

C.G. 67.2018



Abril
01 a 30.04.2023

Mogi das Cruzes

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

SECRETÁRIO DE SAÚDE

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	7
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	7
3. FORÇA TRABALHO	8
4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS	16
5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA	26
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	27
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA Jundiapéba	29
8. INDICADORES DE QUALIDADE	32
9. SERVIÇO CALL CENTER	34
10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA	36
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	86
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	87
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	87
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	87
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	89
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	91
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	95

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

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

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

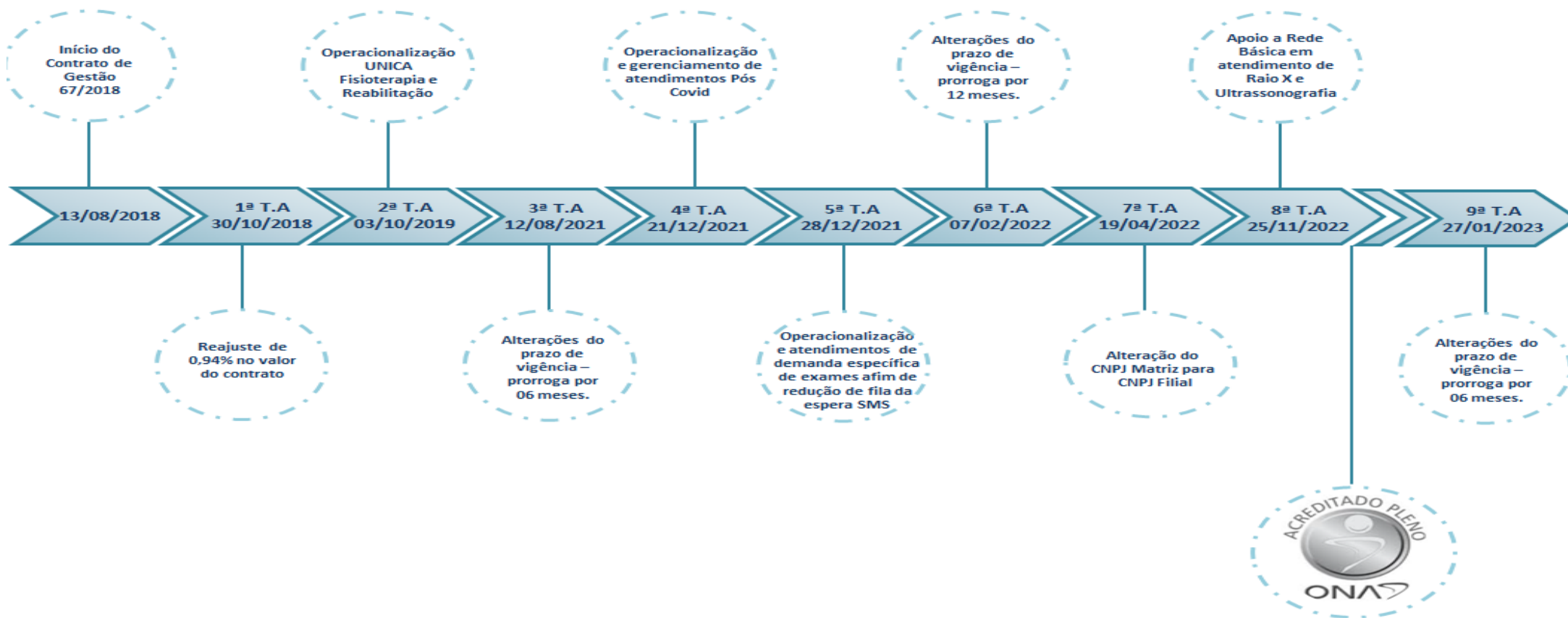
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

- 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.

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 01/04/2023 a 30/04/2023.

3. FORÇA TRABALHO

UNIDADE DE SAÚDE		BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO														BLOCO CIRÚRGICO				TOTAL										
		ADMINISTRAÇÃO														ASSISTENCIAL														
		hs	Diretor Técnico / Gerente	Cordenador 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	3	2	2	3	1	57
	Unica Fisioterapia	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	10	1	3	0	0	0	0	0	0	27

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

3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

UNICA Jundiapéba

BLOCO AMBULATORIAL		abril/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
MICHELLE VALÉRIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II
ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
PABLO IGOR BARBOSA ROSA	35543	ANALISTA DE SISTEMA
KAROLINNE DA SILVA G OLIVEIRA	52272	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
FABIANA NERIS URBIETA	28836	
CINTIA DE SOUSA FARIA	45976	
LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA	43957	
JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
LUANA DA SILVA FARIA - Férias no período de 03/04/2023 a 02/05/2023	49561	
DANIELE ALMEIDA DIAS - Cobertura de férias de Luana da S. Faria	44238	
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831	
SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274	
JESSICA CAROLINA PEREIRA	RPA	
ROBERTA MARIA DE SOBRAL	50380	
TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133	
ANNA CAROLINA REIS BARBOSA - Demissão no dia 31/03/2023	55146	ORIENTADOR DE PÚBLICO
MAYARA BURIAN DE SOUZA - Contratação demissão Anna Carolina R. Barbosa - 03/04/2023	56656	
KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963	
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783	ATENDENTE

QUESIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781	
REBECA SANTANA PEREIRA DA SILVA	54779	
THAIS REGINA DA SILVA FARIA	54780	

EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO - Afastamento INSS - a partir do dia 02/03/2023	42729	ENFERMEIRO RT
THIAGO AFFONSO - Cobertura de Afastamento Dilma A. Dionísio	RPA	
LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591	
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277	
ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	

EQUIPE ODONTOLOGIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265	CIRURGIÃO DENTISTA - RT
FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA	50786	CIRURGIÃO DENTISTA
GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO - Férias até 06/04/2023	46636	
ALINE BITENCOURT COSTA - Cobertura de férias de Guilherme A. V. Coelho	RPA	
VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA	54189	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL
GABRIELLY MATOS SILVA	54374	

EQUIPE FARMÁCIA

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

HULLY BALONECKER GARCIA - Férias até 06/04/2023	49380	FARMACÊUTICO
AMANDA RAFAELA DA SILVA - Cobertura de férias de Hully Baloneck Garcia	RPA	
BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
LUCAS BOAVENTURA SANTOS	40228	

EQUIPE MÉDICA

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

Análise Crítica:

Auxiliar Técnico Administrativa: Luana da Silva Faria - férias, cobertura feita pela profissional CLT Danielle Almeida Dias.

Auxiliar Técnico Administrativa: Anna Caroline Reis Barbosa - demissão, contratação CLT Mayara Burian de Souza.

Enfermeira Responsável Técnica: Dilma dos Anjos Dionísio - Afastamento INSS a partir de 02/03/2023 , cobertura realizada pelo profissional Enfermeiro RPA - recibo de pessoa autônoma -Thiago Affonso.

Dentista: Guilherme Augusto Vicente Coelho - férias, cobertura realizada pela profissional Dentista Aline Bitencourt Costa, contratação em regime de pessoa autônoma -RPA.

Farmacêutico: Hully Balonecker Garcia - Férias no período até 06/04/2023, cobertura realizada pela profissional Farmacêutica Amanda Rafaela da Silva, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

BLOCO CIRÚRGICO		abril/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
TAIARA NUNES DOS SANTOS	55512	
EQUIPE DE ENFERMAGEM		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES	42793	ENFERMEIRO
NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644	
EQUIPE FARMÁCIA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
KELLY DOS SANTOS MIRANDA VIANA	27390	TÉCNICO DE FARMÁCIA
PATRICIA MAYUMI UCHIDA	42730	
Análise Crítica:		
No período não houve necessidades de coberturas (férias / atestados / etc)		

ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI		abril/2023
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	26280	

Análise Crítica:
No período não houve necessidades de coberturas (férias / atestados / etc)

3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

BLOCO AMBULATORIAL		abril/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
ANDREIA CRISTINA DA SILVA REIS	56171	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
ELIZÂNGELA FARIA	30323	
NÍVEA LOPES ANANIAS ALVES (férias 06/03/2023 à 04/04/2023)	40928	
MIRIAM ALVES (RPA cobertura de férias de Nivea Lopes Ananias Alves)	RPA	
AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	
AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR
FRANCIELY REGINA DE MOURA CARDOSO	51935	JOVEM APRENDIZ
EQUIPE FARMÁCIA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
IRAILDE FERREIRA DOS SANTOS	54784	FARMACÊUTICA
JESSICA DA SILVA MEIRA	54785	TÉCNICA DE FARMÁCIA
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.
ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS	43917	FISIOTERAPEUTA
ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES - Férias no período de 13/03/2023 à 11/04/2023	29050	

JULIA APARECIDA DE SOUZA - Cobertura de férias Alexandre V. Della Latta Borges	RPA	
ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
DÉBORA RODRIGUES	39710	
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 no período de 14/04/2023 à 11/05/2023	29044	
LAIS PARAGUAI JUSTO - Cobertura de férias Priscila Sayuri Sumizono	RPA	
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046	
ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017	
SHEYLA BRYN RAMOS BECAS	29037	EDUCADOR FÍSICO
WANDERSON CORREA RONG	29051	
VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	NUTRICIONISTA

Análise Crítica:

Fisioterapeuta: Alexandre Vinicius Della Latta Borges, férias ano período de 13/03/2023 a 11/04/2023, cobertura realizada pela colaboradora Julia Aparecida de Souza, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Priscila Sayuri Sumizono, férias ano período de 12/04/2023 a 11/05/2023, cobertura realizada pela colaboradora Lais Paraguai Justo, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Auxiliar Técnico Administrativo: Nivea Lopes Ananias Alves, férias no período de 06/03/2023 a 04/04/2023, cobertura realizada pela colaboradora Miriam Alves, contratada em regime de pessoa autônoma - RPA.

Auxiliar Técnico Administrativo: Elizangela de Faria, férias no período de 03/04/2023 a 02/05/2023, cobertura realizada pela colaboradora Tamiris Aparecida de Morais, contratada em regime de pessoa autônoma - RPA.

No período não houve necessidades de coberturas (férias / atestados / etc)

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/2023		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Pres-tadora	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 5 de abril de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 12 de abril de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 19 de abril de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 26 de abril de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	sexta-feira, 14 de abril de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 28 de abril de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 4 de abril de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 11 de abril de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 18 de abril de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quinta-feira, 20 de abril de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 25 de abril de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quinta-feira, 27 de abril de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
UROLOGISTA	não houve procedimento cirúrgico no período					

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/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18	Atividades Esperadas GC.67/18 - 18 dias úteis	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absentismo	% Absentismo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
VASCULAR	422	304	334	301	99%	33	10%	115	38%
MASTOLOGIA	140	116	31	29	25%	2	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	144	169	154	107%	15	0%	2	0%
UROLOGIA	176	204	0	0	0%	0	0	0	0
DERMATOLOGIA	176	144	161	133	92%	28	17%	0	0%
ENDOCRINOLOGIA	176	184	216	196	107%	20	9%	1	1%
GASTROCLÍNICO	176	144	152	139	97%	13	9%	55	40%
GERIATRIA	176	144	145	140	97%	5	3%	0	0%
NEUROLOGIA	528	432	405	360	83%	45	11%	27	0%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	144	143	127	88%	16	11%	0	0%
REUMATOLOGIA	176	144	0	0	0%	0	0%	0	0%
CIRURGIA GERAL	176	144	197	175	122%	22	0%	168	0%
PNEUMOLOGISTA	88	124	95	86	69%	9	0%	0	0%

FONOAUDIÓLOGO	264	216	45	30	14%	15	0%	0	0%
TOTAL	3.026	2.588	2.093	1.870	72%	223	11%	368	20%

ANÁLISE CRÍTICA	<p>Desde maio/2021 houve a retomada gradativa dos atendimentos para as consultas médicas especializadas e execução dos Exames/ SADT, visando o atendimento com qualidade e segurança para o usuário, seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde para a prevenção da disseminação e transmissão do vírus da COVID-19.</p> <p>No período foram previstos o total de 2.588 atendimentos especializados, porém executamos 72% da meta contratualizada. Informamos que devido ao alto índice de absenteísmo para as especialidades médicas de otorrinolaringologia e neurologia clínica não foi possível o cumprimento das metas em sua integralidade.</p> <p>As especialidades médicas - reumatologia e urologia - também não ofertaram a grade de atendimento em sua integralidade (situação particular dos profissionais médicos) portanto a meta contratual também não foi cumprida em sua integralidade para estas modalidades.</p> <p>Informamos que houve o início dos atendimentos das especialidade de fonoaudiologia dia 24/04/2023 e mastologia dia 26/04/2023, informamos que a compensação dos atendimentos não executados serão ofertados no 2º quadrimestre de 2023.</p>
------------------------	---

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/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.20 18- 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A. 18 dias úteis	Agenda dos	Realiza dos	% Realizados	Absenteí smo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	352	288	121	101	127,4%	20	15 %
CIRURGIÃO VASCULAR			311	266		45	
UROLOGISTA			0	0		0	
TOTAL			432	367		65	
ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS		

CIRURGIÃO GERAL	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA	72
	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA	29
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL	259
	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL	7
TOTAL		367
ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 367 - 127% pequenos procedimentos cirúrgicos. Devido a ausência do profissional médico especialista urologista, não foi possível a execução dos procedimentos nesta especialidade.	

