

C.G. 67.2018



Mogi das Cruzes

Abril
01 a 30.04.2024

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	7
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	7
3. FORÇA TRABALHO	8
4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS	15
5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA	25
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	27
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA Jundiapéba	29
8. INDICADORES DE QUALIDADE	30
9. SERVIÇO CALL CENTER	31
10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA	32
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	73
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	75
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	75
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	75
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	76
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	80
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	83

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de 92 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.

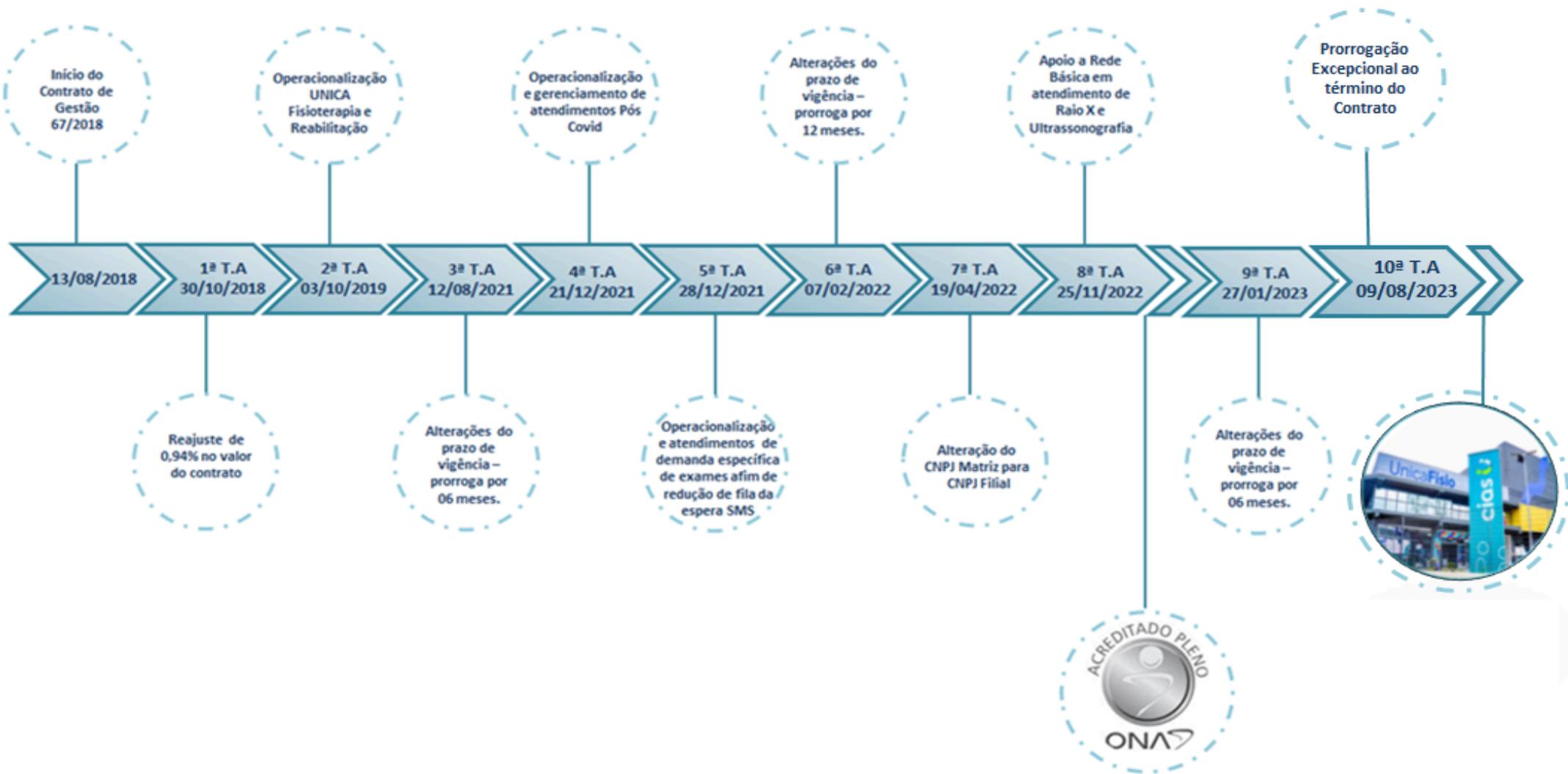
A UNICA é uma unidade municipal gerenciada pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão Nº 67 a partir de 13/08/2018 com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes que tem por objetivo a operacionalização, apoio e execução do gerenciamento, de atividades e serviços de saúde.

Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

- 1º Termo Aditivo: O presente termo por objetivo a inclusão de 0,94% sobre o valor total do contrato, em virtude de restituição de provisionamento trabalhista, decorrente dos contratos de trabalho onde a Organização Social anuiu e recebeu a sub-rogação com direitos e obrigações trabalhistas do contrato de gestão nº 4/2017.
- 2º Termo Aditivo: Com o objetivo de adequar o plano de trabalho, e operacionalização do bloco de apoio, destinado a prática de fisioterapia, atividades físicas, aquáticas e reabilitação, estendendo o atendimento da população da melhor idade para o equipamento localizado à Rua Francisco Afonso de Melo, esquina com a rua Jaçanã- Vila Brás Cubas- Mogi das Cruzes-SP, UNICA- FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO “ DR. ARISTIDES CUNHA FILHO”.
- 3º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/08/2021.
- 4º Termo Aditivo: O presente termo aditivo, versa sobre adotar as providências legais para implementar ações de tratamento a sequelas e medidas de recuperação aos pacientes infectados pelo coronavírus, com a operacionalização e gerenciamento do atendimento Pós Covid na UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL DE ESPECIALIDADES DE JUNDIAPEBA.
- 5º Termo Aditivo: Tem por objetivo adotar as providências legais para implementar o atendimento de demanda específica de exames com a operacionalização dos mesmos na UNICA JUNDIAPEBA, por meio de ações de mutirão, com a utilização de recursos oriundos de

- emendas parlamentares: Portaria 2.974/2019; Emenda 2019.264.001-7 e Emenda 2019.935.005-7.
- 6º Termo : Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 12 (doze) meses a partir da data de 13/02/2022.
- 7º Termo Aditivo: Alteração do CNPJ Matriz nº 66.518.267.0001-83 para CNPJ Filial nº 66.518.267/0034-41, fato possível considerando que a alteração pleiteada não as torna pessoas jurídicas distintas e sim representam estabelecimentos diferentes pertencentes a mesma pessoa jurídica.
- 8º Termo Aditivo: Este aditamento versa sobre adotar as providências legais para implementar equipe técnica de operacionalização para atendimento de demanda e, operacionalização de exames, nas unidades UNICA Jundiapéba, UNICA Fisioterapia, Unidade Básica Vila Suíssa e Unidade Básica de Jundiapéba.
- 9º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/02/2023.
- 10º Termo Aditivo: Prorrogação excepcional com cláusula vinculativa ao término do chamamento público, sendo prorrogável a partir de 13 de agosto de 2023.
- 11º Termo Aditivo: adequação do Plano de Trabalho do Contrato 67/2018, decorrente de despesas trabalhistas para o novo piso salarial para Auxiliares, Técnicos de Enfermagem e Parteiras, estabelecido pelo Ministério da Saúde, conforme Lei Federal nº 14.434 de 04 de agosto de 2022 e Portaria GM/MS nº 1.135 de 16 de agosto de 2023.
- 12º Termo Aditivo: Repasse da Assistência Complementar da União destinada a repactuação do plano de trabalho financeiro do Contrato de Gestão 67/2018, para a inclusão da segunda parcela de recursos financeiros às entidades que atendam no mínimo 60% de seus pacientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS), de forma complementar ao 10º Termo Aditivo.

A seguir, demonstração gráfica da linha do tempo do contrato de gestão 67.2018:



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 01/04/2024 a 30/04/2024.

3. FORÇA TRABALHO

3.1 - Tabela - Força Trabalho- Equipe mínima CG- 67-2018

UNIDADE DE SAÚDE		BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO														BLOCO CIRÚRGICO				TOTAL										
		ADMINISTRAÇÃO														ASSISTENCIAL														
		hs	Diretor Técnico / Gerente	Coordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Assistente Administrativo II	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informática / T.I.	Jovem Aprendiz	Oficineira	Zelador	Orientador de Público	Atendente	hs	Médico Especialista	Enfermeira RT/ Coordenador Assistencial	Enfermeiro	Técnico Enfermagem		Farmacêutico	Técnico de Farmácia	Fisioterapeuta- RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia
PREVISTO	Unica Jundiapéba	0	0	1	0	9	1	0	0	0	0	3	4	1	1	1	8	1	2	0	2	1	2	2	3	1	2	3	1	49
	Unica Fisioterapia	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	10	1	3	0	0	0	0	0	0	22
																				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	4	2	1	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

BLOCO AMBULATORIAL		abril/2024
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
MICHELLE VALERIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II
ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
PABLO IGOR BARBOSA ROSA	35543	ANALISTA DE SISTEMA
KAROLINNE DA SILVA G OLIVEIRA	52272	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831	
CINTIA DE SOUSA FARIA	45976	
JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA	43957	
MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
DANIELE ALMEIDA DIAS - Férias a partir 04/04/2024	44238	
ROBERTA MARIA DE SOBRAL - cobertura de férias da Daniele A. Dias	50380	
DAIENE FERNANDES DE OLIVEIRA	64152	
SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274	
TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133	ORIENTADOR DE PÚBLICO
MARIANA MAYA ARAUJO COSTA	57820	
KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963	
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783	ATENDENTE
QUÉSIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781	
CAMILA RODRIGUES DOS SANTOS BARROS	65248	
THAÍS REGINA DA SILVA FARIA	54780	

EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO - férias a partir de 22/04/2024.	42729	ENFERMEIRO RT
ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES -cobertura de férias da RT de Enfermagem Dilma dos A. Dionísio	42793	ENFERMEIRO
LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
THAIS NATALIA DE SOUSA GOMES	61347	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
LAÍS PIRES DA CUNHA - Afastamento gestante lei 14151	41818	
LUCIENE ALVES DE ANDRADE- Cobertura afastamento Lais Pires da Cunha	RPA	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591	
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	

EQUIPE ODONTOLOGIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265	CIRURGIÃO DENTISTA - RT
FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA	50786	DENTISTA
GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO - férias a partir 01/04/2024	46636	
ELCIO YUJIRO SUDO - cobertura de férias do Cirurgião Dentista Guilherme A. V. Coelho.	RPA	
LUIS HENRIQUE GRIECCO	58604	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL
VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA	54189	
TATIANE MACHADO DA SILVA	64569	

EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
---------------------	-----------	-------

HULLY BALONECKER GARCIA	49380	FARMACÊUTICO
AMANDA RAFAELA DA SILVA - cobertura de licença gala	RPA	
BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
CÉLIA ROSA QUEIROZ DA SILVA	60130	

EQUIPE MÉDICA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	26480	CARDIOLOGIA / RT

Análise Crítica:

Auxiliar Técnico Administrativo: Férias de DANIELE ALMEIDA DIAS de 04/04/2024 até 03/05/2024 cobertura feita pela profissional ROBERTA MARIA DE SOBRAL

Enfermeiro Responsável Técnico: Férias de DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO a partir de 22/04/2024 até 21/05/2024 - cobertura feita pela Enfermeira Assistencial ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES

Cirurgião Dentista: GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO férias a partir de 01/04/2024 até 30/04/2024, cobertura feita pelo profissional ELCIO YUJIRO SUDO contratação em regime de pessoa autônoma.

Farmacêutico: Licença Gala do profissional HULLY BALONECKER GARCIA no período de 22/04/2024 até 24/04/2024, cobertura feita pela profissional AMANDA RAFAELA DA SILVA

Técnico de Enfermagem: Afastamento da Lais Pires da Cunha - Lei 14151 - Gestante, realizada a contratação da profissional LUCIENE ALVES DE ANDRADE- em regime CLT.

BLOCO CIRÚRGICO

abril/2024

EQUIPE ADMINISTRATIVA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
TAIARA NUNES DOS SANTOS	55512	
LUANA DA SILVA FARIA	49561	

EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
CARINA ALVES DE SOUZA SANTOS	RPA	ENFERMEIRO
NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058	
GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA - Férias a partir de 04/04/2024	26277	
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES - cobertura de férias de Gisele M. da Silva Oliveira	7501	

EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
KELLY DOS SANTOS MIRANDA VIANA	27390	TÉCNICO DE FARMÁCIA

Análise Crítica:

Técnico de Enfermagem: GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA férias no período de 04/04/2024 até 03/05/2024 cobertura feita pelo profissional JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES

ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI

abril/2024

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPEUTA
GRAZIELLE OLIVEIRA DOS SANTOS	35477	
CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254	NUTRICIONISTA
DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255	EDUCADOR FÍSICO
LARISSA ARRUDA RODRIGUES - Afastamento conforme Lei 14151 - Gestante	26280	
NICOLI BERTTI ZANIN - Contratação CLT 12/12/2023 cobertura afastamento Larissa Arruda Rodrigues	62016	

Análise Crítica:

3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

BLOCO AMBULATORIAL	abril/2024	
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
ANDREIA CRISTINA DA SILVA REIS -férias de 03/04/2024 à 02/05/2024	56171	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
NAYRA ROCHELE DO CARMO PEREIRA - cobertura de férias de Andreia Cristina da Silva Reis	RPA	
ELIZÂNGELA DE FARIA	30323	
GEOVANNA MARANHÃO ABDORAL GONÇALVES	65284	
NIVEA LOPES ANANIAS ALVES - férias de 04/03/2024 à 02/04/2024	40928	
NAYRA ROCHELE DO CARMO PEREIRA - cobertura de férias de Nivea Lopes Ananias Alves	RPA	

AILTON SOARES DOS SANTOS -férias de 04/03/2024 à 02/04/2024	46237	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
WINTER DOS SANTOS ROSA -cobertura de férias de Ailton Soares dos Santos	RPA	
EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR
LEONICE LARYSSA APARECIDA DE ASSIS VENANCIO	58081	JOVEM APRENDIZ
EQUIPE ASSISTENCIAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO

