

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



UNICA

Março - 2019
01 à 31.03.2019

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIO DE SAÚDE

FRANCISCO MOACIR BEZERRA DE MELO



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

Sandra Regina Salustiano Lima

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

Interina

Sirlene Dias Coelho

SUPERINTENDENTE

FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

SUMÁRIO

1.	ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES.....	4
2.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:.....	5
3.	FORÇA DE TRABALHO.....	5
4.	VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO.....	12
5.	ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	24
6.	ATENÇÃO FARMACÊUTICA.....	25
7.	INDICADORES DE QUALIDADE	28
8.	PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA.....	29
9.	OUVIDORIA	61
10.	REVISÃO DE PRONTUÁRIOS.....	63
11.	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	64
12.	EDUCAÇÃO CONTINUADA.....	65

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

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

Inaugurada em 04/02/2012, implantada na Rua Prof.^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.

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas nas unidades são monitoradas pelos sistemas MV. Exceto quando não há do tempo hábil para registro no CNES profissionais no sistema DATASUS.

Todos os colaboradores 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, instabilidades diárias nos sistemas.

Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos dos relatórios dos Sistemas MV.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial, no período de 01 a 31 de Março 2019.

3. FORÇA DE TRABALHO

1. Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima

AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO							ASSISTENCIAL						SAÚDE BUCAL		EQUIPE MULTIPROFISSIONAL			ADM.	ASSISTENCIAL		
	COORDENADOR ADMINISTRATIVO	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	ANALISTA DE SISTEMA	ORIENTADOR DE PÚBLICO	JOVEM APRENDIZ	MÉDICO CARDIOLOGISTA	ENFERMEIRO RT	ENFERMEIRO	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	FARMACÊUTICO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TÉCNICO DE SAÚDE BUCAL	CIRURGIÃO DENTISTA	FISIOTERAPEUTA	NUTRICIONISTA	EDUCADOR FÍSICO		AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	30 HORAS	12 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	20 HORAS	30 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	08 HORAS
1	1	1	8	1	3	1	1	1	2	8	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

2. Tabela – Relação de colaboradores

RELAÇÃO DE COLABORADORES - MARÇO 2019				
	NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO	
ADMINISTRATIVO	SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO	
	AMARYLIS GABRIELA FERREIRA GUIMARAES	26251	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	
	MICHELLE VALÉRIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	
	DAVID DOS SANTOS	26256	ANALISTA DE SISTEMAS	
	ANA CLAÚDIA MORAIS MARTINS	26252	AUXILIAR TECNICO ADMINISTRATIVO	
	ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213		
	ANGÉLICA DE OLIVEIRA SOUZA RIBEIRO	26215		
	ALINE DE MORAIS VAZ* (férias 07/03 e 05/04/19)	26249		
	AUREA FERREIRA MIRANDA	26253		
	JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278		
	MARIA VIVIANE ROMANO	26264		
	MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266		
	TEREZINHA FÁTIMA DE SOUSA	26274		
	WILLIAM DIEGO ARANTES ALVES	26209		
	MICHELLE CRISTINE FERREIRA LOURENÇO	17610		
	ARTHUR TOLEDO ALMEIDA MAGALHAES * (cobertura de férias)	RPA		
	ALLAN VITOR DA SILVA OLIVEIRA	26250		ORIENTADOR DE PÚBLICO
	PRISCILA SILVA DOS SANTOS	26269		
	SOCORRO SOUZA ROCHA	26273		
	FABIANA NERIS URBIETA	26666	JOVEM APRENDIZ	
ENFERMAGEM	CRISTIANE DA SILVA MARTINS RODRIGUES DE LIMA	26281	ENFERMEIRO RT	
	JUCELANIA SOUSA GONDIM	26279	ENFERMEIRO	
	LUCIANE NOGUEIRA	26262		
	BRENDA STEPHANY AKAMINE	26211	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	
	GESSICA XISTO SILVA	26258		
	GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277		
	IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259		
	ALINE COLEADO VITURIANO MIRANDA * (afastamento INSS)	19268		
	EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644		
	JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501		
	JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698		
	ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058		
	NORMA DE FREITAS	26267		
	RAFAELA RODRIGUES DA SILVA	26270		

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

	STEPHANY DANTAS FIGUEIRA (cobertura de INSS)	27018	
	ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	
A.T.I	ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPIA
	MARCIA MARIA CAMPOS	26263	
	CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254	NUTRICIONISTA
	DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255	EDUCADOR FÍSICO
	LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280	
ODONTOLOGIA	ALINE BITENCOURT COSTA	26248	CIRURGIÃO DENTISTA
	MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES * (férias 07/03 à 05/04/19)	26265	
	RENATA JAMACARU CARRIAO CASTRO (cobertura de férias)	RPA	
	JACKELINE CAETANO VAZ ROSSETE * (afastamento - licença maternidade)	26260	AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL
	PATRICIA DE ALMEIDA MONTEIRO (cob. licença maternidade)	27062	
	KARINA GIOVANA GOMES VALENTIM	26261	
FARMÁCIA	ELISANGELA COSTA DA SILVA SANTOS	26257	FARMACÊUTICO
	BARBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
	MARIA DE FÁTIMA CAVALCANTE RODRIGUES CASTRO	11273	
	PRISCILA ALVES DA SILVA* (férias 07/03 e 05/04/19)	26268	
	THAINA SANTOS FERREIRA (Cobertura de férias)	RPA	
	VINÍCIUS DE CASTRO LEITE	26275	
MÉDICO	PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	26480	MÉDICO RESPONSÁVEL TÉCNICO
	DANIEL OLIVEIRA DE ARAÚJO	12825	MÉDICO CIRURGIÃO GERAL

Justificativas.

Odontologia:

A colaboradora MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES (Cirurgiã Dentista) gozou férias no período de 07/03 à 05/04/2019 sendo realizada a cobertura pela profissional RENATA JAMACARU CARRIAO CASTRO (Cirurgiã Dentista) no horário das 8h às 12h no período de 07/03 à 05/04/2019, por RPA (recibo de pagamento a autônomo).

A colaboradora JACKELINE CAETANO VAZ ROSSETEI (Técnico de Saúde Bucal) está afastada devido licença maternidade, sendo realizada a cobertura pela profissional PATRICIA DE

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

ALMEIDA MONTEIRO (Técnico de Saúde Bucal) no horário das 8h às 17h, admitida em 14/03/2019. A seleção teve dificuldade na contratação desta função por RPA.

Administrativo:

Colaboradora SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA (Coordenadora Administrativa) admitida em 01/03/2019 no horário das 8h às 17h.

A colaboradora ALINE DE MORAIS VAZ (Auxiliar Técnica Administrativa) gozou férias no período de 07/03 à 05/04/2019 sendo realizada a cobertura pelo profissional ARTHUR TOLEDO ALMEIDA MAGALHÃES (Auxiliar Técnico Administrativo) no horário das 8h às 17h no período de 07/03 à 05/04/2019, por RPA (recibo de pagamento a autônomo).

Farmácia:

A colaboradora PRISCILA ALVES DA SILVA (Técnica de Farmácia) gozou férias no período de 07/03/2019 à 05/04/2019 sendo realizada a cobertura pela profissional THAINA SANTOS FERREIRA (Técnica de Farmácia) no horário das 7h às 16h no período de 20/03/2019 à 05/04/2019, por RPA (recibo de pagamento a autônomo). A seleção teve dificuldade na contratação desta função por RPA, inclusive procuramos o Emprego Mogi.

Enfermagem:

A colaboradora ALINE COLEADO VITURIANO MIRANDA (Técnico de Enfermagem) está afastada pelo INSS de 11/12/2018 à 20/04/2019 (previsão de término), sendo realizada a cobertura pela profissional STEPHANY DANTAS FIGUEIRA (Técnico de Enfermagem) no horário das 8h às 17h no Período de 07/03 a 20/04.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

3. Tabela – Colaboradores Terceirizados – Ambulatório

Abaixo, escala dos profissionais que atuam na UNICA para a prestação de serviços médicos através de contratos com as empresas ANAN e MEDFAST.

ANAN SERVIÇOS MÉDICOS E EM SAÚDE LTDA - MARÇO 2019			
ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	DATAS DOS ATENDIMENTOS	QT HORAS
MASTOLOGIA	Giovanna BordenaleNoznica	11(15às17), 15 (13às17), 18(15às17), 25(15às17), 28 (13às17)	14
DERMATOLOGIA	Mariana e Faria Navarrete	25(08às12), 27(08às12), 29(08às12),	12
	Carolina de Freitas Tavares	01(07às13), 18(07às12), 20(07às12), 25(07às12)	21
	Carolina Gramigna Magalhães Barbalho	27(08às15)	7
	Natalia Machado Mildner	18(07às14), 22(07às14)	14
UROLOGIA	Henry SoitiSasai	11(07às12), 18(07às12), 25(07às12),	15
	Walter Magalhães Neto	14(07às16), 21 (07às15), 27(07às17),	27
	Guilherme Schmidt Unterkircher	12(12às17), 19(12às17), 26(12às17),	15
NEUROLOGIA	Carlos Roberto Reiser	11(07às17), 12(07às17), 15(07às17), 22(07às17), 29(07às17),	50
	CleomaxAlmeida Eliseu	11(07às17), 12(07às17), 18(07às17), 19(07às17), 26(07às17),	50
	Niceas Tadeu Rodrigues	06(13às17), 08(13às15), 11(13às17), 15(13às15), 19(13às17), 20(13às17), 22(13às15), 25(13às17), 26(13às17), 27(13às17), 28(13às17), 29(13às15),	40
ENDOCRINOLOGIA	Matheus Armando Gomes Rodrigues	06(13às17), 13(07às17), 18(07às17), 20(07às17), 27(07às17)	44
GASTROCLINICO	Flavia Balejo de Oliveira	06(13às17), 13(07às17), 19(07às13), 20(07às17), 26(07às14), 27(07às17)	47
GERIATRIA	Alvaro de Souza Silva	01(07às13), 07(07às13), 08(07às13), 14(07às13), 15(07às13), 22(07às13), 28(07às12), 29(07às13),	47
CIRURGIA GERAL	Rodrigo Gil de Castro Jorge	06(13às17), 13(07às17), 14(07às09), 15(13às17), 20(07às17), 21(07às09), 27(07às17), 28(07às13)	48
	Paulo Figueiredo Costa	14(08às13), 20 (08às13), 27(08às14),	16
CIRURGIA VASCULAR	Murilo de Jesus Martins	08(07às17), 15(07às17), 22(07às17), 29(07às17),	40
	Fabiola Myamora	27(13às17), 29(13às17)	8
	Fabiana de Almeida Palhares	26 (08às17)	9

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

MEDFAST - MARÇO - 2019			
ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	DATAS DOS ATENDIMENTOS	QTD. DE HORAS
OTORRINO	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	12(07às17), 13(07às15), 15(07às17), 19(07às17) E 26(07às17)	48

4. Tabela – Colaborador CLT – Ambulatório

Abaixo, escala do profissional médico que atua na UNICA através de contrato CLT:

PROFISSIONAL AMBULATÓRIO CLT -MARÇO/2019			
ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	DATAS DOS ATENDIMENTOS	QT HORAS
CARDIOLOGIA	Paulo Eduardo Saraiva	01(07às17), 18(07às13), 21(07às14), 22(07às14), 25(07às17) e 28(07às14)	47

TOTAL DE HORAS - AMBULATORIAL	ANAN	524
	MEDFAST	48
	CLT	47
		619

Em anexo, a este relatório, segue para controle da referida escala, o livro de frequência.

Ressaltamos que os profissionais médicos das empresas contratadas são orientados quanto à importância do registro correto no livro de frequência.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

5. Tabela – Colaboradores Terceirizados – Bloco Cirúrgico

Abaixo, escala dos profissionais médicos que atuam na UNICA através de contratos com a empresa ANAN.

