. Estou muito	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

				feliz com o seu retorno. Espero que ele seja bem recebido e fique por muitos anos. Obrigada Dr. por ter voltado!	segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
125	09/02/2023	Elogio	WAGNER DE LIMA VICTORIANO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
126	09/02/2023	Elogio	PAULINA MOURA DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
127	09/02/2023	Elogio	ROSA ALICE DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
128	13/02/2023	Elogio	CASSIA CRISTINA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
129	15/02/2023	Elogio	GLAUCIA DA SILVA RODRIGUES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

130	16/02/2023	Elogio	RAIANE SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
131	16/02/2023	Elogio	LUIÍSA MAZA ABID VILARDO	Gostaria de elogiar toda equipe de atendimento ao público, recepção, seguranças, Dr. Milene 'Dentista'. Excelente atendimento.	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
132	16/02/2023	Elogio	MARIA DE MOTA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
133	16/02/2023	Elogio	IVANETE PEREIRA CARVALHO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
134	16/02/2023	Elogio	CELIA APARECIDA	Sugestão: Só ventilador no corredor pois é muito calor.	24/02/2023- Iremos verificar a possibilidade de instalação. Att - Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm
135	16/02/2023	Elogio	OLGA DA SILVA ARAUJO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

136	16/02/2023	Elogio	MARIZA LUIZA DE CASTRO GOMES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
137	15/02/2023	Elogio	JOÃO CARLOS VIEIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
138	16/02/2023	Elogio	PATRICIA BARROS DOS SANTOS	Elogio: Enfermeiras e atendentes muito educadas. Sugestão: Ter mais salas para realizar exames a espera é muito longa por ter somente um profissional.	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
139	16/02/2023	Elogio	Geraldo	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
140	16/02/2023	Elogio	PETRONILA MARIO DA CONCEIÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
141	16/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
142	15/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
143	15/02/2023	Elogio	ISMAEL PRADO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
144	15/02/2023	Reclamação	JAIME GONÇALVES	Eletroencefalo muito demorado.	15/02/2023 - Informo que esse é um exame que necessita de um tempo maior para realização devido ao processo de colocação dos eletrodos, atualização dos dados do paciente na plataforma que lauda os exames e acompanhamento gráfico entre 20 á 25 minutos. Att - Ass. Adm.
145	16/02/2023	Elogio	ANTONIO PRADO	Ótimo.	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
146	15/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

147	15/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
148	15/02/2023	Elogio	VINICIUS DE SOUZA OLIVEIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
149	15/02/2023	Elogio	CLAUDINEIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
150	15/02/2023	Elogio	CLANICE DIAS ALVES GOMES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
151	15/02/2023	Elogio	DAVI PINTO DE MORAIS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
152	15/02/2023	Elogio	REBECA REGINA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
153	15/02/2023	Elogio	IRENE PESSOA CABRAL	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
154	16/02/2023	Elogio	MARCIA ROBERTA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
155	16/02/2023	Elogio	CATIA DE SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
156	16/02/2023	Elogio	MARIA ROSA SOUZA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
157	15/02/2023	Elogio	ANA MARIA DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

158	14/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
159	15/02/2023	Elogio	IVONE FERNANDES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
160	15/02/2023	Elogio	ROSELI MOURA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
161	15/02/2023	Elogio	MARIA DORALICE DE SOUSA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
162	15/02/2023	Elogio	VILMA MEDEIROS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
163	15/02/2023	Elogio	RUTE CARVALHO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
164	15/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
165	15/02/2023	Elogio	NEUSA APARECIDA DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
166	15/02/2023	Elogio	EDILMA VICENTE VALADES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
167	13/02/2023	Elogio	MARIA EDILEUSA LIMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
168	16/02/2023	Elogio	MARIA DA CONCEIÇÃO ANICETO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

169	13/02/2023	Elogio	ANA CLAUDIA O LIMA	<p>Sugestão: Só a demora ser um pouco para exames, mas acredito que seja pela demanda que é muita gente.</p> <p>Elogio: Sempre passo aqui para consultas com mastologista e exames sou bem atendida.</p> <p>Reclamação: Até o momento nada a reclamar como já disse sou bem atendida, a UNICA tem um atendimento muito bom em vista de outros lugares. Parabéns!!!!</p>	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
170	16/02/2023	Elogio	ADILMA E. DOS ANJOS	<p>Parabenizar toda a equipe do UNICA de Jundiapéba , muito obrigada por tudo tanto por mim quanto pela minha mãe já falecida.</p>	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
171	16/02/2023	Elogio	JOSILENE DE SOUZA QUARESMA	<p>Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo</p>	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
172	14/02/2023	Elogio	LUIZA APARECIDA DE SOUZA	<p>Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo</p>	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
173	14/02/2023	Elogio	ESOLTA INES R. RIBEIRO	<p>Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo</p>	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
174	16/02/2023	Elogio	VANDA ARAUJO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	24/02/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				fevereiro/2023
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A paciente Eliana Carla Moraes relatou por telefone que não consegue agendar retorno com o pneumologista, o profissional solicitou que retornasse em outubro, já esteve presente na Unidade e foi informada que não tinha vaga para retorno.	Em 01/02/2023 - Informo o agendamento com o pneumologista para o dia 27/02 às 13:00 hrs. Att. Sheila Cristina - ATA
2	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A senhora Rusivania Rodrigues de Souza Barbosa está sem medicamento e precisa de uma renovação de receituário e retorno com o Reumato.	Em 03/02/2023 - Informo o agendamento com a reumatologista para o dia 08/02/2023 às 07:00hrs. Att. Sheila Cristina - ATA