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/2023			
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A. - 18 dias úteis	Agendamentos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	
CIRURGIA ODONTOLOGIA	462	198	207	192	119%	15	7%	
CONSULTAS EM ODONTOLOGIA		264	449	449	208%	0	0%	
TOTAL		462	378	656	641	170%	15	2%
PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS					QUANTITATIVO			

CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS	EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE	146
	REMOÇÃO DE DENTE RETIDO INCLUSO IMPACTADO	45
	EXODONTIA DE DENTE SUPRANUMÉRARIO	1
	TOTAL DE CIRURGIAS	192
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	CONSULTA DE RETORNO EM ODONTOLOGIA	172
	RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS BÁSICAS POR PACIENTE	102
	PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA	84
	TELECONSULTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA	89
	CONSULTA DE MANUTENÇÃO EM ODONTOLOGIA	1
	EXCISÃO E SUTURA DE LESÃO NA BOCA	1
	TOTAL DE CONSULTAS	449
TOTAL		641

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme acordado em reunião de CTA - Comissão Técnica de Acompanhamento - dia 31/08/2021 houve a contratação em 03/11/2021 de 01 profissional Cirurgião Dentista - 20 horas / semanal - para aumento do quadro de profissionais para o serviço de odontologia. Através do e-mail datado em 08/11/2021 na qual solicita a retomada total dos atendimentos odontológicos e considerando a contratação realizada, altera-se o quantitativo mensal, considerando 22 dias úteis, para 264 consultas odontológicas e 198 procedimentos cirúrgicos. Conforme descrito em reunião de CTA do dia 19/11/2021, o serviço de odontologia na UNICA JUNDIAPEBA requer extrema atenção em relação à limpeza, desinfecção das salas e outros processos relacionados à Biossegurança para a segurança do paciente e profissional de saúde, preocupação está relatada também pela Supervisão da Odontologia do DRB - Departamento de Rede Básica. A unidade realizou o planejamento conforme orientação do dia 08/11/2021. Executamos o total de 641 atendimentos, correspondente a 170% previsto da meta contratual no período. Destacamos que o quantitativo a maior executado para a modalidade de consultas em odontologia são devidos aos atendimento de triagem / pós operatório e teleatendimento. Conforme controle interno, informamos que houveram 05 suspensões para o atendimento cirúrgico odontológico devido a condições clínicas dos pacientes ou decisão técnica do profissional especialistas. Relatamos que houveram também 36 ausências de usuários para a execução de cirurgia odontológica no período.

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

4.4 - Tabela - Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						abril/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	11/04/2023	Tarde	Dr Guilherme	505032-1	Pressão 150x90, o mesmo optou em não realizar o procedimento (13h)	orientações de higiene
2	11/04/2023	Tarde	Dr Guilherme	987660-1	DX: 378 e paciente apresenta sintomas de covid (15h)	reagendamento
3	20/04/2023	Tarde	Dr Guilherme	627586-1	paciente não tem sintoma e decidiu não realizar o procedimento (8h)	orientações de higiene
4	25/04/2023	Manhã	Dra Milene	467246-1	P.A. 180x90 mm Hg	remarcada
5	25/04/2023	Manhã	Dra Milene	27176-1	P.A. 190x90 mm Hg	remarcada

4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno absenteísmo					abril/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	04/04/2023	Tarde	Dra Aline	95496-1	Paciente solicitou remarcação
2	05/04/2023	Tarde	Dr Felipe	137254-1	Falta
3	12/04/2023	Tarde	Guilherme	308918-1	Falta (14h)
4	13/04/2023	Manhã	Dra Milene	211455-1	Falta
5	13/04/2023	Tarde	Guilherme	859108-1	Falta (14h)
6	13/04/2023	Tarde	Dr Felipe	579395-1	Falta
7	14/04/2023	Tarde	Dr Felipe	409996-1	Falta
8	17/04/2023	Tarde	Guilherme	537898-1	Falta (13h)
9	17/04/2023	Tarde	Guilherme	813007-1	Falta (14h)
10	19/04/2023	Manhã	Milene	697202-1	Falta
11	24/04/2023	Tarde	Dr Felipe	812213-1	Falta
12	26/04/2023	Manhã	Guilherme	24680-1	Falta (9h)
13	27/04/2023	Manhã	Milene	409437-1	Falta
14	27/04/2023	Tarde	Guilherme	95496-1	Falta (13h)
15	27/04/2023	Tarde	Dr Felipe	123754-1	Falta

4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL					abril/2023			
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 9º T.A. - 18 dias úteis	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	
FISIOTERAPEUTA	528	432	435	422	98%	13	3%	
NUTRICIONISTA	1ª consulta	110	90	87	113%	37	43%	
	retorno	167	137	215		194	21	10%
	Grupos educativos	4	4	16		16	0	0%
	total	281	230	318		260	13	4%
EDUCADOR FÍSICO	264	216	234	234	108%	0	0%	
TOTAL	1073	878	1305	916	104%	84	6%	
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Informamos que no período executamos o total de 916 atendimentos, sendo 104% previsto para a meta contratual.</p> <p>Conforme descrito no relatório assistencial da prestação de contas do mês de março/2023, executamos a compensação dos Grupos Educativos - Nutrição.</p>							

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/2023			
ESPECIALIDADES		Meta CG 67.2018 -9ª T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Meta CG 67/18- 18 dias - Atendi- mento Fisioter- apia - COFFIT O	agenda- dos	realiza- dos	% realiza- dos	Abse- nteís- mo	% absente- ísmo
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais		1760	1440	1859	1461	101%	398	21%
NUTRICIONISTA	1ª Consulta	110	90	84	42	47%	42	50%
	Retorno	167	137	239	183	134%	56	23%
	Grupos Educativos	4	4	4	4	100%	0	0%
EDUCADOR FÍSICO	Atividade Física/ Academia	180	147	177	177	120%	0	0%
	Atividade Aquática/ Hidroginástica	160	131	136	136	104%	0	0%
TOTAL		2.381	1.949	2.499	2.003	103%	496	20%

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, a capacidade técnica para 08 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de 1.461 -101% atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 225-99,5% de atendimento e 04 grupos educativos no período. Relatamos também que a produção para as atividades - física e aquática - apresentou um quantitativo maior devido aos dias úteis.

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

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

Mamografia / Densitometria Óssea



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

Projeto Cabelegria

Fundo Social – Mogi das Cruzes



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

4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					abril/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 -9º T.A.	Atividades esperada CG67.2018-9º T.A - Troca ofício nº07 /2023 e nº08/2023	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		477	365	101%	112	23%
ELETOENCEFALOGRAMA – EEG	40	143	135	115	80%	20	15%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	30	44	36	120%	8	18%
HOLTER	80	20	31	24	120%	7	23%
MAPA	36	15	27	23	153%	4	15%
ELETCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150	541	725	547	101%	178	25%
ECOCARDIOGRAMA	150	185	204	178	96%	26	13%
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	150	150	201	180	120%	21	10%
ULTRASSONOGRAFIA GERAL	300		342	283	94%	59	17%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	1	7	1	100%	6	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	4	12	4	100%	8	67%
NASOFIBROLANRINGOSCOPIA	70		72	70	100%	2	3%
ESPIROMETRIA	100		136	109	109%	27	20%
TOTAL	1606	1919	2413	1935	101%	478	20%

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos no período o total de 1.935 - 101% da meta contratual prevista para o período. Salienciamos que houve o envio do ofício nº07/2023,08/2023 e 19/2023 -UNICA solicitando a troca dos exames de MAPA, HOLTER e Teste Ergométrico (baixa demanda interna e externa) para os exames de EEG e ECG com laudo e Ecocardiograma (alta demanda interna e externa). Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF e PAAG de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para estes exames (ofício nº19/2023 UNICA).

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

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos exames / procedimentos ambulatoriais:

EXAME / PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS						
	Meta Contratual	Agendados Geral	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
ELETROCARDIOGRAMA SEM LAUDO	0	74	52	70%	22	30%
PROCEDIMENTO AMBULATORIAIS - OTORRINOLARINGOLOGIA	0	0	0	0%	0	0%
ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 52 exames de Eletrocardiograma sem laudo.					

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:

Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 9º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	576	416	28%	160	28%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	1578	991	66%	587	37%
USG OBSTÉTRICO - VILA SUISSA	440	179	149	34%	30	17%
USG TRANSVAGINAL - VILA SUISSA	560	642	472	84%	170	26%
TOTAL	4000	2975	2028	51%	947	32%

ANÁLISE CRÍTICA

Radiologia: Considerando a necessidade de implementação do serviço de radiologia com locação e mão de obra especializada para a realização dos exames e emissão de laudos nas Unidades Básicas de Saúde Vila Suíssa e Jundiapéba, informamos que o prestador de serviço - equipe técnica - realizou visita para verificação do 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, onde estamos no aguardo para a autorização do conserto.

Para o período executamos o total de 461- 28% de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 991 - 66% exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo 28 % para a UBS Vila Suíssa e 37 % para a UBS Jundiapéba, ocasionando o não cumprimento da execução dos exames em sua totalidade. Destacamos também que em março/2023 houve o início do agendamento dos exames pelas unidades de saúde, conforme determinação do DRB - Departamento de Rede Básica (email anexo). De acordo com o relatório enviado pelo prestador de serviço, temos 98% de conformidade para a entrega dos laudos. Ambas unidades apresentam média de 01 (um) dia para liberação dos laudos.

Para os exames de USG obstétrico e USG transvaginal o prestador de serviço contratado para a execução dos exames, infelizmente teve grande dificuldade para a captação de médicos para a execução destas modalidade, portanto realizamos o total de 62% do previsto para o período.

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 - recepção - 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/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
24/04/2023	Pablo	sistema com lentidão e queda , dificuldade de acesso	08:20	sem previsão	Wilian	16:00
25/04/2023	Pablo	sistema com lentidão e queda , dificuldade de acesso	08:20	sem previsão	Wilian	17:00

Unica Fisioterapia

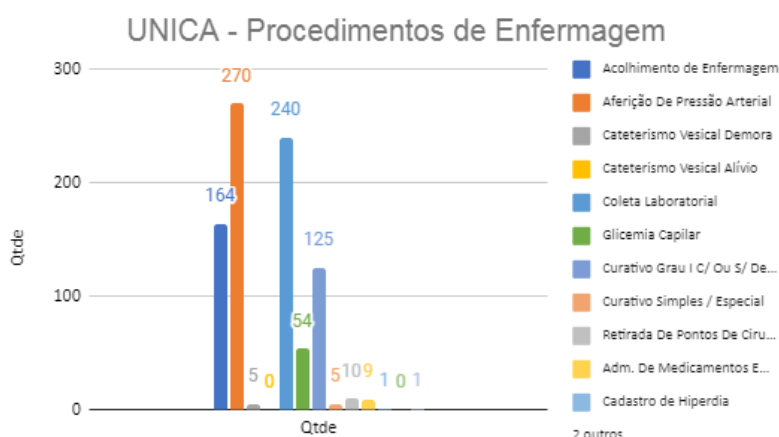
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					abril/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
05/04/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	08h08	sem previsão	André SMS	05/04/2023 10h00
14/04/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	08h06	sem previsão	André SMS	14/04/2023 09h30
25/04/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	08h08	sem previsão	André SMS	28/04/2023 09h27

6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

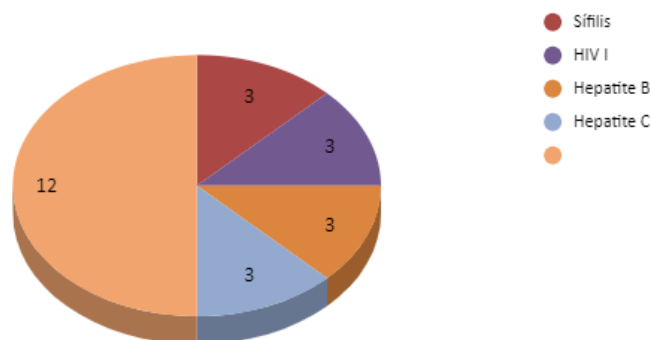
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

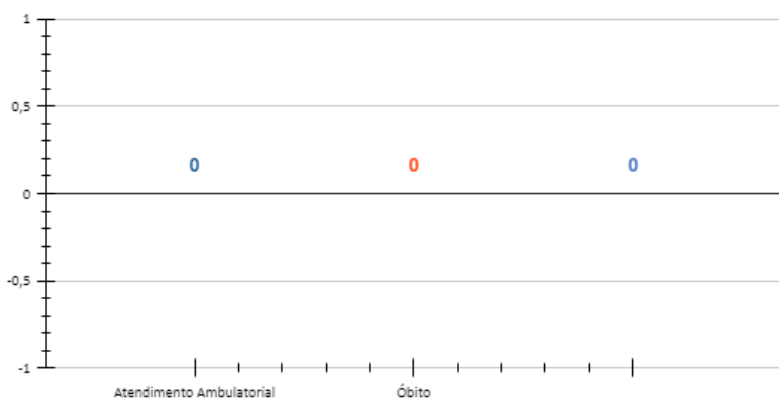
UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	164
Aferição De Pressão Arterial	270
Cateterismo Vesical Demora	5
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	240
Glicemia Capilar	54
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	125
Curativo Simples / Especial	5
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	10
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	9
Cadastro de Hiperdia	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	1
Total	884