EQUIPE ASSISTENCIAL

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.
ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS	43917	FISIOTERAPEUTA
ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050	
ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
DÉBORA RODRIGUES -férias de 04/03/2024 à 02/04/2024	39710	
ANNA PAULA OLIVEIRA- cobertura de férias de Debora Rodrigues	RPA	
FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035	
KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS	29020	
LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA	41563	
MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021	
PRISCILA SAYURI SUMIZONO -férias de 03/04/2024 à 02/05/2024	29044	
ANNA PAULA OLIVEIRA -cobertura de férias de Priscila Sayuri Sumizono	RPA	
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046	EDUCADOR FÍSICO
ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017	
SHEYLA BRYN RAMOS BECAS	29037	
WANDERSON CORREA RONG	29051	NUTRICIONISTA
VICTOR HIDEKI WACHI KORIN - férias de 04/03/2024 à 02/04/2024	29038	
MARCELA ESTELI RAMOS SILVA - cobertura de férias de Victor Hideki Wachi Korin)	RPA	
SOLANGE CARDOSO PEREIRA	29015	OFICINEIRA

Análise Crítica:

Fisioterapeuta: Priscila Saturi Sumizono, férias no período de 03/04/2024 à 02/05/2024, cobertura realizada pela colaboradora Anna Paula Oliveira, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA. **Fisioterapeuta:** Débora Rodrigues, férias no período de 04/03/2024 à 02/04/2024, cobertura realizada pelo colaborador Anna Paula Oliveira, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Auxiliar Técnico Administrativo: Andreia Cristina da Silva Reis, férias no período de 04/03/2024 à 02/05/2024, cobertura realizada pela colaboradora Nayra Rochele do Carmo Pereira de 03/04/2024 à 30/03/2024, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Auxiliar Técnico Administrativo: Nivea Lopes Ananias Alves, férias no período de 04/03/2024 à 02/04/2024, cobertura realizada pelo colaborador Patricia Fernanda Alves Pinto de 04/03/2024 à 08/03/2024, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA e Nayra Rochele do Carmo Pereira de 12/03/2024 à 02/04/2024, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Técnico de Informática: Ailton Soares dos Santos, férias no período de 04/03/2024 à 02/04/2024, cobertura realizada pelo colaborador Winter dos Santos Rosa de 04/03/2024 à 02/04/2024, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Nutricionista: Victor Hideki Wachi Korin, férias no período de 04/03/2024 à 02/04/2024, cobertura realizada pelo colaborador Marcela Esteli Ramos Silva de 04/03/2024 à 02/04/2024, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

3.4 - 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						abril/2024
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo cont rato	Prestadora	Jornada Trabalho Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 3 de abril de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 10 de abril de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 17 de abril de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 24 de abril de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	terça-feira, 2 de abril de 2024	Jerónimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 5 de abril de 2024	Jerónimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 12 de abril de 2024	Jerónimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 24 de abril de 2024	Jerónimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino

	quarta-feira, 3 de abril de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 10 de abril de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 17 de abril de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 24 de abril de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 26 de abril de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
UROLOGISTA	quinta-feira, 4 de abril de 2024	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	UROCENTRO	vespertino
MASTOLOGISTA	terça-feira, 30 de abril de 2024	Giovanna Rela Matricardi	190.609	pJ	PHT	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							abril/2024		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18	Atividades Esperadas GC.67/18 - planejamento	Agendamentos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
VASCULAR	422	456	496	432	95%	64	13%	195	45%
MASTOLOGIA	140	140	139	131	94%	8	6%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	200	238	219	110%	19	8%	21	10%
UROLOGIA	176	176	251	232	132%	19	8%	0	0%
DERMATOLOGIA	176	136	156	117	86%	39	25%	0	0%
ENDOCRINOLOGIA	176	176	212	193	110%	19	9%	1	1%

GASTROCLÍNICO	176	104	118	103	99%	15	13%	24	23%
GERIATRIA	176	148	152	140	95%	12	8%	0	0%
NEUROLOGIA	528	568	692	569	100%	123	18%	58	10%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	232	230	200	86%	30	13%	0	0%
REUMATOLOGIA	176	176	228	221	126%	7	3%	0	0%
CIRURGIA GERAL	176	176	196	175	99%	21	11%	166	95%
PNEUMOLOGISTA	88	88	84	78	89%	6	7%	58	74%
FONOAUDIÓLOGO	264	264	320	262	99%	58	18%	0	0%
TOTAL	3.026	3.040	3.512	3.072	101%	440	13%	523	17%

ANÁLISE CRÍTICA

No período foram previstos o total de 3.040 atendimentos especializados, porém executamos o total de 3.072-101% da meta contratualizada. Ressaltamos que houve a necessidade de troca de horas/atendimentos dos profissionais especialistas da unidade, conforme informado através de correio eletrônico para a Diretora do DRG/SMS. Informamos que as especialidades - vascular, dermatologia, gastrologia, geriatria, neurologia, pneumologia e fonoaudiologia - não conseguiram ofertar a grade completa para o período devido a problemas de doenças - dengue, doença familiar - onde iremos fazer a compensação no próximo período, conforme informado para a Diretora do DRG/SMS. Relatamos também que a especialidade de reumatologia finalizou a compensação dos atendimentos não executados no mês de janeiro/2024, ou seja, no mês de janeiro/2024 esta especialidade cumpriu 74-42% da meta contratualizada, portanto nos meses de março/2024 e abril/2024 executou respectivamente 49 e 45 atendimentos a maior, cumprindo a meta desta especialidade no período. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada para a confirmação das consultas através de ligação telefônica, porém no período houve o total de 440-13% de absenteísmo.

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

4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

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

BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				abril/2024		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A.	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	352	105	91	103%	14	9%
CIRURGIÃO VASCULAR		277	259		18	
MASTOLOGIA		8	6		2	
UROLOGIA		7	7		0	
TOTAL		397	363		34	

ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS
CIRURGIÃO GERAL	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA	64
	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA	27
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL	4
	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL	255
MASTOLOGISTA	BIOPSIA/EXERESE DE NODULO DE MAMA	1
	ESVAZIAMENTO PERCUTANEO DE CISTO MAMARIO	5
UROLOGISTA	VASECTOMIA	7
TOTAL		363

ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 363-103% de pequenos procedimentos cirúrgicos. Iniciamos a retomada do procedimento na especialidade de mastologia e urologia. Informamos que no período executamos o total de 07 procedimentos de vasectomia, porém faturamos no sistema BPAI o total de 20 procedimentos, correspondente à 13 do mês de março/2024 e 07 do mês de abril/2024. Destacamos que a unidade permanece empenhada para o ajuste do processo de faturamento em parceria com o departamento DRG/ Faturamento.
-----------------	---

Segue abaixo o quadro dos procedimentos ambulatoriais na especialidade de ORL.

ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
OTORRINOLARINGOLOGISTA	39	39	39	100%	0	0%
ESPECIALIDADE	PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS			QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS		
OTORRINOLARINGOLOGISTA	REMOÇÃO DE CERUMEN DE CONDUTO AUDITIVO EXTERNO UNI BILATERAL			39		
ANÁLISE CRÍTICA	Executamos o total de 40 -100% procedimentos ambulatoriais na especialidade de ORL.					

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

4.3 – Tabela – Saúde Bucal

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

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA				abril/2024			
ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	Atividades Esperadas CG.67.2018- 10º T.A. - 22 dias úteis		Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIA ODONTOLOGIA	616	264	335	269	102%	66	20%
CONSULTAS EM ODONTOLOGIA		352	398	398	113%	0	0%
TOTAL	616	733	667	108%	66	9%	
ANÁLISE CRÍTICA	Executamos o total de 667-108% de atendimentos no período. Conforme informado para o DRB/SMS. Conforme controle interno, no período houve o total de 11 suspensões para o procedimento cirúrgico e 66 ausências também para o procedimento cirúrgico, mesmo após a confirmação do atendimento feito através de ligação telefônica.						

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

4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						abril/2024
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	04/04/2024	Tarde	Elcio	1089942-1	Cirurgia cancelada, devido a dor mesmo após administração de 5 tubetes anestésicos.	Remarcado
2	05/04/2024	Tarde	Luis Grieco	39348-1	Paciente apresentou glicemia capilar HI (A glicose está acima da capacidade de mensuração do aparelho)	Medicada e orientada atendimento médico e odontológico para terapia conservadora até oportunidade cirúrgica.
3	12/04/2024	Manhã	Milene	300765-1	P.A. 170x11 mm Hg	Remarcado
4	15/04/2024	Manhã	Milene	42328-14	P.A. 170x90 mm Hg	Remarcado
5	29/04/2024	Manhã	Felipe	88647-1	Paciente com tuberculose e pneumonia	Remarcado
6	29/04/2024	Tarde	Elcio	159980-1	Paciente reagendado, devido ansiedade do mesmo (jejum)	Remarcado
7	25/04/2024	Tarde	Elcio	83140-1	Paciente não quis realizar procedimento.	Remarcado
8	29/04/24	Tarde	Elcio	20961-1	Prescrição de amoxicilina, Dor mesmo após aplicação de 5 tubetes anestésicos.	Remarcada.
9	30/04/2024	Tarde	Luis Grieco	368777-1	Paciente apresenta processo inflamatório séptico em orofaringe	Encaminhada/ otorrino e reagendada
10	30/4/20245	Tarde	Luis Grieco	951995-1	Paciente prefere tratamento restaurador	Encaminhada ubs/usf dentista
11	30/04/2024	Tarde	Luis Grieco	625636-1	Paciente solicitou reagendamento	reagendado

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 269 exodontias - procedimentos cirúrgicos odontológicos. Conforme controle interno, no período houveram o total de 11 suspensões para o procedimento cirúrgico, das quais 3 foram por alteração sistêmica de pressão arterial e glicemia capilar, 3 pacientes com dor e inflamação, 3 solicitaram o reagendamento no dia da consulta, 1 paciente com problemas de saúde e 1 desistência do tratamento. Informamos que a unidade permanece empenhada na confirmação dos atendimentos para a redução do absenteísmo no serviço odontológico.

4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

CONTROLE INTERNO - absenteísmo					abril/2024
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	01/04/2024	Tarde	Felipe	452978-1	Falta (13h)
2	01/04/2024	Tarde	Elcio	537187-1	Falta (13h)
3	01/04/2024	Tarde	Elcio	605638-1	Falta (15h)
4	02/04/2024	Manhã	Felipe	110100-1	Falta (9h)
5	02/04/2024	Tarde	Luis Grieco	353350-1	Falta (13h)
6	02/04/2024	Tarde	Elcio	689692-1	Falta (14 h)
7	02/04/2024	Tarde	Elcio	351997-1	Falta (15h)
8	03/04/2024	Manhã	Milene	606798	Falta (10 h)
9	03/04/2024	Tarde	Luis Grieco	161502-1	Falta (13h)
10	03/04/2024	Tarde	Elcio	8940-1	Falta (14h)
11	04/04/2024	Manhã	Felipe	83057-1	Falta (10 h)
12	04/04/2024	Tarde	Elcio	53293-1	Falta (13h)
13	04/04/2024	Tarde	Elcio	195189-1	Falta (14)
14	05/04/2024	Manhã	Felipe	286850-1	Falta (8h)
15	05/04/2024	Manhã	Luis Grieco	300548-1	Falta (9h)
16	05/04/2024	Manhã	Luis Grieco	212355-1	Falta (10 h)
17	05/04/2024	Tarde	Elcio	138328-1	Falta(14
18	05/04/2024	Tarde	Elcio	164023-1	Falta (15)
19	05/04/2024	Tarde	Luis Grieco	292201-1	Falta (15h)
20	08/04/2024	Manhã	Milene	411877-1	Falta (9h)
21	08/04/2024	Manhã	Milene	52689-1	Falta (10h)
22	08/04/2024	Tarde	Elcio	388663-1	falta (15)
23	09/04/2024	Manhã	Milene	93294-1	Falta (9h)

24	09/04/2024	Tarde	Luis Grieco	90592-1	Falta (13h)
25	10/4/2024	Tarde	Luis Grieco	4645-1	Falta (14h)
26	11/04/2024	Manhã	Milene	129650-1	Falta (8h)
27	11/04/2024	Manhã	Milene	90668-1	Falta (9h)
28	15/04/2024	Manhã	Felipe	82072-1	Falta (9h)
29	15/04/2024	Manhã	Milene	132126-1	Falta (10h)
30	15/04/24	Tarde	Elcio	162771-1	Falta (15)
31	15/04/2024	Tarde	Luis Grieco	169967-1	Falta (14h)
32	16/04/2024	Manhã	Milene	699779-1	Falta (9h)
33	16/04/2024	Manhã	Felipe	12181-1	Falta (9h)
34	16/04/2024	Manhã	Milene	106141-1	Falta (10h)
35	17/04/2024	Manhã	Felipe	114410-1	Falta (8h)
36	19/04/2024	Tarde	Elcio	537187-1	Falta(15)
37	22/04/2024	Manhã	Felipe	30673-1	Falta (9h)
38	22/04/2024	Manhã	Milene	252473-1	Falta (9 h)
39	22/04/2024	Tarde	Elcio	68572-1	Falta(14h)
40	22/04/2024	Tarde	Elcio	378128-1	Falta(15h)
41	23/04/2024	Tarde	Elcio	147589-1	Falta(13h)
42	23/04/2024	Manhã	Felipe	295466-1	Falta (8h)
43	23/04/2024	Manhã	Milene	394100-1	Falta (10h)
44	23/04/2024	Manhã	Felipe	669057-1	Falta (10h)

4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - UNICA Jundiapéba							abril/2024
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 10º T.A. - 22 dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absentéismo	% Absenteísmo	
FISIOTERAPEUTA	528	522	496	94%	26	5%	
NUTRICIONISTA	1ª consulta 110	115	61	96%	54	47%	

	retorno	167	222	204		18	8%
	Grupos educativos	4	4	4		0	0%
	total	281	341	269		72	21%
EDUCADOR FÍSICO		264	230	230	87%	0	0%
TOTAL		1073	1093	995	93%	170	16%

ANÁLISE CRÍTICA

Informamos que no período executamos o total de 995- 93% da meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 54-47% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 18-08% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade. Saliemos que para o atendimento do profissional Fisioterapeuta e Nutricionista seguimos o preconizado pelos conselhos de classe, ou seja, 12 atendimentos diários para os Fisioterapeutas e 13 atendimentos diários para a Nutricionista. Conforme comunicado para a Diretoria do DRG/SMS nos dias 18 e 19/04/2024 a unidade recebeu a visita de manutenção da certificação de qualidade ONA nível pelo -II, onde houve a necessidade da presença dos 02 profissionais - Educador Físico - portanto a meta prevista não foi cumprida em sua integralidade, sendo feito 230-87% do previsto.