3	1999/2023	Elogio	Solicitante elogia o atendimento da funcionária Roberta, que faz agendamentos no piso superior do Unica em Jundiapéba. Informa que a mesma é muito prestativa, sempre bem humorada e muito esclarecedora, agradece e parabeniza a mesma.	O elogio será repassado para a colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
4	1870/2023	Elogio	Munícipe quer elogia a funcionaria Kelvia, munícipe ligou para a unidade e a atendente foi muito atenciosa, prestativa e muito educada.	O elogio será repassado para a colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
6	1970/2023	Elogio	Solicitante elogia o atendimento da funcionária Cintia do Unica em Jundiapéba, informa que a mesma prestou um ótimo atendimento.	O elogio será repassado para a colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
5	873/2023	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a funcionária Kévia, conseguiu resolver o problema no dia 16/01 graças ao atendimento da mesma, muito prestativa.	O elogio será repassado para a colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
7	901/2023	Elogio	Elogia o excelente atendimento recebido pelo Dr. Felipe, com quem extraiu os dentes do ciso.	O elogio será repassado para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA

8	785/2023	Elogio	Elogia o atendimento da funcionária Rebeca do UNICA, pela gentileza com que foi tratada.	O elogio será repassado para a colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
9	977/2023	Reclamação	Munícipe não consegue agendar retorno com o neurologista para sua irmã que é especial. Obs: Como está de saúde de sua mãe é delicado munícipe pagou a ressonância e agora não consegue marcar retorno para mostrar o exame. Munícipe tenta ligar na secretaria de saúde e também não consegue ninguém atende o telefone.	Em 08/02/2023 às 13:40 - Mediante a confirmação no sistema e em contato com solicitante informou que a paciente realiza acompanhamento com urologista, sendo assim, foi realizado o agendamento do retorno para o dia 09/02/2023 às 14:00 hrs na UNICA Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA
10	1041/2023	Elogio	Requerente gostaria de elogiar o atendimento da Roberta, o atendeu muito bem, prestativa e educada.	O elogio será repassado para a colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
11	767/2023	Reclamação	Requerente informa que seu filho é autista e faz tratamento com neurologista na unidade há mais de 6 anos, foi no dia 13/01 agendar consulta para o filho, porém foi informada que no momento está sem a especialidade somente na 2 quinzena de fevereiro, mas segundo a requerente seu filho faz uso de medicações que já acabaram, pede providências.	Em 10/02/2023 - Informo que em contato com a mãe do paciente "Joelma Pereira" - foi realizado o agendamento com o especialista para o dia 14/02/2023 às 16:00hrs na UNICA Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA

12	761/2023	Reclamação	<p>Reclama que desde de dezembro sua filha e seu cunhado não conseguem passar em consulta com neurologista, que não tem mais esta especialidade. Diante disso foi agendada consulta com médico clinico geral que trocou a receita que já venceu e precisa fazer a troca novamente. A Sra Graciele ligou na UNICA para agendar novamente essa troca, e foi informada que não sabem quando a médica irá comparecer e pediram para ela deixar a segunda via da receita para que quando a médica apareça faça a troca. Porém os pacientes não costumam guardar a segunda via, pedem que olhem no prontuário, que lá tem todas as informações dos pacientes.</p>	<p>Em 10/02/2023 - Informo que em contato com o pai da paciente Ivy e irmão do paciente Rodrigo foi realizado os agendamentos de ambos para o dia 14/02 às 16:00hrs com o neurologista na UNICA Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA</p>
13	2235/2023	Reclamação	<p>Munícipe realizou um exame de eletrocardiograma no dia 17/01/2023 era para ser retirado no dia 1º de fevereiro, munícipe foi ate unidade no dia 03/02/2023 e o exame não está pronto...Munícipe pede providências e se deslocou do mogilar gastou dinheiro com passagem. Não foi passada nenhuma outra data para poder retirar o exame.</p>	<p>Informo que ao verificar o caderno de protocolo "retirada de exames" foi constatado que o munícipe realizou a retirada do exame no dia 09/02/2023. Att. Sheila Cristina - ATA</p>
14	1376/2023	Reclamação	<p>Requerente relata que hoje dia 24/01/2023 esta na UNICA Jundiapéba desde 07:00 da manhã aguardando para passar com o Dr. Geronimo - Vascular, e até o momento do registro da registro na Ouvidoria as 08:11 não tinha sido atendida.</p>	<p>As agendas são realizadas por bloco de horários sendo atendidos 5 pacientes por hora. Informo ainda que, os profissionais fazem o possivel para atender todos dentro do horário, porém devido a complexidade de cada caso pode ocorrer algum atraso entre as consultas. Att. Sheila Cristina - ATA</p>