ANAN SERVIÇOS MÉDICOS E EM SAÚDE LTDA - Março - 2019			
ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	DATAS DOS ATENDIMENTOS	QTD. DE HORAS
MASTOLOGIA	Giovanna BordenaleNoznica	11/03(07às15h), 15/03(07às13h), 18/03(07às15h), 25/03(07às15h),	30
DERMATOLOGIA	Carolina Tavares	07/03(07às13h), 14/03(07às16h), 28/03(07às13h)	21
	Rodrigo Gil de Castro Jorge	11/03(09às17h), 18/03(09às17h), 25/03(09às17h),	24
	Natalia Machado Mildner	21/03(07às17h)	10
	Ana Cecília Storino	26/03(07às17h)	10
UROLOGIA	Marcos KiyoshiSegawa	08/03(07às17h), 22/03(07às17h), 29/03(07às17h),	30
ANESTESIA	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	08(07às17h), 20/03(07às11h), 22/03(07às17h), 27/03(07às17), 29(07às17h),	44

6. Tabela – Colaborador CLT – Bloco Cirúrgico

Abaixo, escala do profissional médico que atua na UNICA através de contrato CLT:

PROFISSIONAL - BLOCO CIRÚRGICO CLT - MARÇO/2019			
ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	DATAS DOS ATENDIMENTOS	QTD. DE HORAS
CIRURGIA GERAL	DANIEL DE OLIVEIRA ARAUJO	06(13às16), 13(07às16), 20(07às16) e 27(07às16)	30

Conforme previsto em contrato, o médico realizou 30 horas de atendimento no Bloco Cirúrgico, sendo necessário devido ao atendimento aos pacientes.

TOTAL DE HORAS -BLOCO CIRÚRGICO	ANAN	169
	CLT	30
		195

Em anexo, a este relatório, segue para controle da referida escala, o livro de freqüência.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

4. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO

7. Tabela – Volume de atividade esperada – Ambulatório-MARÇO

8.

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES					
ESPECIALIDADE	CARGA HORÁRIA SEMANAL	CONSULTAS SEMANAIS PREVISTAS	META DE CONSULTAS 22 DIAS	META MENSAL 100% (18,5)	META MENSAL 91% (18,5)
CIRURGIA VASCULAR	12	48	211	177,4	161,5
CIRURGIÃO GERAL	12	48	211	177,4	161,5
MASTOLOGIA	8	32	141	118,6	107,9
CARDIOLOGIA	12	48	211	177,4	161,5
UROLOGIA	12	48	211	177,4	161,5
DERMATOLOGIA	12	48	211	177,4	161,5
ENDOCRINOLOGIA	12	48	211	177,4	161,5
GASTROCLÍNICO	12	48	211	177,4	161,5
GERIATRIA	12	48	211	177,4	161,5
NEUROLOGIA	36	144	633	532,3	484,4
OTORRINOLARINGOLOGIA	12	48	211	177,4	161,5
TOTAL	152	608	2673	2248	2045

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Segue abaixo quadro demonstrando as consultas de médicos especialistas realizadas no período de avaliação e acompanhamento das atividades realizadas.

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - MARÇO 2019											
CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS	META DO MÊS	META MÍNIMA 91%	REALIZADO	% REALIZADO	FATURADO	% FATURADO	AGENDADOS	ABSENTEÍSMO	ALTA AMBULATORIAL	% ABSENTEÍSMO	% ALTA AMBULATORIAL
Cirurgia Vascular	177,4	161,5	227	127,9%	227	127,9%	250	23	0	9%	0%
Cirurgião Geral	177,4	161,5	237	133,6%	239	134,7%	301	64	2	21%	1%
Mastologista	118,6	107,9	62	52,3%	61	51,4%	68	6	0	9%	0%
Cardiologista	177,4	161,5	163	91,9%	171	96,4%	179	16	29	9%	17%
Urologia	177,4	161,5	225	126,8%	223	125,7%	255	30	50	12%	22%
Dermatologista	177,4	161,5	201	113,3%	217	122,3%	226	25	1	11%	0%
Endocrinologista	177,4	161,5	151	85,1%	155	87,4%	187	36	1	19%	1%
Gastroenterologia	177,4	161,5	151	85,1%	151	85,1%	173	22	12	13%	8%
Geriatria	177,4	161,5	187	105,4%	187	105,4%	207	20	0	10%	0%
Neurologia	532,3	484,4	515	96,8%	517	97,1%	607	92	29	15%	6%
Otorrino	177,4	161,5	180	101,4%	180	101,4%	201	21	32	10%	18%
	2248	2045	2299	102%	2328	104%	2654	355	156	13%	7%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Segue justificativa do não cumprimento das metas contratuais dos atendimentos das especialidades de Mastologia, Gastroclínico e Endocrinologia do mês de Março/2019.

- Mastologia: Foi solicitado pela Unidade troca de 13 horas (em média 52 consultas) da especialidade Mastologia, por horas na Especialidade de Cirurgia Geral conforme ofício nº 013/2019 - e de mais 04 horas (em média 16 consultas) conforme o ofício 017/2019 – pela especialidade por Dermatologia (ambulatório), devido à falta de demanda e com o intuito de gerar procedimentos para o Bloco Cirúrgico, sendo a que a meta do mês de março no Bloco Cirúrgico seria de: 269 procedimentos (100%).

Na Mastologia foram ofertadas o total de 68 consultas, realizado 62 atendimentos com o absenteísmo de 6 munícipes (12,7%). Informamos que a troca de

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

especialidades médicas foi realizada mediante a comunicação prévia com o DAT-SMS. Se considerarmos o número de 17 horas trocadas (média 68 consultas) e considerarmos também o absenteísmo de 12,7%, a unidade teria realizado mais 62 consultas, totalizando 124 consultas alcançando 100% da meta no ambulatório.

- Gastroclínico: foram ofertadas 173 consultas, porém houve o absenteísmo de 22 munícipes (20,33%), ocasionando o total de 151 atendimentos, atingindo a meta contratual de 85,3%.
- Endocrinologia: conforme descrito e enviado para o DAT através do ofício nº 017/2019 UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial foram trocadas 3 horas (12 consultas) desta especialidade por Dermatologia (Ambulatório) com o intuito de atender a demanda da SMS e gerar procedimentos para o Bloco Cirúrgico. Foram ofertadas 177 consultas, porém houve o absenteísmo de 36 munícipes (20,33%), ocasionando o total de 151 atendimentos, atingindo a meta contratual de 85,3%.

Conforme apresentado e demonstrado através do sistema Mv, foram realizadas o total de **2299** consultas, atingindo 102% da meta contratual, mas foram faturadas **2.328** consultas médicas, sendo que tivemos 03 consultas atendidas e não faturadas e 32 atendimentos faturados a mais, de forma equivocada pelo profissional médico. Considerando 32 faturamentos a mais menos 03 atendimentos não faturados, temos a diferença de 29 atendimentos (**2328 faturadas- 2299 atendidas**). Reforçamos novamente com os profissionais médicos sobre a necessidade e importância do faturamento adequado no sistema Mv.

Abaixo justificativas de equívocos no processo de finalização e/ou faturamento do sistema Mv. Enfatizamos que a orientação sobre a manipulação correto do sistema está ocorrendo constantemente com toda a equipe.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Ambulatório			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MIV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
MASTOLOGIA	61	62	Finalizou 01 paciente e não lançou o faturamento
CIRURGIA GERAL	239	237	Faturou 02 pacientes a mais - Incorretamente
DERMATOLOGIA	217	201	Faturou 16 pacientes a mais - Incorretamente
ENDOCRINOLOGIA	155	151	Faturou 04 pacientes a mais - Incorretamente
UROLOGIA	223	225	Finalizou 02 pacientes e não lançou o faturamento
CARDIOLOGIA	171	163	Faturou 08 pacientes a mais – Incorretamente
NEUROLOGIA	517	515	Faturou 02 pacientes a mais – Incorretamente

Controle diário interno da unidade

Orientamos novamente os profissionais médicos sobre a necessidade de aumentar o % da Alta Ambulatorial, conseqüentemente, liberando uma quantidade maior de vagas pela unidade para a SMS. A categoria médica informou que tem algumas dificuldades em propiciar a Alta Ambulatorial devido à morosidade do agendamento do retorno dos usuários com os resultados dos exames solicitados por eles.

Informamos também que a Unidade vem fazendo a comunicação prévia através de ligação telefônica para o usuário, com 48 horas de antecedência da consulta agendada, com o intuito de confirmar a presença do usuário e diminuir o absenteísmo das consultas com os especialistas.

Destacamos também sobre a tragédia nacional que ocorreu dia 13/03/2019 no período da manhã, aproximadamente 10h10min horas, na cidade de Suzano - SP, onde os profissionais médicos das especialidades de Cirurgia Geral e Gastroclínico do Bloco Ambulatorial foram convocados através de telefonemas de colegas médicos para corroborar no atendimento às vítimas da Escola Estadual Raul Brasil. Relatamos ainda que todos os pacientes fossem remanejados e informados sobre a necessidade de auxílio dos especialistas que atendiam naquela data, onde não houve reclamações ou Intercorrência na unidade por

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

estas ausências, foi feita também a comunicação para o DAT. A Coordenação da ÚNICA se solidarizou com o empenho dos profissionais médicos e não haverá desconto das horas pendentes destes profissionais, visto que a situação foi de extrema urgência e gravidade.

8. Tabela – Volume de atividade esperada – Bloco Cirúrgico

ESPECIALIDADE	CARGA HORÁRIA SEMANAL	CARGA HORÁRIA SEMANAL	CIRURGIAS SEMANAIS PREVISTAS	META MENSAL 100% -(22 dias úteis)	META DE CIRURGIAS 18,5 DIAS - 100%
CIRURGIÃO GERAL	8	35,2	16	70.4	296
MASTOLOGIA	8	35,2	16	70.4	
UROLOGIA	8	35,2	16	70.4	
DERMATOLOGIA	16	70,4	32	140.8	
ANESTESISTA	12	48	X	0	

Segue abaixo quadro demonstrando as cirurgias realizadas no período.

ESPECIALIDADE	MARÇO META MENSAL 100%	MARÇO META MENSAL 91%	REALIZADO	FATURADO	AGENDADOS	% REALIZADO
CIRURGIÃO GERAL	296	269	48	51	59	90%
MASTOLOGIA			52	52	58	
UROLOGIA			25	29	29	
DERMATOLOGIA			140	162	155	
TOTAL			265	294	301	

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

No período foi realizado o total de 265 procedimentos cirúrgicos na UNICA, atingindo **90%** do previsto na meta contratual. Foram agendados 301 procedimentos, faltaram 36 pacientes, ou seja, 12% de absenteísmo.

Informamos que a Unidade está fazendo a comunicação prévia através de ligação telefônica para o usuário, com 48 horas e 24 horas dos procedimentos cirúrgicos agendados

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

com o intuito de confirmar a presença do usuário e diminuir o absenteísmo dos procedimentos.

Relatamos ainda sobre a dificuldade de ausência de demanda para os procedimentos no Bloco Cirúrgico principalmente na especialidade de Mastologia.

Informamos ainda que no Bloco Cirúrgico temos o profissional Anestesiologista que acompanha os procedimentos cirúrgicos de maiores complexidades das especialidades de Cirurgia Geral e Urologia. Relatamos que a necessidade dos procedimentos de anestesia regional (local) ou sedação são acordados em conjunto com os profissionais cirurgiões que atuam no momento dos procedimentos cirúrgicos. No período foram realizados 34 procedimentos de anestesia regional (local) e 19 de sedação.

Ressaltamos novamente que no dia 13/03/2019, tínhamos um profissional da especialidade de Cirurgia Geral no bloco cirúrgico o qual foi chamado para ajudar no atendimento das vítimas da Escola Estadual Raul Brasil.

Abaixo justificativas de equívocos no processo de finalização e/ou faturamento do sistema MV:

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Bloco Cirúrgico			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
CIRURGIA GERAL	51	48	Faturou 03 pacientes a mais - Incorretamente
DERMATOLOGIA	162	140	Faturou 21 pacientes a mais - Incorretamente
UROLOGIA	29	25	Faturou 04 pacientes a mais - Incorretamente

Controle diário interno da unidade

A Unidade neste mês de Março reorientou todos os profissionais médicos do bloco cirúrgico sobre a maneira correta de faturar e lançar os procedimentos cirúrgicos através do sistema mv, principalmente com relação código procedimento x CID, enfatizando que tivemos várias glosas durante os meses anteriores devido à finalização incorreta do CID – Código Internacional de Doenças.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

9. Tabela – Volume de atividade esperada – Saúde Bucal

ESPECIALIDADE	CONSULTAS SEMANAIS PREVISTAS-HORAS	META DE 22 DIAS
ODONTOLOGIA – CIRURGIAS	40	176
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	40	176
	80	352

Segue abaixo quadro demonstrando dos atendimentos realizados no período:

SAÚDE BUCAL/ODONTO CIRURGIA						
ESPECIALIDADE	MARÇO META MENSAL 100%	MARÇO META MENSAL 91%	% REALIZADO	% FATURADO	REALIZADO	FATURADO
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	148	134,7	137,8%	149,3%	204	221
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	148	134,7	85,8%	85,8%	127	127
	296	269	111,8%	117,6%	331	348

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Salientamos ainda que atingimos o percentual de 85,8% para os procedimentos cirúrgicos odontológicos no período. Informamos que a comunicação prévia através de telefone está sendo realizadas 48 horas do tempo que antecede o agendamento para o procedimento cirúrgico.