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

4.7 - Tabela – Equipe Multiprofissional – UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

AMBULATÓRIO UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO				abril/2024			
ESPECIALIDADES	Meta CG 67/18-22 dias Atendimento Fisioterapia - COFFITO	agendados	realizados	% realiza dos	Absenteís mo	% absenteís mo	
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais		1760	2297	1822	104%	475	21%
NUTRICIONISTA	1ª Consulta	110	103	66	60%	37	36%
	Retorno	167	224	207	124%	17	8%

	Grupos Educativos	4	4	4	100%	0	0%
EDUCADOR FÍSICO	Atividade Física/ Academia	180	184	184	102%	0	0%
	Atividade Aquática/ Hidroginástica	160	174	174	109%	0	0%
TOTAL		2.381	2.986	2.457	103%	529	18%

ANÁLISE CRÍTICA	Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, ou seja, a capacidade técnica para 10 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de 1822-104 % atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 273-98% de atendimentos e 04 grupos educativos no período. O atendimento em promoção à saúde - Educador Físico - também apresentou 102% para as atividades de musculação e dança e 109% para as atividades aquáticas. Houve o absenteísmo de 475-21% para o atendimento individual em fisioterapia e 37-36% para o atendimento nutricional - 1º consulta. Conforme solicitação da SMS houve a desmobilização da unidade em Bras Cubas para o CIAS Centro Integrado de Atendimento à Saúde no período de 04/09/2023 à 15/09/2023 com retomada das atividades em 18/09/2023, onde conforme demonstrado através do ofício nº42/2023 UNICA ocorreram desistências dos atendimentos - reabilitação e promoção à saúde - devido a nova localidade da unidade, porém ressaltamos que devido ao bom atendimento executado pela equipe assistencial e administrativa da unidade, cumprimos 103%-2.457 atendimentos do previsto para o período.						

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

4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					abril/2024		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 -10º T.A.	Atividades esperada CG67.2018- 10º T.A - Troca ofício nº 30/2023; 14/2024; 017/2024	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		431	377	105%	54	13%
ELETOENCEFALOGRAMA – EEG	40		47	40	100%	7	15%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	50	50	44	88%	6	12%
HOLTER	80	40	48	46	115%	2	4%

MAPA	36		45	42	117%	3	7%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150	384	515	396	103%	119	23%
ECOCARDIOGRAMA	150	70	60	55	79%	5	8%
ULTRASSONOGRAMA COM DOPPLER	150	349	442	370	106%	72	16%
ULTRASSONOGRAMA GERAL	300		369	317	106%	52	14%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	3	3	2	67%	1	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	17	20	15	88%	5	25%
NASOFRIBROLANRINGOSCOPIA	70		70	70	100%	0	0%
ESPIROMETRIA	100		137	114	114%	23	0%
ELETRONEUROMIOGRAFIA	100		142	128	128%	14	10%
TOTAL	1706	1919	2379	2016	105%	363	15%

ANÁLISE CRÍTICA

No período era previsto o total de 1.919 exames, e executamos o total de 2.016-105% de exames. Salientamos que houve o envio do ofício nº30/2023 - UNICA solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de USG DOPPLER (alta demanda interna e externa). Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para o exame de PAAG este exame (ofício nº17/2024 UNICA) e também realizamos a troca dos exames de HOLTER para ECG (ofício nº 014/2024 UNICA). Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 363-15% de ausências no período.

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

4.9 - 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 CG 67.2018- 8º T.A - SADT				abril/2024		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 8º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	670	543	81%	127	19%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	2034	1670	111%	364	18%
TOTAL	3000	2704	2213	82%	491	18%

ANÁLISE CRÍTICA

Radiologia: Considerando a necessidade de implementação do serviço de radiologia com locação de equipamentos 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 espaço - 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 e nº 20/2023, onde estamos no aguardo para a autorização do conserto, portanto relatamos que para a UBS Vila Suíssa, desde o início de implantação do serviço - novembro/2022 - o prestador de serviço está mantendo um equipamento móvel / portátil, onde não é possível a execução de algumas modalidade de exames, portanto não é possível completar a agenda.

Para o período executamos o total de 543-81% de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 1670-111% exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo 19%-127 para a UBS Vila Suíssa e 18%-364 para a UBS Jundiapéba.

De acordo com o relatório enviado pelo prestador de serviço, temos 99% de conformidade para a entrega dos laudos - prazo de até 5 dias - para ambas unidades. Conforme determinação da Diretoria do DRG a execução dos exames de USG foi finalizada em dezembro/2023.

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.

Conforme rotina, solicitamos o relatório de erros / inconsistência para o Setor de Faturamento, onde a " inconsistência" foi para situação 035 - raça-cor: inválido. Destacamos que as correções foram executadas pela Administração da unidade no sistema mv e cadweb porém ressaltamos a importância da equipe administrativa da atenção básica (unidades de saúde) - ao receber o usuário na rede de saúde, questionar sobre a raça de maneira respeitosa.

Unica Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA						abril/2024	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMA DO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO	
		Não houve!					

Unica Fisioterapia

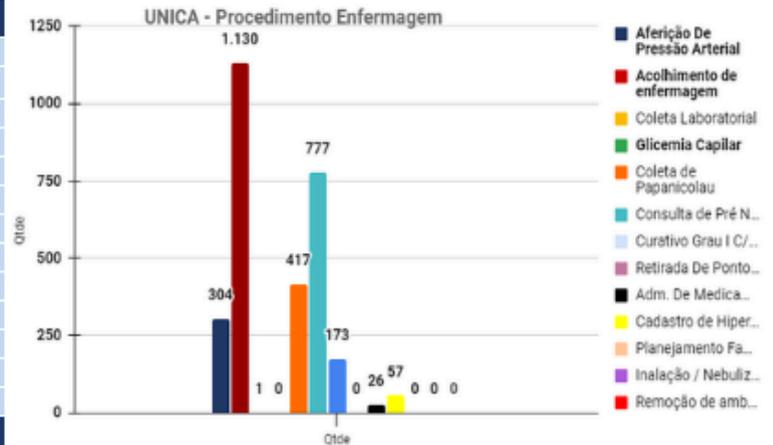
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					abril/2024	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
05/04/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	08H00	sem previsão	Robson SMS	05/04/2024 08H16
12/04/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	08H37	sem previsão	Robson SMS	12/04/2024 09H00
17/04/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H00	sem previsão	Robson SMS	17/04/2024 08H10

6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

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

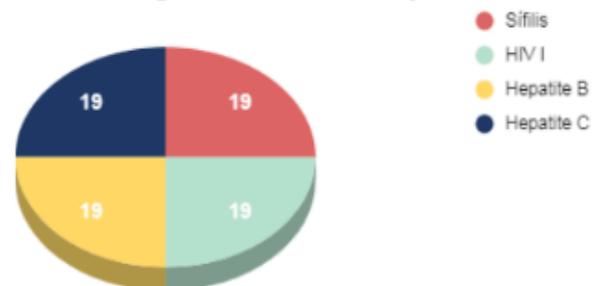
UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

UNICA - Procedimento Enfermagem	Qtde
Aferição De Pressão Arterial	304
Acolhimento de enfermagem	1.130
Coleta Laboratorial	1
Glicemia Capilar	0
Coleta de Papanicolau	417
Consulta de Pré Natal	777
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	173
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	0
Adm. De Medicamentos Em Atenção Básica (Por Paciente)	26
Cadastro de Hipertensão	57
Planejamento Familiar	0
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	0
Total	2885



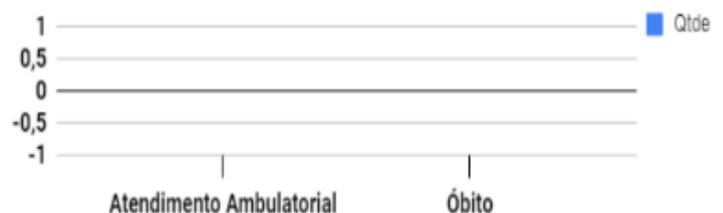
UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	19
Sífilis Gestante	0
HIV I	19
HIV I Gestante	0
Hepatite B	19
Hepatite C	19
Total	76

UNICA - Registro de Teste Rápido



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	3
Total	3

Comissão de Revisão de Óbitos



Comissão de Revisão de Óbitos	Qtde
Atendimento Ambulatorial	0
Óbito	0
Total	0

Fonte de Dados Mvsigss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 2885 procedimentos de enfermagem no período. Dos testes rápidos realizados não encaminhamos nenhum paciente para tratamento, pois todos realizados deram resultados não reagentes e todos os exames foram realizados em paciente pré operatório de vasectomia.
Tivemos no período 3 encaminhamentos para rede Hebe Camargo, ambas pacientes realizaram Core biópsia (biópsia de nódulo mamário) e tiveram como diagnóstico CA de mama.
Não tivemos nenhuma remoção no período.

UNICA - Curativo Crônicos - 2ª a 6ª feira	Realizados
Total de Curativo - Procedimento BOTA UNNA	167
Total de Curativo - Procedimento Outras Coberturas	6
Total de Curativo	173

ANÁLISE CRÍTICA

"Desde Abril/2021, iniciamos na UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial a Linha de Cuidado Curativo Vascular, com referência no tratamento de BOTA de UNNA.

Os pacientes são avaliados pelo especialista vascular e se houver indicação para tratamento com Bota de Unna, são direcionados para avaliação com a Enfermeira Assistencial e inserido na linha de cuidado, onde realizamos o acompanhamento semanal da lesão, com avaliação e relatório fotográfico, registrando os parâmetros mensurados em prontuário. Pacientes inseridos na linha de cuidado são acompanhados pela equipe multidisciplinar, médico vascular, enfermeira e técnico de enfermagem.

Em Junho/2022, implantamos o certificado de conclusão da Linha de Cuidado Curativo (LCC), para os pacientes que concluíram o tratamento com a Bota de Unna, que apresentaram a cicatrização total da lesão, parabenizando também o usuário pela conclusão do tratamento.

No mês de Abril/2024, paciente W.A.P, 56 anos, recebeu alta do tratamento com a Bota de Unna, iniciou tratamento em 12/2023 apresentava lesão em região maleolar direita, permaneceu no ambulatório por 5 meses, recebendo alta em 10/04/2024, onde foi entregue Certificado de conclusão de tratamento, abaixo segue as fotos da evolução do tratamento."

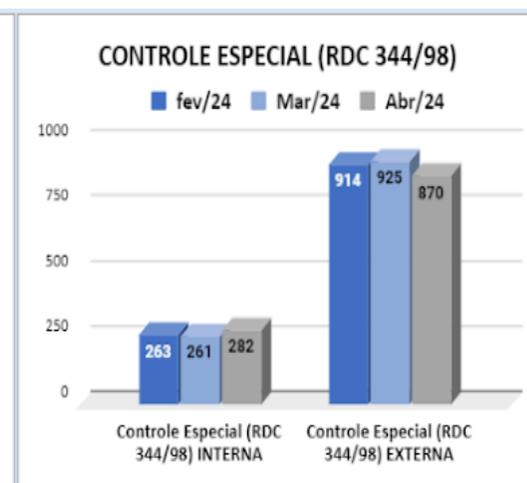
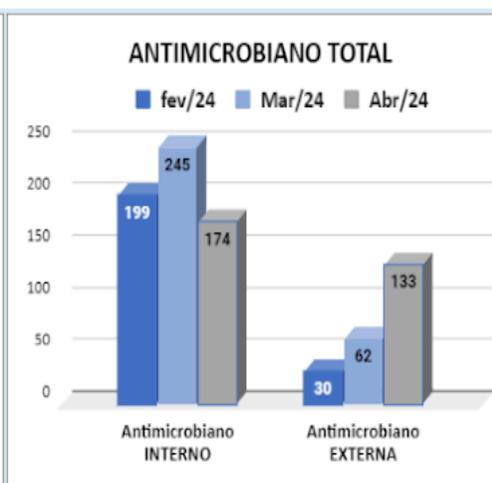


7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

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 Abril/2024:

Unica Jundiapéba

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial			
	fev.-24	mar.-24	abr.-24
Receitas Atendidas	6344	8590	7862
Receitas Total	4938	7097	6403
Receitas INTERNAS	1928	3449	2932
Receitas EXTERNAS	3010	3648	3471
Antibimicrobiano Total	229	307	307
Antimicrobiano INTERNO	199	245	174
Antimicrobiano EXTERNA	30	62	133
Controle Especial (RDC 344/98) Total	1177	1186	1152
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	263	261	282
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	914	925	870



ANÁLISE CRÍTICA - Abril 2024

Receitas atendidas na Unidade: Ao analisarmos a quantidade de receitas atendidas, podemos verificar que tivemos uma diminuição no número de pacientes atendidos em nossa Unidade, em comparação ao mês anterior (Março). Esta diminuição ocorreu pois no mês em análise tivemos alguns medicamentos em falta pelo almoxarifado da Prefeitura (Sinvastatina, Carbonato de Cálcio, Captopril).

Receitas de antimicrobiano: Se analisarmos com o mês anterior (Março/2024) podemos perceber que o número de receitas atendidas teve uma diminuição em sua quantidade.

Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram uma leve queda em relação ao mês anterior, mesmo se compararmos que o mês teve mais dias de atendimento.

APONTAMENTOS ALMOXARIFADO - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

No mês de Abril não tivemos falta dos materiais de enfermagem.

8. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial no mês de abril/2024.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	99	≥80%	87,9%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	87		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	3.072	>15%	17%
Nº de altas ambulatoriais	523		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3.512	<25%	13%
Nº de faltosos em consultas	440		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	397	<5%	0,5%
Total de Cirurgias Canceladas	2		
ANÁLISE CRÍTICA	Salientamos que a unidade continua empenhada na oferta de pesquisa de satisfação para usuário, onde no período obtivemos 87,7% de usuários satisfeitos na unidade.		