15	1085/2023	Reclamação	<p>Requerente informa que passou em consulta com a reumatologista doutora Maria Aparecida em 06/2022, fazia tratamento com a mesma de 3 em 3 meses, porém a doutora se aposentou e não tem outro médico atendendo na unidade, relata que precisa passar em consulta pois esta com dores e pegar a receita pois faz o uso de medicação da farmácia de alto custo, pede providências relata que procura a unidade e informa que não tem previsão para ser convocado outro reumatologista.</p>	<p>Em 10/02/2023 - informo que em contato com a mesma foi realizado o agendamento da consulta para o dia 22/03 às 10:00hrs na UNICA Jundiapéba com a reumatologista - além disso, informei que em caso de desistência entraremos em contato com a requerente. Att. Sheila Cristina - ATA</p>
16	388/2023	Elogio	<p>Requerente gostaria de elogiar a funcionária Josi do Cejam de Jundiapéba ,é uma ótima funcionária,prestativa ,muito atenciosa e carinhosa .</p>	<p>O elogio será repassado para a colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA</p>
17	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	<p>O Sr Jone Clay Gomes Cavalcante entrou em contato e solicitou um retorno com o Neurologista, foi informado do processo de contratação do profissional e que irão inseri-lo em uma fila de espera.</p>	<p>Em 13/02/2023 - informo que ao verificar no sistema o paciente já possui um agendamento com o neurologista para o dia 14/02/2023 na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA</p>

18	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A mãe do paciente esteve presente nesta Secretaria para pedir a renovação do receituário e retorno com o Neurologista, foi informado que a Unidade está em processo de contratação assim que tiver um profissional nesta especialidade ele terá o retorno agendado, mas que no momento a Única irá dar andamento na inserção da fila de espera para especialidade citada e que irão analisar o pedido de renovação do receituário.	Em 13/02/2023 - Em contato com a mãe Denise, foi realizado o agendamento da consulta com o neurologista para o dia 14/02/2023 às 07:00hrs. Att. Sheila Cristina - ATA
19	2736/2023	Reclamação	Solicitante relata que seu pai paciente João de Almeida, data de nasc: 20/02/1935, nome da mãe: Marciana Maria de Almeida aguarda há 6 meses retorno com neurologista. Informa que passava com neurologista no Unica em Jundiapéba, porém o mesmo foi desligado e desde então aguarda por consulta.	Em contato com a Roseli - Filha do paciente, informo o agendamento da consulta para o dia 17/02/2023 às 16:00hrs na UNICA Jundiapéba com o neurologista. Att. Sheila Cristina - ATA
20	2867/2023	Reclamação	Reclama que apenas um portão da unidade fica aberto, o que fica na rua Lucinda Bastos. Pede que abram o portão da rua Cecília da Rocha, pois muitos pacientes que saem da UBS Jundiapéba, precisam acessar o UNICA para retirarem medicamentos. Alguns tem mobilidade reduzida ou quando está chovendo também fica difícil.	Informamos que a unidade possui 02 entradas, sendo o acesso principal – Rua Professora Lucinda Bastos – e o acesso lateral – Rua Alexandre Andreotti onde este é o acesso também para a ATI- Academia da Terceira Idade e entrada de colaboradores. O acesso informado pela Senhora Sônia não é possível devido este acesso ser de uso exclusivo de embarque e desembarque de usuários, onde seja, ambulância e transporte particular.

21	2899/2023	Elogio	Requerente gostaria de elogiar o professor Daniel e Larissa da unidade do UNICA, relata que ambos são educados, prestativos, ótimos profissionais, sempre atendem muito bem os pacientes, também a atendente Josi da recepção muito prestativa, educada e atenciosa.	O elogio será repassado aos colaboradores. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
22	2990/2023	Elogio	Requerente gostaria de elogiar o atendimento do médico geriatra Doutor Álvaro, da nutricionista Conceição e da fisioterapeuta Grazielle, ambos ótimos profissionais, muito atenciosos, educados e prestativos, cuidam muito bem dos pacientes.	O elogio será repassado aos colaboradores. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
23	2912/2023	Reclamação	Solicitante relata que tem uma consulta agendada amanhã às 9 hrs no UNICA em Jundiapéba com gastroenterologista. Ocorre que a paciente está gripada e por esse motivo entrou em contato com a unidade para reagendar. Foi informado que não será possível reagendar e que também não pode comparecer a consulta. Já que estando gripada a médica não irá atender, foi informada que terá que solicitar novo encaminhamento.	Informo que ontem (14/02/2023) no período da manhã, a nossa equipe administrativa da unidade, entrou em contato com os pacientes para informar o cancelamento da agenda da Dra. Flavia - Gastro para o dia 15/02/2023 - Inclusive, ligamos para a requerente e comunicamos que a Dra fará a reposição da agenda e a mesma será avisada sobre o reagendamento da consulta. Att. Sheila Cristina - ATA
24	1813/2023	Reclamação	Requerente informa que fez o exame de eletrocardiograma e o esposo também no dia 13/01 foi retirar o resultado do exame no dia 30/01 por volta das 15hrs e não estava pronto, segundo a mesma o resultado tinha previsão de ser entregue no dia 27/01, foi informada que o médico responsável não assinou e não deu prazo de entrega, porém tem consulta agendada no dia 31/01 que seria para mostrar esse resultado, pede providências.	Informo que em contato com a solicitante, a mesma retirou o exame na unidade no dia 06/02/2023. Pedimos desculpa pelo transtorno porém só tivemos ciência do ocorrido após a data da sua consulta. A mesma nos informa que sua consulta já foi reagendada na Ubs. O imprevisto foi ocasionado devido a alta demanda para laudos de eletrocardio, no entanto, as entregas dos exames já estão normalizadas. Att. Sheila Cristina - ATA

