



C.G. 67.2018

Setembro
01 a 30.09.2023

Mogi das Cruzes

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

SECRETÁRIO DE SAÚDE

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	7
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	7
3. FORÇA TRABALHO	8
4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS	14
5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA	25
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	26
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA Jundiapéba	28
8. INDICADORES DE QUALIDADE	31
9. SERVIÇO CALL CENTER	32
10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA	34
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	86
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	87
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	87
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	87
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	89
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	90
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	95

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

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

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

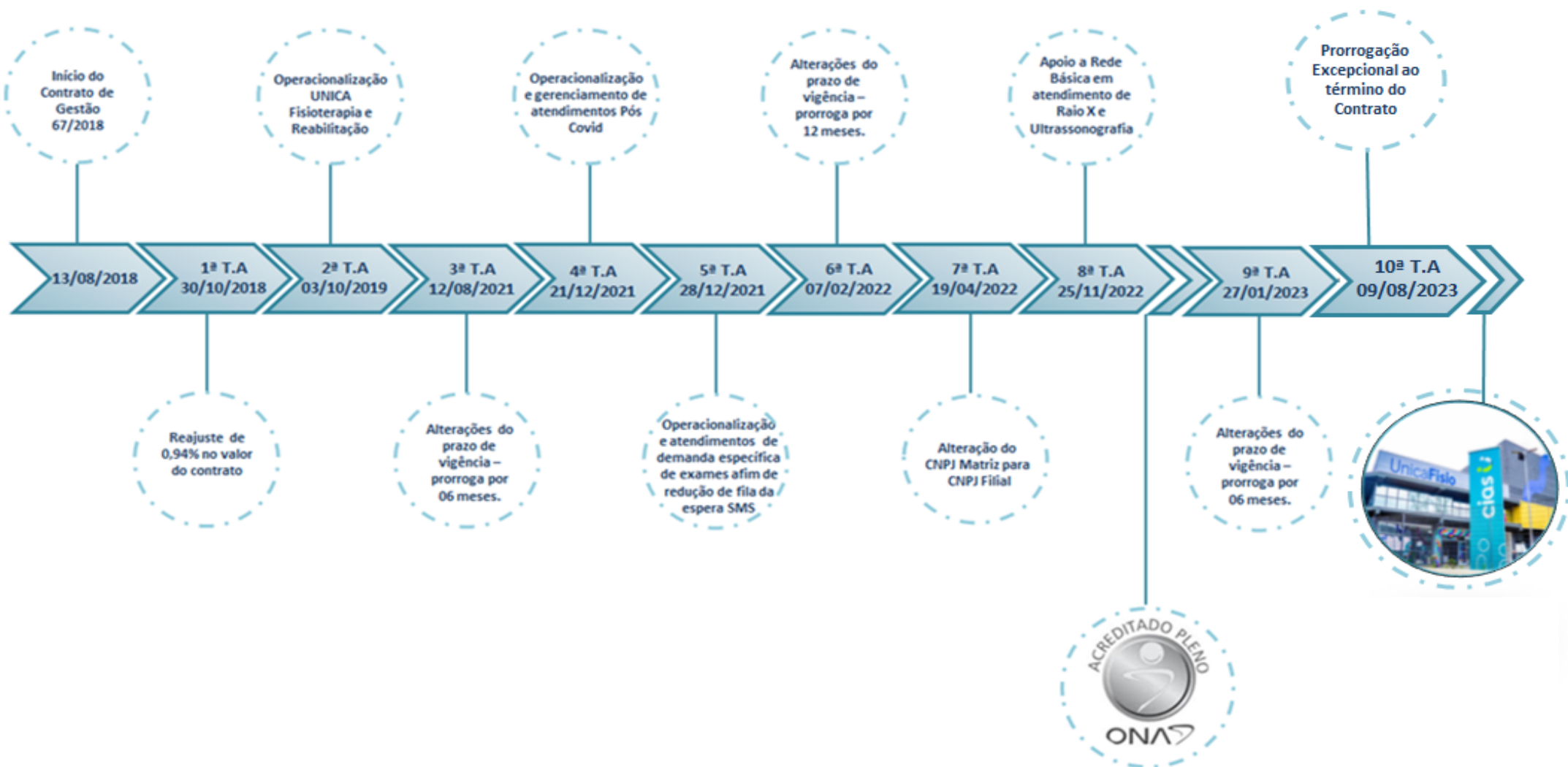
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

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

emendas parlamentares: Portaria 2.974/2019; Emenda 2019.264.001-7 e Emenda 2019.935.005-7.