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



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	2
Total	2



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

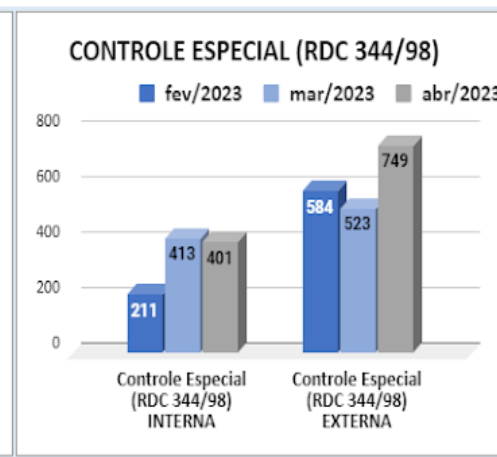
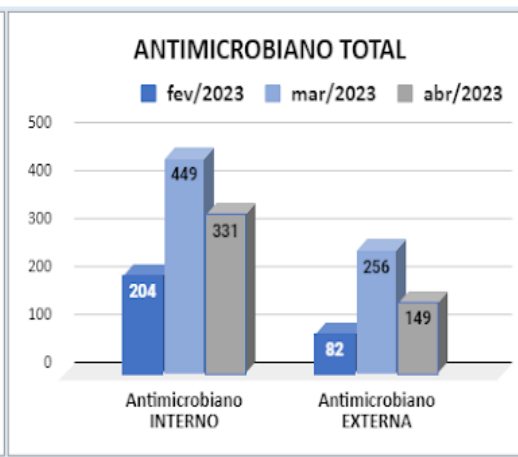
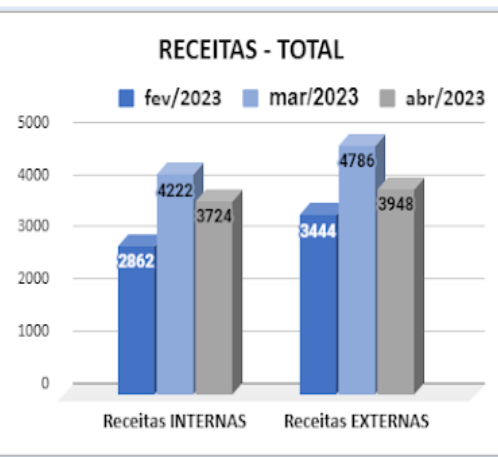
Executamos o total de 884 procedimentos de enfermagem no período; 12 Testes Rápidos; 02 Encaminhamentos para a rede especializada em oncologia e não houve óbito na unidade no período apontado.

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/2023.

Unica Jundiapéba

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial			
Receitas Atendidas	fev.-23	mar.-23	abr.-23
Receitas Total	7387	10649	9302
Receitas Total	6306	9008	7672
Receitas INTERNAS	2862	4222	3724
Receitas EXTERNAS	3444	4786	3948
Antimicrobiano Total	286	705	480
Antimicrobiano INTERNO	204	449	331
Antimicrobiano EXTERNA	82	256	149
Controle Especial (RDC 344/98) Total	795	936	1150
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	211	413	401
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	584	523	749



ANÁLISE CRÍTICA - ABRIL 2023

Receitas atendidas na Unidade: Percebemos uma diminuição no número de receitas atendidas em comparação com o mês anterior (Março/2023) devido aos dias úteis do mês em análise.

Receitas total: Comparado com o mês de Março/2023, podemos observar uma diminuição no número de receitas atendidas, relacionado aos dias úteis de funcionamento da unidade, pois tivemos 02 feriados prolongados.

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

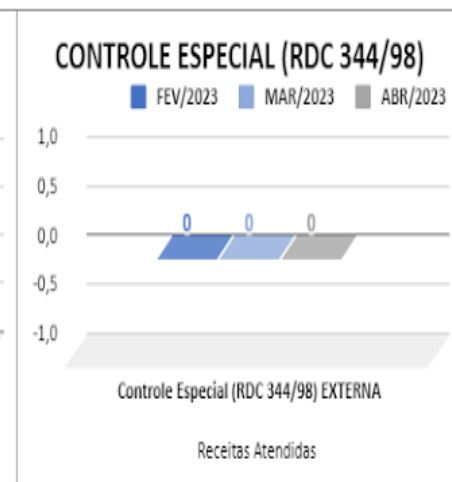
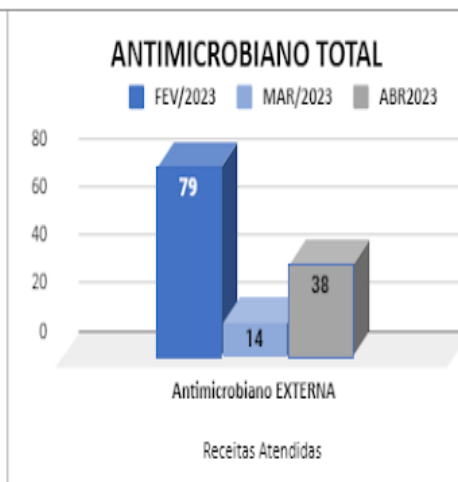
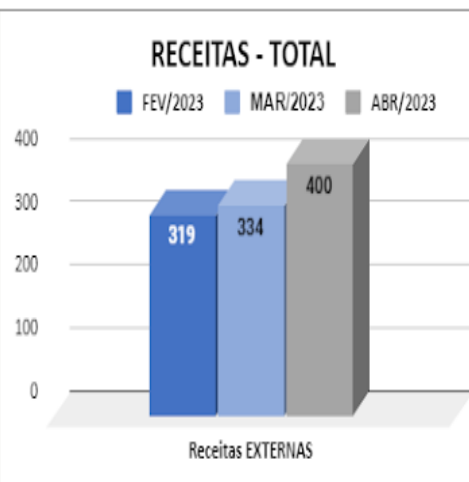
Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram um aumento significativo em relação ao mês anterior (Março/2023).

APONTAMENTOS ALMOXARIFADO - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

Tivemos o desabastecimento dos seguintes materiais para enfermagem (carvão ativado e curativo de alginato de cálcio)

Unica Fisioterapia

UNICAFISO - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO			
Receitas Atendidas	fev.-23	mar.-23	abr.-23
Receitas Total	348	438	403
Receitas EXTERNAS	334	400	321
Antimicrobiano EXTERNA	14	38	82
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	0	0	0



ANÁLISE CRÍTICA

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

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

Receitas de antimicrobiano: Se compararmos com o mês de março, tivemos um aumento no atendimento de receitas de medicamentos antimicrobianos.

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

APONTAMENTOS ALMOXARIFADO -SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

Impossibilidade de atender prescrições de: hidralazina 50mg, levonorgestrel + etinilestradiol 15+0,03. Devido a ausência de alguns medicamentos no almoxarifado central.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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



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/2023.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	189	≥80%	85%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	160		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	1.870	>15%	20%
Nº de altas ambulatoriais	368		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2.093	<25%	11%
Nº de faltosos em consultas	223		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	432	<5%	0,7%
Total de Cirurgias Canceladas	3		

ANÁLISE CRÍTICA

Destacamos que a unidade encontra-se empenhada para desenvolver os atendimentos com qualidade, resolutividade e acolhimento para todos os usuários e familiares. O Grupo de Acolhimento e Humanização - Os Iluminados - reforça com todos os usuários e familiares a importância de registrar os elogios, reclamações e sugestões no canal oficial de Ouvidoria - 156 - e também através da pesquisa de satisfação do usuário.

A equipe médica empenha-se para a oferta de alta prevista no contrato de gestão, onde no período apresentou-se 22% de alta médica.

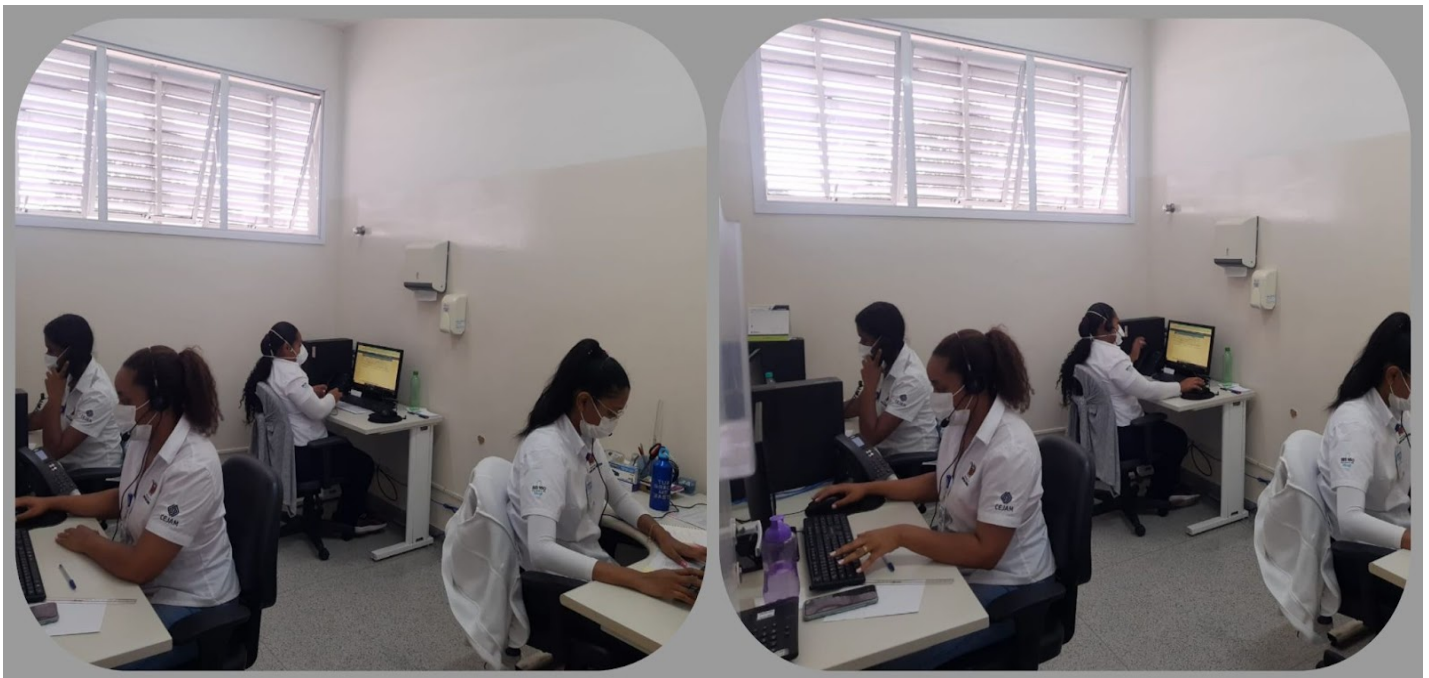
O absenteísmo para as consultas médicas ficou em 12%, salientamos que a unidade realiza o contato telefônico com todos os usuários que aguardam atendimento médico especializado, no objetivo de reduzir as ausências e beneficiar os munícipes.

No período houve o cancelamento de 03 procedimentos cirúrgicos, sendo 02 na especialidade de cirurgia vascular e 01 cirurgia geral. Os motivos foram: 02 usuários compareceram para a execução do procedimento, mas devido a alteração de glicemia capilar houve a suspensão e 01 usuário -especialidade de cirurgia geral - houve a "redução / absorção" do cisto, portanto não foi necessária a execução do procedimento.

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/2023:

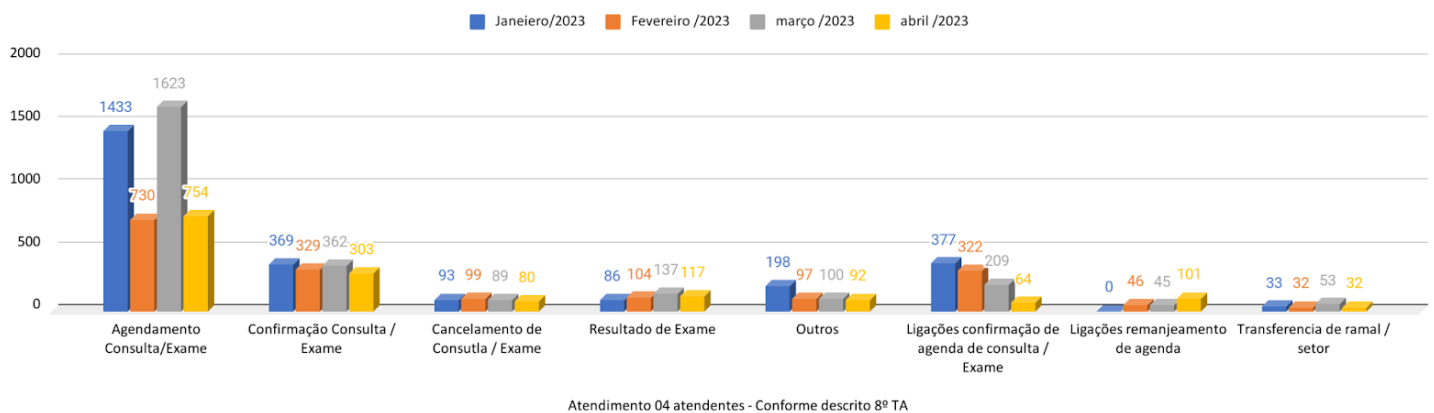


DADOS CALL CENTER				
QUANTITATIVO GERAL				
Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	janeiro /2023	fevereiro /2023	março /2023	abril /2023
Agendamento Consulta/Exame	1433	730	1623	754
Confirmação Consulta / Exame	369	329	362	303
Cancelamento de Consulta / Exame	93	99	89	80
Resultado de Exame	86	104	137	117
Outros	198	97	100	192
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	377	322	209	164
Ligações remanejamento de agenda	0	46	45	101
Transferencia de ramal / setor	33	32	53	32
TOTAL	2589	1759	2618	1743

ANÁLISE CRÍTICA

Considerando os dias úteis de atendimento para o mês de abril/2023, destacamos que a produção a maior foi para o item - agendamento de consulta / exame, porém informamos que no período não houve a liberação de agenda, portanto o volume de atividade está de acordo. Relatamos que a próxima liberação de agenda está prevista para o mês de maio/2023, onde provavelmente o volume de ligações será maior.