25	1624/2023	Reclamação	<p>Solicitante reclama fazia acompanhamento com a Dra Maria Aparecida reumatologista no UNICA, quando em agosto a médica solicitou exames e somente em dezembro conseguiu fazer todos eles. Agora em janeiro foi até o unica para agendar o retorno e foi informada que a médica se aposentou e que não tem previsão de contratação de outro profissional. Relata que precisa continuar seu tratamento de lupus e sjogren. Foi orientada a entrar em contato com o telefone 4798-7327 e falar com a Clarice, mas não consegue pois o telefone só chama, pede providências.</p>	<p>Em 17/02/2023 - informo que em contato com a munícipe foi realizado o agendamento da consulta com a reumatologista na Unica Jundiapéba para o dia 22/03/2023 às 11 horas - além disso, informei que em caso de desistência entraremos em contato com a requerente. Att. Sheila Cristina - ATA</p>
26	3045/2023	Elogio	<p>Relata que hoje dia 15/02/2023 esteve na unica jundiapéba para agendar um cardiologista e foi muito bem atendido pela funcionária Roberta da recepção que fica no segundo andar. Relata também que, enquanto ele estava sendo atendido pela funcionária Roberta, constatou uma situação na recepção, onde a funcionária Luana que estava falando de um exame de uma paciente que tinha sido cancelado e ela como funcionária ela se preocupou bastante, sabendo da situação da paciente e estava se empenhando e dedicando para ajudar a paciente. Requerente ficou emocionado com a forma que a funcionária Luana se empenhou e estava se dedicando para ajudar a paciente. A requerente agradece muito as funcionárias Roberta e Luana, porque se tivesse mais funcionárias assim, o mundo seria melhor.</p>	<p>Ficamos felizes com o elogio recebido pelas colaboradoras. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA</p>

27	2946/2023	Reclamação	<p>Requerente informa que tinha um exame de mamografia no dia 13/02, chegou por volta das 15h50 (exame agendado 16h20) e foi informada que o exame na verdade seria ultrassom de mama e seria feita na UnicaFisio pois aquele exame era feito nesta unidade devido às informações passadas e o deslocamento nas unidades chegou por volta das 16h25 no Unica novamente e a médica não a atendeu, já havia desligado o aparelho e foi embora, com isso ficou como falta sendo que no primeiro horário havia chegado a tempo, pede providências relata que aguardava este exame há muito tempo.</p>	<p>Paciente compareceu na unidade por um equívoco de informações - a equipe da recepção da UNICA Jundiapéba verificou no sistema que o exame foi agendado pela secretaria de saúde no HMMC, as funcionárias orientaram a paciente dando como referencia a unidade da UNICA Fisioterapia, infelizmente devido ao horário a paciente não conseguiu chegar a tempo para a realização do exame. Além disso, verificamos que o exame é uma solicitação da Dra Andrea Soares - UBS Vila Natal. Att. Sheila Cristina - ATA</p>
28	2937/2023	Reclamação	<p>Solicitante reclama que aguarda desde outubro/22 ser chamado para realizar procedimento com cirurgião vascular Dr. Gustavo do UNICA.</p>	<p>No dia 23/02/2023 às 10:55 - Em contato com a paciente, informo o agendamento do procedimento vascular para o dia 21/03/2023 às 09:00 na Unica Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA</p>
29	2936/2023	Reclamação	<p>Solicitante reclama que aguarda desde outubro/22 ser chamado para realizar exame de USG Doppler solicitado pelo Dr. Gustavo Vascular do UNICA.</p>	<p>No dia 23/02/2023 às 10:55 - Em contato com a paciente, informo o agendamento do ultrassonografia doppler para o dia 20/03/2023 às 09:00 na Unica Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA</p>
30	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	<p>Paciente já compareceu na Única Jundiapéba em janeiro/23 para solicitar um retorno com o Neuro, pois faz uso de medicamentos contínuos, foi informada que um profissional iria começar a atender em fevereiro, porém até a presente data não entraram em contato e a Senhora Arilda tem somente 3 comprimidos para o tratamento e precisa do receituário para solicitar o medicamento.</p>	<p>Em 23/02/2023 às 10:25 - Informo que foi realizado o agendamento da consulta com o neurologista na Unica Jundiapéba para o dia 25/02/2023 às 10:00hrs - Recado Florisvaldo: Marido. - Att. Sheila Cristina - ATA</p>