As profissionais da unidade informaram que vem ocorrendo algumas situações junto ao estado clínico do paciente como: hipertensão arterial sistêmica, valor acima do normal de glicemia capilar levando ao cancelamento do procedimento cirúrgico e conseqüentemente não cumprimento da meta na sua totalidade 100% , quando isso ocorre o procedimento é cancelado de imediato , mas devido ao grau de complexidade do procedimento é inviável fazer o overbooking para este atendimento.

Dia 28/03/2019 houve reunião com a Supervisora da Saúde Bucal do DRB- Departamento de Rede Básica, Coordenadora Administrativa da UNICA e Gerente Técnica Regional – interina do CEJAM onde foi explanada a necessidade de revisão da meta contratual dos

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

procedimentos cirúrgicos odontológicos, visando à segurança dos profissionais da Unidade e melhor qualidade dos atendimentos juntos aos pacientes.

Abaixo tabela de considerações e justificativas sobre o faturamento no

Sistema Mv:

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Odonto			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
ODONTO	221	204	Faturou 17 pacientes a mais - Incorretamente Controle diário interno da unidade

10. Tabela – Volume de atividade esperada – Equipe Multiprofissional

ESPECIALIDADE	QTD PROFISSIONAIS	CAPACIDADE OPERACIONAL SEMANAL	CAPACIDADE OPERACIONAL MENSAL 22 Dias
FISIOTERAPEUTA	2	120 ATENDIMENTOS	528
NUTRICIONISTA	1	80 ATENDIMENTOS	352
EDUCADOR FÍSICO	2	30 AULAS	264

Segue abaixo quadro demonstrando das atividades realizadas no período:

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL							
ESPECIALIDADE	MARÇO META MENSAL 100%	MARÇO META MENSAL 91%	% REALIZADO	% FATURADO	REALIZADO	FATURADO	AGENDADOS
FISIOTERAPEUTA	444	404,0	133,8%	133,8%	594	594	528
NUTRICIONISTA	296	269,4	108,1%	108,1%	320	320	352
EDUCADOR FÍSICO*	222	202,0	130,6%	0,0%	290	0	264
	740	673	123,5%	123,5%	914	914	880

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Em 18/03/2019 ocorreu reunião na SMS com a Diretora do Departamento de Apoio Técnico, Médica Reguladora e DTIES- Divisão de Tecnologia de Informação e Estatística da Saúde, Coordenadora Administrativa da UNICA, Gerente Técnica Regional – interina.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Apresentado para a equipe do DAT o esboço sobre a configuração da agenda local dos profissionais - Educadores Físicos – para aprovação e posterior início do faturamento no sistema Mv. DTIES enviou em 22/03/2019 através de email, o modelo do manejo correto para a configuração da agenda, faturamento e finalização no sistema Mv.

Na semana de 25 a 29/03/19 foram realizados testes em relação à abertura e liberação de agenda com o apoio DTIES dos Educadores Físicos. O faturamento no sistema Mv em sua integralidade para os Profissionais Educadores Físicos ocorrerá no mês de Abril/2019.

Encartado a lista de presença das atividades desenvolvidas pelos Profissionais Educadores Físicos da Academia de Terceira Idade.

11. Tabela – Volume de exames esperados – Ambulatório

Exames/Procedimentos - SADT	Total de Exames/Mês
Mamografia	350
Eletroencefalograma - EEC	40
Teste Ergométrico	150
Holter	80
MAPA	36
Eletrocardiograma - ECG	150
Ecocardiograma	150
Ultrassonografia com Doppler - USD	150
Ultrassonografia - USG	300
Punção Aspirativa por Agulha Fina de Mama	20
Punção Aspirativa por Agulha Grossa de Mama	10
Biopsia/Exerese de Nódulo de Mama	10
Nasofibrolaringoscopia	50
Total	1496

Segue abaixo quadro demonstrando a Produção SADT – EXAMES/PROCEDIMENTOS realizadas no período e segue também os ofícios encaminhados das alterações das metas dos exames: mamografia, Eletroencefalograma-EEG, Holter, Mapa, USG Geral, PAAF, PAAG, Biopsia-Exerese de Nódulo de mama.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Exames/Procedimentos - SADT					
Exames/Procedimentos – SADT	Volume de Exames/Mês-trocas de exames	Realizado	Faturado	% Realizado	% Faturado
Mamografia*	400	407	409	102%	102%
Eletroencefalograma – EEG	68	82	83	121%	122%
Teste Ergométrico	150	151	152	101%	101%
Holter*	63	63	62	100%	98%
Mapa *	31	31	32	119%	123%
Eletrocardiograma – ECG	150	165	165	110%	110%
Ecocardiograma	150	165	168	110%	112%
Ultrassonografia com Doppler	150	156	156	104%	104%
Ultrassonografia geral *	255	254	254	100%	100%
PAFF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama*	4	4	4	100%	100%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama*	18	18	18	100%	100%
Biopsia/Exereses de nódulo de mama	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Nasofibrolaringoscopia*	50	52	52	104%	104%
TOTAL	1489	1548	1555	104%	105%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

No mês de Março a unidade realizou na totalidade 1548 exames (104%) da meta de 1555 exames faturados (105%)

Abaixo tabela de considerações e justificativas sobre o faturamento no sistema MV e a comunicação prévia para a SMS:

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Exames			
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Justificativa
MAMOGRAFIA	409	407	Faturou 02 pacientes a mais - Incorretamente
EEG	83	82	Faturou 01 pacientes a mais - Incorretamente
TESTE ERGOMÉTRICO	152	151	Faturou 01 paciente a mais - Incorretamente
HOLTER 24HS	62	63	Finalizou 01 paciente e não faturou - Esquecimento
MAPA	32	31	Faturou 01 pacientes a mais - Incorretamente
ECOCARDIOGRAMA	168	165	Faturou 03 pacientes a mais - Incorretamente

Controle diário interno da unidade

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Destacamos abaixo as necessidades de trocas de exames:

- **Mamografia:** a atividade esperada para o exame de mamografia é de 350 exames. A meta foi modificada para 400 exames, mas foram realizados 407 exames, houve a necessidade de troca de exame, conforme solicitado e enviado no ofício nº 016/2019, devido ao mês ter apenas 18,5 úteis a unidade não iria conseguir fazer a meta de outros exames devido à insuficiência de equipamentos como Holter e o Mapa; E em reunião em 28/02/2019 foi solicitado aumentar o número de mamografias, pois o mês de Março é o mês de Mulher.
- **Mapa:** A meta mensal é de 36 exames. Considerando 18 dias úteis e não 18,5 dias para o cumprimento da meta contratual do exame de MAPA, a instalação do equipamento de MAPA é realizada no período da manhã. Na unidade temos apenas 02 aparelhos de Mapa, teríamos, portanto, realmente 18 dias, 36 exames, sem considerar absenteísmo e demais intercorrências como o estado clínico do paciente. Dia 06/03/2019 conforme calendário administrativo foi ponto facultativo até as 13h00min horas, portanto a unidade não estava em funcionamento para a instalação do equipamento (disponibilidade de 02 exames/dia) no período da manhã, por isso, consideramos 18 dias úteis para este exame, porém conforme descrito acima realizou a troca do exame para o cumprimento de meta contratual estabelecida. A meta do MAPA foi alterada para 31 exames e a qual foi cumprida.
- **HOLTER** - A meta do Holter mensal é de 80 exames, a unidade tem 04 equipamentos em 18 dias, faríamos 72 exames, portanto, os dias úteis x equipamentos não eram suficiente para cumprimento da meta prevista. Informamos ainda que dia 24/03/2019 solicitamos a compra de 01 cartão de memória para o equipamento, pois uma das pacientes ao devolver apresentou desconfiguração, onde não foi possível o uso do cartão de memória, sendo necessária a compra de um novo cartão. Para o exame de HOLTER a atividade

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

esperada era de 80, foi alterada para 63 exames e foram realizados 63 exames, portanto a unidade atingiu meta contratual prevista.

- **Eletroencefalograma:** A meta mensal é de 40 exames. Foram realizados 28 exames, acima da meta esperada, pois, houve a necessidade de troca, conforme solicitado através do ofício nº 016/2019. Porém excedido em 14 exames devido ao déficit do mês de Janeiro/19 o qual o equipamento encontrava-se em manutenção.
- **Ultrassonografia Geral:** A meta mensal é de 300 exames, houve a necessidade das trocas de Ultrassom Geral também devido ao número de dias úteis do mês pelo exame de Eletroencefalograma. A meta foi alterada para 255 exames, e foram realizados 255 exames, portanto a unidade atingiu a meta.
- **Ecocardiograma:** Meta mensal de 150 exames e realizados 165 exames devido ao déficit do mês de Janeiro/2019, com previsão de cumprimento de meta contratual no mês de Abril/2019.
- **Biópsia de Exeresse de Nódulo de Mama:** A meta é de 10 exames foi trocado por Mamografia devido à falta deste exame tanto na demanda interna e externa para a realização e enviado no ofício nº 014/2019, onde foram trocados por 16 exames de mamografia.
- **Paaf – Agulha Fina:** A meta é de 20 exames, realizados 4, conforme ofício 018/2019. Solicitando troca de 16 Paaf por Agulha Fina (08) Core – Agulha Grossa, pois não há demanda interna e nem externa do exame por punção fina.
- **Nasofibrolaringoscopia:** foi realizado o total de 52 exames pelo profissional Otorrinolaringologista no período. Informamos que foi enviado o ofício nº020/2019 ao DAT-SMS para a solicitação do cadastramento do serviço. Em 02/04/2018 solicitamos o cadastro do equipamento através do ofício nº028/2019, conforme solicitado através de correio eletrônico pelo DTIES da SMS.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

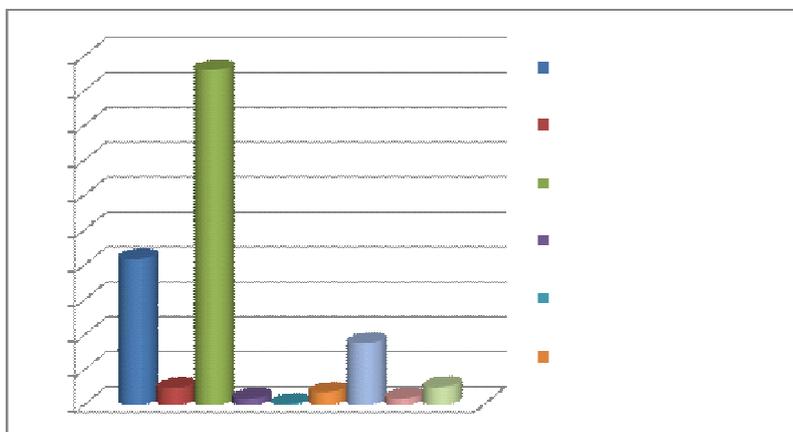
Recebemos o relatório de erros do sistema Mv onde este informa que o exame ainda não está cadastrado na unidade, relatamos que neste relatório há o total de 49 exames realizados pelo profissional Otorrinolaringologista da Unidade. Porém o sistema Mv identifica 52 atendimentos e no relatório de erros só constam 49 (sendo 01 duplicado), não identificamos 04 pacientes que estão relacionados neste relatório de erros do sistema Mv, porém constam no faturamento do sistema Mv da unidade, provavelmente esta inconsistência está relacionada à queda, lentidão e problemas relacionados ao sistema Mv e internet local.

5. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais e administradas realizadas na UNICA apresentamos os seguintes dados:

12. Procedimentos de Enfermagem

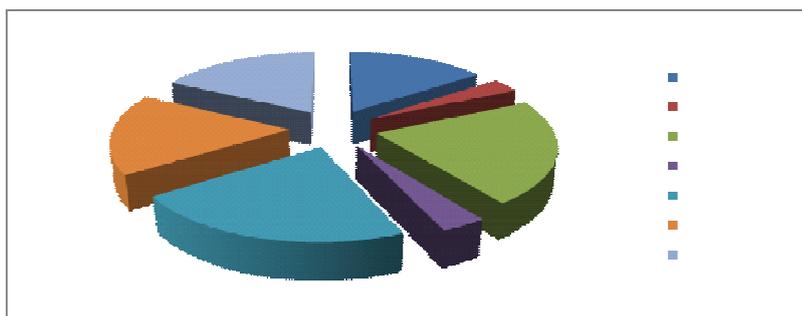
UNICA - Procedimento Enfermagem	Qtde
Glicemia Capilar	409
Adm. De Medicamentos Em Atenção Básica (Por Paciente)	41
Aferição De Pressão Arterial	914
Inalação / Nebulização	0
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	50
Coleta de Papanicolau	180
Planejamento Familiar	15
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	85
Total	1694



Fonte Mvsigas - Faturamento x Produtividade - Sigs - Pep

Tabela 13 – Registro de Teste Rápido

UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Prognosticon	36
Sífilis	12
Sífilis Gestante	49
HIV I	14
HIV I Gestante	48
Hepatite B	44
Hepatite C	44
Total	247



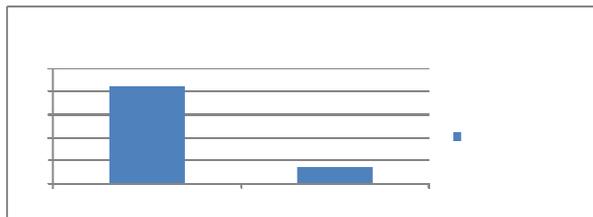
Fonte Mvsigas - Faturamento x Produtividade - Sigs - Pep

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Tabela 14 – Curativos - Crônicos

Curativos Crônicos

UNICA - Curativo Crônicos	Realizados	Usuários Crônicos
Diário - 2ª a 6ª feira	85	15
Total	85	15



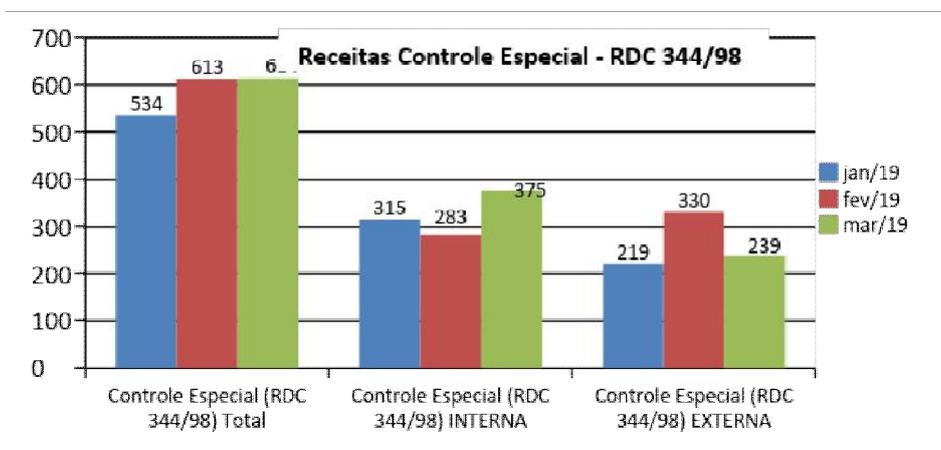
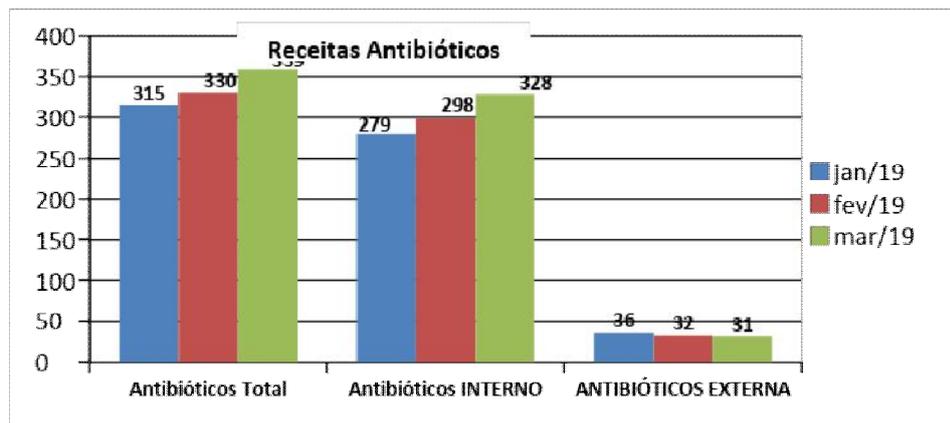
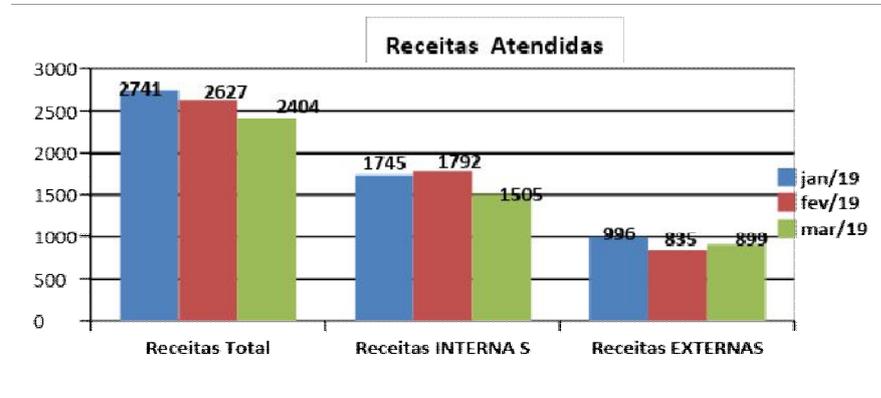
Fonte: Mv Siga's Faturamento x Produtividade / * SAE - Sistematização da Assistência de Enfermagem - Registro Interno de Curativo Crônico

6. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O Setor de Dispensação de Medicamentos da Única- Unidade Clínica Ambulatorial realiza entregas, mediante apresentação de receita médica, de segunda a sexta-feira, aos usuários atendidos na Unidade e ou a dispensação para usuários, oriundos de outras Unidades de Saúde da rede municipal, demonstrado na tabela 15:

Receitas Atendidas	Jan/19	Fev/19	Mar/19
Receitas Total	2741	2627	2404
Receitas INTERNAS	1745	1792	1505
Receitas EXTERNAS	996	835	899
Receitas Antibióticos Total	315	330	359
Antibióticos INTERNA	279	298	328
Antibióticos EXTERNA	36	32	31
Receitas Controle Especial (RDC 344/98) Total	534	613	614
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	315	283	375
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	219	330	239

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

ANÁLISE DO CONSUMO MENSAL

Receitas da Unidade: Considerando que o mês de março teve 18,5 dias úteis atendemos 177 receitas/dia. Comparado com o mês de fevereiro houve uma diminuição nos atendimentos que pode estar relacionado com os dias em que a unidade esteve fechada (ponto facultativo) e o usuário optou por retirar os medicamentos em outra unidade mais próxima a sua residência. Observou-se uma diminuição de 193 receitas/dia, comparando-se com o mês de fevereiro/2019 que foram atendidas 178 receitas/dia com 20 dias úteis.

Receita externa: evidenciado uma diminuição do atendimento, comparado com os atendimentos de Janeiro/2019.

Receita de Antibiótico: Aumento no consumo devido ao aumento na demanda de cirurgias realizadas no Bloco Cirúrgico que utiliza os antimicrobianos nos pós-operatórios.

Receita de Controle Especial: Houve um aumento na demanda interna, pois todas as especialidades que atendem na unidade podem prescrever os medicamentos pertencentes ao controle da Portaria 344/98, as especialidades que costumam prescrever estes medicamentos são: Neurologista, Endocrinologista e Clínico Geral, ressaltando que as outras especialidades também podem prescrever medicamentos controlados. O aumento na demanda de alguma dessas especialidades influencia no número atendimentos pelo dispensário de medicamento da unidade.

DIFICULDADES NO ATENDIMENTO DE MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES

Durante o mês de Março/2019 tivemos dificuldades no abastecimento de alguns itens que são fornecidos pela Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes, a falta destes materiais poderá impactar no atendimento aos usuários, sendo os seguintes itens: agulha descartável 25x7, agulha descartável 25x8, atadura crepe 10 cm, bisturi descartável nº 10, bisturi descartável nº 15, campo cirúrgico fenestrado 60x60cm, equipo 2 vias, fita cirúrgica antialérgica (micropore), avental cirúrgico descartável não estéril e avental cirúrgico descartável estéril, detergente enzimático, lençol de tecido descartável com elástico, lençol de papel descartável, touca cirúrgica descartável, eletrodo descartável adulto, sonda de aspiração traqueal Nº 06, sonda de aspiração traqueal Nº 12, sonda endotraqueal Nº 3,0, sonda endotraqueal Nº 7,0, sonda endotraqueal Nº 7,5. Este levantamento refere-se aos abastecimentos recebidos nos dias 11/03/2019 e 25/03/2019. Esta inconstância no abastecimento dificulta o trabalho da equipe e da assistência ao paciente, a falta dos materiais dificulta as ações de contingência pelo setor responsável e conseqüentemente o abastecimento nos setores da unidade.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

7. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade referente aos registros realizados no Ambulatório de Especialidades, Academia da Terceira Idade e Bloco Cirúrgico, no período de 01 a 31.03.2019.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	450	≥80%	81%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	363		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2299	10%	7%
Nº de altas ambulatoriais	156		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2654	<25%	13%
Nº de faltosos em consultas	355		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	301	<25%	0%
Total de Cirurgias Canceladas	0		

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

8. PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas pelo responsável da UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial onde os departamentos mencionados são convocados também para a elucidação ou esclarecimentos, quando necessário estes apuram os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

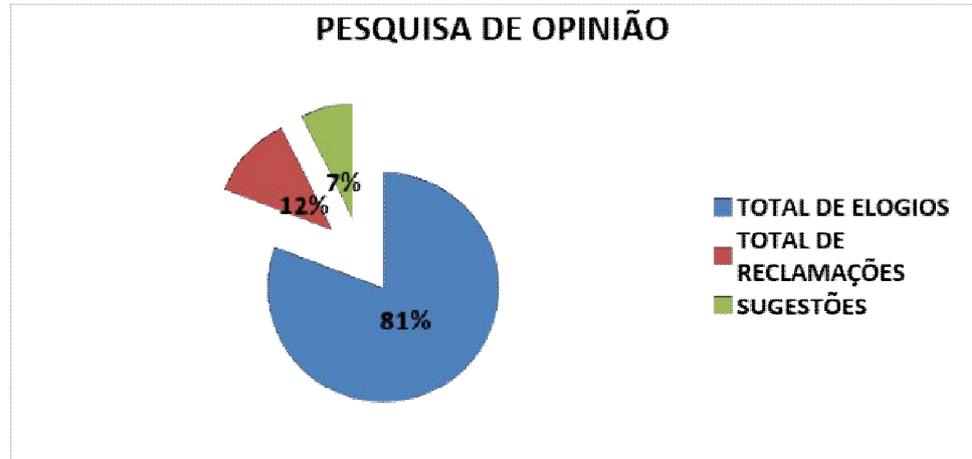
Demonstrado abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através do preenchimento do formulário de pesquisa de opinião – SAU:

16. Tabela – Consolidado Pesquisa de Opinião

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial	
Formulário somente assinalado com mais de 50% de ótimo ou bom	260
Formulário somente assinalado com mais de 50% de regular ou ruim	04
Total de Elogios	103
Total de Reclamação	50
Total de Sugestão	33
Total Geral	450

Foi deliberado que ações de incentivo ao preenchimento do Impresso de pesquisa de satisfação pelos usuários do serviço fossem intensificadas com o intuito de melhoria contínua dos serviços prestados.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde



MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

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.: _____
Aeroporto: _____ SIS: _____

SERVIÇOS

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

ATENDIMENTO

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

ATENDIMENTO

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

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

SIS SECRETARIA DE SAÚDE PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

17. Tabela – Pesquisa de Opinião

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão						
UNICA						
Seq.	Data do Atendimento	Sobre o Registro (Reclamação/ Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Gestor Responsável	Ação
3	1/3/2019	Elogio	Ení Rosa Valente	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
7	1/3/2019	Elogio	Luiz Alberto Marques	Atendimento ótimo	Coordenadora Administrativa	Iremos informar aos colaboradores
13	Não informado	Elogio	Paulo R. P. Rodrigues	Tudo de bom	Coordenadora Administrativa	Iremos informar aos colaboradores
14	8/3/2019	Elogio	Álvaro Thomaz	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
15	8/3/2019	Reclamação	Álvaro Thomaz	Que retorne a aferição de pressão	Coordenadora Administrativa	Já disponibilizado uma profissional da área de enfermagem
16	Não informado	Elogio	SeitiHagio	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
20	Não informado	Elogio	Orozina P. S.	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
21	Não informado	Elogio	Selma Ap. de L. Conceição	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
22	8/3/2019	Elogio	Cícera de Abreu	Somente formulário assinalado com mais	Coordenadora	Não informado o numero de