Quantitativo Geral - Produção Call Center



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

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

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.

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 Mamografia	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Laboratório	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Nutricionista	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

ATENDIMENTO

Educação Física	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

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

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

CEJAM UNICA UNICA Mogi MOGI DAS CRUZES

- 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.

9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA JUNDIAPEBA					abril/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	31/03/2023	Elogio	Luiz Mauricio de Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
2	31/03/20203	Elogio	Cleonice ALves Batista	Sugestão: Voltar a fazer hidro e musculação pelo menos 1 vez por semana. Elogio: Parabéns a todos os funcionários da UNICA.	10/04/2023 - Sugestão: Devido a grande fila de espera para as realizações das atividades da academia da terceira idade, foi estabelecido apenas uma atividade por aluno, visto que as atividades são estabelecidas após a avaliação do educador físico, juntamente com a fisioterapeuta. 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	03/04/2023	Elogio	Meire Alves da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
4	31/03/20203	Elogio	Diza Maria Soares da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
5	03/04/2023	Elogio	Zilda Souza Santos	Atendimento muito bom, educadores físicos, muito atenciosos.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
6	03/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Sugestão: Profissional com mais habilidade para fazer mamografia. Elogio: Josi muito educada. Reclamação: Geriatra, Dr Alvaro - ser mais atencioso com os idosos, e não só dar receita. Nutricionista quase sempre mal humorada.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
7	03/04/2023	Elogio	Leonice Cnadida Mesquita	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
8	31/03/2023	Elogio	Maria Sebastiana de Oliveira	Profissionais excelentes, educados, prestativos, especialmente o Dr. Alvaro, Conceição Nutricionista, Larissa professora e Grazielle fisioterapeuta.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
9	31/03/2023	Elogio	Benedita Araujo da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
10	31/03/2023	Elogio	Tereza Maria dos Santos Cyrina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
11	31/03/2023	Elogio	Tokiko Ono	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

12	03/04/2023	Elogio	Josefa Maria da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
13	31/03/2023	Elogio	Maria Rosa dos Santos Araujo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
14	31/03/2023	Elogio	Olinda Maria de Jesus	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
15	31/03/2023	Elogio	Maria Aderolda Severo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
16	03/04/2023	Elogio	Maria Aparecida Batista	Ótimo atendimento.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
17	03/04/2023	Elogio	Henrique José Rodrigues	Todos que trabalham na unidade são ótimos.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
18	31/03/2023	Elogio	Terezinha Gomes da Silva	A recepcionista da academia está muito sobrecarregada tadinha, e ela dá bastante atenção, é ótimo e prestativa. Estou muito satisfeita com a educação de todos. Sugestão: Os espaguetes estão muitos ruins, estão se despedaçando.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
19	31/03/2023	Elogio	Graça Marciana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
20	03/04/2023	Elogio	Antenor Rosa de Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

21	31/03/2023	Reclamação	Cicero Oliveira	Fazer manutenção na esteira.	10/04/2023 - Realizamos a manutenção preventiva de todos os equipamentos da academia periodicamente. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
22	31/03/2023	Elogio	Maria da Gloria Oliveira	Sugestão: Ter um grupo de whatsapp para comunicados.	10/04/2023- Informo que este não é um fluxo do município de Mogi das Cruzes, que não há um canal oficial para informações de órgãos públicos da cidade. - Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
23	31/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
24	03/04/2023	Elogio	Maria Alves dos Anjos Lima	Professor Daniel é um ótimo educador e muito atencioso; Atendente Jose e Adriana muito atenciosas e os guardas também. Parabéns a todos os funcionários.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
25	03/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
26	31/03/2023	Elogio	Elizete	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
27	03/04/2023	Elogio	Luzia Motta	Elogio: Professor Daniel da Hidro é nota 10, ótimo nas aulas. Sugestão: Trocar os espaguete da hidro.	10/04/2023 - Elogio: O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Sugestão: Já foi solicitado a compra dos materiais de piscina para melhor atender o usuário nas aulas de hidroginástica. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
28	31/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir

					o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
29	31/03/2023	Elogio	Regina Garcia	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
30	31/03/2023	Elogio	Maria Auxiliadora	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
31	31/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
32	03/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
33	03/04/2023	Elogio	Jefferson Dias dos Santos	Quero agradecer a toda a equipe desde a recepção, até o final do procedimento de vasectomia, pela atenção e educação. Fui super bem atendido. Muito obrigada.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
34	03/04/2023	Elogio	Neide de Oliveira Balmant	Só tenho que agradecer pela vida de vocês, todos os trabalhadores da UNICA. Que Deus abençoe.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
35	03/04/2023	Elogio	Isabel Cristina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
36	31/03/2023	Elogio	Zelia Maria da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
37	31/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	As meninas da limpeza são ótimas profissionais, parabéns ao trabalho e aos médicos muito bom, toda equipe está de parabéns.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

38	03/04/2023	Elogio	Rodrigo Martins	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
39	03/04/2023	Elogio	Marcos Mendes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
40	31/03/2023	Elogio	Eunice França	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
41	31/03/2023	Elogio	Edna	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
42	31/03/2023	Elogio	Jessica	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
43	03/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
44	31/03/2023	Elogio	Benedito	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
45	31/03/2023	Elogio	Ellaine Pedrina Santana	Ótimo atendimento.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
46	03/04/2023	Elogio	Antonia Lara	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

47	31/03/2023	Reclamação	SEM INFORMAÇÃO	Tinha ultrassom para realizar e não fui avisada dos preparos do jejum e de tomar bastante água.	10/04/2023- Não foi possível identificar se o agendamento foi realizado por algum colaborador da UNICA Jundiapéba. No entanto reforço que quando agendado pela UNICA, além de informar no momento do agendamento e nas ligações de confirmações para o exames, utilizamos o recurso do sistema MSIGGS que nos possibilita acrescentar na filipeta de agendamento entregue para o paciente, quando agendado de forma presencial, todo o preparo para o exame. Att- Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
48	31/03/2023	Elogio	Vanda do Nascimento	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
49	03/04/2023	Elogio	Thais Furlan	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
50	03/04/2023	Elogio	Machella de Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
51	03/04/2023	Elogio	Dulcimara Ribeiro	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
52	03/04/2023	Elogio	Graciele Luciane Eliseu	No dia que estive aqui na UNICA o atendimento foi excelente, super rápido, limpeza impecável. A moça da mamografia é excelente e a que fica na mamografia sala 20 também é super rápida e educada.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
53	03/04/2023	Elogio	Roseli Furlan	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
54	31/03/2023	Elogio	Flavia	Gratidão a todos, pelo ótimo atendimento, limpeza e médico dedicado. Obrigada.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

55	31/03/2023	Elogio	Ilma	Só tenho que agradecer desde recepção ao meu atendimento com o médico. Todos os setores estão de parabéns.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
56	31/03/2023	Elogio	Douglas da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
57	31/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
58	03/04/2023	Elogio	Gabriel Ferreira de Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
59	31/03/2023	Elogio	Maria Josefa da Conceição	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
60	27/03/2023	Elogio	Irene Siqueira	Sugestão: Trocar esse motor da piscina por um novo, vive com defeito . Elogio: Eu dou nota 100 para todos os funcionários dessa unidade que são muito atenciosos.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Informo que iremos verificar a possibilidade, no entanto o equipamento no momento está funcionando em sua normalidade. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
61	01/04/2023	Elogio	Maria Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
62	22/03/2023	Elogio	Antonio Batista da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
63	01/04/2023	Elogio	Maria Jose	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

64	03/04/2023	Elogio	Celia Aparecida da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
65	03/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
66	30/03/2023	Sugestão	Francisca Ferreira	As pessoas do segundo grupo da hidro deve esperar as pessoas do primeiro grupo se arrumar para entra no banheiro, se não atrapalha.	10/04/2023 - Informo que os educadores físicos orientam os alunos quanto a organização nas trocas de turma, no entanto um aluno necessita de um tempo maior que outro para se trocar, a unidade encontra-se empenhada para melhor ajustar as necessidades dos vestiários, visto que o nosso espaço físico é pequeno para o nº de alunos da academia. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
67	27/03/2023	Elogio	Marialva de Bonfim	Todos são educados, atenciosos e bons profissionais.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
68	21/03/2023	Elogio	Maria José Garcia	Sugestão: Os banheiros pós hidro - falta mais segurança. Elogio: A atenção dos professores nota 10. Reclamação: Equipamentos de hidro precisam ser trocados péssimo estado.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Informo que a necessidade de compra de mais materias para as aulas será analisada pela gerencia da unidade junto aos educadores físicos. Quanto a colocação de bancos no banheiro , informo que a equipe de Comissão da CIPA já foi sinalizada quanto aos ajustes necessários para os vestiário da academia da terceira idade, e fará o possível para encontrar a melhor solução para os usuários, garantindo sua integridade física, prevenindo qualque tipo de acidente. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
69	01/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
70	01/04/2023	Elogio	Maria Aparecida Andrade	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir

					o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
71	01/04/2023	Elogio	Mitsuru Watanabe	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
72	01/04/2023	Elogio	Maria Jose Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
73	01/04/2023	Elogio	Arnaldo Nascimento	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
74	21/03/2023	Elogio	Jose Bezeno da Silva	Profissionais educados e muito atenciosos. Estão de Parabéns.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
75	21/03/2023	Elogio	Daniel Costa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
76	01/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
77	01/04/2023	Elogio	Vanda Maria dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
78	01/04/2023	Elogio	Quiteria	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
79	01/04/2023	Reclamação	Maria Vitoria de Oliveira	Arrumar os aparelhos que tem problema na academia.	10/04/2023 - No momento temos apenas 01 esteira que não está em funcionamento, informo que a administração já notificou a empresa prestadora de serviço para concerto,

					estamos no aguardo de tramites administrativos. Att- Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm.
80	01/04/2023	Elogio	Altinito Ana Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
81	01/04/2023	Elogio	Maria de Fatima Lopes	Excelente trabalho.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
82	31/03/2023	Elogio	João Benedito dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
83	31/03/2023	Elogio	Alberto da SIlva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
84	31/03/2023	Elogio	Dionesio Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
85	01/04/2023	Elogio	Aurea dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
86	01/04/2023	Reclamação	Oswaldo Augusto Gomes	Demora para atender ultrassom próstata retal 89 anos paciente.	10/04/2023- Informo que nossos atendimentos são realizados por bloco de horário. Em média são atendidos 04 pacientes por hora. No entanto, um atendimento pode demorar mais que o outro devido a complexidade de cada paciente. Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

87	01/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Só tenho que elogiar á todos os colaboradores, estão todos de parabéns.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
88	01/04/2023	Elogio	Roselina Almeida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
89	04/04/2023	Reclamação	Benedito de Oliveira Santos	Atendimento do 1º andar é pessima com atendimento - despreparada da recepção.	10/04/2023 - Iremos reforçar com a equipe a importância de um atendimento humanizado com cordialidade. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
90	30/03/2023	Elogio	Renata Jesus	Elogio: Não precisei passar em todos os médicos, mas o que eu tive consulta, são muito bons. Reclamação: As vezes o exame de ultrassom de mama é remarcado com data muito longa.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Quanto as datas de agendamento do ultrassom de mama, informo que os agendamentos são realizados conforme solicitação médica, geralmente são acompanhamentos de 06 e 06 meses ou dependendo dos casos 01 ano. Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
91	30/03/2023	Elogio	Juraci Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
92	31/03/2023	Elogio	Maria de Lourdes da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
93	31/03/2023	Elogio	João Aparecido	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

94	31/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
95	31/03/2023	Elogio	Sueli	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
96	30/03/2023	Elogio	Helio Soares Fonseca	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
97	30/03/2023	Sugestão	Luiz Gonzada de Araujo	Melhorar tempo de atendimento médico.	10/04/2023- Informo que nossos atendimentos são realizados por bloco de horário. Em média são atendidos 04 pacientes por hora. No entanto, um atendimento pode demorar mais que o outro devido a complexidade de cada paciente. Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
98	30/03/2023	Elogio	Regina Garcia	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
99	31/03/2023	Elogio	Danula Santos	A atendente Tatielly e as meninas da recepção me ajudaram muito, são atenciosas, resolveram minhas duvidas, me ajudaram ate com outros postos que passo.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
100	01/04/2023	Elogio	Gabriel Mauricio da Silva	Otimo atendimento.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