31	2225/2023	Elogio	A requerente entrou em contato com a ouvidoria para registrar um elogio a funcionária Roberta do setor de regulação do UNICA Jundiapéba. Relata que toda vez que a requerente vai na Unica, sempre é muito bem atendida por ela. A funcionária Roberta esta de parabéns.	O elogio será repassado a colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
32	2678/2023	Elogio	Munícipe passou seu filho como dentista Dr. Felipe Santana e o mesmo foi muito atencioso, muito gentil, cuidadoso e educado.	O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
33	3519/2023	Reclamação	Munícipe aguarda retorno com a Reumatologista desde o dia 17/05/2022. Obs: Em novembro de 2022 ligaram para munícipe cancelando uma consulta que a paciente nem sabia que estava agendado com a reumatologista.	Em 02/03/2023 - informo que em contato com a mesma foi realizado o agendamento da consulta para o dia 29/03 às 11:00hrs na UNICA Jundiapéba com a reumatologista - além disso, informei que em caso de desistência entraremos em contato com a requerente. Att. Sheila Cristina - ATA
34	3530/2023	Reclamação	Munícipe reclama que esta tentando ligar pelo telefone 4798-6933 no Unica mais nunca sai da posição 1, todos os ramaís que liga é informado que está na posição 1 e nunca é atendido.	Em 02/03/2023 - Tentativa de contato porém sem sucesso. Informo que a unidade dispõe do serviço de Call Center no qual o horário de atendimento é das 08:00h às 17:00h. Caso o paciente tenha tentado contato a partir das 07:00h (horário que inicia atendimento presencial) será sem sucesso realmente. No entanto, a partir das 08:00h os atendimentos telefônicos funcionam normalmente, porém em sistema de URA, ou seja, é necessário aguardar na fila de espera em ligação.
35	3560/2023	Elogio	Solicitante entra em contato para elogiar a funcionária Jose e sua companheira, a funcionária Larissa, o professor de musculação, a fisioterapeuta, bem como todos os funcionários do UNICA de Jundiapéba. Todos são sensacionais, tem um carisma contagiante, são super bacanas com todos. Aproveita para elogiar também a festividade de carnaval que ocorreu no local, pois foi muito bacana e organizado, estava tudo bem bonito. Quer deixar	Ficamos felizes com o elogio recebido, iremos repassar para os profissionais mencionados e para toda equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA

			registrado seu agradecimento e parabéns a toda equipe.	
36	3591/2023	Elogio	Munícipe quer elogiar o Daniel professor de educação física, a Jose, o pessoal da Farmácia e todos os funcionarios do Unica.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
37	3794/2023	Reclamação	Gostaria de trazer a sua atenção a minha frustração com relação a administração da agenda médica na UNICA em Jundiapéba, localizada na Rua Profª. Lucinda Bastos, s/n - Jundiapéba, Mogi das Cruzes, SP, 08750-580. Hoje, 28/02/2023, estive na unidade para tentar agendar retorno para o meu pai Sr. Jose Pernella Rigueiro que faz tratamento com o pneumologista Dr. Roberto Storte. Meu pai fez exames em dezembro e desde então estamos tentando agendar retorno sem sucesso. Um dia não conseguimos porque não tem sistema e no outro porque a agenda não está aberta. Já deixamos nossas informações para que as recepcionistas entrem em contato, mas até agora nada! Sem contar o telefone, que toca e toca mas ninguém atende. Não moramos em Jundiapéba e hoje estive pela manhã, fui bem atendida pelas recepcionistas, porém como a agenda não estava aberta, colocaram os dados do meu pai em um caderno para entrarem em contato quando a agenda abrisse novamente. Isto já foi feito mais de uma vez, mas até agora ninguém entrou em contato. Fui informada pela recepcionista que agenda abriu mas que havia somente três segundas - feiras disponíveis para agendamento e que não foi possível colocar todos os pacientes. Desta forma o tratamento não só meu pai, mas de outros pacientes fica comprometido quando não há apoio ou organização da administração da clínica, que é muito boa por sinal mas peça	Informo que o profissional retornou ao atendimento na unidade após um período afastado por motivos pessoais relacionados a saúde. Em contato com a requerente Claudia, pedimos desculpas pelo transtorno e realizamos o agendamento do retorno com o pneumologista na UNICA Jundiapéba para o dia 13/03/2023 às 12:00 - Att. Sheila Cristina - ATA

			no atendimento aos pacientes. Agradeço a atenção e aguardo retorno.	
38	3775/2023	Elogio	Solicitante elogia o atendimento em geral do Unica de Jundiapéba. Relata que sempre é muito bem atendida, desde a recepção, portaria até o corpo médico. Elogia, parabeniza e agradece a todos pelos atendimentos prestados.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
39	3309/2023	Elogio	Munícipe quer elogiar o dentista Dr. Guilherme Augusto. O Dr. é muito prestativo e um bom médico.	O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
40	3905/2023	Elogio	Elogio a equipe do Dr. Gustavo, Lais e Juliana, relata que foi muito bem atendida desde a recepção. São muito atenciosos e educadas.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	168	18	186	87,32%
RECLAMAÇÕES	2	22	24	11,3%
SUGESTÕES	3	0	3	1,4%
TOTAL	173	40	213	100%



UNICA Fisioterapia

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA FISIOTERAPIA					fevereiro/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	19/02/2023	Elogio	Joaquim Lameu	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 10h59 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
2	14/02/2023	Sugestão	Dirce Ap. Santos	Minha sugestão é que as pessoas que faz atividade na clínica, deveria ter atendimento médico no próprio local, com várias especialidades.	23/02/2023 - 10h59 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que este serviço não está previsto em contrato.
3	14/02/2023	Elogio	Elcio Ribeiro	Aumento de salário para todos, a fisioterapeuta Débora é ótima e atende muito bem, estou satisfeito com tudo.	Sem informações para contato.
4	14/02/2023	Elogio	Olinda Gomes Teixeira	Gostaria que tivesse tratamentos alternativos: Acupuntura, Tai Chi Chuan, e gostaria também de médico geriatra nesta clínica.	Sem informações para contato.
5	14/02/2023	Elogio	Violeta Toyomi	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h05 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
6	13/02/2023	Elogio	Maria Ap. Davila de Moraes	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h08 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.