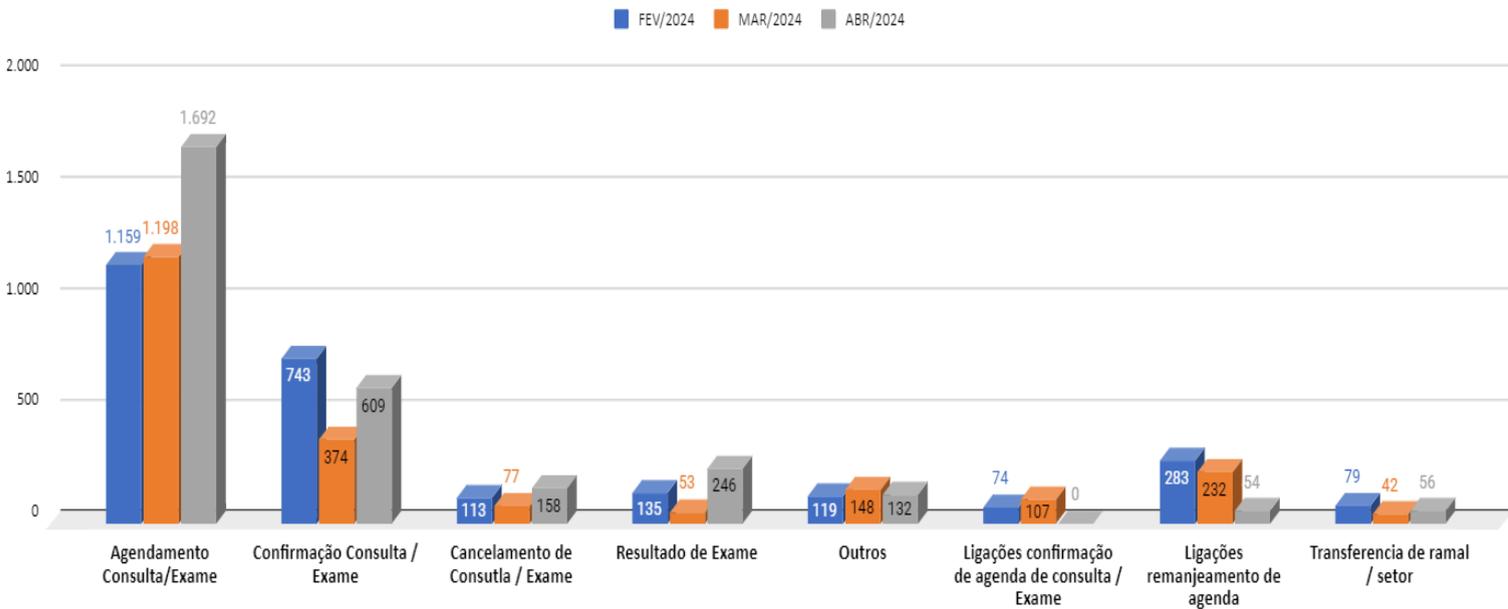
9. SERVIÇO CALL CENTER

9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

Abaixo tabela com dados de produção - controle interno - referente ao mês de abril/2024:



Quantitativo Geral - Produção Call Center



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

DADOS CALL CENTER				
QUANTITATIVO GERAL				
Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	fevereiro/2024	março/2024	abril/2024	(%) mês vigente
Agendamento Consulta/Exame	1.159	1.198	1.692	74%
Confirmação Consulta / Exame	743	374	609	27%
Cancelamento de Consulta / Exame	113	77	158	7%
Resultado de Exame	135	53	246	11%
Outros	119	148	132	6%
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	74	107	0	0%
Ligações remanejamento de agenda	283	232	54	2%
Transferencia de ramal / setor	79	42	56	2%
TOTAL	2.705	2.231	2.947	
ANÁLISE CRÍTICA	Conforme controle interno, recebemos o total de 2.947 ligações, onde 74% foi para o agendamento de consultas e exames e 27% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: transferência setor, resultado de exames, cancelamento de consultas e exames e etc.			

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

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.
- OUVIDORIA** : A Ouvidoria da Saúde é um atendimento especializado da Ouvidoria Geral e um importante instrumento de avaliação da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS –

Sistema Único de Saúde. Demonstrado no quadro abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através da Central de Atendimentos – 156.

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

UNICA Jundiapéba

UNICA Fisioterapia

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

FAÇA SUAS SUGESTÕES

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

Data: _____

Nome: _____
Sexo: F M Idade: _____ Tel.: _____
Bairro: _____ SIS: _____

SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

ATENDIMENTO

Educadores Físicos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Exames por Diagnóstico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Fisioterapeutas	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

ATENDIMENTO

Agilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Educação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

SIS SECRETARIA DE SAÚDE PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

ATENDIMENTO

Agilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Educação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

SERVIÇOS

Recepção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Sinalização	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Limpeza	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Fisioterapia/ Escola da Coluna	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Nutrição	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atividade Física Musculação/ Dança	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atividade Física Hidroginástica	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Aula de Artesanato	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Aula de Informática	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Data: / /

Nome: _____

Sexo: F M Idade: __ Telefone: (__) _____

Bairro: _____ SIS: _____

SUGESTÕES

CEJAM UNICA UNICAP MOGI DAS CRUZES

9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA JUNDIAPEBA

abril/2024

Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação /Sugestão/ Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	12/04/2024	Elogio	Maria José Ferreira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
2	05/04/2024	Elogio	Vanderlucia Aparecida Cunha	Que continue o Cejam - todos os funcionários excelentes.	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
3	05/04/2024	Elogio	Celso da Silva	Excelentes Funcionários, comprometidos com o bom desempenho de suas funções, bem como a atenção aos pacientes.	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

4	08/04/2024	Elogio	Benedito Fonseca	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
5	03/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
6	08/04/2024	Elogio	Adília Maria de Santana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
7	08/04/2024	Elogio	Maria José C . Ferreira	Continue assim... Parabéns!	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
8	08/04/2024	Elogio	Marilza de Jesus	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
9	08/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

10	10/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
11	03/04/2024	Elogio	Cleide Luzio	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
12	11/04/2024	Elogio	Reginalva Dantas	Cintia maravilhosa, educadíssima - eu amo ser atendida por ela e pela Roberta também. São duas maravilhosas!! Deus abençoe vocês...	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
13	11/04/2024	Elogio	Sem informação	O segurança Dario é muito educado, prestativo, ajuda bastante os pacientes... tudo ótimo!	15/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
14	17/04/2024	Elogio	Reginalva Dantas	Dra Conceição maravilhosa, educadíssima além de orientar com toda paciência, amor e carinho.	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
15	12/04/2024	Reclamação	Rosivania	A Farmácia demora muito a chamar - fui na farmácia reclamar pela demora e estava duas recepcionista conversando.	26/04/2024- Iremos comunicar a liderança do setor para orientar as tec. de farmácia em se atentar ao painel de senhas, para que os pacientes não fiquem aguardando por um longo período. Att. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

16	17/04/2024	Elogio	Reginalva Dantas	Nota 1000 - para atendente Cintia da marcação, Roberta e segurança Dário - todos educados e atenciosos.	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
17	17/04/2024	Elogio	Antonio Cleonilda	Recepcionistas estão todas de parabéns - são gentis, educadas e prestadoras.	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
18	17/04/2024	Elogio	Sem informação	Passei na nutricionista - ela é maravilhosa.	26/04/2024- 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 - Aux. Tec. Adm
19	11/04/2024	Elogio	Sem informação	Socorro é uma funcionária, maravilhosa, super gentil, atenciosa e educada.	26/04/2024- 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 - Aux. Tec. Adm
20	17/04/2024	Elogio	Reginalva Dantas	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
21	08/04/2024	Elogio	Celso Bernardo da Silva	Elogio: A fisioterapeuta Adriana tem um ótimo desempenho. Sugestão: A academia poderia voltar a oferecer aos seus usuários a opção de fazer ginástica e hidro.	26/04/2024- O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Sugestão: Devido a demanda de alunos e a lista de espera, foi destinado apenas uma opção para conseguirmos abranger o maior número de idosos na academia. Att. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

22	11/04/2024	Elogio	Neuza	Elogio: ótimo, a academia é muito boa para nós. Sugestão: Colocar uma auxiliar para a Josy na parte da manhã.	26/04/2024- 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. Sugestão: Já disponibilizamos uma colaboradora para auxiliar a funcionária mencionada nos dias de maiores atendimentos. Att. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
23	11/04/2024	Elogio	Maria Ferreira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
24	17/04/2024	Elogio	Celso B da Silva	A Professora Nicole tem um excelente desempenho, diversifica seu trabalho, nos proporciona uma aula prazerosa, sem contar com a atenção e o carinho com os alunos.	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
25	05/04/2024	Elogio	Maria do Carmo Ribeiro	A UNICA está de parabéns.	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
26	15/04/2024	Elogio	Edilon Miguel Ferreira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
27	11/04/2024	Elogio	Benedito Viena Brito	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

28	05/04/2024	Elogio	José Francisco de Gois	Professora Nicoli nota 1000 - excelente nas suas atribuições como minha professora de hidroginástica.	26/04/2024- O elogio será repassado para a profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
29	10/04/2024	Elogio	Benedito Santana Oliveira Neves	Não vejo como fazer sugestão pois todo o atendimento e prédio são excelentes mesmo com a quantidade de pacientes que a UNICA atende e o volume de pessoas que circulam no prédio - gostaria de elogiar em especial o Dr. Rodrigo Gil e sua equipe. Também a funcionária Kaliane (recepção) muito atenciosa.	26/04/2024- O elogio será repassado para os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
30	03/04/2024	Sugestão	Maria Zélia	Colocar mais médicos para que o tempo de espera seja melhor.	26/04/2024- Informamos que o atendimento médico no Hospital Dia é agendado, porém reforçamos que cada especialista médico tem um tempo para atendimento e execução do procedimento cirúrgico.
31	03/04/2024	Elogio	Dorival Monteiro da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
32	22/03/2024	Elogio	Jonatha Fernandes Rodrigues	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
33	20/03/2024	Elogio	Antonio Carlos Nascimento	Muito bom atendimento, super atenciosos e educados.	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

34	22/03/2024	Elogio	Josefina de Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
35	20/03/2024	Elogio	Pedro Vasco da Rocha	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
36	10/04/2024	Reclamação	Sem informação	Demora no atendimento médico - profissional não foi no dia da consulta e ligaram para remarcar - e marcam em uma longa data.	26/04/2024- Solicitamos aos profissionais médicos que qualquer divergência terão que comunicar a chefia imediata com brevidade, para que tenhamos tempo hábil de comunicar os pacientes. Att. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
37	27/03/2024	Elogio	Emanuela D. S Dias	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
38	05/04/2024	Elogio	Jaime Borges	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
39	03/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
40	11/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

41	27/03/2024	Elogio	Almir Romano do Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
42	27/03/2024	Elogio	Ana Paula P da Silva Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
43	03/04/2024	Elogio	Fabiano Medeiros de Souza	Um atendimento excelente.	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
44	11/04/2024	Elogio	Marcelina da Penha Camargo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
45	05/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
46	05/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
47	11/04/2024	Elogio	Lourdes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
48	03/04/2024	Elogio	Maria Rita de Cassia Nascimento	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
49	03/04/2024	Elogio	Nilceia Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
50	11/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
51	03/04/2024	Elogio	Fernandes de Souza Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
52	03/04/2024	Elogio	Daiane Maria Leal	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
53	09/04/2024	Elogio	Maria do Socorro C. Carvalho	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

54	02/04/2024	Elogio	William	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
55	02/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
56	03/04/2024	Elogio	Sheila	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
57	03/04/2024	Elogio	Vania Melo Difers	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
58	03/04/2024	Elogio	Marly	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
59	09/04/2024	Elogio	Vanilda Aparecida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

60	03/04/2024	Elogio	Benedita Victor Brito	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
61	11/04/2024	Elogio	Floriza R. de Soares	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
62	14/04/2024	Elogio	Yurika Saito de Almeida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
63	03/04/2024	Elogio	Suzi Camargo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
64	03/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
65	03/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
66	02/04/2024	Reclamação	Marcia Aparecida Andrade	Mal atendimento na recepção.	26/04/2024- Iremos verificar o ocorrido, além disso, iremos ressaltar com a equipe a necessidade de manter um atendimento humanizado e com cordialidade a todos os usuários. Att. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

67	11/04/2024	Elogio	Carla Pereira	Dra Giuliana é uma ótima médica e Ana Paula é maravilhosa.	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
68	09/04/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
69	03/04/2024	Sugestão	Jessica Ribeiro de Movimento	Sugestão: Placas com horários de entrega dos controles especiais e escala dos funcionários.	Informamos que a unidade conta com 01 profissional Farmacêutico que executa a jornada de trabalho das 08:00 às 17:00 horas, onde conforme previsto em regime CLT, tem horário de almoço 1 hora de almoço.No momento em que o profissional Farmacêutico está almoçando não é possível a entrega de medicações que são contemplam a portaria nº344/2018, portanto a equipe está orientada a direcionar os usuários e familiares para outros locais de atendimentos. Iremos verificar a possibilidade de fixação desta solicitação - horário de entrega de medicações de controle especial.
70	11/04/2024	Sugestão	Cristiano	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
71	01/04/2024	Elogio	Carlos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/04/2024- 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. Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				abril/2024
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	#396375	Elogio	O requerente elogia o atendimento da funcionária Thais do unica de Jundiapéba, relata que a mesma foi muito dedicada e explicou tudo que lhe foi perguntado com muita paciência.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada e a equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
2	#398508	Elogio	Requerente registra elogio para a atendente TAIS, que é muito educada, prestativa e muito atenciosa	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
3	#587442	reclamação	vim retirar medicação hoje no mesmo horário que sempre retiro e hoje falaram que não dá pra entregar pois o farmacêutico não está porém não há nenhuma placa com a informação de qual horário devemos retirar a medicação controlada e nas escalas na unidade não consta o nome do farmacêutico responsável quando questionei sobre disseram que tinha uma placa na farmácia onde dizia que só haveria a dispensação mediante ao farmacêutico porém não tem nada com essa informação vou chegar atrasada no trabalho devido a isso uma funcionária da farmácia foi mal educada e uma outra que foi chamada para conversar comigo ficou me cercado como se eu fosse roubar ou agredir alguém nunca fui tratada tão mal num ambiente de saúde como esse é um descaso com a população vou deixar abaixo a escala que está aqui na parede da cozinha única.	Informo que está previsto no contrato da unidade apenas 1 farmacêutico em nosso quadro de colaboradores. A dispensação de medicamentos controlados são entregues somente pelo profissional mencionado, que encontra-se na unidade das 08:00 às 17:00 horas, exceto no horário das 11:00 às 12:00 hrs - devido a realização do horário de almoço, estabelecido na legislação trabalhista - visto que o farmacêutico antecipar ou retardar o seu horário mediante a necessidade ao fluxo da unidade. Em relação aos anexos, conforme descrito são: escalas de enfermeiros e técnicos de enfermagem e a outra, escala médica diária. As funcionárias estavam tentando minimizar o transtorno, visto que havia atendimentos sendo realizados no corredor e outros pacientes aguardando. Por fim, tentamos disponibilizar uma declaração de horas, porém a requerente alegou que o seu serviço não aceitaria. Estamos à disposição. Att. Sheila Cristina - ATA