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

				de 50% ótimo ou bom	Administrativa	telefone na pesquisa
23	Não informado	Elogio	Fátima Ap. C. Siqueira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
24	Não informado	Elogio	Maria das Graças Matias	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
25	Não informado	Elogio	Emerson da Silva O. Domingos	Está perfeito, tudo de bom!	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
31	Não informado	Sugestão	Emerson da Silva O. Domingos	Gostaria que tivesse ortopedista	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
32	Não informado	Elogio	Kely C. Pires	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
33	Não informado	Sugestão	Edilene Barreto	Retirar as senhas para pegar remédio	Coordenadora Administrativa	Não realizado contato, motivo: usuário não colocou o número de telefone no formulário. Já foi implantada, a melhoria no atendimento da farmácia
34	Não informado	Elogio	Lenice B. Veloso	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
35	13/3/2019	Elogio	Tamiris D. Freitas Santos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
36	13/3/2019	Elogio	Denise	Ótimo atendimento do médico e enfermeiros	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
37	13/3/2019	Elogio	Vinicius	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
38	13/3/2019	Reclamação	Vinicius	O médico demora para atende-lo	Coordenadora Administrativa	Infelizmente não foi possível o contato com a reclamante, pois a mesma não deixou o contato telefônico.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

39	14/3/2019	Elogio	Rosângela Carvalho	Ótimo atendimento com todos os setores	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
40	13/3/2019	Elogio	Ana Fátiam	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
41	13/3/2019	Elogio	Fernando Franco	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
47	14/3/2019	Elogio	Maria dos Anlos Barros Santos	Obrigada está muito bom e desejo que todos os dias melhores cada vez mais	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
50	13/3/2019	Elogio	Eloiza Helena Pires de Carvalho	Que hajam mais pessoas humanas como essas nas unidades hospitalares. Muito educados e anteciosos	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
51	13/3/2019	Elogio	Letícia Rayele Pires	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
52	13/3/2019	Reclamação	Letícia Rayele Pires	O atendimento deveria ser mais rápido. Os médicos têm que atender os pacientes com menos tempo.	Coordenadora Administrativa	Não informado o numero de telefone na pesquisa
54	14/3/2019	Elogio	Rebeca Lorrani da Cruz Elidio	Todos muito atenciosos	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
55	Não informado	Elogio	Paulo Cesar Soares	Parabéns!	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
62	13/3/2019	Elogio	Deyse	Por mais profissionais como a Dra. Giovanna Bordenale (mastologista). Atendimento nota mil. Parabéns por terem ótimos profissionais.	Coordenadora Administrativa	Iremos informar a Profissional
64	14/3/2019	Elogio	Maria B. M. Berta	Todas as vezes que precisei fui muito bem atendida. Não tenho o que reclamar.	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
65	Não informado	Elogio	Luciana M. Paula	São todos educados e solícitos	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

66	14/3/2019	Elogio	Simone de Oliveira dos Santos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
67	Não informado	Elogio	Francisco Alexandre	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
68	Não informado	Reclamação	Francisco Alexandre	Piscina com muito cheiro de cloro. Aparelho de ginástica quebrado.	Coordenadora Administrativa	Informado para empresa responsável pela piscina, solicitamos manutenção
69	Não informado	Elogio	Maria Aparecida da Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
70	Não informado	Elogio	José Francisco Gois	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
77	13/3/2019	Reclamação	Maria da P A. Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% regular ou ruim	Coordenadora Administrativa	Infelizmente não foi possível o contato com a reclamante, pois a mesma não deixou o contato telefônico.
78	13/3/2019	Reclamação	Thais Cristina A. Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% regular ou ruim	Coordenadora Administrativa	Infelizmente não foi possível o contato com a reclamante, pois a mesma não deixou o contato telefônico.
81	13/3/2019	Reclamação	Antonio Vitalino do Prado	Fiz uma biópsia de próstata no dia 07/12/2018, mas até agora não saiu o resultado. Fui reclamar, mas não resolveu nada.	Coordenadora Administrativa	A orientação sobre o prazo de entrega de laudo é realizada para todos os municípios. Realizada a tentativa de contato, porém sem sucesso.
82	Não informado	Elogio	Etelvina Alves Ferreira	Todo atendimento ótimo	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
83	Não informado	Elogio	Maria Aparecida Vieira de Faria	Que esse padrão seja mantido para uma boa qualidade	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

84	13/3/2019	Elogio	Grazielle Aparecida Moura	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
85	13/3/2019	Elogio	Fátima	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
86	Não informado	Elogio	Maria Helena da Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
92	Não informado	Reclamação	Maria Helena da Silva	Precisa ter mais médicos especialistas. Porque não consigo passar, fico esperando de 5 a 6 meses para chamar.	Coordenadora Administrativa	A oferta de vagas para o atendimento de retorno é liberada mensalmente, sendo necessário o comparecimento do mesmo na unidade para agendamento
95	13/3/2019	Elogio	Ana Paula Pires	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
96	13/3/2019	Reclamação	Ana Paula Pires	Acho que não precisa pegar senha para a farmácia	Coordenadora Administrativa	A implantação de senha para a retirada das medicações na unidade, organizou o fluxo e permitiu o atendimento individualizado
97	13/3/2019	Elogio	Jennifer S.P.S. da Cunha	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	informamos que a unidade realiza apenas alguns exames, quando sendo necessário o paciente é encaminhado para outra referência
98	13/3/2019	Reclamação	Jennifer S.P.S. da Cunha	Colocar mais pessoas para o atendimento pra marcamos exames. Tem ultrassom aqui e eles mandam para realizar em outro hospital.	Coordenadora Administrativa	informamos que a unidade realiza apenas alguns exames, quando sendo necessário o paciente é encaminhado para outra referência
99	13/3/2019	Elogio	Osmundo Monteiro da Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
100	13/3/2019	Elogio	Roseli de S. Truchan	Eu gosto daqui é muito bom o	Coordenadora	O elogio será repassado para a

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

				atendimento	Administrativa	equipe
101	Não informado	Elogio	Vanda da Penha Siqueira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
107	11/3/2019	Elogio	Fumico Marina Itakura	Foi um ótimo atendimento	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
108	13/3/2019	Elogio	José Francisco Jacinto Neto	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
109	Não informado	Elogio	Manoel Gomes	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
110	Não informado	Reclamação	Manoel Gomes	Precisa ter médicos especialistas	Coordenadora Administrativa	
111	13/3/2019	Elogio	Catarina N. Carvalho	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
112	13/3/2019	Elogio	Marli Aparecida C. Fonseca	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
113	13/3/2019	Reclamação	Marli Aparecida C. Fonseca	Alguns na recepção com muito mal humor	Coordenadora Administrativa	A orientação sobre o atendimento com cordialidade está sendo feita para toda equipe da unidade.
114	Não informado	Elogio	Maria de Fátima Nilda Costa	Ótimo	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
115	13/3/2019	Elogio	Maria Aparecida da Silva	Está tudo ótimo, só é muito difícil para fazer exames fora de Mogi, pois sou idosa. Mas a UPA é excelente, o SUS é ótimo. Eu já fui bem atendida e minha mãe ficou internada várias vezes e foi ótimo. Só tenho que agradecer sempre que precisei fui bem atendida em qualquer especialidade, sempre faço mamografia é	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

				rápido para agendar, enfim está tudo bom só tenho que agradecer.		
116	13/3/2019	Elogio	Elizabethte Aparecida Chagas	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
122	13/3/2019	Elogio	João M. da Costa	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
123	13/3/2019	Elogio	Cileide Maria de Paiva Costa	Agradeço primeiramente a Deus por ter colocado a ÚNICA aqui em Jundiapéba e por todos os atendentes, em geral pela dedicação de cada um.	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
124	13/3/2019	Reclamação	Cileide Maria de Paiva Costa	Quando não nos chama dentro de 90 dias para fazer exame, precisamos ir na Secretaria de Saúde para reclamar, a gente gasta tempo e dinheiro que às vezes não temos. Mas eu tenho plena consciência de todos que trabalham nas unidades não tem culpa. Desculpe alguma coisa, obrigada.	Coordenadora Administrativa	A unidade segue a padronização da SMS
125	13/3/2019	Elogio	Sonia Maria de A. Borges	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
126	13/3/2019	Elogio	Evanilde Edite Silva de Lima	Muito bom!	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
127	13/3/2019	Elogio	Sandy Simões Militão de Lima	Muito bom, nada a reclamar.	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
128	Não informado	Elogio	Manuel Marques Fernandes	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
129	Não informado	Reclamação	Manuel Marques Fernandes	Só melhorar o atendimento da marcação de exames	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

130	Não informado	Elogio	Solange Aparecida Elias da Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
131	Não informado	Elogio	Maria Aparecida Luciano	Não tenho o que reclamar, sempre fui bem atendida em todos os setores.	Coordenadora Administrativa	Iremos informar aos colaboradores
137	Não informado	Elogio	José Castilho	Excelente atendimento estão de parabéns.	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
138	Não informado	Elogio	Valter Pereira de Moraes	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
139	13/3/2019	Elogio	Renata Aparecida Cyrino	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
140	14/3/2019	Elogio	Rosemary HussNovitski	É muito bom o atendimento	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
141	15/3/2019	Elogio	Gislaine G. G. Pereira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
142	13/3/2019	Elogio	Cinthia Nogueira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
143	13/3/2019	Sugestão	Cinthia Nogueira	A Prefeitura deveria obter mais vagas para exames, porque é muito demorado. Deveria ser mais fácil para agendar médicos.	Coordenadora Administrativa	
144	13/3/2019	Reclamação	Cinthia Nogueira	Muita demora para ser chamado, para fazer exames específicos, dependendo da idade demora mais ainda.	Coordenadora Administrativa	Informamos que realizamos alguns exames na unidade e os exames que não realizamos, são realizados na referência da SMS
145	15/3/2019	Elogio	Adriana Aparecida Rosa	A enfermeira que me atendeu foi muito atenciosa e me explicou tudo direitinho. A limpeza é excelente, tudo limpinho	Coordenadora Administrativa	
146	15/3/2019	Sugestão	Adriana Aparecida Rosa	Mais agilidade no agendamento do	Coordenadora	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

				ultrassom para gestante	Administrativa	
147	15/3/2019	Reclamação	Adriana Aparecida Rosa	Estou gestante e quando a enfermeira me solicitou os exames fui agendar a moça da recepção não agendou na hora, fiquei dias esperando e quando fui atrás ela quis jogar o erro dela em mim, passei na consulta médica pré natal e não tinha nenhum exame para mostrar.	Coordenadora Administrativa	A orientação para toda a equipe da unidade está sendo realizada sobre a informação ao munícipe
148	15/3/2019	Elogio	Luiza Paulinia Braga	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
149	15/3/2019	Sugestão	Luiza Paulínia Braga	Deveria ter mais atendentes para atender os idosos.	Coordenadora Administrativa	
150	15/3/2019	Reclamação	Luiza Paulínia Braga	Precisa de mais agilidade e menos bate papo uma com a outra na hora de fazer a ficha. O atendente para fazer a ficha é péssimo, só tem 3 atendentes.	Coordenadora Administrativa	A orientação sobre o atendimento com cordialidade está sendo feita para toda equipe da unidade.
152	14/3/2019	Elogio	Valter Bellinato	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
153	14/3/2019	Elogio	Walter da Silva Lima	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
157	13/3/2019	Elogio	Luara Brenda	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
159	14/3/2019	Elogio	YasushiYamakawa	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
160	14/3/2019	Elogio	Pedro Pereira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
161	Não informado	Elogio	Maria de Barros Mariano	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

162	14/3/2019	Elogio	Neusa de Souza Rocha	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
163	13/3/2019	Reclamação	Luiz dos Santos	Falta ventilação	Coordenadora Administrativa	Infelizmente não foi possível o contato com a reclamante, pois a mesma não deixou o contato telefônico.
164	Não informado	Elogio	Hung Sem Feng	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
165	14/3/2019	Elogio	Dayane Cristiane Silva	Funcionários educados e atenciosos. Técnicos Evellyn, Jaqueline e João ótimos, excelência atendimento	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
166	14/3/2019	Sugestão	Dayane Cristiane Silva	Ventilador nas salas e nos corredores e equipamento para exame de tomografia.	Coordenadora Administrativa	
168	Não informado	Elogio	Sue Suda	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
169	Não informado	Elogio	Kimibo Uehara	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
170	13/3/2019	Elogio	Amalia Motta	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
171	13/3/2019	Reclamação	Amalia Motta	Falta ventilação na sala de exames	Coordenadora Administrativa	
177	Não informado	Elogio	Denice Aparecida Souza	Bastante elogios	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
178	Não informado	Sugestão	Denice Aparecida Souza	Passeios na academia	Coordenadora Administrativa	
180	Não informado	Elogio	Arlete Aparecida de Almeida	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