7	13/02/2023	Elogio	Ana Maria Amaral	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h12 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
8	13/02/2023	Elogio	Maria Ap. Miguel	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h16 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
9	13/02/2023	Elogio	Fernando Edson dos santos	Ótimo.	23/02/2023 - 11h19 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
10	13/02/2023	Elogio	Mario Nojima	Tudo ótimo.	23/02/2023 - 11h24 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
11	13/02/2023	Elogio	Ana Maria Barbosa	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h26 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
12	13/02/2023	Elogio	Pedro Luiz Martins	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h28 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
13	13/02/2023	Elogio	João Lourenço da Silva	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h30 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
14	13/02/2023	Elogio	Wanderlei Américo Ribeiro	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h33 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
15	13/02/2023	Elogio	Maria Ap. Evangelista	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h35 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
16	13/02/2023	Elogio	Ondina	Ótimo atendimento, educação exemplar dos colaboradores, muita dedicação com todos.	Sem informações para contato.

17	10/02/2023	Elogio	Naoki Irie	Fisioterapeuta Gabriela nota 10.	23/02/2023 - 11h38 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
18	10/02/2023	Elogio	Nair Gonçalves Vianna	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h40 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
19	10/02/2023	Elogio	sem informação	A fisioterapeuta Debora é muito eficiente no trabalho dela.	Sem informações para contato.
20	10/02/2023	Elogio	Ercilia Leite de Jesus	Gosto muito das meninas da limpeza e da fisioterapia, eu não tenho o que reclamar.	Sem informações para contato.
21	10/02/2023	Elogio	Nelson de Jesus	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h41 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
22	07/02/2023	Elogio	Maria das Graças Nunes	Eu faço o curso de artesanato com a professora Solange e gosto muito, ela é muito atenciosa, prestativa e alegre. Eu só tenho a agradecer por este espaço que é feito para nós.	23/02/2023 - 11h44 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
23	07/02/2023	Reclamação	Maria das Graças Silva Nunes	Estou aguardando pela aula de hidroginástica e eu acho que demora muito para surgir novas vagas, mas continuo aguardando.	23/02/2023 - 11h05 - 24/02/2023 - 14H30 - 27/02/2023 - 08H30 - caixa postal
24	07/02/2023	Elogio	William Coelho Macedo	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h45 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
25	07/02/2023	Elogio	Guiomar do Nascimento	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h47 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

26	07/02/2023	Elogio	Miguel Arcanjo da Silva	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	23/02/2023 - 11h49 - Em contato pessoalmente com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
27	07/02/2023	Elogio	Maria Antonia Mamed	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato.
28	06/02/2023	Sugestão	Valter Santos	Que os participantes tenham um mês de férias, dependendo da necessidade de cada um.	23/02/2023 - 12h03 - Em contato pessoalmente com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
29	06/02/2023	Elogio	Tadashi Muroi	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	24/02/2023- 09h48 - Em contato pessoalmente com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
30	06/02/2023	Elogio	Iraci Brandão Silva	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato.

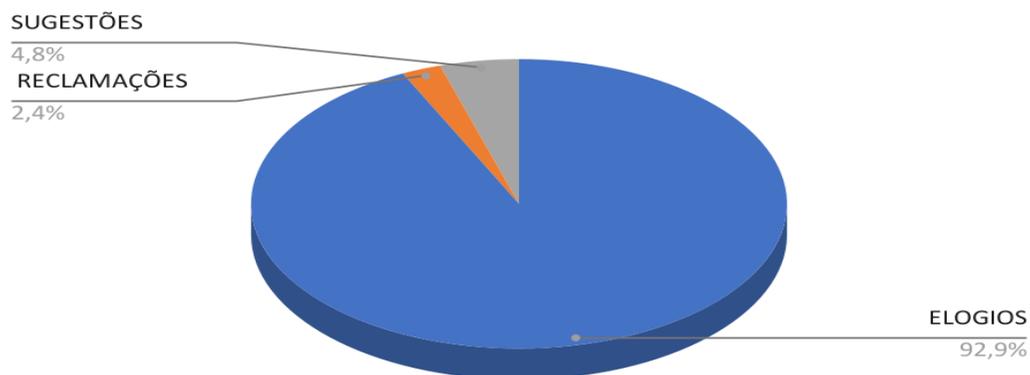
31	06/02/2023	Elogio	Efigenia Vieira	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato.
32	02/02/2023	Elogio	Daniel Vieira Maciel	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	24/02/2023- 14h48 - Em contato pessoalmente com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
33	02/02/2023	Elogio	Maria de Lourdes	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato.
34	02/02/2023	Elogio	Maria Florença	Estou muito satisfeita.	24/02/2023- 12h48 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.