101	01/04/2023	Elogio	Rita de Cornea Dias Gomes	Elogio: Atendentes e demais profissionais são ótimos e atenciosos. Sugestão: Sugiro que se dê prioridade na marcação de consultas a doentes graves e crônicos, como cardíacos e diabéticos.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Quanto a sugestão de prioridade, informo que essa conduta já acontece na unidade. Ao inserir um paciente na fila de espera, já são classificados de acordo com as urgências necessárias. Att -Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
102	01/04/2023	Elogio	Benedito Tiara	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
103	05/04/2023	Elogio	João Quito	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
104	28/03/2023	Elogio	Michelle Alves Battissacco	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
105	19/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
106	19/04/2023	Elogio	Vilnei de Oliveira Prestes	Elogio a todos do UNICA mais tem dia que eu volto triste, hoje mesmo foi um dia desse. Que a Cintia tirou eu do serio, ela não merecia estar sentada neste balcão depois que perde o serviço fica chorando.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Quanto a profissional citada, iremos reforçar a importancia de um atendimento com cordialidade. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
107	19/04/2023	Elogio	Gisleine	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

108	14/04/2023	Elogio	Simone Santos	Tudo otimo, melhor não poderia...	18/04/2023 - Agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
109	14/04/2023	Elogio	Davidson Macedo da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
110	19/04/2023	Elogio	Berenice	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
111	19/04/2023	Elogio	Maria Edileno Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
112	19/04/2023	Elogio	Maria Aparecida Cruz	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
113	19/04/2023	Elogio	Eliete Maria	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
114	20/04/2023	Elogio	Enedina Barbosa França	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

115	13/04/2023	Elogio	Renata Priscila Marangom	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
116	19/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
117	20/04/2023	Elogio	Laura Ribeiro	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
118	20/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
119	12/04/2023	Elogio	Cristiane Aparecida de Araujo Silva	Tudo ótimo para mim... Graças a Deus.	18/04/2023 - Agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
120	20/04/2023	Elogio	Tereza Moura de Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
121	12/04/2023	Elogio	Roseani Isaias Fernandes	Muito bom em vista dos outros lugares: Cada vez que venho sou bem recebida. Obrigada!	18/04/2023 - Agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

122	20/04/2023	Elogio	Erika	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
123	20/04/2023	Elogio	Vera Lucia Osvaldo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
124	20/04/2023	Elogio	Maria Freitas	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
125	20/04/2023	Elogio	Sandra Regina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
126	20/04/2023	Elogio	Jose Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
127	12/04/2023	Elogio	Maria Aparecida Ananias	Gosto muito das equipes de trabalhos.	18/04/2023 - Agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
128	12/04/2023	Sugestão	SEM INFORMAÇÃO	Que trocam os espaguete da piscina.	18/04/2023 - Já foi realizada a compra dos materiais de piscina para melhor atender o usuário nas aulas de hidroginástica. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

129	12/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
130	12/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
131	12/04/2023	Sugestão	SEM INFORMAÇÃO	Trocar os espaguete da piscina - estão ruins.	18/04/2023 - Já foi realizada a compra dos materiais de piscina para melhor atender o usuário nas aulas de hidroginástica. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
132	17/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
133	17/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
134	17/04/2023	Sugestão	Zenilda Martins	Dias de chuva não marcar falta na academia, porque somos propensos a ficar doentes e cair. Em Jundiapéba as ruas ficam alagadas.	26/04/2023 - Informo que em dias INTENSOS de chuva, os educadores físicos já abonam as faltas dos alunos. Att. Ana Luiza Galbarini - ass. adm
135	12/04/2023	Elogio	Ivete Gutierrez Silva	Sugestão: Sugiro que renovem os materiais usados na aula de hidro, pois o estado dos mesmos já passou de sua vida útil, o que pode acarretar em má performance nas aulas tanto nos alunos quanto na qualidade das aulas. Elogios: As aulas de hidro tem me ajudado muito, tanto na saúde quanto no meu bem estar, através das aulas senti melhora em alguns aspectos de	18/04/2023 - Elogio: Agradecemos o elogio e ficamos felizes por proporcionar a melhoria na saúde e bem-estar na vida do paciente. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Sugestão: Já foi solicitado a compra dos materiais de piscina para melhor atender o usuário nas aulas de hidroginástica. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

				nível e as aulas são excelentes, junto com o professor que pacientemente nos orienta.	
136	10/04/2023	Elogio	Maria Cleide Da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
137	12/04/2023	Elogio	Maria Silvia de Gonçalves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
138	13/04/2023	Elogio	Conceição	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
139	13/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Tudo muito bom.	18/04/2023 - Agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
140	13/04/2023	Sugestão	Dirceia Diogenes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
141	12/04/2023	Elogio	Sonia Fernandes Pereira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
142	10/04/2023	Elogio	Adaide Pereira da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

143	05/04/2023	Elogio	Fabiana Speneli Mello	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
144	05/04/2023	Elogio	Roberto Carlos Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/04/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
145	10/04/2023	Elogio	Patricia Yamae	Me surpreendi, tudo perfeito.	18/04/2023 - Agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
146	27/04/2023	Elogio	Neuza Peres	Maiara, uma mulher maravilhosa, um anjo, ótima para atender, ouvir e ajudar.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
147	20/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
148	25/04/2023	Elogio	Davi Ferreira Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
149	25/04/2023	Elogio	Carlos Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

150	25/04/2023	Sugestão	SEM INFORMAÇÃO	Poderia ter um atendimento mais rápido.	26/04/2023- Informo que nossos atendimentos são realizados por bloco de horário. Em média são atendidos 04 pacientes por hora. No entanto, um atendimento pode demorar mais que o outro devido a complexidade de cada paciente. Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
151	27/04/2023	Elogio	Cecilia Eiko Suziki	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
152	27/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
153	27/04/2023	Elogio	Bianca Leticia Dos Santos	Amei os enfermeiros, foi a melhor parte do UNICA.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
154	27/04/2023	Sugestão	Guilherme Henrique Santos	Seria bom uma televisão para assistir enquanto espero, e lanche para paciente e acompanhante.	28/04/2023- Informo que já existem televisores em pontos estratégicos da unidade. Quanto ao lanche para pacientes e acompanhantes, não será ofertado pois não realizamos nenhum atendimento com hospitalização dos mesmo , portanto o município não prevê dispensação de alimentos para clínicas ambulatoriais onde o paciente realiza apenas consultas e exames de rotinas. Att- Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
155	27/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
156	27/04/2023	Elogio	Tikara Ikeda	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

157	27/04/2023	Elogio	Edneia de Godoy Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
158	27/04/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Funcionária Evellyn muito amorosa.	02/05/2023 - O elogio será repassado para o profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
159	27/04/2023	Elogio	Aedilene Dias Azevedo	Ana Paula, Dr Gabriela, Evellyn e Jaqueline são maravilhosas.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
160	27/04/2023	Elogio	Dayane Cristine Silva	Ótimo atendimento, Evellyn, Jaqueline, Ana Paula excelentes.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
161	27/04/2023	Elogio	Maria Zeni De Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
162	27/04/2023	Elogio	Marina Aparecida de Campos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
163	27/04/2023	Elogio	Luciano	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

164	25/04/2023	Elogio	Vanessa Ito	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
165	27/04/2023	Elogio	Eliana Bezerra	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
166	27/04/2023	Elogio	Cristina Santos	Elogio: O neuro Dr. Niceas merece elogio pela preocupação com os pacientes e família. Reclamação: Idosos não são preferencial nos exames.	02/05/2023 - O elogio será repassado ao profissional citado. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Informo que a sequência de exame é realizada conforme dado entrada na recepção. E quando isso acontece o paciente idoso ou algum paciente portador de necessidades especiais já retirou sua senha preferencial no totem assim que dá entrada na unidade. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
167	27/04/2023	Elogio	João Matins Sparca	Sugestão: Gostaríamos que fosse colocado no banheiro masculino mais um banco para trocar de roupa, um só é pouco para todos. Elogio: Professor Daniel, ótima pessoa com todos os idosos, muito atencioso com todos. Reclamação: Falta espaguete para fazer as atividades na hidro.	02/05/2023 - O elogio será repassado ao profissional citado. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Informo que a necessidade de compra de mais materiais para as aulas será analisada pela gerência da unidade junto aos educadores físicos. Já o relato do vestiário, informo que a unidade já sinalizou a equipe da Comissão da CIPA que fará o possível para ajustar as necessidades da melhor maneira possível. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
168	25/04/2023	Sugestão	Christiane Rosely Leol	Tapetes para os vestiários feminino e masculino.	02/05/2023 - Informo que a equipe de Comissão da CIPA já foi sinalizada quanto aos ajustes necessários para os vestiários da academia da terceira idade, e fará o possível para encontrar a melhor solução para os usuários, garantindo sua integridade física, prevenindo qualquer tipo de acidente. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm

169	25/04/2023	Sugestão	SEM INFORMAÇÃO	Espaguetes para piscina / Banco para o banheiro / Sala para alongamento.	02/05/2023 - Informo que a necessidade de compra de mais materiais para as aulas será analisada pela gerência da unidade junto aos educadores físicos. Quanto a colocação de bancos no banheiro , informo que a equipe de Comissão da CIPA já foi sinalizada quanto aos ajustes necessários para os vestiários da academia da terceira idade, e fará o possível para encontrar a melhor solução para os usuários, garantindo sua integridade física, prevenindo qualquer tipo de acidente. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
170	28/04/2023	Sugestão	Maria Zélia	Forrar o banheiro com tapetes antiderrapantes para evitar acidentes e também trocar os chuveiros (água fria).	02/05/2023 - Informo que a equipe de Comissão da CIPA já foi sinalizada quanto aos ajustes necessários para os vestiários da academia da terceira idade, e fará o possível para encontrar a melhor solução para os usuários, garantindo sua integridade física, prevenindo qualquer tipo de acidente. Informo que no período tivemos 02 chuveiros queimados, no entanto o mesmo já foi substituído. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
171	26/04/2023	Sugestão	Terezinha Santos Soares	Chuveiros quentes e cadeiras para os idosos sentar.	02/05/2023 - Informo que a equipe de Comissão da CIPA já foi sinalizada quanto aos ajustes necessários para os vestiário da academia da terceira idade, e fará o possível para encontrar a melhor solução para os usuários, garantindo sua integridade física, prevenindo qualquer tipo de acidente. informo que no período tivemos 02 chuveiros queimados, no entanto o mesmo já foi substituído. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				abril/2023
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	Demanda 300015	Reclamação	A requerente reclama com relação a demora para seu marido retornar com o urologista, relata que o mesmo precisa renovar suas receitas e não tem previsão para marcar uma consulta, a receita está para vencer visto que é renovada de 6 em 6 meses.	Desde o dia 04/04/2023 estamos tentando diversas vezes ligar para o paciente com o intuito de solicitar a cópia da receita para a tentativa de renovação, portanto com os telefones registrados no sistema não conseguimos contato. 99673-7973 > Atende e relata que não conhece o paciente. 97487-5579 > Não atende. 93058-0268 > Não chama - indisponível
2	Demanda 300544	Reclamação	Munícipe fez uma ultrassonografia das pernas no dia 27/03/2023 às 15:00 a Dr. Lilian K. C. Morate pediu para subir em uma escadinha de dois degraus e não tinha nenhum local para segurar e a paciente ficou tentando ficou tentando se equilibrando para não cair, munícipe se sentiu muito desconfortável. Munícipe questiona se este procedimento é correto.	05/06/2023 - Informo que a ultrassonografia venosa é realizada com o paciente em ortostatismo, sendo necessário para investigação de anormalidades na circulação de vasos dos membros inferiores. A Dra Lilian sempre avalia a capacidade do paciente para subir o 1(um) degrau da escada, visto que se torna melhor para manusear o aparelho, porém circunstâncias como: falta de equilíbrio, idosos ou presença de comorbidade que cause desconforto ou risco de queda, a profissional orienta o paciente a não sumir no degrau. Além disso, antes de iniciar o ultrassom a mesma explica para os pacientes como ocorrerá todo o processo para a realização do exame. Att. Sheila Cristina - ATA
3	5375/2023	Reclamação	Agendei ONTEM dia 22/03, após uma consulta, coleta de sangue para o dia 20/04. Ao chegar em casa vi que não poderia ir nesse dia, e hoje dia 23/03, liguei na UNICA DE JUNDIAPEBA, para troca o dia, podendo ser na próxima quarta-feira depois da data que tinha marcado, e a atendente simplesmente disse que não podia reagendar, que eu teria que faltar no dia (que é daqui 1 mês) para ai sim reagendar... e ter que	Reforçamos com a equipe que qualquer exame/consulta no qual o paciente informe que não conseguirá comparecer, deverá ser desmarcado mediante ao sistema e reagendado caso haja vaga disponível, entretanto, no caso de indisponibilidade do reagendamento imediato, orientar o paciente a aguardar uma nova ligação. Visto que a solicitação foi realizada de forma

			esperar mais um mês para coletar. É sério isso ou sou louca? isso não é um absurdo para vocês? GENTE eu só queria reagendar agora para uma data que eu não tenha que FALTAR DAQUI UM MÊS PARA PODER REAGENDAR..... Que absurdo!!!!	sigilosa, não conseguimos verificar se houve o remanejamento da data do exame. Att. Sheila Cristina - ATA
4	#306326	Elogio	Requerente gostaria de elogiar os recepcionistas da unidade do Unica ,atendentes Kelly ,Barbara ,Lucas,Irailde,WILL,todos são muito atenciosos ,em especial a Terezinha ,sem ela a unidade não funciona ,a Josi e professor Daniel ,a enfermeira Luciana ,as técnicas Norma ,Jaqueline e Ivete ,Sandra Godoy e Michele ,o doutor Geronimo e Matheus são excelentes ,o segurança França	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 - ATA
5	#306332	Reclamação	Requerente relata que foi retirar um remédio na unidade do Unica de Jundiapéba no dia 10/04 e passou mal devido estar muito quente o local o ar condicionado estava quebrado ,pede providências relata que sempre mandam arrumar mas não adianta ,teria que colocar um aparelho novo.	Informamos que a unidade tem a prestação de serviço de manutenção preventiva e corretiva do equipamento de ar condicionado para toda a unidade - UNICA JUNDIAPEBA, porém o equipamento sinalizado pela Senhora Neuza, já está em processo de conserto / manutenção pela prestadora de serviço. Informamos que temos a ciência que o ambiente da Farmácia tem a necessidade de manter a temperatura adequada para garantir a qualidade das medicações / produtos acondicionados no local. Atenciosamente, Sandra Salustiano.
6	#306341	Reclamação	Requerente relata que a funcionária Socorro da unidade Unica ,sempre atende os pacientes com a cara fechada .	Destacamos que todos os profissionais que executam atendimento ao público recebem orientação, capacitação para prestar um bom acolhimento, atendimento ao usuário e familiar. Solicitamos que iremos abordar esta sinalização com a colaboradora feita pela Senhora Neuza. Atenciosamente, Sandra Salustiano.