181	Não informado	Elogio	José Ferreira	Laboratório Ivete e Gessica muito atenciosas	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
182	Não informado	Elogio	Kelly Almeida de Lima	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
183	14/3/2019	Elogio	Marcio Teodoro da Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
184	14/3/2019	Elogio	José Sebastião	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
185	14/3/2019	Elogio	Amália	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
186	Não informado	Elogio	Francilene	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
187	14/3/2019	Elogio	Nalva Rodrigues	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
188	14/3/2019	Elogio	Aline dos Santos Souza	Para mim está bom, pois tem lugar que nem isso tem. Bom atendimento, nada para falar	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
189	14/3/2019	Elogio	Maria Regina da Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
190	14/3/2019	Reclamação	Maria Regina da Silva	Ficaram com a guia para marcar eletrocardiograma. Tirando que tive que voltar para marcar o eletro o restante estão de parabéns.	Coordenadora Administrativa	
191	Não informado	Elogio	Evani F. V. dos Santos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
192	Não informado	Elogio	Margarida	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

193	Não informado	Elogio	Eva Ramos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
194	Não informado	Elogio	Maria Dantas Rocha	Está tudo ótimo	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
195	Não informado	Elogio	Josefa Maria da Conceição Rodrigues	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
196	Não informado	Elogio	Angélica Aparecida Dias	Primeira vez que estou passando para um exame. Aparentemente parece ser muito bom, porém não posso avaliar melhor, pois ainda não conheço o lugar.	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
197	Não informado	Elogio	Avelino P. Silva de Lima	Graças a Deus todos os atendimentos foram muito bons.	Coordenadora Administrativa	
198	14/3/2019	Elogio	Vera Lúcia de Godoy	Ótimo atendimento.	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
199	14/3/2019	Elogio	Dulcineia dos Santos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
200	14/3/2019	Elogio	Rosângela P. de Souza	É a primeira vez que passo aqui. O que percebi que é ótima unidade de saúde	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
201	18/3/2019	Elogio	Josefa Jovelina de Santana	Muito bom todos!	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
202	18/3/2019	Reclamação	Josefa Jovelina de Santana	Demora para o pedido de exame	Coordenadora Administrativa	
204	18/3/2019	Elogio	Maria Aparecida	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
205	18/3/2019	Elogio	Maria José M. Garcia	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
206	18/3/2019	Elogio	Cícera Ferreira	Bom atendimento da recepção	Coordenadora	O elogio será repassado para a

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

					Administrativa	equipe
207	18/3/2019	Reclamação	Cícera Ferreira	Demora muito para marcar as consultas. O telefone para marcar consultas está sempre ocupado e quando atende não tem mais vagas	Coordenadora Administrativa	Iremos informar o SIS- Central de Atendimentos, pois a rotina da unidade não é fazer o agendamento através de consultas
212	Não informado	Elogio	Valdiva Antunes Ribeiro	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
213	20/3/2019	Elogio	Maria José M. Garcia	Professores atenciosos	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
219	20/3/2019	Reclamação	Maria José M. Garcia	Poucos chuveiros	Coordenadora Administrativa	A estrutura da A.T.I. Não possibilidade no momento a adequação para a inserção de mais chuveiros
220	20/3/2019	Elogio	Joeliz Dias da Rocha	Eu só tenho que elogiar. Porque toda vez que precisei fui bem atendida	Coordenadora Administrativa	
221	20/3/2019	Reclamação	Joeliz Dias da Rocha	Demora no conserto dos aparelhos quebrados	Coordenadora Administrativa	Realizamos o conserto de 3 equipamentos da A.T.I. Que estavam aguardando manutenção
222	18/3/2019	Elogio	Eleonice G. Oliveira	Ótimo	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
223	18/3/2019	Sugestão	Eleonice G. Oliveira	Passear com os alunos	Coordenadora Administrativa	
224	18/3/2019	Reclamação	Eleonice G. Oliveira	Tem aparelhos quebrados. Consertar!	Coordenadora Administrativa	Realizamos o conserto de 3 equipamentos da A.T.I. Que estavam aguardando manutenção
225	Não informado	Elogio	Izaura Celestes	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
226	Não	Elogio	Valdir Xavier	Nota dez!	Coordenadora	Agradecemos o elogio e será

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

	informado				Administrativa	repassado para a equipe
227	Não informado	Elogio	Cristiano Ribeiro Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
228	Não informado	Elogio	Eva Maria de Jesus Soares	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
229	Não informado	Elogio	Nivalda Pereira Santos	Em geral o atendimento é ótimo	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
230	17/3/2019	Elogio	Marcionilio Silva Nato	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
231	Não informado	Elogio	HisaeYamasaki	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
232	15/3/2019	Elogio	Cleonice Alves Baptista	Somos bem tratados por todos fisio, nutri, professores e recepção	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
233	15/3/2019	Sugestão	Cleonice Alves Baptista	Passeios que faz tempo que não temos. Café. Oftalmo. E camisetas para a academia	Coordenadora Administrativa	
234	15/3/2019	Reclamação	Cleonice Alves Baptista	Conserto dos aparelhos da academia falta ventilador na recepção da academia	Coordenadora Administrativa	Realizamos o conserto de 3 equipamentos da A.T.I. Que estavam aguardando manutenção
235	15/3/2019	Elogio	Nilde Aparecida Lourenço	Todos estão de parabéns	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
236	15/3/2019	Sugestão	Nilde Aparecida Lourenço	Camisetas, passeios, lanches e danças	Coordenadora Administrativa	
237	15/3/2019	Reclamação	Nilde Aparecida Lourenço	Falta ventilador na recepção da academia	Coordenadora Administrativa	
238	Não informado	Reclamação	Aparecida Miyoko	Voltar a ligar para confirmar consulta	Coordenadora Administrativa	A confirmação das consultas está sendo realizada pela equipe da

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

						unidade na maioria das especialidades
240	15/3/2019	Elogio	Clarice	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
241	15/3/2019	Sugestão	Clarice	Seria bom com senha só entrega de exame, pois está demorando muito para entregar. Demorou mais para pegar o exame do que para fazer.	Coordenadora Administrativa	
242	20/3/2019	Reclamação	Cristiano	Pegar senha para a farmácia	Coordenadora Administrativa	
243	15/3/2019	Elogio	Luciana Braga Borges Diniz	Não tenho o que dizer por que é tudo muito bom. São todos muito educados, profissionais preparados. Não tenho o que reclamar só tenho a agradecer por ter o UNICA aqui em Jundiapéba.	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
244	Não informado	Elogio	Yasmim	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
245	Não informado	Elogio	Adriana Paulo de Jesus	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
246	Não informado	Elogio	Fátima Lurth	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
247	Não informado	Elogio	Dolores Riqueto	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
248	Não informado	Elogio	Ajacson A. Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
249	15/3/2019	Elogio	Maria Aldeny Lemos	Para mim continue sempre trabalhando assim está ótimo.	Coordenadora Administrativa	
250	Não	Sugestão	Josiane Aparecida C. Ferreira	Ter mais especialidades, mais funcionários,	Coordenadora	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

	informado			televisão para passar o tempo	Administrativa	
251	Não informado	Reclamação	Josiane Aparecida C. Ferreira	Muita demora nos atendimentos, recepção tem que ficar vindo pessoalmente para marcar as consultas sendo que podia ser agendado por telefone. Muita demora nas marcações de consulta.	Coordenadora Administrativa	
252	Não informado	Sugestão	Juliana Silva	Marcar consulta com os especialistas através do telefone e não ficar vindo na unidade para marcar	Coordenadora Administrativa	
253	Não informado	Reclamação	Juliana Silva	Muita demora nas marcações de exames, consultas, falta de funcionários, uma funcionária para vários serviços	Coordenadora Administrativa	
254	15/3/2019	Elogio	Vanessa	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
256	Não informado	Reclamação	Julia Reiko T. Machado	Agendamento para consultas e exames muito demorado. Deveria funcionar à noite para não perder hora de serviço. Sou empregadora e só tenho uma funcionária e não tenho como substituí-la nas faltas. Muito longe de onde moramos (Bairro Taboão)	Coordenadora Administrativa	
257	Não informado	Elogio	Julia Reiko T. Machado	É a primeira vez que venho aqui para trazer minha funcionária. Conversei com outra paciente que só fez elogios à unidade	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
258	15/3/2019	Elogio	Vilma Dioga	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

259	15/3/2019	Elogio	Valdir C. Pereira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
260	15/3/2019	Elogio	Cristina Simão	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
261	15/3/2019	Elogio	Silas da Silva	Desde a recepção até o atendimento, ao chamar para o exame muito bom atendimento médico e enfermeiros, ótimos	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
265	Não informado	Reclamação	Eugênia Sans	Antes nós passávamos no médico e já saia com o retorno. Agora você sai e tem que pegar senha para deixar o nome. Serviço piorou.	Coordenadora Administrativa	
266	15/3/2019	Elogio	Marcelane	Não tenho o que reclamar, pois todas as vezes que precisei fui bem atendida, graças a Deus.	Coordenadora Administrativa	
267	15/3/2019	Elogio	Patricia P. Clarício	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
269	Não informado	Sugestão	Wanda Araújo Bento	Recepção falar devagar, pois pessoas com deficiência auditiva não compreende o que elas falam.	Coordenadora Administrativa	
270	Não informado	Elogio	Wanda Araújo Bento	A enfermeira que fica na coleta de sangue está de parabéns, pois pela dificuldade auditiva me deu atenção especial. Muito grata.	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
271	Não informado	Elogio	Maria Aparecida Ribeiro	Estou satisfeita com o atendimento. Ótimo, gosto muito.	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
274	15/3/2019	Elogio	Antonia	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

275	15/3/2019	Sugestão	Antonia	Para que fique melhor precisa de mais funcionários	Coordenadora Administrativa	
276	15/3/2019	Reclamação	Antonia	Que os pacientes possam ser atendidos na unidade onde moram e não tenha que ir para outra cidade.	Coordenadora Administrativa	
277	15/3/2019	Elogio	Ronilda Anglos	Atendimento rápido, as pessoas passam informações	Coordenadora Administrativa	
278	15/3/2019	Sugestão	Ronilda Anglos	Seria ideal que fossemos atendidos na cidade em que moramos. Sair de um lugar para outro é um pouco ruim	Coordenadora Administrativa	
279	15/3/2019	Reclamação	Ronilda Anglos	Tem que sair de uma cidade para outra para fazer exames ou consultas é complicado principalmente quando a pessoa trabalha.	Coordenadora Administrativa	Infelizmente não foi possível o contato com a reclamante, pois a mesma não deixou o contato telefônico.
280	15/3/2019	Reclamação	Sandra S. P. Melo	Farmácia atendimento demorado	Coordenadora Administrativa	A implantação de senha para a retirada das medicações na unidade organizou o fluxo e permitiu o atendimento individualizado
281	15/3/2019	Sugestão	Sandra S. P. Melo	Por favor, providenciar dentista para criança, odonto pediátrico	Coordenadora Administrativa	
282	18/3/2019	Elogio	Adilson Jesus Dias	Atendimento está de parabéns desde a recepção até os médicos e enfermeiros.	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
283	18/3/2019	Sugestão	Adilson Jesus Dias	Poderia ter cesto de lixo mais acessível, principalmente na recepção. Visor de senhas poderia ser igual de Banco que chama e fala a senha, devido à quantidade de senha que aparece às vezes fica difícil identificar.	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

284	Não informado	Elogio	Richard da Silva Arruda	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
285	Não informado	Elogio	Terezinha Moreira Santos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
287	Não informado	Elogio	Josefa Motta Pinto	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
288	Não informado	Elogio	Benedito Cardoso Filho	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
289	Não informado	Elogio	De Nice Aparecida Souza	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
290	Não informado	Elogio	Vânia Ferreira de Assis	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
291	Não informado	Elogio	Ireno Mosé da Silva	Muito bom, nota 10	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
292	Não informado	Elogio	Driele	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
293	Não informado	Elogio	Manoel	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
294	18/3/2019	Elogio	Quintino Aparecido Godoi	Muito bom	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
296	18/3/2019	Elogio	Maria Aparecida Santos Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
297	Não informado	Elogio	Margarida Maria C. Santos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
298	18/3/2019	Elogio	João Teixeira Batista	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
299	18/3/2019	Sugestão	João Teixeira Batista	Sinalização do prédio	Coordenadora	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