35	01/02/2023	Elogio	Joselina da Silva	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	24/02/2023- 14h25 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
36	01/02/2023	Elogio	Expedito Teles	Só tem que agradecer a Deus pela atenção e o carinho de todos. Obrigada.	Sem informações para contato.
37	01/02/2023	Elogio	Leonel A. Neto	Gostaria que voltasse a academia, o atendimento é excelente não tenho queixas, os professores são muito atenciosos	Sem informações para contato.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO -			FEVEREIRO/2023
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
2009/2023	ELOGIO	Sra. Valdeni Batista de Souza agradece pelo trabalho da UNICA Fisioterapia, os profissionais respeitosos e carinhos também, pois sou paciente de fisioterapia e aluna de musculação. A agente de portaria é muito atenciosa e da recepção, em especial a Elizangela.	06/02/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato pessoalmente com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
1235/2023	ELOGIO	Sra. Mirian Regina do Prado Bezerra elogia a fisioterapeuta Adriana da UNICA Fisioterapia, muito dedicada, excelente profissional, muito bem atendida pela mesma, gostaria que todos os profissionais fossem dedicados como ela.	09/02/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato pessoalmente com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado às colaboradoras.
2698/2023	ELOGIO	Sra. Marines Januario de Pena Luiz elogia as colaboradoras Irailde - Farmacêutica e Jessica - Técnica de Farmácia da UNICA Fisioterapia, relata que no dia 10/02/2023 esteve no local e foi muito bem atendida, sem fila e rapidez no atendimento.	15/02/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado às colaboradoras.
2862/2023	ELOGIO	Sra. Lourdes Cleide de Moraes Schneider, elogia a farmacêutica Irailde, ela é muito atenciosa e maravilhosa, eu faço hidroginástica e aproveito para pegar os medicamentos.	15/02/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.

3083/2023	ELOGIO	Sr. Osmar Bocchi, elogia o atendimento das colaboradoras da farmácia da UNICA Fisioterapia, relata que são muito educadas e atendem bem com simpatia.	24/02/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com o usuário agradecemos o elogio prestado e repassado às colaboradoras.
-----------	--------	---	--

UNICA - FISIOTERAPIA				
	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	34	5	39	92,9%
RECLAMAÇÕES	1	0	1	2,4%
SUGESTÕES	2	0	2	4,8%
TOTAL	37	5	42	100%



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 Técnica Dilma Dionísio e Médico Paulo Eduardo da Costa Saraiva. Abaixo tabela que descreve a avaliação dos prontuários:

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/DILMA			
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		60			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		02/02, 07/02, 09/02, 14/02, 16/02 E 23/02/23			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO	fevereiro/2023			
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)	SIM			
1.2	Prontuário Físico organizado	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	TOTAL
2.1	Estado de conservação Prontuário físico	60	0	0	60
2.2	Identificação do envelope	60	0	0	60
2.3	Envelope conforme padrão	60	0	0	60
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	60	0	0	60
2.5	Registro em ordem cronológica	56	4	0	60
2.6	Formulários separados por usuário	60	0	0	60
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	60	0	0	60
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	51	1	8	60
3.2	Letra legível	13	4	43	60
3.3	Anamnese	51	1	8	60
3.4	Exame físico	51	1	8	60
3.5	Hipótese diagnóstica	51	1	8	60
3.6	Conduta	51	1	8	60
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	11	0	49	60
3.8	Letra legível	7	1	52	60
3.9	Histórico	11	0	49	60
3.10	Exame físico	11	0	49	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	11	0	49	60
3.12	Conduta	11	0	49	60

ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM					
3.13	Data	8	0	52	60
3.14	Letra legível	7	0	53	60
3.15	Anotação	8	0	52	60
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS					
3.16	Data	6	0	54	60
3.17	Letra legível	6	0	54	60
3.18	Queixa	6	0	54	60
3.19	Conduta	6	0	54	60

Análise crítica

Em fevereiro de 2023 foi realizada auditoria de sessenta prontuários por amostragem , pela enfermeira e médico rt da unidade.

Todos os itens ficaram dentro da conformidade esperada, devido a treinamentos com as equipe administrativas e assistenciais, verificando melhor resultado do item ordem cronológica.

12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de **Fevereiro/2023** 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 2022

- 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 3A 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 Ambu

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

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

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

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL - PS					fevereiro/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba					IMPACTO AO USUÁRIO	
OR DE M	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	3642	10/02/2023	Manutenção nos filtros, copa, e A.T.I academia ginástica	rotina	X	
			Retirada do ventilador academia	rotina	X	
2	3646	13/02/2023	Instalação de 03 trava portas sendo, 02 nas portas do bloco cirúrgico e 01 na porta de entrada na nutricionista	rotina	X	
			Manutenção no bebedouro da recepção e da academia troca de filtro	rotina	X	
			Instalação de 01 ventilador na academia	rotina	X	
			Manutenção no bebedouro em frente a copa	rotina	X	
3	3650	15/02/2023	Manutenção no ventilador da sala 43	rotina	X	
			Instalação de 01 lousa na recepção	rotina	X	
			Instalação de 01 ventilador na academia que foi retirado da sala (43)	rotina	X	
4	3728	27/2/2023	Troca de 01 mural da sala 04 para sala 23	rotina	X	
			Retirada de 01 acrílico	rotina	X	
			Retirada de 01 caixa de pérfuro cortante	rotina	X	
			Manutenção no bebedouro da academia	rotina	X	
5	3729	27/2/2023	Desentupimento do bloco cirúrgico	rotina	X	
			Instalação de 04 braço em 04 janelas no bloco cirúrgico	rotina	X	
			Instalação do assento da cadeira de roda	rotina	x	