7	#464843	Reclamação	Eu fazia tratamento contínuo com a reumatologista na unidade, mas desde setembro de 2023 não tenho esse atendimento, pois, a Dra se aposentou e não colocaram ninguém no lugar. Aguardo retorno.	Informamos que devido a ausência de informação - dados do usuário /paciente - não é possível prosseguir com o esclarecimento da reclamação. Atenciosamente, Sandra Salustiano.
8	#305278	Elogio	Requerente gostaria de elogiar o doutor Gustavo (VASCULAR) da unidade do Unica ,relata que é um excelente médico e sua equipe também está de parabéns, todos excepcionais .	O elogio será repassado para o profissional médico e todo o restante da equipe. A unidade empenha-se para o atendimento acolhedor e humanizado. Muito Obrigada. Atenciosamente, Sandra Salustiano.
9	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A filha da paciente Elisabete relatou que a mãe tinha consulta com o pneumologista hoje (10/04/2023) e ao chegar foi informada que não foi feito o exame de espirometria, porém a filha alega ter feito esse exame na própria unidade. Sendo assim a paciente retornou ao profissional para analisar o exame e foi informada que não tinha sido realizado.	A mesma realizou exame, porém informa que perdeu o protocolo de retirada, fizemos uma busca, conversamos com o Profissional, porém, como realizou em novembro, o mesmo pediu para repetir o exame, que autorizou o encaixe para o dia: 17/04/2023 às 12:00. Em contato com a filha, confirmamos a presença da mesma. Após realização do exame, Dr. autorizou o encaixe para consulta para o dia: 24/04/2023. Já informada a filha da paciente, Sr. Angélica. Att. Michelle Godoy - encarregada administrativo

10	#304697	Elogio	Solicitante gostaria de elogiar a funcionária Camila do UNICA de Jundiapéba, a mesma é muito atenciosa e ágil em resolver problemas.	O elogio será repassado à colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - ATA
11	#304801	Reclamação	Munícipe relata que precisa realizar um exame de punção do nódulo no UNICA ,munícipe foi informada que teria que levar um comprovante de endereço para poder agendar, ao chegar na unidade seu comprovante não foi aceito, munícipe explicou que na época que ela fez o cadastro ela usava o endereço da entrada do condomínio, as ruas não tinham cep e nem nome de rua. E mesmo explicando o que aconteceu a não quiseram agendar a punção e munícipe tem consulta agendada para o dia 06/04/23 e a mesmo não vai conseguir levar o exame para o médico.	Seguindo orientações, a paciente procurou uma unidade básica de saúde e realizou a alteração do endereço no sistema. Solicitei que a mesma enviasse uma cópia do comprovante de endereço via email (adm) e assim, posteriormente, seja solicitado ao profissional que requisitou a Biopsia de Tireoide (Dr. Matheus) a emissão da segunda via para que o endereço da guia seja compatível com o comprovante anexado. Logo iremos encaminhar a APAC via memorando seguindo o fluxo do setor de regulação/SMS.
12	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	O Senhor Ismael Damasceno, SIS 5239-1, está sem medicamento e com dores, necessita retorna com a especialidade reumatologia para dar andamento no tratamento.	Paciente da reumatologista em tratamento de Adalimumabe 40mg - Informo que no dia 14/04/2023 foi realizada a renovação da receita conforme registrado em sistema. Att. Sheila Cristina - ATA
13	#306879	Elogio	Requerente elogia endocrinologista Doutor Matheus do UNICA Jundiapéba, parabeniza o atendimento, relata que o mesmo foi muito educado e atencioso, um excelente profissional, elogia também a funcionária Cintia da Regulação que foi muito carinhosa, prestativa e atenciosa.	O elogio será repassado para o profissional médico e para a equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. - Att. Sheila Cristina - ATA

14	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A Senhora Maria está no aguardo de retorno com a especialidade vascular, já faz tratamento na unidade e até a presente data não houve retorno da Unica informando a data da consulta.	Ao verificar no sistema, informo que já foi realizado o agendamento do retorno com o profissional vascular para o dia 26/06/2023 - Att. Sheila Cristina - ATA
15	#305887	Reclamação	solicitante reclama que esteve ontem no UNICA em Jundiapéba para realizar um exame de eletrocardiograma as 13h30, informa que a munícipe esqueceu sua máscara e a funcionária responsável por realizar o exame a tratou de forma grosseira e mal educada, dizendo para colocar máscara e pra buscar na recepção, de forma bastante grossa. a funcionária da recepção informou que não era mais obrigatório e foi informar a funcionária que realizaria o exame, quando tratou a funcionária da recepção da mesma forma grosseira e mal educada. após, já na realização do exame, não trancou a porta e toda hora entrava alguém na sala, para fofocar, para reclamar da situação com a outra funcionária e a munícipe a todo momento exposta, pois já estava sem roupa, com as mamas de fora. diz ainda que apertou tanto o equipamento que hoje o local está roxo, pois a machucou. ficou muito chateada e constrangida com a situação.	Bom dia a todos, na data 27/4/2023 realizei contato com a paciente mencionada acima, onde a mesma nos informou sobre sua insatisfação com o atendimento prestado. Realizamos como ação a orientação por escrito para a colaboradora responsável pelo motivo da reclamação e em conversa com a paciente a mesma gostaria de repetir o exame, onde foi acordado com a mesma de vir no final do mês para a realização.att - Enfermeiras Luciane / Ana Lúcia
16	#311355	Elogio	A requerente entrou em contato com a Ouvidoria para deixar registrado um elogio à funcionária Roberta que trabalha no setor de agendamento da Unica Jundiapéba. Relata que ela é sempre bem educada, prestativa, com bastante paciência e sempre atende bem as pessoas. A requerente agradece muito o atendimento da funcionária Roberta.	Agradecemos o elogio. Iremos repassar para a colaboradora mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário.

17	#310833	Reclamação	A requerente relata que sua mãe aguarda exame de ultrassonografia com doppler das pernas desde de 08/02 ,informa que passou na unidade do Unica e foi encaminhada pelo vascular,pede providências em nome da paciente.	Em contato com a paciente, porém sem sucesso - Informo que ao verificar no sistema foi constatado o agendamento do exame para o dia 12/06 às 10:00hrs na UNICA Jundiapéba - Att. Sheila Cristina - ATA
18	#298361	Elogio	A requerente informa que foi muito bem atendida pela dentista Daniela Portela ,passou em atendimento com a mesma para fazer a extração do dente ,a profissional está de parabéns muito atenciosa, prestativa .	Agradecemos o elogio. E será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

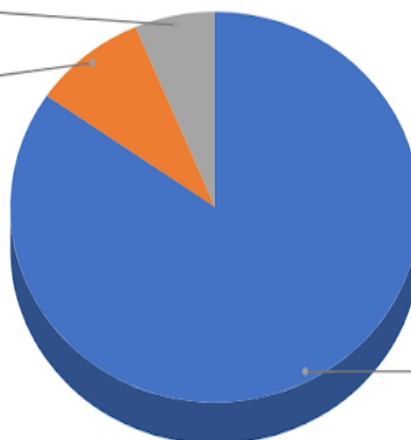
QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário

SUGESTÕES

6,3%

RECLAMAÇÕES

9,0%



ELOGIOS
84,7%

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	154	6	160	84,7%
RECLAMAÇÕES	5	12	17	9,0%
SUGESTÕES	12	0	12	6,3%
TOTAL	171	18	189	

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 189 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 160 -84,66% para elogios, 17 -9,0% para reclamações dentre elas sobre o atendimento / conduta de profissional médico, demora no atendimento, solicitação de agendamento de consultas e exames e 12 sugestões, 6,3% como: ajustes nos vestiários da academia da terceira idade, compra de mais materiais para hidroginástica, entre outros. 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/2023

Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	14/04/2023	Elogio	Takayuri Komido	Primeiro quero agradecer o professor Rong pela atenção que nos dá durante a aula, e também para a Dr. Joelma, e a todos os profissionais da saúde e seus colaboradores. E parabéns ao Emerson pelo bom cuidado com a piscina, a todos muito obrigado.	Sem informação para contato
2	13/04/2023	Elogio	Jose Neves Dos Santos	Gostaria de elogiar todos os funcionários de modo geral.	Sem informação para contato
3	13/04/2023	Reclamação	Jose Neves Dos Santos	Só está faltando a presença de um médico geriatra.	Sem informação para contato
4	13/04/2023	Elogio	Jose Neves Dos Santos	Todas as atividades mesmo as que eu não realizo dou nota dez, frequento o UNICA Fisioterapia desde que iniciaram as atividades.	Sem informação para contato

5	13/04/2023	Elogio	Luiz Carlos De Andrade	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	12/04/2023	Elogio	Valdeni de Sousa	Tenho gratidão por todos e pelo professor Rong.	18/04/2023 - 09h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
7	12/04/2023	Elogio	Valdeni de Sousa	Gosto de todos e agradeço a Andressa pela escola da coluna.	18/04/2023 - 09h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
8	11/04/2023	Elogio	Leni Gomes Magi	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
9	10/04/2023	Elogio	Laura Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato
10	10/04/2023	Elogio	José Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/04/2023 - 10h18 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
11	06/04/2023	Elogio	Cecília Mandaglio	Que nunca nos falte essas atividades voltadas aos idosos de Brás Cubas, foi uma grande ajuda pois nós precisamos muito de tudo isso, faz bem para nosso físico e para a mente. Convivência com as pessoas e professores são de extrema importância para nós.	Sem informação para contato

				Amamos todos os profissionais sem exceção, são pessoas que acrescentam nossa vida.	
12	06/04/2023	Elogio	Maria Eunice Batista	Parabéns a todos.	Sem informação para contato
13	06/04/2023	Elogio	José Marcolino	Aqui é muito bom, a fisioterapeuta Adriana Dias e a RT Joelma são maravilhosas.	Sem informação para contato
14	06/04/2023	Elogio	José Dimas Evangelista	Tudo muito bom, o atendimento, a limpeza, professores, todos são muito educados e responsáveis. Elogio todos os profissionais do Cejam.	11/04/2023 - 10h16 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
15	05/04/2023	Elogio	Naoki Irie	Fisioterapeuta Gabriela Calazans nota dez, sensacional.	18/04/2023 - 09h29 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
16	04/04/2023	Sugestão	Maria Ap.de Souza	Mais vagas na hidroginástica.	18/04/2023 - 10h01 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que trabalhamos com a carga máxima de usuários e horários disponíveis.
17	Sem informação	Sugestão	Lucrecia de Lourdes	Mais turmas de hidroginástica.	18/04/2023 - 10h17 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que trabalhamos com a carga máxima de usuários e horários disponíveis.
18	Sem informação	Elogio	Maria das Dores	Tá bom como está.	18/04/2023 - 09H43 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
19	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato
20	Sem informação	Elogio	José Benedito	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/04/2023 - 10h53 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
21	Sem informação	Elogio	Isolina Almeida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/04/2023 - 10h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

22	Sem informação	Elogio	Terezinha Miani Maenza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - 12h19 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
23	06/04/2023	Elogio	Joana Ferreira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato
24	06/04/2023	Elogio	Maria José Vitor	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato
25	06/04/2023	Elogio	Olinda Gomes	Tudo é maravilhoso, a fisioterapeuta Adriana Dias é muito boa.	Sem informação para contato
26	06/04/2023	Elogio	Miguel Arcanjo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato
27	06/04/2023	Elogio	Alicio Pedro Mariano	Fisioterapeuta Mayara é ótima e atenciosa.	11/04/2023 - 10h08 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.
28	06/04/2023	Elogio	Adenir de Souza Gonçalves	Fisioterapeuta Mayara é ótima.	10/04/2023 - 12h17 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado, e repassado a colaboradora.