					Administrativa	
300	20/3/2019	Elogio	Claudia R. F. Souza	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
301	20/3/2019	Elogio	André Ferreira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
302	Não informado	Elogio	Alberto Madurgira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
303	20/3/2019	Elogio	Aurea Alves dos Santos	Ótimo atendimento, nota 10	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
304	20/3/2019	Elogio	Ivone G. Santos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
307	Não informado	Elogio	Maria	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
308	Não informado	Elogio	Izabel	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
309	18/3/2019	Elogio	Adilio Proença	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
310	Não informado	Elogio	Erika da Silva Barbosa	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
312	Não informado	Elogio	Teresa Oliveira Tons	Obrigada pelo atendimento	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
313	Não informado	Elogio	Ciro Fernandes dos Santos Neto	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
314	18/3/2019	Elogio	Luiza Costa Cunha	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
315	15/3/2019	Elogio	Fernanda	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

316	15/3/2019	Elogio	Maria Trindade P. dos Santos	A Dra é ótima a auxiliar Norma é excelente, todos os funcionários que me atenderam são uma benção de Deus.	Coordenadora Administrativa	
317	15/3/2019	Reclamação	Maria Trindade P. dos Santos	Agilizar mais o tempo de atendimento, mandaram chegar 12 horas, fui atendida só 13:30	Coordenadora Administrativa	
318	Não informado	Elogio	Marcelo Francisco	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
319	15/3/2019	Elogio	Luiz Carlos dos Santos	Todos estão de parabéns	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
320	Não informado	Elogio	Luiz P. Oliveira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
321	15/3/2019	Elogio	Ernani Laércio Botelho	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
322	Não informado	Reclamação	Maria Luzinete Eugênio	Fiquei chateada porque passei na consulta com o endocrinologista e não remarcaram minha consulta, voltei à estaca zero.	Coordenadora Administrativa	
323	Não informado	Elogio	Maria Luzinete Eugênio	Bons funcionários e bom atendimento	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
324	20/3/2019	Elogio	Vicente Paula Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
325	19/3/2019	Sugestão	Antonia	Ser mais rápido o atendimento 160	Coordenadora Administrativa	
326	20/3/2019	Elogio	Antonia	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
327	15/3/2019	Elogio	Sebastiana Ferreira	Muito bem atendida	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

328	Não informado	Elogio	Isangela de Souza Soares	Para a Ana Eloisa muito educada, prestativa, nota 10 para sala 20	Coordenadora Administrativa	
329	Não informado	Sugestão	Isangela de Souza Soares	Gostaria muito que tivesse mais vagas para clínico geral aqui no UNICA	Coordenadora Administrativa	
330	15/3/2019	Elogio	Luis Aparecido de Jesus	Boa qualidade de atendimento. Atendimento bom em todos os setores, na recepção, farmácia e nos consultórios	Coordenadora Administrativa	
331	Não informado	Elogio	Vera Lúcia	Tudo de bom	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
332	Não informado	Elogio	Rebeca Felix Dias	Os funcionários daqui são excelentes no atendimento da recepção até o exame	Coordenadora Administrativa	
334	19/3/2019	Elogio	Andreza Pudo	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
335	19/3/2019	Reclamação	Andreza Pudo	O atendimento estava muito lento hoje	Coordenadora Administrativa	
336	19/3/2019	Elogio	Claudianalva de Oliveira	As atendedoras são prestativas	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
337	19/3/2019	Sugestão	Claudianalva de Oliveira	Gostaria que a marcação de consulta pudesse ser feita aqui. Passei na GO no Nova Jundiapéba deu um problema no meu exame e não consigo marcar retorno.	Coordenadora Administrativa	
339	Não informado	Elogio	Izaudite Seixa Silva	Muito bom em tudo	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
340	Não informado	Elogio	Maria do Carmo Campos	Ótimo	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
341	15/3/2019	Sugestão	Katia	Os exames de sangue poderiam ser realizados aqui, em vez de Mogi (laboratório)	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

342	15/3/2019	Elogio	Kátia	Até agora de tudo que precisei fui muito bem recebida	Coordenadora Administrativa	
343	Não informado	Elogio	Edinete A. Ferreira	Parabéns a todos	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
344	Não informado	Sugestão	Selma Andrade	Deveriam colocar o colete protetor da tireóide ao fazer a mamografia	Coordenadora Administrativa	
345	Não informado	Elogio	Selma Andrade	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
346	15/3/2019	Elogio	Maria de Fátima Pereira da Silva	Sempre que precisei, fui muito bem atendida	Coordenadora Administrativa	
347	Não informado	Elogio	Paula Cristina R.C de Freitas	Eu gosto de todos daqui. A enfermagem é muito educada	Coordenadora Administrativa	
348	15/3/2019	Elogio	Ariana Souza	Tudo nota 10	Coordenadora Administrativa	O elogio será repassado para a equipe
349	15/3/2019	Elogio	Maria Helena Crocê	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
350	Não informado	Elogio	Marcelina da C. Nascimento	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
351	Não informado	Elogio	Vani Miranda Mendes	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
352	18/3/2019	Elogio	Rusivania	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
353	Não informado	Elogio	Sebastiana Santos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
354	15/3/2019	Elogio	Susana Lima Souza	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
355	Não	Elogio	Eufrasia	Somente formulário assinalado com mais	Coordenadora	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

	informado			de 50% ótimo ou bom	Administrativa	
356	Não informado	Sugestão	Eufrasia	Treinamento, capacitação ou atualização	Coordenadora Administrativa	
357	Não informado	Elogio	Marinez	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
358	Não informado	Elogio	Kelly Aparecida Teodoro Moreira	Gosto muito das meninas da enfermagem Ivete, Gessica, Valéria e a gravidinha linda	Coordenadora Administrativa	
359	Não informado	Reclamação	Kelly Aparecida Teodoro Moreira	Não gosto muito da Ana Paula e a moça de olho claro que fica com ela na sala 12	Coordenadora Administrativa	Orientamos os funcionários quanto à cordialidade
360	27/3/2019	Elogio	Eduarda Aparecida de Oliveira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
361	27/3/2019	Elogio	José Américo	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
362	27/3/2019	Elogio	Tais Silva Freire	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
363	22/3/2019	Elogio	Magda Angélica de Lima Silva	Parabéns a Dra Andréia pela profissional que ela é, nota 1000! Parabéns aos atendentes da sala 13 e sala 23, pela simpatia e orientações. Quero deixar meus elogios às atendentes da recepção, especialmente a Priscila Santana pela simpatia, atenção e carinho com os pacientes (última vez que estive no local, o atendimento era ruim).	Coordenadora Administrativa	
364	22/3/2019	Reclamação	Magda Angélica de Lima Silva	Falta ventilador no corredor superior (muito difícil ficar ali nos dias de calor). Faltam números em algumas portas como: 13 e 23	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

365	27/3/2019	Elogio	Davi João de Souza	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
366	Não informado	Elogio	Geralda Lisboa Leite	Ótimo atendimento	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
367	27/3/2019	Elogio	Maria José de M. Nascimento	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
368	Não informado	Elogio	Mohamed Hindi	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
369	Não informado	Elogio	Creuza Rodrigues dos Santos	Nota 10 no atendimento	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
370	27/3/2019	Elogio	Wagner Willians Manyko	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
371	27/3/2019	Elogio	Shirlei	Melhorou no atendimento de recepção, às vezes viemos para coleta de exames e demorou no balcão para atendimento.	Coordenadora Administrativa	
372	27/3/2019	Elogio	Marcio Luiz Lázaro da Rocha	Exame de sangue do posto Ponte Grande é muito bom	Coordenadora Administrativa	
373	27/3/2019	Sugestão	Marcio Luiz Lázaro da Rocha	Marcação de exames e consultas por whatsapp	Coordenadora Administrativa	
374	27/3/2019	Reclamação	Marcio Luiz Lázaro da Rocha	Atendimento odontológico é muito ruim	Coordenadora Administrativa	
375	Não informado	Elogio	Marcos Izidio da Silva	Muito bom	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
376	27/3/2019	Elogio	Maria Aparecida Gomes da Silva	Sou bem atendida não tenho que reclamar	Coordenadora Administrativa	
377	28/3/2019	Elogio	Mariana Pimentel de Araújo	Tudo ótimo apesar de não ter sistema no dia de atendimento	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

378	Não informado	Elogio	Rute F. De Souza	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
379	27/3/2019	Elogio	Aldenora Aires de C. Monteiro	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
380	27/3/2019	Sugestão	Aldenora Aires de C. Monteiro	Seria bom que todos idosos acima de 68 anos passassem aqui por dependerem de acompanhante	Coordenadora Administrativa	
381	27/3/2019	Elogio	Cleuza Maria de Paula	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
382	Não informado	Elogio	Jose Jorge Monteiro	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
383	Não informado	Sugestão	Jose Jorge Monteiro	Seria bom que todos os idosos acima de 68 anos passassem aqui por falta de acompanhante	Coordenadora Administrativa	
384	28/3/2019	Elogio	Adelaide Pereira da Silva	Muito bom	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
385	27/3/2019	Elogio	Priscila Silva Nascimento	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
386	27/3/2019	Reclamação	Priscila Silva Nascimento	Precisa de Dentista Pediátrico - Urgente	Coordenadora Administrativa	Realizamos o atendimento odontológico agendado
387	Não informado	Elogio	Claudineia B. Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
388	Não informado	Elogio	Maristela Rosalina Jesus	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
389	28/3/2019	Elogio	Inácia Gomes Matola	Que continue cada vez mais melhorando para todos, muito obrigada. Gosto muito do atendimento	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

390	Não informado	Elogio	Miriam Soares da Silva	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
391	Não informado	Reclamação	Miriam Soares da Silva	Precisa de ventilador	Coordenadora Administrativa	
392	Não informado	Elogio	Angela Evangelista Pinto	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
393	Não informado	Elogio	João C. Araújo	Tudo ótimo	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
395	Não informado	Elogio	José	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
396	Não informado	Elogio	Avelina	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
397	Não informado	Elogio	Pedro	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
404	Não informado	Elogio	Vitor	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
405	Não informado	Elogio	Stefany	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
406	Não informado	Elogio	Patricia	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
407	Não informado	Elogio	Josefa	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
408	Não informado	Elogio	Paulo de Aguiar Marines Junior	Ótimo atendimento. Meus parabéns para toda equipe	Coordenadora Administrativa	
409	Não informado	Elogio	Dilma V. Bassi	Parabéns!	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
410	27/3/2019	Elogio	Elisa O. S. Sabino	Somente formulário assinalado com mais	Coordenadora	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

				de 50% ótimo ou bom	Administrativa	
411	Não informado	Elogio	Sady Martins Dias	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
412	Não informado	Elogio	Maria das Graças	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
413	Não informado	Sugestão	Fátima Evangelista Pinto	Se possível dar horário certo para pessoas que moram longe, pois avisaram para chegar às 7 horas e seria atendida às 11 horas, sendo que não procedia.	Coordenadora Administrativa	
414	Não informado	Reclamação	Fátima Evangelista Pinto	Aos médicos, ter mais cuidado ao dar o diagnóstico ao paciente, dependendo da doença o psicológico da pessoa fica comprometido! Obrigada.	Coordenadora Administrativa	
416	22/3/2019	Reclamação	Espedita Paulo dos Santos	Manutenção dos aparelhos que faz tempo que estão quebrados e está fazendo falta.	Coordenadora Administrativa	A manutenção de 3 equipamentos da A.T.I. já foi realizada
417	22/3/2019	Elogio	Espedita Paulo dos Santos	O professor Daniel é nota 10. A Larissa é nota 10. Os médicos são todos nota 10 e assim dou nota mil para todos.	Coordenadora Administrativa	
418	Não informado	Elogio	Marcio Muniz	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
419	22/3/2019	Elogio	Izaura	Elogio para a faxineira nunca teve igual	Coordenadora Administrativa	
420	22/3/2019	Reclamação	Izaura	Falta cadeira no Hospital Dia	Coordenadora Administrativa	
421	21/3/2019	Reclamação	Derse Silva Garros	As pessoas que fazem alongamento não têm espaço fixo, faz junto na sala de academia, que dificulta o espaço.	Coordenadora Administrativa	A unidade dispõe da área externa para as atividades complementares que não forem realizadas na A.T.I.
422	21/3/2019	Elogio	Derse Silva Garros	Os professores Daniel e Larissa são	Coordenadora	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

				excelentes	Administrativa	
424	22/3/2019	Elogio	ChoriTakamoto	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
426	Não informado	Elogio	Maria Nubia C. Braga	Está tudo muito bom, não tem o que falar dos professores nos trata muito bem, estão todos de parabéns	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
427	Não informado	Reclamação	Maria Nubia C. Braga	O que nós precisamos é arrumar os aparelhos de ginástica, já faz tempo que está quebrado	Coordenadora Administrativa	A manutenção de 3 equipamentos da A.T.I. Já foi realizada
428	28/3/2019	Elogio	Genezio Baltasar Tobias	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
429	28/3/2019	Elogio	Maria Lucia Vieira	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
430	28/3/2019	Elogio	Leabino José de Sousa	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
431	21/3/2019	Elogio	Raquel Viana	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
432	21/3/2019	Elogio	Victor Araujo dos Santos	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
433	Não informado	Elogio	Claudia da Silva Viana	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
435	21/3/2019	Elogio	Maria Aparecida de Jesus	Todas as vezes que venho sou bem atendida, pra mim é muito bom	Coordenadora Administrativa	
436	Não informado	Elogio	Januário C. A. Santos Pinto	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
437	Não informado	Elogio	Rosilda	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