4	#397812	Elogio	A requerente elogia as funcionárias do unica de jundiapéba, funcionária jéssica e cintia, ambas são maravilhosas e atenciosas.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para as profissionais mencionadas. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
5	#397824	reclamação	requerente relata que seu filho passou com urologista do unica jundiapéba no dia 07/03 dr marcelo, o mesmo encaminhou com urgência para o cirurgião ao chegar no hospital dr arnaldo passou em consulta e o mesmo não faz a cirurgia que o mesmo precisa, precisava ser um cirurgião urologista e não um que faça apenas pequenas cirurgias.	Informo que o paciente passou em consulta e foi solicitado um encaminhamento para urologista cirúrgico - em contrapartida, o paciente também aguardava uma avaliação com o cirurgião de pequenas cirurgias (no qual foi agendado no Hospital Arnaldo), solicitação de outro profissional no ano passado. - Em contato com a mãe do paciente, Sr. Célia, informo que a mesma deverá aguardar a ligação da secretaria para agendamento do urologista - cirúrgico.
6	#398090	Elogio	O requerente registra elogio para a farmácia do UNICA de Jundiapéba , e para a funcionária Michele que trabalha na administração , pois relata que toma remédios contínuos e eles sempre a avisam quando o remédio chega , e sempre ajudam com os problemas. atendimento excelente .	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada e equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
7	#398875	Elogio	Requerente gostaria de elogiar o doutor Gustavo (Vascular) do Única de Jundiapéba, relata que é muito atencioso ,muito prestativo e educado com os pacientes . obs: gostaria que o mesmo permanecesse na unidade ,pois seu atendimento é excepcional.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional médico mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
8	#399394	Elogio	A requerente gostaria de elogiar a atendente Kelia do Unica de Jundiapéba, relata que é muito prestativa ,educada ,atendimento excelente.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada e equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

9	#398632	reclamação	requerente reclama com relação a atendente roberta no unica de jundiapéba, relata que a cerca de um mês compareceu no local para fazer agendamento com a dr kelly endocrinologista e a funcionária não havia colocado seu nome para o agendamento, descobriu a situação quando foi fazer um exame na unidade e foi informada por outra funcionária que seu nome não estava no agendamento.	Olá, boa tarde! Verifiquei na lista de espera e constava o nome da requerente - acredito que a funcionária não tenha localizado anteriormente - contudo, informei o agendamento da consulta com a Dra Kelly para o dia 13/05/2024 às 09:40hrs - Att. Sheila Cristina - ATA
10	#400450	Elogio	O solicitante elogia o atendimento recebido pelo dr. jerônimo vascular e a todos do única de jundiapéba. são excelentes profissionais.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional médico mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
11	#399393	reclamação	A requerente reclama que é a segunda vez que a Unica Jundiapéba liga desmarcando a consulta de seu filho Daniel Miguel Fernandes Dantas com o fonoaudiólogo. Pede-se providências porque estava agendada para amanhã 02/04/2024 e agora remarcaram para o dia 12/04/2024.	Olá, lamentamos o ocorrido - quando ocorre algum imprevisto com a profissional, solicitamos para a mesma comunique o quanto antes para que possamos entrar em contato com os pacientes - assim, não ocasionando transtorno de percurso. Att. Sheila Cristina - ATA
12	#400805	Elogio	O solicitante entra em contato elogiando o atendimento da funcionária kélia sdo única de jundiapéba. informa que a mesma o tratou muito bem, foi muito eficiente em atender sua solicitação com muita educação e cordialidade.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
13	#591890	reclamação	conforme protocolo anexo desde 28/12/2023 estou aguardando marcação de USG Próstata Transretal e passados + 90 dias ainda sem retorno	Agendamento do exame realizado para o dia 09/05/2024 às 16:00hrs na UNICA Jundiapéba. Orientações dos preparos realizados via telefone. Att. Sheila Cristina - ATA

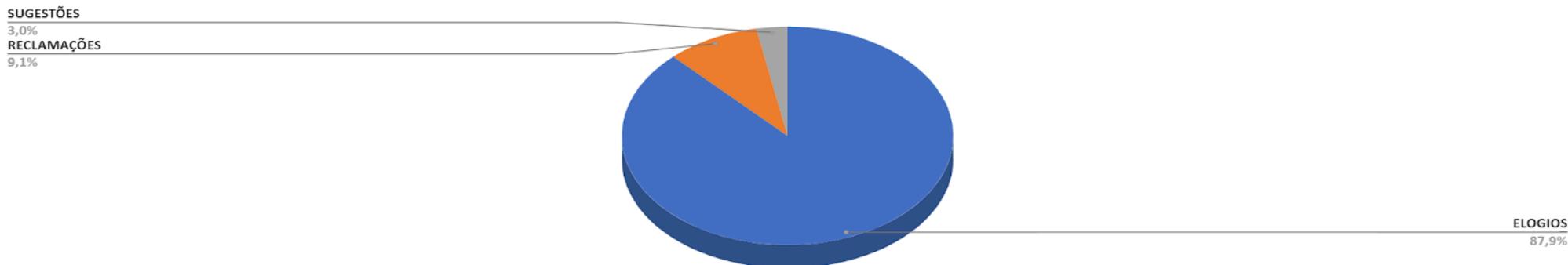
14	#595481	Elogio	Gostaríamos de elogiar o atendimento do Dr Niceas foi gentil, educado e atencioso. Minha mãe foi muito bem atendida.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
15	#401888	Elogio	A solicitante elogia o atendimento da professora Nicole, que ministra aulas de ginástica no única de Jundiapéba. informa que sua mãe faz aulas no local há 1 mês e já sentiu muita melhora na qualidade de vida, além da professora ser muito atenciosa.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
16	#401836	Elogio	A requerente registra elogio para a Professora NICOLE , que atende a todos sem exceção , é muito educada , muito prestativa , muito atenciosa e passa as orientações com o maior carinho e cuidado. uma excelente profissional.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
17	#401463	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a instrutora Nicole da academia do Única de Jundiapéba ,relata que é muito atenciosa ,ajuda muito todos os pacientes, sempre prestativa ,muito dedicada.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
18	#401391	Elogio	A requerente registra elogio para a atendente CAMILA RIBEIRO , que ajudou a requerente sendo muito educada e atenciosa, uma excelente funcionária.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
19	#592867	reclamação	faço acompanhamento com o urologista e passei em consulta pela última vez em 30/11/2023(conforme mostra receita médica em anexo) fiz os exames solicitados em dezembro de 2023 e janeiro de 2024 em fevereiro fui pessoalmente a UNICA agendar retorno diante da falta de vaga entrei na lista de espera. o problema é que até a presente data não foi	Olá, boa tarde! Visualizamos no sistema que o paciente possui um agendamento com o urologista para o dia 13/05 às 10:00hrs na UNICA Jundiapéba.

			agendado meu retorno e como sabemos os exames têm seus respectivos prazos de validade razão pela qual solicito revisão e agendamento do retorno o mais breve possível	
20	#403091	Elogio	O solicitante elogia o atendimento do dentista Dr. Felipe Augusto, buco-maxilo do única Jundiapéba, bem como toda sua equipe. Informa que o atendimento é ótimo, são todos muito educados e atenciosos, agradece muito.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
21	#403231	Elogio	A solicitante elogia o atendimento da funcionária Kézia do única de Jundiapéba. Informa que atende a todos muito bem, muito atenciosa.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
22	#403251	Elogio	Gostaria de elogiar o atendimento do Dr. Niceas, gentil, atencioso, educado, fui muito bem atendida.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
23	#403601	Elogio	A solicitante elogia o atendimento das funcionárias Cintia, Roberta e Lidiane do única de Jundiapéba. Diz que foi muito bem atendido, são muito atenciosas.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para as profissionais mencionadas. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
24	#597567	Elogio	Quero falar que sou bem atendida pelos profissionais. Do atendimento ao médico.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para nossa equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

25	#404997	Elogio	O requerente registra elogio para o médico Nicéia , relata que ele é muito educado e muito atencioso , Relata que foi um excelente atendimento.	Olá, boa tarde! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
26	#404918	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a equipe do Única de Jundiapéba ,em especial ao doutor Jerônimo ,relata que é muito atencioso ,prestativo ,educado ,também a enfermeira Ana Lúcia e o auxiliar João ambos prestativos ,atenciosos ,todos estão de parabéns ,excelente atendimento.	Olá, boa tarde! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para os profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
27	#406090	Elogio	O solicitante elogia o atendimento de socorro do única de jundiapéba. a mesma é muito educada e eficiente, faz um excelente trabalho, trata a todos muito bem.	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
28	#405772	Elogio	A solicitante elogia o atendimento da funcionária camila ribeiro do única jundiapéba. informa que a funcionária é muito respeitosa, competente e esclarecedora em suas dúvidas. agradece pelo atendimento.	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário



	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	65	22	87	87,9%
RECLAMAÇÕES	3	6	9	9,1%
SUGESTÕES	3	0	3	3,0%
TOTAL	71	28	99	

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 99 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 87 - 87,9% para elogios, 9-9,1% para reclamações e 3-3% para sugestões. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

UNICA Fisioterapia

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA FISIOTERAPIA

abril/2024

Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação /Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	26/04/2024	Elogio	João Maria Donizete	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/04/2024 - 10h30 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
2	26/04/2024	Reclamação	Adalgisa Mota	Consertar os dois aparelhos que estão danificados na musculação.	Sem informação para contato.
3	26/04/2024	Elogio	Ana Angélica Ribeiro	Muito bom o ambiente,os colegas e o professor, tudo muito divertido e agradável.	Sem informação para contato.
4	26/04/2024	Reclamação	Branca Martins Dias	Iniciar a sala de pilates porque a sala já está pronta.	Sem informação para contato.
5	26/04/2024	Elogio	Josefa Martins	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.

6	26/04/2024	Elogio	Zélia Maria	Bom.	Sem informação para contato.
7	26/04/2024	Elogio	Silvana	Tudo bom.	29/04/2024 - 10h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
8	26/04/2024	Elogio	Terezinha Lourdes	Adoro tudo, não tenho nada a reclamar.	29/04/2024 - 10h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
9	26/04/2024	Reclamação	Terezinha Lourdes	O ônibus poderia parar mais próximo e poderia ser melhor.	29/04/2024 - 10h38 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
10	26/04/2024	Elogio	Terezinha Lourdes	Professor Rong é uma maravilha, ele é muito bom.	29/04/2024 - 10h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
11	26/04/2024	Elogio	Fátima Ribeiro	Tudo ótimo.	29/04/2024 - 10h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
12	26/04/2024	Elogio	Fátima Ribeiro	O atendimento é excelente e a limpeza é impecável, a fisioterapia é sensacional em especial a fisioterapeuta Mayara.	29/04/2024 - 10h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
13	26/04/2024	Reclamação	Fátima Ribeiro	Ruim é a distância.	29/04/2024 - 10h34 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
14	26/04/2024	Elogio	Miriam	Tudo ok.	Sem informação para contato.

15	26/04/2024	Elogio	Nerci de Oliveira	Tudo ok.	29/04/2024 - 10h34 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
16	26/04/2024	Reclamação	Nerci de Oliveira	A distância é difícil.	29/04/2024 - 10h34 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
17	26/04/2024	Elogio	Rosário	Tudo muito bom.	29/04/2024 - 10h35 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
18	26/04/2024	Elogio	Maria Vitalina	Tudo ótimo.	29/04/2024 - 10h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
19	26/04/2024	Elogio	Ezilda	Bom.	Sem informação para contato.
20	24/04/2024	Elogio	Joana Marcondes	Ok.	25/04/2024 - 10h37 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
21	24/04/2024	Elogio	Niromar	Tudo ok.	25/04/2024 - 10h36 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
22	24/04/2024	Reclamação	Niromar	Sobre a lista de espera, está bem demorado para chamar.	25/04/2024 - 10h36 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.