29	05/04/2023	Elogio	João Francisco	Para mim está bom com o professor que é uma excelente pessoa, muito bom desde do balcão a farmácia é tudo de bom.	11/04/2023 - 10h08 - Em contato telefonico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
30	05/04/2023	Elogio	Sebastiana de Jesus Arcanjo	Muito agradecida e satisfeita pelo carinho de todos que atendem neste serviço. Obrigada.	10/04/2023 - 12h15 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
31	05/04/2023	Elogio	Vera Lucia Ribeiro Bocchi	Sou paciente da fisioterapeuta Mayara que é uma excelente profissional, está de parabéns, aliás, todos os fisioterapeutas. O bom atendimento começa com o agente de portaria Saulo, limpeza, todos os funcionários estão de parabéns. Quero agradecer e parabenizar tudo que a fisioterapeuta Mayara faz para mim.	Sem informação para contato.
32	05/04/2023	Elogio	Odair Vitoriano	O tratamento é muito bom na UNICA Fisioterapia, eu já melhorei muito.	Sem informação para contato.
33	05/04/2023	Elogio	William Macedo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - 12h11 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
34	05/04/2023	Sugestão	Maria José Dias	Seria muito interessante se pudéssemos contar com o atendimento de um geriatra.	10/04/2023 - 12h03 - Em contato telefônico com a usuária, orientamos que este atendimento não está previsto em contrato.
35	05/04/2023	Elogio	Irene Delfino Cassimiro	Apenas elogios a toda equipe por todo o atendimento, minha mãe está muito satisfeita com a fisioterapeuta Mayara, a qualidade de vida que minha mãe se encontra hoje em relação a sua saúde está muito boa. Gratidão a RT Joelma, fisioterapeuta Mayara, ao agente de portaria Saulo e toda equipe.	Sem informação para contato.
36	05/04/2023	Elogio	Sebastião Cardoso da Cunha	A clinica é ótima, a fisioterapeuta Adriana é muito boa.	Sem informação para contato.

37	05/04/2023	Elogio	Suelena da Silva Bastos	Gostaria que fizessem uma festa de inauguração com a mudança para começarmos com toda a energia em outro lugar, porque aqui estamos muito felizes, em sete anos na unidade não tenho do que reclamar. Obrigada a todos, desde as atendedoras até a limpeza.	Sem informação para contato.
38	Sem informação	Sugestão	Tatiane	Colocar um cardiologista na UNICA Fisioterapia para não precisar deslocar de lugar.	10/04/2023 - 11h57 - Em contato telefônico com a usuária, orientamos que este atendimento não está previsto em contrato.
39	Sem informação	Elogio	Silverio Candido Gonçalves	Gosto de realizar atividades na academia, a professora Sheyla é muito atenciosa e prestativa. A Unica Fisioterapia está de parabéns.	10/04/2023 - 11h49 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado, e repassado a colaboradora.
40	Sem informação	Elogio	Valter dos Santos	As aulas de educação física são excelentes, minha professora é a Sheyla.	Sem informação para contato.
41	Sem informação	Elogio	Nair Dos Santos Cruz	Todo atendimento é muito bom, a UNICA Fisioterapia está de parabéns, nossa professora Sheyla é ótima, cuida muito bem de todos nós.	10/04/2023 - 11h43 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.
42	Sem informação	Elogio	Maria Lucia Leite	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
43	Sem informação	Elogio	Janete Gomes	O atendimento é ótimo, as atendedoras são maravilhosas.	10/04/2023 - 11h28 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado as colaboradoras.

44	Sem informação	Elogio	Joana Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - 11h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
45	Sem informação	Elogio	Valdete da Silva Lima	Para mim tudo está muito bem, a professora Sheyla é bem atenciosa de uma educação muito boa, estou satisfeita com tudo que vocês nos oferecem.	10/04/2023 - 11h15 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.
46	Sem informação	Elogio	Maria do Carmo Santos	Estou muito feliz com meus professores, são muito bons. Parabéns a todos e obrigada por tudo.	Sem informação para contato.
47	Sem informação	Elogio	Ayaco Higuchi	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
48	Sem informação	Elogio	Iracema Feitosa Da Silva	Está ótimo do jeito que está, atendendo todos que precisam. Não tem muita demora para nos chamar, e eu estou sendo bem atendida Graças a Deus. Obrigada.	10/04/2023 - 11h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
49	Sem informação	Elogio	Iraci Trindade	Gostaria de elogiar todos os funcionários da empresa Cejam e o meu querido professor Rong da academia.	Sem informação para contato.
50	Sem informação	Elogio	Maria Neuza Gomes Mota	O educador físico atende as necessidades solicitadas.	10/04/2023 - 10h51 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

51	Sem informação	Sugestão	Maria Neuza Gomes Mota	O atendimento com o nutricionista deveria ser mensal e colocado mais halteres de 1 quilo e 2 quilos na academia.	10/04/2023 - 10h51 - Em contato telefonico com a usuária, agradecemos e informamos que a sugestão será repassada à gestão, e sobre o retorno com o nutricionista trata-se de conduta médica e sim podendo ser realizado mensalmente.
52	Sem informação	Elogio	Telma Tereza Santos Castro	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - 10h47 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
53	04/04/2023	Elogio	Lourival Benedito	Fisioterapeuta Mayara exemplar profissional, muito dedicada e atenciosa. Gratidão a todos.	Sem informação para contato.
54	04/04/2023	Elogio	Uilson dos Reis	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/04/2023 - 10h05 - Em contato telefonico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
55	04/04/2023	Elogio	Elizabeth Santos	O professor Rong é um excelente profissional, comprometido com a função que exerce, ele é atencioso, cuidadoso e presente. Tenho muito carinho e respeito por ele que já considero um grande amigo, sou outra pessoa depois que o conheci.	Sem informação para contato.
56	04/04/2023	Elogio	José Militino	Fisioterapeuta Mayara é maravilhosa e muito educada.	Sem informação para contato.
57	04/04/2023	Elogio	Eunice Santos	Gostaria de fazer um elogio para a empresa Cejam e todos os funcionários.	Sem informação para contato.
58	04/04/2023	Elogio	Eunice Santos	Gostaria de elogiar em especial ao professor Rong.	Sem informação para contato.
59	04/04/2023	Elogio	Celina Querubim	Eu agradeço e gosto muito de todos os funcionários da Unica Fisioterapia pois sou bem tratada.	10/04/2023 - 11:53 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

60	04/04/2023	Elogio	Neusa Maria Expedito	Fisioterapeuta Mayara é ótima.	Sem informação para contato.
61	04/04/2023	Elogio	Maria Augusta Da Silva	A minha fisioterapeuta Adriana Dias é muito legal, nota mil.	Sem informação para contato.
62	04/04/2023	Elogio	João Pedro Carvalho Rodrigues	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - 10h05 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
63	04/04/2023	Elogio	Fatme Mohamed	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - 10h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
64	03/04/2023	Elogio	Solange De Mello	Venho agradecer a todos da Unica Fisioterapia de Bras Cubas por levar a sério este programa para idosos, faço musculação e me sinto muito bem, se não fossem vocês eu estaria no fundo do poço. Dr. Victor nutricionista com o acompanhamento me sinto ótima, a professora Andressa me acolheu com muito carinho. Agradeço Andressa, Dr. Victor e Dra. Joelma. Desde a portaria até as meninas que nos atendem.	11/04/2023 - 10h02 - Em contato telefonico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
65	03/04/2023	Elogio	Maria Neusa Dos Santos	É a primeira vez que faço tratamento nesta unidade, e estou muito satisfeita com toda a equipe que me atende.	12/04/2023 - 08h48 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
66	03/04/2023	Sugestão	Maria Neusa Dos Santos	Diminuir o tempo de espera por uma vaga em algumas especialidades e ter uma oportunidade de fazer mais um tratamento, faço fisioterapia e preciso fazer hidroginástica, porém fui informada que só poderia fazer a fisioterapia.	12/04/2023 - 08h48 - Em contato pessoalmente com a usuária, orientamos que a mesma pode continuar o tratamento de fisioterapia e inscrição para hidroginástica.

67	03/04/2023	Elogio	José Donizete	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
68	03/04/2023	Elogio	Marlene Xavier de Oliveira	A clinica toda é boa, a fisioterapeuta Adriana Dias é ótima.	Sem informação para contato.
69	03/04/2023	Elogio	Laura Rocha Ricardo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - 09h54 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
70	03/04/2023	Reclamação	Maria Auxiliadora Picelli	Gostaria muito que orientassem as alunas da turma de hidroginástica posterior ao meu horário a entrarem nos vestiários após a saída de minha turma que é das 13h00 às 14h00 as segundas e quartas feiras, pois é muito desagradável.	10/04/2023 - 12h25 - Em contato telefônico com a usuária, orientamos que a RT Joelma reforçará as orientações quanto ao fluxo das atividades aquáticas em todas as turmas.
71	03/04/2023	Elogio	Nelson	Estão de parabéns pelo ótimo atendimento. Ótimo trabalho realizado pela equipe de fisioterapeutas.	10/04/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
72	03/04/2023	Elogio	José dos Santos Lima	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - 09h50 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

73	03/04/2023	Elogio	Valdeci Almeida do Nascimento	Aqui tudo é ótimo, quero fazer academia aqui na UNICA Fisioterapia.	Sem informação para contato.
74	03/04/2023	Elogio	Maria de Lourdes da Silva	Para mim está tudo ótimo, todos muito responsáveis e educados, agradeço a todos pelo tratamento.	10/04/2023 - 09h48 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
75	03/04/2023	Elogio	Maria Auxiliadora Picelli	Quero agradecer pois já consegui uma vaga na escola de coluna, muito obrigada.	10/04/2023 - 12h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
76	03/04/2023	Elogio	Ana Maria Barbosa	Sem sugestão no momento, só gratidão por tudo.	25/04/2023 - 09h49 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
77	03/04/2023	Elogio	Terezinha da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	25/04/2023 - 09h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
78	03/04/2023	Elogio	Pedro Luiz	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	25/04/2023 - 09h52 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
79	30/03/2023	Sugestão	Elizabeth Santos	Gostaria de poder fazer duas atividades. Obrigada por tudo.	10/04/2023 - 09h10 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado, orientamos sobre os procedimentos para realizar as atividades.
80	29/03/2023	Elogio	Juraci B. Crispi da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
81	28/03/2023	Elogio	Iraci Reis Cruz	Gosto muito das atividades da Unica Fisioterapia, seria muito bom se tivesse em outros bairros para que todos os idosos tivessem a chance de fazer as atividades.	10/04/2023 - 09h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
82	22/03/2023	Elogio	Suelena da Silva Bastos	Quero agradecer pois faço hidroginástica, dança e informática, os profissionais tem muito cuidado e atenção por todos nós. Gratidão.	10/04/2023 - 08h57 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
83	14/02/2023	Elogio	Luiz	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/04/2023 - 08h31 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO -			abril/2023
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
304909/2023	ELOGIO	Sr. Luiz Roberto Godoy elogia a equipe da Unica Fisioterapia, relata que a esposa Sra. Maria Reni Pedroso Godoy realizou um exame de mamografia no dia 05/04/2023 e foi muito bem atendida, informa que todos estão de parabéns.	14/04/2023 (Liliane Gonçalves Pereira Pimentel) - Em contato telefônico com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
308079/2023	RECLAMAÇÃO	Sra. Maria de Fatima Martins Lins Silva relata ter exame agendado na UNICA Fisioterapia no dia 17/04/2023 as 11h40 e chegou por volta das 11h20 e ficou aguardando, porém a técnica chamava outros pacientes e e ao perceber não ser chamada foi questionar a atendente de exames e foi informada que a técnica foi embora, relata que estava aguardando a bastante tempo o exame e solicita providências.	02/05/2023 (Sheila Cristina) - Em tentativa de contato sem sucesso, porém, em verificação no sistema, já existe reagendamento do exame para o dia 17/05/2023 às 11h40 na UNICA Fisioterapia.

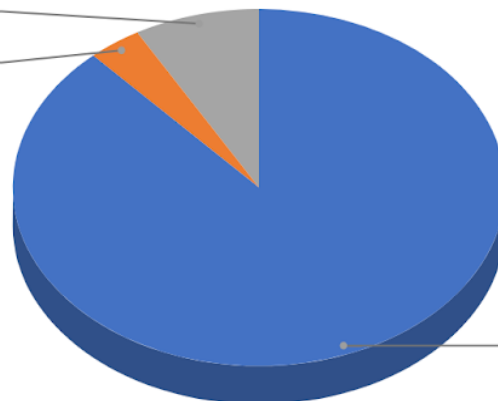
Quantitativo Geral - Pesquisa de Opinião - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

SUGESTÕES

8,2%

RECLAMAÇÕES

3,5%



ELOGIOS

88,2%

UNICA - FISIOTERAPIA

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	74	1	75	88,2%
RECLAMAÇÕES	2	1	3	3,5%
SUGESTÕES	7	0	7	8,2%
TOTAL	83	2	85	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 85 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 75-88% para elogios, 3 -3,5% para reclamações dentre elas sobre necessidade de reforma do prédio e 7 -8% sugestões como: falta de manutenção do prédio, troca de porta no vestiário etc. 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 encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

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 Ana Lúcia da Graça e Médico Paulo Eduardo da Costa Saraiva. Abaixo tabela que descreve a avaliação dos prontuários:

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/ANA			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		60			
ESPECIALIDADE		AMBULATÓRIO			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		04/04, 06/04, 11/04, 18/04, 20/04 E 25/04/2023			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)		SIM		
1.2	Prontuário Físico organizado		SIM		
1.3	Tipo		PASTAS		
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação Prontuário físico	59	0	1	60
2.2	Identificação do envelope	59	0	1	60
2.3	Envelope conforme padrão	59	0	1	60
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	59	0	1	60
2.5	Registro em ordem cronológica	55	4	1	60
2.6	Formulários separados por usuário	59	0	1	60
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	59	0	1	60
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	51	0	9	60
3.2	Letra legível	51	0	9	60
3.3	Anamnese	51	0	9	60
3.4	Exame físico	51	0	9	60
3.5	Hipótese diagnóstica	51	0	9	60
3.6	Conduta	51	0	9	60
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	9	0	51	60

3.8	Letra legível	9	0	51	60
3.9	Histórico	9	0	51	60
3.10	Exame físico	9	0	51	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	9	0	51	60
3.12	Conduta	9	0	51	60
ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM					
3.13	Data	11	0	49	60
3.14	Letra legível	11	0	49	60
3.15	Anotação	11	0	49	60
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS					
3.16	Data	24	0	36	60
3.17	Letra legível	24	0	36	60
3.18	Queixa	24	0	36	60
3.19	Conduta	24	0	36	60

ANÁLISE CRÍTICA

No referido mês, realizamos auditoria clínica em 60 prontuários, onde houveram apontamentos de 4 prontuários que encontravam-se fora da ordem cronológica. Nos demais itens avaliados, todos os critérios avaliados se enquadravam dentro do perfil auditado.