438	Não informado	Elogio	Elza da Conceição	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
439	27/3/2019	Elogio	Adhemar Bottini	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
442	22/3/2019	Elogio	Tatiane Candido de Paula	Enfermeiras do setor curativos, bem informadas, bem ágeis e bem educadas.	Coordenadora Administrativa	
443	Não informado	Elogio	AlceniceGiardino	Estou muita satisfeita com o atendimento das enfermeiras da sala de curativo. Em especial Jucelaine (enfermeira)	Coordenadora Administrativa	
444	Não informado	Elogio	José LuisMtayushi	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
445	21/3/2019	Elogio	Andreza Andrade Pinto	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
446	21/3/2019	Elogio	Rosa M. Aparecida de Castilho	Muito bom	Coordenadora Administrativa	Agradecemos o elogio e será repassado para a equipe
447	Não informado	Elogio	Solange Araujo dos Santos	Todos profissionais excelentes	Coordenadora Administrativa	
448	28/3/2019	Elogio	Airton José Pereira da Silva	A Grávida é simpática	Coordenadora Administrativa	
449	21/3/2019	Elogio	Maria Helena Francisca	Somente formulário assinalado com mais de 50% ótimo ou bom	Coordenadora Administrativa	
450	21/3/2019	Sugestão	Maria Helena Francisca	Colocar espelho no banheiro para usuários	Coordenadora Administrativa	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

9. OUVIDORIA

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

18. Tabela: Ouvidoria de Saúde 162

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial		
Número da Ouvidoria	Assunto	Resposta
60648	ATENDIMENTO - OUTROS FUNCIONÁRIOS DA SAÚDE Solicitante reclama do atendimento da funcionária Priscila, que entrega senhas no UNICA. Relata que compareceu no local para atendimento hoje dia 12/03, pois, tinha consulta agendada com clínico geral às 9h e às 8h solicitou a senha preferencial e a mesma se negou a dar senha preferencial, mesmo o munícipe apresentando o cartão "bom" e. Informa ainda que é a segunda vez que ocorre o problema com a funcionária	Bom dia! Pedimos desculpas pelos transtornos mencionados. A unidade está sob a coordenação de uma nova gerente, esta avaliando protocolos de atendimento, colaboradores. IladesPagan
	ELOGIOS Elogia toda equipe do UNICA em Jundiapéba, desde a recepção até a equipe médica agradecendo ao atendimento prestado.	Bom dia! Obrigada, será encaminhado à equipe. Ilades
60832	ELOGIOS Senhor João está elogiando a funcionária Michele Godoi assistente administrativo do UNICA Jundiapéba, pelo atendimento prestado à senhora Anita de Oliveira Prado, ela foi muito atenciosa.	Bom dia! Obrigada será encaminhado à colaboradora e a equipe. Sandra Salustiano Coordenadora Administrativa
60556	ELOGIOS Terezinha do UNICA, excelente profissional, sempre ajuda muito os pacientes, sugere que a mesma tenha uma sala, porque ela fica andando pra cima e pra baixo, e poderia ajudar se ela tivesse uma sala só para ela. Agradece a atenção prestada, ótima profissional. UNICA	Bom dia! Obrigada pela manifestação, será encaminhado à equipe. A UNICA está com uma nova gerência, atualizando rotinas e protocolos para melhorar o fluxo de atendimento da unidade. Sandra Salustiano
3198	UNICA – DIVERSOS	Bom dia! Pedimos desculpas ao Sr.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

	Reclama que foi ao UNICA de Jundiapéba hoje 12/03/2019 e apresentou o cartão de deficiente (Visual) e a funcionária da Senha o ignora e não entrega a senha preferencial. Pede providencias e que ensinem os funcionários a tratar com respeito os pacientes.	Luiz Carlos pelos transtornos mencionados. A UNICA esta sob a coordenação de uma nova gerente. Estamos verificando protocolos de atendimento e avaliando os colaboradores. Sandra Salustiano Coordenadora Administrativa.
60548	UNICA – CONSULTAS	
	Munícipe informa que aguarda cardiologista desde o dia 28/11/2018, informa que já fez todos os exames solicitados pelo clinico e disseram que iriam ligar a partir do dia 20/02/2019 do UNICA e hoje é dia 26/02/2019, porém sua consulta ainda não foi marcada. Solicita que o caso seja visto	Bom dia! No sistema consta que passou em consulta Cardiologista em 28/02 - Única. Ilades
60626	ELOGIOS	
	Elogia o atendimento dos funcionários do UNICA Josi, Mirleide e Alan nota 10, Elisangela, Vinicius e Fatima da farmácia, Ivete é a melhor enfermeira do UNICA. Estão de Parabéns pelo atendimento prestado. UNICA	Boa tarde, Obrigada será encaminhado à equipe. Ilades Pagan
60625	ELOGIOS	
	Agradece o atendimento prestado pela funcionaria Socorro, excelente profissional, prestativa, tinha que ser supervisora da parte de baixo do UNICA. Única	Boa tarde, Obrigada será encaminhado à equipe. Ilades Pagan
60648	ELOGIOS	
	Elogia a Priscila do UNICA, excelente profissional.	Boa tarde, Obrigada será encaminhada a equipe. Ilades Pagan

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

10. 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. Dr. Paulo Eduardo Costa Saraiva e Enfermeira Responsável Técnica Cristine da Silva Martins Rodrigues de Lima responsáveis pela auditoria de prontuários, conforme demonstrados na tabela:

19. Tabela – COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

AVALIADORES		TOTAL			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		20			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		25/3/2019			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF	SIM			
1.2	PF organizado por microarea	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação PF	18	2	0	20
2.2	Identificação do envelope	20	0	0	20
2.3	Envelope de PI conforme padrão	20	0	0	20
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas do PI	20	0	0	20
2.5	Registro em ordem cronológica	15	5	0	20
2.6	Formulários separados por usuário no PI	20	0	0	20
2.7	Identificação dos profissionais nos registros do PI	20	0	0	20
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO	0	0	0	
3.1	Data	20	0	0	20
3.2	Letra legível	18	2	0	20
3.3	Anamnese	18	2	0	20
3.4	Exame físico	18	2	0	20
3.5	Hipótese diagnóstica	18	2	0	20
3.6	Conduta	19	1	0	20
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO	0	0	0	
3.7	Data	2	0	18	20
3.8	Letra legível	2	0	18	20
3.9	Histórico	2	0	18	20
3.10	Exame físico	2	0	18	20
3.11	Diagnóstico de enfermagem	2	0	18	20
3.12	Conduta	2	0	18	20
	ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM	0	0	0	
3.13	Data	2	0	18	20
3.14	Letra legível	2	0	18	20
3.15	Anotação	2	0	18	20
	ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS	0	0		
3.16	Data	2	18	0	20
3.17	Letra legível	2	18	0	20
3.18	Queixa	2	18	0	20
3.19	Conduta	2	18	0	20

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

11. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

19. Tabela: Serviços de Manutenção

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos		
CG 67/2018		
UNIDADE	DATA	DESCRIÇÃO
UNICA	06/03/2019	Pintura do barrado da academia
		Pintura das paredes brancas e tetos da academia
		Pintura da parte da estrutura de metal da áreas da piscinas academia
	08/03/2019	Acompanhamento da limpeza das caixas de agua da unidade
		Passagem de 25mts de cabo lancat 5 do deluteate a sala 23
		Instalação de 06 caneleta sistema com adesivo
		Troca de 02 lâmpadas em LD de 6wts no corredor
		Manutenção na luminária sala enfermeira bloco cirúrgico
	11/03/2019	Troca de lâmpada em leds de 20wts na sala autoclave
		Instalação das lâmpadas de emergência em leds de 5mt 24 volts
		Fixação suporte descarpack sala enfermeira
		Manutenção interruptor DML
		Retirada de Caixa e placa luz de emergência para manutenção
	13/03/2019	Retirada de Baterias para carga lenta
		Troca de lâmpada queimada no refletor da fachada por led de 55wts
		Troca de 04 lâmpada em led sendo 02 de 9wts e 02 de 20 wts na academia e prédio única
		limpeza de todos ventiladores
		fixação de 12 suportes nos WC e corredor (papeleira e álcool)
		Fixação de acrílico sala enfermeira
		Troca de reator 2x20 na academia
		Reparo no armário sala administrativa
		troca de 02 lâmpadas em led sala 13
		Desentupimento da rede esgoto DML
		Desentupimento da rede de esgoto DML
	Desentupimento do ralo do lado do tanque	
	18/03/2019	Limpeza da caixa de gordura
		Troca do obturador do WC masculino funcionários
		Manutenção no Ventilador sala triagem
	21/03/2019	Revisão painel elétrico academia
		Manutenção nas baterias e central de luz de emergência
		Troca dos refis dos filtros públicos
	25/03/2019	instalação de 10 suporte
02 lâmpadas led sala 45		
teste das lâmpadas de emergência		
28/03/2019	aperto dos bornes das caixas de energia	
	manutenção na gaveta da sala 10	
	Troca de 05 lâmpada em leds E27 no corredor	
	Troca de 02 lâmpadas em leds de 20wts DML e WC	
	Conserto do armário sala 17	
29/03/2019	colagem placa sala 5	
	conserto janela (tela) anexo	
	Troca dos disjuntores geral do quadro de força da academia e piscina (63A) trifásico	
		Troca dos disjuntores da bomba do filtro piscina (20A) bifásico

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
 Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

12. EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos e externos na unidade de acordo com o a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada, no mês março estão descritas na Tabela.

Tabela 20 – Educação Continuada

Atividade de Educação Continuada		
UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial		
07/mar	Tema	Reunião - Apresentação da Nova Coordenadora UNICA
	Palestrante	Sandra Regina Salustiano Lima
	Objetivo	Apresentação da Gestão
	Publico Alvo	Colaboradores
	Duração	16:00 às 16:30 e 17:00 às 17:30
08/mar	Tema	Dia da Mulher
	Palestrante	Sandra Salustiano / Cristiane Lima
	Objetivo	Homenagem as alunas e colaboradoras da ATI
	Publico Alvo	Alunas e Colaboradoras
	Duração	Durante o período de Aula
14/mar	Tema	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - NR05
	Palestrante	Vitor Xavier Pacheco
	Objetivo	Orientar colaboradores Norma Regulamentadora 05
	Publico Alvo	Colaboradores
	Duração	16:00 às 16:30 e 17:00 às 17:30
30/mar	Tema	6ª Conferência Municipal de Saúde
	Palestrante	Cacilda Demese Belinello
	Objetivo	Saúde como Direito
	Publico Alvo	Usuários
	Duração	08:00 às 14:00
Participantes	Sandra, Cristiane, Amarylis, Socorro, Jaqueline	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

20 - Fotos: Reuniões / Treinamentos / Eventos

Reunião - Apresentação da Reunião - Apresentação da Nova Coordenadora UNICA



CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Dia da Mulher – Academia Terceira Idade



CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - NR05

O processo de inscrições para Gestão (2019/2020) da CIPA Unidade UNICA iniciou no dia **18/03/2019** com previsão para realização da eleição e apuração dos votos no dia **05/04/2019**.



Segurança do Trabalho
Março | 2019

C I P A

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

6ª Conferência Municipal de Saúde

Informamos que a enfermeira Responsável Técnica Cristiane da Silva Martins Rodrigues de Lima foi eleita Conselheira Municipal de Saúde na categoria trabalhador.