23	24/04/2024	Elogio	Massumori	Somos bem atendidos.	25/04/2024 - 10h37 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
24	24/04/2024	Elogio	Maria Aparecida	Tudo muito bom.	Sem informação para contato.
25	24/04/2024	Elogio	Odete	Tudo ótimo.	Sem informação para contato.
26	24/04/2024	Elogio	Antonio Pantaleão	Tudo ok.	25/04/2024 - 10h39 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
27	24/04/2024	Reclamação	Maria Tereza de Jesus	Precisamos de médicos.	Sem informação para contato.
28	24/04/2024	Elogio	Maria Eugenia	Tudo ótimo.	25/04/2024 - 11h02 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
29	24/04/2024	Elogio	Sonia Maria	Tudo ok.	25/04/2024 - 11h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
30	24/04/2024	Elogio	Leni	Muito bom.	25/04/2024 - 11h05 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
31	23/04/2024	Sugestão	Leni	Gostaria de fazer mais atividades em vez só de uma (exemplo hidroginástica e musculação)	24/04/2024 - 11h05 - Em contato telefônico com o usuário agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador, esclarecemos os planos de aulas distribuídos em grades.
32	23/04/2024	Elogio	Antonio de Souza	Tudo ok.	24/04/2024 - 11h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
33	23/04/2024	Elogio	Suelena	Tudo ok.	24/04/2024 - 11h32 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

34	23/04/2024	Elogio	Maria das Graças	Tudo ok.	24/04/2024 - 11h32 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
35	23/04/2024	Elogio	Maria das Graças	Os professores e os outros colaboradores são muito bons e educados, os colegas de turma também é muito legal.	24/04/2024 - 11h32 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
36	23/04/2024	Elogio	Nilza Batista	Tudo bom.	24/04/2024 - Número de telefone não existe.
37	23/04/2024	Elogio	Maria Elenice	Tudo ok.	24/04/2024 - 11h13 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
38	23/04/2024	Elogio	Josedite	Tudo bom.	24/04/2024 - 11h15 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
39	23/04/2024	Sugestão	Josedite	Poderia colocar mais bancos para se trocar na aula de hidroginástica.	24/04/2024 - 11h15 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi sinalizado e será estudada pela gestão.
40	23/04/2024	Elogio	Anita	O Professor Rong e a professora Andressa são excelentes, gosto muito da UNICA Fisioterapia.	26/04/2024- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

41	22/04/2024	Reclamação	João Francisco Motta	Peço que alguém dê mais atenção, quando algum aparelho precisa de manutenção, pois temos dois aparelhos na musculação quebrados há algum tempo.	26/04/24 - 12h10 - Em contato telefônico com o usuário, informamos que foi sinalizado para a gestão.
42	22/04/2024	Elogio	João Francisco Motta	Agradeço ao professor Rong pela dedicação e as meninas da recepção muito gentis com todos.	26/04/2024- -12:10 -Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

43	22/04/2024	Elogio	Joaquim Ribeiro de Souza	De um modo geral o desempenho da UNICA é muito bom, essa é a razão que pago meus impostos com satisfação.	26/04/2024- 12:10 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
44	22/04/2024	Elogio	Joaquim Ribeiro de Souza	Gostaria de destacar o grande desempenho e dedicação, atenção com os pacientes, minha fisioterapeuta é a Mayara.	26/04/2024- 12:10 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
45	18/04/2024	Sugestão	Marta Maria da Silva	Aumentar o número de vagas nas atividades de musculação, dança e hidroginástica.	26/04/24 - 10h10 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
46	18/04/2024	Sugestão	Inês Gomes Teixeira	Gostaria de sugerir um acesso na pista para os carros entrarem na UNICA, desde já agradeço.	Sem informação para contato.
47	18/04/2024	Elogio	Marlene Fonseca Gonzaga	Para mim está tudo ótimo, estou sendo muito bem atendida.	26/04/2024- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
48	18/04/2024	Sugestão	José Neves dos Santos	Colocar médico geriatra e psicólogo.	Sem informação para contato.
49	18/04/2024	Elogio	José Neves dos Santos	Parabenizo o professor de atividade física Rong.	Sem informação para contato.
50	18/04/2024	Sugestão	Maria Aparecida de Souza	Colocar médico geriatra e psicólogo.	26/04/24 - 10h20 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
51	17/04/2024	Elogio	Vanda	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/24 - 10h21 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

52	16/04/2024	Elogio	Takayuki Komido	Quero agradecer ao professor Rong e a RT Joelma pela atenção que nos dá e ao Doutor Victor, as recepcionistas e a todos os profissionais da saúde.Obrigado à todos.	26/04/24 10h22 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
53	16/04/2024	Elogio	Graziela	Tudo muito bom e muito limpo e organizado, os colaboradores são muito educados.	26/04/24 - 10h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado .
54	16/04/2024	Elogio	Claudio Edson	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/24 - 10h31 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
55	16/04/2024	Elogio	Leonor Ruiz	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/24 - 10h31 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
56	16/04/2024	Elogio	Graciema da Costa	Na minha opinião sou muito bem atendida, os profissionais são maravilhosos,nos trata com carinho, respeito e amor. Que Deus abençoe a todos	17/04/24 - 09h12 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
57	16/04/2024	Elogio	Maria Vicencia	Tudo ok.	17/04/24 - 09h15 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
58	16/04/2024	Elogio	Regina	Ótimo.	17/04/24 - 09h16 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
59	16/04/2024	Elogio	Ana Maria	Tudo bom.	17/04/24 - 09h17 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
60	16/04/2024	Elogio	Francisco Almeida	Muito bom.	17/04/24 - 09h17 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
61	16/04/2024	Elogio	Maria de Lourdes	Tudo ok.	17/04/24 - 09h18 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

62	16/04/2024	Elogio	Mariana Bittencourt	Sou acompanhante da Roseli Aparecida Alves dos Santos, que passa por sessões de fisioterapia com o fisioterapeuta Alexandre, quero deixar meu elogio e agradecimento a toda equipe, pela educação que faz a diferença além de um ambiente limpo e arejado, todos estão de parabéns pelo atendimento de qualidade prestado.	17/04/24 - 12h48 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
63	16/04/2024	Elogio	Angelica Melo	Sem mais	17/04/24 - 09h19 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
64	16/04/2024	Sugestão	Aparecida da Silva	Precisa ter um médico.	17/04/24 - 12h33 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
65	16/04/2024	Elogio	Benedito Rodrigues	Gostaria de elogiar a toda Equipe pela atenção e presteza de sempre, em especial algumas pessoas que se destacam não só pelo profissionalismo mas também pela pessoa que é, Joelma é maravilhosa de um carinho para com os pacientes sem igual, fisioterapeuta Alexandre por estar sempre atento e mantendo todos para cima, o Saulo (segurança) pela rapidez, sensibilidade, presteza e sempre de muito bom humor, alegrando o dia de quem as vezes nem está muito bem assim. Equipe nota dez.	17/04/24 - 09h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
66	15/04/2024	Elogio	Jandira	Tudo bom.	17/04/24 - 12h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
67	15/04/2024	Reclamação	Jandira	O banheiro do primeiro andar ainda está interditado, poderia melhorar e arrumar logo, por gentileza.	17/04/24 - 12h35 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi sinalizado a gestão para a manutenção do banheiro.
68	15/04/2024	Elogio	Jandira	Todos são bons e agradeço a cada um pelo atendimento e dedicação.	17/04/24 - 12h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

69	15/04/2024	Elogio	Osmar Garcia	Ok.	17/04/24 - 09h23 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
70	15/04/2024	Elogio	Francisco Edson	Ok.	17/04/24 - 09h23 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
71	15/04/2024	Elogio	Geralda	Muito bom, nada a reclamar.	22/04/2024 - 11h20- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
72	15/04/2024	Reclamação	Maria Aparecida	Tenho dificuldade em dias de chuva, devido aos vasos de plantas, atrapalhando a passagem dos pacientes.	Sem informação para contato.
73	15/04/2024	Reclamação	José Rodrigues	Em dia de chuva preciso me molhar, pois os vasos de planta atrapalham a passagem, precisa melhorar a acessibilidade.	Sem informação para contato.
74	15/04/2024	Elogio	Cristiano Ribeiro	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
75	15/04/2024	Elogio	Willian Coelho Macedo	É com muito respeito que venho expressar meus elogios e agradecimento à fisioterapeuta Anna Paula pela dedicação e excelência demonstrada no tratamento da minha esposa Leia Baptista, uma dedicação ímpar ao bem estar e satisfação dos pacientes.	26/04/24 - 10h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
76	15/04/2024	Elogio	Willian Coelho Macedo	À RT Joelma coordenadora minha gratidão.	26/04/24 - 10h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
77	15/04/2024	Elogio	Aparecido José	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	22/04/2024 - 11h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

78	15/04/2024	Sugestão	Maria Gilda	Precisamos de internet para a aula de informática e uma ambulância para intercorrências.	26/04/24 - 10h44 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi sinalizado para a gestão.
79	15/04/2024	Reclamação	Geralda	O banheiro do primeiro andar está interditado, poderia melhorar e arrumar logo.	22/04/2024 - 11h20- Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi sinalizado para a gestão.
80	15/04/2024	Elogio	Geralda	O nutricionista é ótimo, nada a reclamar.	22/04/2024 - 11h20- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

81	15/04/2024	Elogio	Geralda	Agradeço a todos pelo atendimento e atenção.	22/04/2024 - 11h20- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
82	12/04/2024	Elogio	Maria Aparecida	Somente elogios para a unidade.	22/04/2024 - 11h33 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
83	12/04/2024	Reclamação	Teresinha Julia da Costa	A acessibilidade não é boa, o piso é irregular e tem plantas no caminho, onde seria para caminhar em dias de chuva.	Sem informação para contato.
84	12/04/2024	Elogio	Maria Salles	Apenas agradeço, sem indicativos negativos, todos estão de parabéns.	Sem informação para contato.
85	11/04/2024	Elogio	Merces Rodrigues	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
86	11/04/2024	Elogio	Maria Aparecida Vieira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.

87	10/04/2024	Elogio	Maria Augusta Mello	Gosto muito do atendimento, os funcionários são educados, a limpeza é perfeita, os fisioterapeutas são muito atenciosos só tenho elogios.	22/04/2024 - 11h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
88	10/04/2024	Sugestão	Clara Amparo Silva	Seria muito bom termos um médico que nos desse guia para fisioterapia aqui no local.	22/04/2024 - 11h24 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
89	10/04/2024	Elogio	Clara Amparo Silva	Parabéns ao professor Rong pela musculação que é atencioso e orienta conforme nossos limites físicos, sempre alegre e positivo na comunicação.	22/04/2024 - 11h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
90	10/04/2024	Elogio	Clara Amparo Silva	Meus maiores cumprimentos e gratidão ao fisioterapeuta do Alexandre.	22/04/2024 - 11h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
91	10/04/2024	Elogio	Maria José da Conceição	Tudo muito bom, não tenho nada a reclamar.	22/04/2024 - 11h33 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
92	10/04/2024	Elogio	Sueli Maria de Camargo Calixto	UNICA Fisioterapia no bairro do Rodeio é tudo de bom.	22/04/2024 - 11h20- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
93	10/04/2024	Elogio	Sueli Maria de Camargo Calixto	Professor Rong e professora Solange são muito atenciosos, somente agradecer por tudo.	22/04/2024 - 11h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
94	10/04/2024	Reclamação	Nair do Prado Oliveira	Melhorar a escada da piscina, pois somos idosos e o peso do corpo nos braços para entrar ou sair da piscina é difícil.	26/04/24 - 10h44 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi sinalizado para a gestão.
95	10/04/2024	Reclamação	Nair do Prado Oliveira	Colocar ponto de ônibus em frente à unidade, pois estamos andando muito até o ponto, quando descemos do ônibus, e para voltar para casa.	26/04/2024 - 10h44 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

96	10/04/2024	Elogio	Iracema dos Santos da Silva	Faço aulas com a professora Solange de crochê, fuxico e memória e as aulas são ótimas.	22/04/2024 - 11h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
97	10/04/2024	Elogio	Iracema dos Santos da Silva	A unidade é excelente para todas as idades.	22/04/2024 - 11h20- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
98	10/04/2024	Elogio	Eliana Melo	Gratidão à equipe da UNICA, excelente atendimento no grupo de coluna, parabéns ao fisioterapeuta Alexandre.	Sem informação para contato.
99	10/04/2024	Elogio	Geni	Nada a reclamar somente elogios.	22/04/2024 - 11h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
100	10/04/2024	Elogio	Geni	A professora Sheyla é maravilhosa e muito boa.	22/04/2024 - 11h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
101	10/04/2024	Elogio	Margarida	Sou muito bem tratada, agradeço a todos pela atenção e dedicação.	22/04/2024 - 11h36 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
102	09/04/2024	Elogio	Hélio Souza Mello	Muito bom e organizado, o ambiente é bom.	22/04/2024 - 11h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
103	09/04/2024	Elogio	Hélio Souza Mello	O atendimento de todos é muito bom, realmente a unidade é um exemplo e inspiração para outros locais.	22/04/2024 - 11h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
104	09/04/2024	Elogio	Hélio Souza Mello	Sou acompanhante do Senhor Hélio Souza e gostaria de destacar que todos são nota dez.	22/04/2024 - 11h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
105	09/04/2024	Elogio	Maria Eliene	Tudo ótimo.	22/04/2024 - 11h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

106	09/04/2024	Elogio	Domingos Moreira	Tudo bom.	22/04/2024 - 11h39 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
107	09/04/2024	Elogio	Eunice	Muito boa a unidade.	22/04/2024 - 11h39 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
108	Sem informação	Elogio	Maria Aparecida	Só tenho palavras de gratidão a todos, principalmente ao professor de informática Ailton.	Sem informação para contato.
109	Sem informação	Elogio	Cristiano Ribeiro da Silva	Sou muito grata por todos da Unica Fisioterapia, muito educados e acolhedores e não tenho palavras para agradecer.	Sem informação para contato.
110	08/04/2024	Elogio	Sueli Maria Camargo Calixto	Nada a sugerir, todos os setores são muito atenciosos.	Sem informação para contato.
111	08/04/2024	Elogio	Sueli Maria Camargo Calixto	Professora Solange muito atenciosa, o curso da memória foi benéfico para mim.	Sem informação para contato.
112	08/04/2024	Reclamação	Mario Contini	Vestiário da hidroginástica muito pequeno.	Sem informação para contato.
113	08/04/2024	Elogio	Silvio Roberto dos Santos	Expresso toda minha gratidão pela equipe da Unica Fisioterapia por propiciar uma experiência maravilhosa, que tive durante os atendimentos com os fisioterapeutas.	Sem informação para contato.
114	08/04/2024	Elogio	Silvio Roberto dos Santos	Recepcionistas e equipe da limpeza, os seguranças e o professor Ailton que é amigo dos idosos.	Sem informação para contato.
115	08/04/2024	Elogio	Josefina Lima	Continuar assim como está. Obrigada.	17/04/24 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
116	08/04/2024	Elogio	Corina Cordeiro	Sou muito grata por ter essa oportunidade de participar das aulas de hidroginástica, Informática e Artesanato.	Sem informação para contato.