Unica Fisioterapia

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos					fevereiro/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia					IMPACTO AO USUÁRIO	
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	3712	10/02/2023	Troca de luminárias de emergência - piso térreo e 1º andar	Rotina	x	
2	3645	13/02/2023	Troca de 11 lâmpadas bulbo Led E27 - pátio externo	Rotina	x	
			Instalação de 10 oring de válvula hidráulica - piscina	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 **fevereiro/2023** estão descritas na tabela abaixo:

16.1 – Tabela: Educação Continuada

Unica Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
fevereiro/2023	UNICA-JUNDIAPEBA	
10/fev.	Tema	METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA DO PACIENTE- 05 E 06 - COLABORADORES
	Palestrante	Farmacêutico Hully, ATA Socorro
	Objetivo	Orientações sobre metas 05 e 06 internacionais de segurança do paciente
	Público Alvo	Equipe UNICA
	Duração	00:20min
Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial	
13/fev.	Tema	DST's e IST's- COLABORADORES
	Palestrante	Técnicos de farmácia Lucas e Orientadora de Público Kaliane
	Objetivo	Orientações sobre metas 03 e 04 internacionais de segurança do paciente
	Público Alvo	Equipe UNICA
	Duração	00:20min
Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial	
17/fev.	Tema	DST's e IST's- COLABORADORES
	Palestrante	Técnicos de Enfermagem Norma, Jaqueline, Elisiomar
	Objetivo	Orientações para Prevenção de DST's e IST's
	Público Alvo	Equipe UNICA
	Duração	00:20min
Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial	
24/fev.	Tema	DST's e IST's- COLABORADORES
	Palestrante	Enfermeira RT Dilma e Enfermeiras Ana lucia e Luciane
	Objetivo	Treinamento plano de ação ONA
	Público Alvo	Técnicos de Enfermagem
	Duração	00:20min
Participantes	Equipe Assistencial	

Educação Continuada

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Capacitação in loco das metas 03 (medicamento de alta vigilância) e 04 (cirurgia segura) internacionais de segurança do paciente.



Unica Fisioterapia

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
3/fev.	Tema	IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Importância da hidratação e funções fisiológicas.
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
Participantes	3	
10/fev.	Tema	DOENÇA DE ALZHEIMER - PREVENÇÃO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre a Doença de Alzheimer e Prevenção.
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
Participantes	4	
17/fev.	Tema	DOENÇA DE ALZHEIMER - PREVENÇÃO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre a Doença de Alzheimer e Prevenção.
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
Participantes	3	
24/fev.	Tema	DOENÇA DE ALZHEIMER - PREVENÇÃO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre a Doença de Alzheimer e Prevenção.
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
Participantes	3	

Educação Continuada

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

AULAS - OFICINA DE ARTESANATO JANEIRO 2023



AULAS - INFORMÁTICA JANEIRO 2023



GRUPOS NUTRIÇÃO - ALZHEIMER E IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO



Educação Continuada

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

14-02 ALZHEIMER - PREVENÇÃO



17-02 INFECÇÕES SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEL



24-02 BENEFÍCIOS DA ATIVIDADE DE HIDROGINÁSTICA



24-02 SAÚDE MENTAL - TRABALHOS MANUAIS E SAÚDE



17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

Unica Jundiapéba

Acolhimento e Humanização

Conforme definido através do Planejamento Estratégico - 2021 2026 - da Instituição, a HUMANIZAÇÃO com o usuário é o centro do pilar estratégico do CEJAM.



Diante deste panorama, iniciamos em Junho/2022 o Projeto “ Acolhimento e Humanização “ tem o principal objetivo acolher, trilhar e humanizar o atendimento do usuário e familiar na unidade da UNICA Unidade Clínica Ambulatorial.

Conforme definido pela gestão local da unidade, alguns colaboradores foram escolhidos para a participação deste projeto, onde a identificação destes colaboradores é através do vestuário colete amarelo fluorescente , devido a cor de destaque, nomeamos o grupo de colaboradores como “ Os Iluminados”.



ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Arrecadação de alimentos não perecíveis, produtos de higiene, vestimentas e calçados para o Fundo Social de Mogi das Cruzes, beneficiando famílias do Município que sofreram com enchentes.

ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Bloquinho de Carnaval da Academia da Terceira Idade, com orientação da equipe de enfermagem quanto a importância de prevenção das DST'S e IST's. Distribuição de brindes na unidade para incentivo á prevenção.

ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Pensando em prevenir doenças relacionadas ao trabalho, bem como proporcionar melhor qualidade de vida aos colaboradores, iniciamos mais um projeto para a nossa Linha de Cuidado Saúde do Colaborador. Com o apoio dos educadores físicos e fisioterapeutas da unidade, teremos semanalmente aulas de ritmos, circuito funcional, alongamento, laborais, entre outras atividades.

Atividade em Destaque

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

RECICLAGEM - FEVEREIRO