12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de abril/2023 não houve óbito na unidade.

13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

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

- Programa Municipal de Planejamento Familiar - Revisão 2020
- Protocolo de Consulta de Enfermagem no Pré Natal- Revisão 2020
- Protocolo do Exame de Papanicolau e Exame das Mamas para Enfermeiros- Revisão 2020
- Protocolo de Assistência a Exposição Ocupacional a Material Biológico- Revisão 2018
- Protocolo de Assistência às Vítimas de Violência/Abuso Sexual - Revisão 2019
- Protocolo de Testes Rápidos de HIV, Sífilis, Hepatites B e C - Revisão 2022
- Protocolo de Tratamento e Prevenção de Feridas - Revisão 2015

14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar

Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

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

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

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambu

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

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

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

UNICA Jundiapéba

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL - PS				abril/2023		
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba				IMPACTO AO USUÁRIO		
OR DE M	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	3854	04/04/2023	Substituição de 01 sifão quebrado no sanitário masculino público superior.	rotina	X	
			Torneira da pia do sanitário masculino público do bloco cirúrgico reparada.	rotina	X	
			Realizado preventiva elétrica na unidade em todos os blocos, não sendo necessário nenhuma intervenção	preventiva	X	
			Inspeção hidrossanitária realizado na unidade e constatado algumas avarias (reparo de torneiras e sifões)	preventiva	X	
			Realizado inspeção civil e não foram constatadas avarias nos prédios da unidade, somente pequenos reparos na pintura que serão sanados	preventiva	X	
2	3909	11/04/2023	Troca de 06 lâmpadas pl de 20 wts. no corredor	rotina	X	
			Troca de 02 luminárias slim, instalação na copa	rotina	X	
			Troca de 02 lâmpadas tubular de 20 wts sanitário para pacientes com necessidades especiais	rotina	X	
3	3912	13/4/2023	Identificação dos defeitos que desarmaram o disjuntor	rotina	X	
			Troca de 01 tomada do bebedouro público inferior que estava em curto	rotina	X	
			Desligado circuito de alimentação do ar condicionado da sala 04 que está em curto	rotina	X	

4	3917	17/04/2023	Substituição de lâmpadas nos seguintes pontos: acesso do gerador 03pc , sala gerador 01 pc, entrada do ambulatório 03 pc com auxílio de andaime, entrada pacientes recepção 03 pc, com auxílio de andaime, Entrada em frente à sala 14, 02pc com o auxílio de andaime. Obs: Todas as lâmpadas de led duplo 12wts.	rotina	X	
			Substituição das luminárias de 01 poste de ferro por super led 02pc.	rotina	X	
5	3863	19/04/2023	Montagem e desmontagem de andaime na recepção para a troca de 24 lâmpadas tubulares de 9wts nas luminárias	rotina	X	
			Pintura da sala 20A	rotina	X	
			Troca de mangueira e manutenção bebedouro funcionários	rotina	X	
6	3815	25/4/2023	Ocorrência de falta de água na unidade e foi constatado que a bóia de nível interior apresentou defeito ocasionando o não acionamento da bomba. Foi efetuada a substituição da mesma voltando o abastecimento à normalidade.	rotina	X	
			Manutenção no pré filtro da bomba da piscina (limpeza) foi orientado a zeladora do local efetuasse a limpeza com maior frequência	rotina	X	

Unica Fisioterapia

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos					abril/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia					IMPACTO AO USUÁRIO	
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	3859	13/04/2023	Manutenção e solda de suporte - setor de musculação	Rotina	x	
			Troca de 15 lâmpadas bulbo de 20 wts - setor hidroginástica	Rotina	x	
			Troca de 15 lâmpadas bulbo de 27 wts - setor hidroginástica	Rotina	x	

16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada, no mês de abril/2023 estão descritas na tabela abaixo:

16.1 – Tabela: Educação Continuada

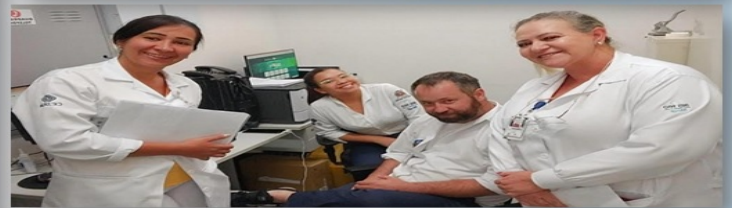
Unica Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
abril/2023	UNICA-JUNDIAPEBA	
10/abr.	Tema	CAPACITAÇÃO - CRISE CONVULSIVA / PCR
	Palestrante	ENFERMEIRO THIAGO AFFONSO
	Objetivo	Treinamento Crise Convulsiva / PCR
	Público Alvo	Equipe de Enfermagem
	Duração	00:30 min
Participantes	Equipe de Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem	
17/abr.	Tema	CAPACITAÇÃO INCUBADORA CIRÚRGICA
	Palestrante	Arcia Silva Villas dos Reis
	Objetivo	Capacitação Incubadora Cirúrgica
	Público Alvo	Equipe de Enfermagem
	Duração	02:00h
Participantes	Equipe de Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem	
17/abr.	Tema	PALESTRA IN LOCO - CUIDADO AO TRANSPORTAR PACIENTES
	Palestrante	TÉC. Enfermagem: Ana Paula, Ivete e Juliana.
	Objetivo	Cuidado ao Transportar Pacientes
	Público Alvo	Equipe Administrativa e Assistencial
	Duração	00:20 min
Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial	
24/abr.	Tema	PALESTRA IN LOCO - DESCARTE ADEQUADO DE PERFUROS
	Palestrante	TÉC. Enfermagem: Ana Paula, Ivete e Juliana.
	Objetivo	Descarte adequado de perfuros
	Público Alvo	Equipe Administrativa e Assistencial
	Duração	00:20 min
Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial	

UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA		
3/abr.	Tema	HIGIENE DO SONO
	Palestrante	Nutricionista: Conceição Sena e Estagiária: Leticia Cegotte
	Objetivo	Educação quanto a importância de uma boa noite de sono para uma melhor qualidade de vida
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
4/abr.	Tema	HIPOGLICEMIA E HIPERGLICEMIA
	Palestrante	Nutricionista: Conceição Sena e Estagiária: Leticia Cegotte
	Objetivo	Orientação quanto a diferença dos sintomas da patologia
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
11/abr.	Tema	COMPOSIÇÃO DE UM PRATO SAUDÁVEL
	Palestrante	Nutricionista: Conceição Sena e Estagiária: Leticia Cegotte
	Objetivo	Orientação para uma alimentação saudável e adequada para uma melhor qualidade de vida
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
20/abr.	Tema	RECEITA - SOPA DE LEGUMES
	Palestrante	Nutricionista: Conceição Sena e Estagiária: Leticia Cegotte
	Objetivo	Receita rica em nutrientes para introduzir no jantar
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
25/abr.	Tema	5 ALIMENTOS RICO EM CÁLCIO
	Palestrante	Nutricionista: Conceição Sena e Estagiária: Leticia Cegotte
	Objetivo	Devido a perda de produção de cálcio na terceira idade, orientação quanto a alimentos para complementação do nutriente que é de grande importância para as práticas de atividade física.
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	

Educação Continuada

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



Capacitação - Cuidado no Transporte de Pacientes

Educação Continuada

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



Capacitação - Descarte Adequado de Perfuro Cortante

Educação Continuada

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



Capacitação - Incubadora Cirúrgica

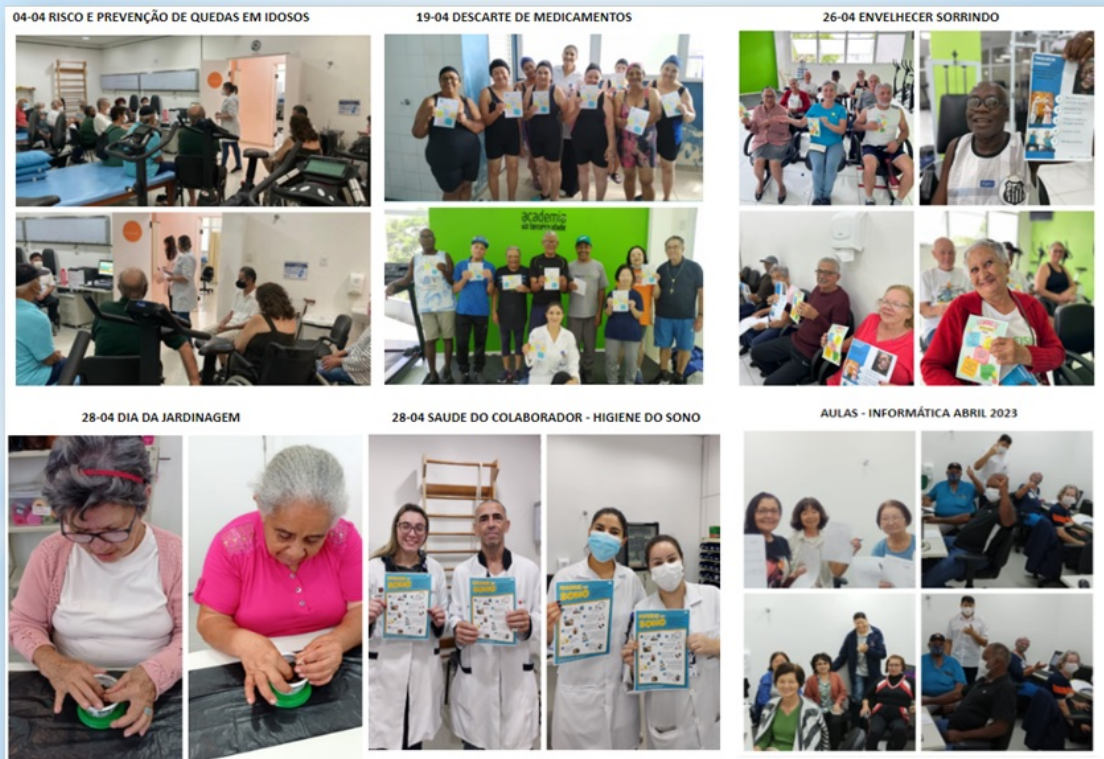
Unica Fisioterapia

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
6/abr.	Tema	RECEITA - VITAMINA CABELUDA
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receita prática e fácil, rica em Biotina para prevenção de cabelos.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	4
13/abr.	Tema	RECEITA - VITAMINA CABELUDA
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receita prática e fácil, rica em Biotina para prevenção de cabelos.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes

	Duração	40 minutos
	Participantes	4
20/abr.	Tema	RECEITA - PIZZA INTEGRAL DE FRIGIDEIRA
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receita rica em fibras e proteínas, uma ótima opção para o lanche da tarde.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	4
27/abr.	Tema	RECEITA - PIZZA INTEGRAL DE FRIGIDEIRA
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receita rica em fibras e proteínas, uma ótima opção para o lanche da tarde.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3

EDUCAÇÃO CONTINUADA

UNICA Fisioterapia e Reabilitação



EDUCAÇÃO CONTINUADA

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

GRUPOS NUTRIÇÃO - RECEITA VITAMINA CABE



GRUPOS NUTRIÇÃO - PIZZA INTEGRAL DE FRIGIDEIRA



17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

Unica Jundiapéba

Acolhimento e Humanização

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



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

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



ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial

Linha de Cuidado - Saúde do Colaborador - Atividades Físicas Semanais



Aula de Ritmos
Prof.ª: Larissa Rodrigues

Aula de Alongamento
Fisioterapeuta: Grazielle Oliveira



Aula de Circuito Funcional
Prof.º: Daniel Nomura



ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia e Reabilitação - Dr. Aristides Cunha Filho

ENTREGA DOS ÍTENS CONFECCIONADOS PELO PROJETO RECICLA CEJAM PARA O FUNDO SOCIAL DE MOGI DAS CRUZES



ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

AULAS - OFICINA DE ARTESANATO ABRIL 2023



RECICLAGEM - ABRIL 2023