117	05/04/2024	Elogio	Maria Ferreira Santos	Eu amo a família Unica Fisioterapia, gosto muito graças a Deus e a todos.	Sem informação para contato.
118	05/04/2024	Sugestão	Maria Ferreira Santos	Gostaria mesmo é que tivesse um ponto de ônibus mais perto.	Sem informação para contato.
119	05/04/2024	Reclamação	Jorge Camargo	O estacionamento tem sido uma dificuldade para os cadeirantes, idosos, deficientes e alunos da hidroginástica ninguém respeita as vagas o estacionamento está superlotado, precisa que se faça alguma coisa urgente as dificuldades são enormes, tem até briga por vaga.	Sem informação para contato.
120	05/04/2024	Elogio	Guiomar do Nascimento	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/04/24 - 10h14 - Não foi possível entrar em contato, caixa postal.
121	05/04/2024	Elogio	Ana Lucia Berti	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
122	05/04/2024	Sugestão	Daniel Silva	Separar o estacionamento para os alunos da Unica Fisioterapia, pois quando chego não tem vaga, principalmente na segunda e quinta de manhã.	17/04/24 - 10h38 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que compartilhamos o estacionamento com o UPA do rodeio que atualmente está enfrentando uma alta demanda em relação à dengue. Informamos a gestão a dificuldade do acesso aos nossos usuários.
123	04/04/2024	Elogio	Marli Bueno Caldas	Estou satisfeita, somos muito bem tratados aqui por todos, o tratamento é top.	17/04/24 - 10h36 - Não foi possível entrar em contato, caixa postal.

124	04/04/2024	Sugestão	Maria Aparecida Pimentel	Poderia ter uma aula com músicas antigas. Boas músicas.	Sem informação para contato.
125	04/04/2024	Elogio	Takakyuki Komido	Eu quero agradecer o professor Rong a RT Joelma pela atenção que nos dá, e a todos os profissionais da saúde, a recepção e ao Emerson que cuida da piscina, meu muito obrigado a todos.	Sem informação para contato.
126	04/04/2024	Elogio	Josedite Santos Lima	Os profissionais são muito bons, melhor seria impossível.	17/04/24 - 10h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
127	04/04/2024	Reclamação	Josedite Santos Lima	O ponto de ônibus deveria ser mais próximo da Unidade, para a locomoção dos pacientes ficaria mais fácil, tanto para a UPA quanto para o CIAS.	17/04/24 - 10h40 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
128	04/04/2024	Sugestão	Daniel Silva	Gostaria que colocasse uma placa para identificar as vagas dos pacientes da Unica Fisioterapia, pois estamos ficando sem vagas para estacionar.	Sem informação para contato.
129	04/04/2024	Sugestão	Josenilde Maria Ramos	Chamar todos que estão na lista de espera, aguardando vaga para a Unica Fisioterapia e melhorar a entrada de carros.	17/04/24 - 10h42 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
130	03/04/2024	Reclamação	Josenilde Maria Ramos	O prefeito disse que voltaríamos para a Unica de Brás Cubas, só que ainda não fizeram reformas no prédio.	26/04/24 - 11h49 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi sinalizado para a gestão.

131	03/04/2024	Elogio	Joana Rodrigues da Costa	Tudo certo, nada a reclamar.	17/04/24 - 10h44 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
132	03/04/2024	Elogio	Sebastião Rodrigues	Parabenizo o fisioterapeuta Luiz Felipe pelo excelente trabalho e carisma que ele tem com os idosos, um excelente profissional.	Sem informação para contato.
133	03/04/2024	Elogio	Eliana Mello	Agradecimento à equipe pela atenção e acolhimento dedicado ao Dia da Mulher, gratidão ao fisioterapeuta Alexandre por acompanhar com carinho e atenção os pacientes da escolinha da coluna. Deus os abençõe.	Sem informação para contato.
134	03/04/2024	Sugestão	Elizabeth Martinazzo	Aumentar as vagas para academia e dança.	17/04/24 - 10h52 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
135	03/04/2024	Sugestão	Elizabeth Martinazzo	Fazer aulas de basquete, vôlei e capoeira adaptado.	17/04/24 - 12h31 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
136	03/04/2024	Elogio	Terezinha de Fátima Silva	Tudo bom.	Sem informação para contato.
137	03/04/2024	Elogio	Oswaldo Aparecido Silva	Ok.	Sem informação para contato.
138	03/04/2024	Elogio	Solange de Mello	Todos os colaboradores são nota dez.	17/04/24 - 10h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

139	03/04/2024	Reclamação	Solange de Mello	Só o local para nós de Brás Cubas que ficou muito longe.	17/04/24 - 10h29 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que estamos em um novo equipamento da prefeitura, oferecendo todos os serviços característicos da UNICA Fisioterapia.
140	02/04/2024	Elogio	Aristides Ribeiro de Mattos	Ok.	Sem informação para contato.
141	02/04/2024	Sugestão	Neide Castro	Facilitar a entrada do Idoso para realizar exercícios e ter tratamentos para prevenir doenças, e a ter uma qualidade de vida melhor.	17/04/24 - 10h52 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
142	02/04/2024	Elogio	Neide Castro	Gostaria de destacar o trabalho e o carinho dos fisioterapeutas que nos atendem, minha fisioterapeuta é a Andressa Mello.	17/04/24 - 10h31 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
143	01/04/2024	Elogio	Liordeci de Araujo	Ok.	17/04/24 - 10h32 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
144	01/04/2024	Reclamação	Roberto Lino Silva Neto	Em relação ao estacionamento, gostaria que tivesse um espaço reservado para o pessoal da UNICA Fisioterapia, pois os pacientes que utilizam a UPA, também estacionam aqui.	17/04/24 - 12h41 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que compartilhamos o estacionamento com a UPA do Rodeio.
145	01/04/2024	Reclamação	Roberto Lino Silva Neto	Em relação ao vestiário masculino é necessário arrumar com urgência, pois o banheiro se encontra interditado, gostaria de mais atenção sobre estas pendências.	17/04/24 - 12h41 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi sinalizado a gestão para a manutenção do banheiro.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO			abril/2024
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
397157	Reclamação	<p>Meu pai recebe atendimento de fisioterapia na UNICA Fisioterapia no CIAS. Ele é paciente de lá desde a unidade em Braz Cubas, bem localizada e adaptada às necessidades dos pacientes. Quero registrar o excelente tratamento recebido por parte da RT Joelma responsável pelo local! O empenho e a cordialidade das fisioterapeutas Débora, Adriana, Priscila e todas as demais fisioterapeutas que atendem os idosos no local. Esse é o principal ponto que me fez deslocar a longa distância que ficou o atendimento desde que mudaram para o novo prédio, que é muito bonito, mas totalmente inacessível aos nossos idosos! Meu pai tem 89 anos e se recupera de um AVC. Em dias de chuva, não há nenhum caminho coberto do local onde pode entrar o carro até a entrada. Então, ou não levo, ou ele vai chegar molhado, pois o guarda-chuva, faz pouca diferença nesse trajeto!!! Mas o que na verdade me fez entrar em contato é quanto ao uso do estacionamento por pessoas que não vão utilizar o atendimento da UNICA Fisioterapia no CIAS. Na última terça feira não havia NENHUM lugar para eu estacionar e descer com meu pai que anda com dificuldade. A grande maioria que estava estacionado eram de fora! Havia até um sujeito estacionado na vaga de 60+ , dentro do carro, com os pés para cima, esperando alguém que estava em outro prédio! Questionei com o segurança e ele disse que não podia fazer nada!!! Que qualquer um pode estacionar lá!!! E os pacientes idosos que deixem de frequentar??? Pois não temos onde parar? É esse tipo de instalação reservada aos idosos????Acredito que o local de estacionamento deve se destinar apenas aos pacientes da UNICA Fisioterapia no CIAS, devido a todas as dificuldades que os idosos têm para se deslocar e chegar até o local. Espero, no mínimo, ter um retorno de minha reclamação!</p>	<p>04/04/2024 - Informamos que conforme determinação da SMS o estacionamento da unidade - UNICA Fisioterapia e Reabilitação está sendo utilizado pelos usuários e familiares da UPA Rodeio. Destacamos que existe a demarcação de vagas para os usuários em condição especial, porém sabemos que a utilização deverá ser da responsabilidade e consciência de cada usuário.</p> <p>Vale destacar que a administração da unidade em conjunto com a SMS busca estratégias para minimizar estas ocorrências. Agradecemos e informamos que o elogio direcionado para a fisioterapeuta RT Joelma e os demais integrantes da equipe serão repassados para os mesmos. Devido a manifestação estar em caráter sigiloso, não é possível entrar em contato com o usuário / familiar para o esclarecimento.</p>
404738	Elogio	<p>A Sra. Maria Aparecida de Souza elogia o professor Rong da UNICA Fisioterapia do bairro Rodeio, relata que o atendimento dele é excelente e também muito prestativo.</p>	<p>30/04/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.</p>
404807	Elogio	<p>A Sra. Sueli Maria de Camargo Calixto elogia o trabalho desenvolvido pelo professor Rong da UNICA Fisioterapia do Rodeio, informa que o mesmo é muito atencioso, prestativo e eficiente. Agradeço muito.</p>	<p>30/04/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.</p>

<p>405487</p>	<p>Reclamação</p>	<p>O Sr. João Batista relata que fazem 08 anos que deixou seu nome na fila da UNICA Fisioterapia em Bras Cubas para atividades de hidroginástica, relata que nunca foi chamado e que foi até a unidade perguntar e foi informado que seu nome está na lista de espera, a UNICA Fisioterapia mudou de endereço, estão funcionando em novo endereço ao lado da UPA do Rodeio mas não teve ampliação das vagas. Precisa verificar essas atividades ou construir novos centros de atendimentos, ou abrir novos horários, convênios com clubes da cidade, mas precisa de uma solução para atender essa fila de espera para os idosos.</p>	<p>30/04/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em 11/01/2024 e 28/03/2024 foram realizados contatos telefônicos sem sucesso, porém em 30/04/2024 através do telefone da esposa Sra. Aparecida Maria Gonçalves conseguimos agendar o acolhimento do usuário.</p>
<p>406062</p>	<p>Reclamação</p>	<p>A Sra. Margarina da Silva Claudino veio até nossa ouvidoria reclamar que tem 02 aparelhos de ginástica quebrados na UNICA Fisioterapia e Reabilitação, relata que tem aproximadamente 03 meses que estes aparelhos estão quebrados.</p>	<p>30/04/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a usuária sinalizamos que os consertos e manutenção dos aparelhos já foram realizados e estão em normal funcionamento.</p>

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

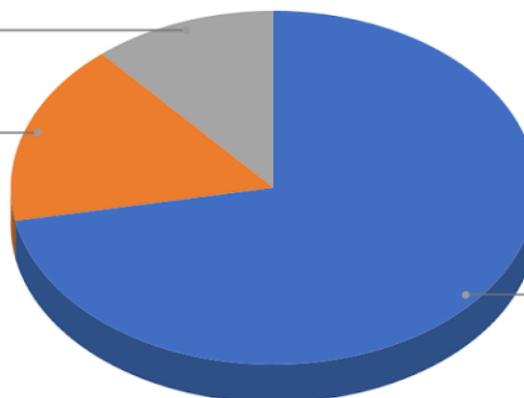
Quantitativo Geral - Pesquisa de Opinião - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

SUGESTÕES

11,3%

RECLAMAÇÕES

16,7%



ELOGIOS

72,0%

UNICA - FISIOTERAPIA				
	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	106	2	108	72,0%
RECLAMAÇÕES	22	3	25	16,7%
SUGESTÕES	17	0	17	11,3%
TOTAL	145	5	150	100%

ANÁLISE CRÍTICA	<p>No período houve o total de 150 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 108-72% para elogios, 25-16,7% para reclamações dentre elas acessibilidade e mudança do local de atendimento para o bairro do Rodeio - CIAS e 17-11,3% sugestões onde as sugestões também foram sobre a mudança do prédio para o CIAS - Bairro Rodeio, uso compartilhado do estacionamento e questões estruturais da unidade como a acessibilidade. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado também pelos colaboradores. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhados para a chefia imediata para providências necessárias em conjunto com o DRG/ SMS- Departamento de Regulação e Gestão.</p>
------------------------	---

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 Dilma dos Anjos, Médico Paulo Eduardo da Costa Saraiva e Fisioterapeuta Grazielle Oliveira. Abaixo tabela que descreve a avaliação dos prontuários:

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/GRAZIELLE/DILMA			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		60			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA - JUNDIAPEBA			
DATA DA AVALIAÇÃO		02/04/2024, 09/04/2024, 25/04/2024 e 30/04/2024			
ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO					
	Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)	SIM			
	Prontuário Físico organizado	SIM			
	Tipo	PASTAS			
1	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
1.1	Estado de conservação Prontuário físico	47	13	0	60
1.2	Identificação do envelope conforme padrão	50	10	0	60
1.3	Identificação correta dos usuários em todas as fichas	57	3	0	60
1.4	Registro em ordem cronológica	40	20	0	60
1.1	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
2.1	Queixa Principal	50	3	7	60
2.2	Sinais Vitais	10	3	47	60
2.3	Hipótese diagnóstica	52	1	7	60
2.4	Exame clínico	37	16	7	60
2.5	Conduta	44	9	7	60
2.6	Data do atendimento	51	2	7	60
2.7	Hora do atendimento	52	1	7	60
2.8	Assinatura	52	1	7	60
2.9	Carimbo ou Nº do CRM	53	0	7	60
2.10	Legibilidade	21	1	38	60
2.1	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO ENFERMAGEM				
3.1	Evolução enfermagem	8	0	52	60
3.2	Exame físico com sinais vitais	8	0	52	60
3.3	Diagnóstico de enfermagem - Enfermeiro	5	0	55	60
3.4	Conduta - Enfermeiro	6	0	54	60
3.5	Data do atendimento	10	1	49	60
3.6	Hora do atendimento	11	0	49	60

3.7	Assinatura	11	0	49	60
3.8	Carimbo ou Nº do COREN	11	0	49	60
3.9	Legibilidade	9	0	51	60
4	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - OUTROS PROFISSIONAIS				
4.1	Queixa Principal	12	0	48	60
4.2	Exame Clínico	12	0	48	60
4.3	Evolução	12	0	48	60
4.4	Conduta	11	1	48	60
4.5	Data do atendimento	10	2	48	60
4.6	Hora do atendimento	11	1	48	60
4.7	Assinatura	10	2	48	60
4.8	Carimbo ou Nº do Conselho de Classe	11	1	48	60
4.9	Legibilidade	9	0	51	60
5	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				
5.1	Termo de Consentimento Cirúrgico	4	0	56	60
5.2	Time Out	3	0	57	60
5.3	Descrição Cirúrgica	3	1	56	60
5.4	Conduta	4	0	56	60
5.5	Data do atendimento	2	2	56	60
5.6	Hora do atendimento	2	2	56	60
5.7	Assinatura	4	0	56	60
5.8	Carimbo ou Nº do CRM/CRO/COREN	4	0	56	60
5.9	Legibilidade	2	1	57	60

ANÁLISE CRÍTICA

No mês de Abril 2024, foram realizadas auditorias em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios e à conscientização dos profissionais responsáveis por estas anotações.

No item conservação de prontuário foram encontrados 46 não conformidades sendo: 13 no subitem estado de conservação do prontuário físico; 10 no subitem identificação do envelope; 3 no subitem identificação correta dos usuários em todas as fichas e 20 registro em ordem cronológica.

No item qualidade de Anotação médica foram encontradas 37 não conformidades, sendo o subitem Exame Físico com 16 não conformes.

No item qualidade de Anotação enfermagem foram encontradas 1 não conformidade no subitem data de atendimento em ficha clínica manual.

No item qualidade de Anotação profissional não médico foram encontradas 7 não conformidades sendo 2 em data de atendimento ficha manual, 2 em assinatura do profissional, 1 em carimbo do profissional, 1 em hora do atendimento profissional em ficha manual e 1 em conduta.

No item Procedimento cirúrgico foram encontradas 6 não conformidades sendo 2 em data de procedimento, 2 em hora do procedimento, 1 em descrição cirúrgica e 1 descrição cirúrgica.

Ao final da auditoria, a média percentual da avaliação geral dos prontuários atingiu **89%**, garantindo uma **Boa Qualidade das anotações**.

PLANO DE AÇÃO

Foram realizados relatórios de feedback aos responsáveis pelas áreas assistenciais e apoio, bem como as oportunidades de melhorias identificadas nas análises realizadas pela comissão e a sugestão de ações de educação permanente.

12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de Abril/2024 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**abril/2024**

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba			IMPACTO AO USUÁRIO		
ORDEM	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	01/04/2024	Troca de 2 botões disparados caixa acoplada WC público masculino e WC feminino funcionários.	Rotina	x	
		Solda e fabricação de dois pé de longarina.			
		Reparo de pintura corredor e sala 12.			
		Troca de 1 dispenser sala 44.			
		Reparo de pintura parte baixa externa lado da frente e fundos da unidade			
2	05/04/2024	Troca de 5 lâmpadas sala 47,15 e 46.	Rotina	x	
		Troca de 1 torneira de lavatório WC público masculino.			
		Pintura da copa teto e paredes.			
		Pintura de 1 porta WC funcionário masculino.			
		Reparo de pinturas diversas.			
3	08/04/2024	Substituição de travas internas (box direito) WC masculino funcionário.	Rotina	x	
		Manutenção do WC do vestiário público ATI.			
4	09/04/2024	Devolução de cadeiras retiradas para trocar o pistão na sala.	Rotina	x	
		Substituição de 4 lâmpadas de bulbo 15 no primato superior.			
		Desentupimento de torneira na sala 49.			
5	15/04/2024	Pintura auditório.	Rotina	x	
		Pintura copa.			
		Pintura reparo nas paredes, recepção e elevador.			
		Troca de dois sifão.			
		Colagem de 1 cadeira no auditório.			
		Pintura reparo sala de mamografia.			
		Conserto da válvula caixa acoplada WC feminino público.			
		Troca do reparo válvula hidro masculino academia.			
Troca da lâmpada queimada na sala 15.					
Conserto suporte de papel.					
6	17/04/2024	Verificado (desmontado e avaliado) equipamento de a necessidade de substituição de 8 rolamentos 6005zz, 2 dornelas de encosto e 6 cupilhas.	Rotina	x	
		Refeito marcação de solo com fita(vermelha e			

amarela) onde encontram-se os extintores(6 marcadores) nas mesmas medidas existentes.

UNICA Fisioterapia

Validação de Serviços de Manutenção			abril/2024		
UNICA Fisioterapia e Reabilitação			IMPACTO AO USUÁRIO		
ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	01/04/2024	Reparo na válvula de retenção obstruída após três horas e meia começa a voltar fluxo de água nos vasos	Rotina	X	
		Troca de um sifão DML - térreo	Rotina	X	
2	02/04/2024	Inspeção na válvula do registro da caixa d'água	Rotina	X	
3	05/04/2024	Reparo e colocação da torneira da pia sala 8 - térreo	Rotina	X	
		Inspeção na válvula de caixa d'água	Rotina	X	
4	08/04/2024	Realizado limpeza no ralo da sala 1 - térreo	Rotina	X	
5	09/04/2024	Reparo no armário do banheiro masculino - térreo	Rotina	X	
6	10/04/2024	Reparo no ralo da fisioterapia - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo e reaperto nas torneiras do bebedouro do corredor - 1º andar	Rotina	X	
7	11/04/2024	Troca de sifão do banheiro - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo no sifão DML sala 65 - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo no infravermelho da fisioterapia - 1º andar	Rotina	X	
8	12/04/2024	Troca de luminária do corredor - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo no armário do banheiro masculino hidroginástica - térreo	Rotina	X	
		Reparo no sifão do DML - 1º andar	Rotina	X	
9	15/04/2024	Reparo e recolocação do ventilador da sala 52 - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo no sifão do banheiro sala 66 - 1º andar	Rotina	X	
		Realizado reparo na porta da sala 71 - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo no ralo da sala 1 - térreo	Rotina	X	
10	17/04/2024	Inspeção na válvula do registro da caixa d'água	Rotina	X	
		Reparo no armário masculino da	Rotina	X	

		hidroginástica sala 13 - térreo			
11	18/04/2024	Reaperto no vaso acoplado e vedação no vaso sanitário do banheiro sala 7 - térreo	Rotina	X	
12	22/04/2024	Realizado reparo em dois Infravermelho da sala 54 eletroterapia - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo na luminária da sala 54 eletroterapia - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo no parafuso do boxe da sala 54 eletroterapia - 1º andar	Rotina	X	
		Acompanhamento de preventiva junto à empresa Golden Lift dos três elevadores	Rotina	X	
13	23/04/2024	Substituição de 06 lâmpadas T8 - corredor térreo	Rotina	X	
		Retirada de 01 ventilador para avaliação da sala de descanso - térreo	Rotina	X	
		Troca de um assento do vaso sanitário do banheiro feminino - 1º andar	Rotina	X	
		Acompanhamento junto a Zoonose na retirada de enxames de abelha - área externa da unidade	Rotina	X	
14	24/04/2024	Reparo no infravermelho da sala 54 - 1º andar	Rotina	X	
		Rearme no disjuntores e DR - 1º andar	Rotina	X	
		Reaperto na pia do banheiro sala 5,6 e 7 - térreo	Rotina	X	
15	25/04/2024	Troca de lâmpada do auditório sala 9 - térreo	Rotina	X	
		Troca de lâmpada do corredor - 1º andar	Rotina	X	
		Troca de lâmpadas na eletroterapia sala 54 - 1º andar	Rotina	X	
		Troca de lâmpada no corredor - térreo	Rotina	X	
		Retirada do tablado do setor 54 para reparo - 1º andar	Rotina	X	
16	26/04/2024	Reparo na tomada da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
		Realizado reparo no ralo da sala fisioterapia - 1º andar	Rotina	X	
17	29/04/2024	Realizado reparo na mangueira dos 2 bebedouros da recepção principal - térreo	Rotina	X	
		Reparo na tomada da copa - térreo	Rotina	X	
18	30/04/2024	Retirada do ventilador da sala 54 - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo na ducha do lava pés da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
		Reparo no ralo do DML - térreo	Rotina	X	
		Substituição do ventilador da sala 54 - 1º andar	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 e Educação Permanente, no mês de abril/2024 estão descritas na tabela abaixo:

16.1 – Tabela Educação Continuada

Unica Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
abril/2024	UNICA-JUNDIAPEBA	
01/abr.	Tema	Orientações - Protocolo Gerenciado
	Palestrante	Enfermeira: Ana Lúcia da Graça
	Objetivo	Treinamento/orientação sobre os cuidados da realização do curativo - Bota de Unna
	Público Alvo	Equipe administrativa e Assistencial
	Duração	00:30
	Participantes	Funcionários da unidade

UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA		
abril/2024	UNICA-JUNDIAPEBA	
24/abr.	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Os benefícios de usar Temperos Naturais
	Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
24/abr.	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Os benefícios de usar Temperos Naturais
	Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
24/abr.	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Os benefícios de usar Temperos Naturais
Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade	

	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
26/abr.	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Os benefícios de usar Temperos Naturais
	Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade

Unica Fisioterapia

Educação Permanente		
abril/2024	UNICA-FISIOTERAPIA	
16/abr	Tema	CIPA - NR 32
	Responsáveis	Luiz Felipe Perez da Guarda
	Objetivo	Orientar e levar conhecimento aos colaboradores buscando prevenção e regularidade durante os processos de possíveis acidentes
	Público Alvo	Colaboradores
	Duração	40 minutos
	Participantes	6

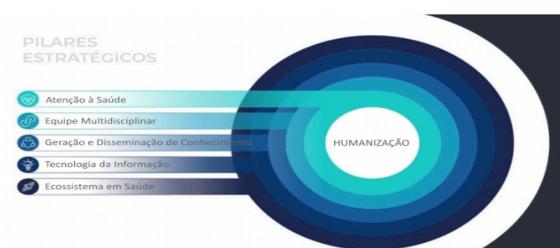
Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIOTERAPIA		
05/04	Tema	PREVENÇÃO DE QUEDAS
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre prevenção de quedas
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	4
12/abr.	Tema	A IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre prevenção de quedas
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3
19/abr.	Tema	A IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre prevenção de quedas
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos

	Participantes	3
26/abr.	Tema	A IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre prevenção de quedas
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	4

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".



EDUCAÇÃO CONTINUADA

Treinamento/orientação para equipe sobre os cuidados da realização do curativo.



UNICA – UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL

ATIVIDADE EM DESTAQUE

Orientação sobre os cinco passos para uma vida mais saudável e a realização de atividades físicas com os colaboradores.



CEJAM
A SAÚDE COMEÇA NA PREVENÇÃO
União faz mais saudável - our motto is healthy in our every step.

7 de abril - Dia Mundial da Saúde

Em apoio ao Dia Mundial da Saúde, celebrado anualmente em 07 de abril, o CEJAM dedica este mês para falar sobre cuidados essenciais para a promoção do bem-estar.

5 passos para uma vida mais saudável:

- 1 Mexa seu corpo**
O sedentarismo é um dos fatores de risco para o desenvolvimento de doenças cardiovasculares, diabetes, hipertensão, entre outras. A Organização Mundial da Saúde recomenda que adultos realizem atividade física de 150 a 300 minutos (moderada) ou de 75 a 150 minutos (intensa) por semana.
- 2 Hidrate-se**
Seja em períodos quentes ou não, a hidratação é fundamental para o funcionamento adequado do organismo, por isso, deve-se consumir, pelo menos, 2 litros de água por dia, evitando bebidas com açúcar em excesso.
- 3 Durma bem**
Além do merecido descanso, uma boa noite de sono auxilia no equilíbrio metabólico e emocional. Estabeleça horários regulares para dormir e crie um ambiente aconchegante. Ah, procure se desligar de telas antes de deitar-se.
- 4 Mantenha uma alimentação balanceada**
Priorize o consumo de frutas, legumes, verduras e proteínas magras em suas refeições, esses alimentos possuem vitaminas, fibras e minerais imprescindíveis para a manutenção da saúde.
- 5 Cuide da saúde mental**
Reserve momentos para relaxar e dedicar-se a você. Experimente cultivar hábitos que estimulem o cérebro e favoreçam a redução do estresse, como terapia, meditação, leitura e/ou dança.

cejam.org.br

CEJAM Oficial

CEJAM



UNICA – UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL

ATIVIDADE EM DESTAQUE

Treinamento para os colaboradores de Brigada de incêndio



UNICA – UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL

ATIVIDADE EM DESTAQUE

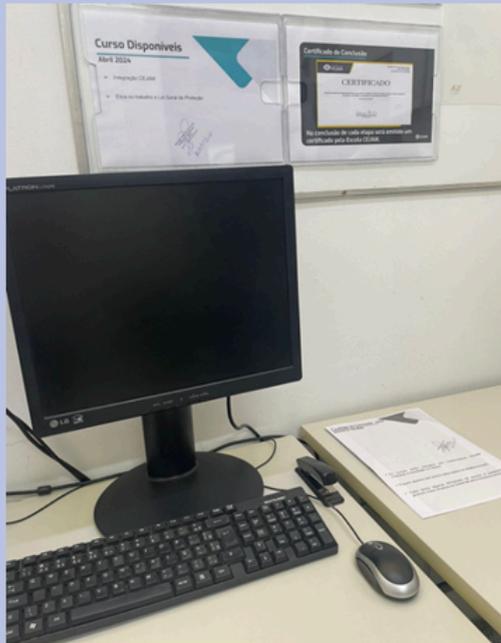
Membros da comissão do Gerenciamento de Risco realizaram uma orientação aos colaboradores e pacientes sobre a prevenção ao risco de queda.



UNICA – UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL

ATIVIDADE EM DESTAQUE

Trilha de aprendizagem – Divulgação da nova proposta oferecida pelo CEJAM para desenvolver os colaboradores em cursos de especialização voltada a saúde, solicitado pela gestão da unidade.



UNICA – UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL

ATIVIDADE EM DESTAQUE

Aulas de Informática



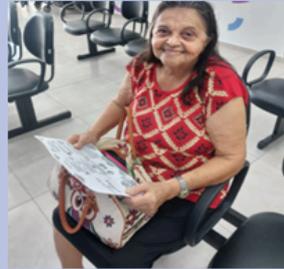
Arte com Café



UNICA – FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

ATIVIDADE EM DESTAQUE

Grupo Nutrição – Prevenção de Quedas



Aulas de Artesanato



UNICA – FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

EDUCAÇÃO CONTINUADA

A importância de saber pedir ajuda.



UNICA – FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

EDUCAÇÃO PERMANENTE

CIPA NR32



UNICA – FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