- 6º Termo : Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 12 (doze) meses a partir da data de 13/02/2022.
- 7º Termo Aditivo: Alteração do CNPJ Matriz nº 66.518.267.0001-83 para CNPJ Filial nº 66.518.267/0034-41, fato possível considerando que a alteração pleiteada não as torna pessoas jurídicas distintas e sim representam estabelecimentos diferentes pertencentes a mesma pessoa jurídica.
- 8º Termo Aditivo: Este aditamento versa sobre adotar as providências legais para implementar equipe técnica de operacionalização para atendimento de demanda e, operacionalização de exames, nas unidades UNICA Jundiapéba, UNICA Fisioterapia, Unidade Básica Vila Suíssa e Unidade Básica de Jundiapéba.
- 9º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/02/2023.
- 10º Termo Aditivo: Prorrogação excepcional com cláusula vinculativa ao término do chamamento público, sendo prorrogável a partir de 13 de agosto de 2023.

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



1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

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

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/09/2023 a 30/09/2023.

3. FORÇA TRABALHO

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

UNIDADE DE SAÚDE		BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO														BLOCO CIRÚRGICO				TOTAL										
		ADMINISTRAÇÃO														ASSISTENCIAL														
		hs	Diretor Técnico / Gerente	Coordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Assistente Administrativo II	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informática / T.I.	Jovem Aprendiz	Oficineira	Zelador	Orientador de Público	Atendente	hs	Médico Especialista	Enfermeira RT/ Coordenador Assistencial	Enfermeiro	Técnico Enfermagem		Farmacêutico	Técnico de Farmácia	Fisioterapeuta- RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia
PREVISTO	Unica Jundiapéba	0	0	1	0	9	1	0	0	0	0	3	4	1	1	1	8	1	2	0	2	1	2	2	3	1	2	3	1	49
	Unica Fisioterapia	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	10	1	3	0	0	0	0	0	0	22
																TOTAL														
EFETIVO	Unica Jundiapéba	0	1	1	1	12	1	0	1	0	0	3	4	1	1	1	9	1	2	0	2	1	2	2	4	2	1	3	1	57
	Unica Fisioterapia	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	10	1	3	0	0	0	0	0	0	27

3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

UNICA Jundiapéba

BLOCO AMBULATORIAL		setembro/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA - Férias de 18/09/2023 á 02/10/2023.	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
MICHELLE VALÉRIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II
ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
PABLO IGOR BARBOSA ROSA	35543	ANALISTA DE SISTEMA
KAROLINNE DA SILVA G OLIVEIRA	52272	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
FABIANA NERIS URBIETA	28836	
CINTIA DE SOUSA FARIA	45976	
LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA - Férias de 04/09/2023 á 03/10/2023	43957	
JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
ROBERTA MARIA DE SOBRAL	50380	
MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
DANIELE ALMEIDA DIAS	44238	
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831	
SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274	
LUANA DA SILVA FARIA - Cobertura de Lidiane Aparecida Camargo Silva	49561	
TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133	
MARIANA MAYA ARAUJO COSTA	57820	
KALIANE DA SILVA OLIVEIRA - Férias no periodo de 09/08/2023 a 07/09/2023	34963	
JESSICA CAROLINA PEREIRA - Cobertura de Kaliane da Silva Oliveira	RPA	
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783	
QUÉSIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781	ATENDENTE

REBECA SANTANA PEREIRA DA SILVA	54779	
THAÍS REGINA DA SILVA FARIA	54780	

EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO - Férias de 04/09/2023 á 18/09/2023	42729	ENFERMEIRO RT
DANILO ALBERTO CAETANO - Cobertura de Luciane Nogueira e Dilma dos Anjos Dionísio	RPA	ENFERMEIRO
LUCIANE NOGUEIRA - Férias no período de 09/08/2023 a 07/09/2023	26262	ENFERMEIRO
JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS Férias no período de 09/08/2023 a 07/09/2023	18644	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO - Cobertura de Evellyn Luciene dos Santos	50119	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591	
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	

EQUIPE ODONTOLOGIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265	CIRURGIÃO DENTISTA - RT
FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA	50786	DENTISTA
GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO	46636	
LUIS HENRIQUE GRIECCO	58604	
VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA	54189	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL
GABRIELLY MATOS SILVA	54374	

EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
HULLY BALONECKER GARCIA	49380	FARMACÊUTICO
BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
LUCAS BOAVENTURA SANTOS - Demissão em 01/08/2023	40228	
JOÃO PAULO DA SILVA THEODORO - Cobertura de demissão de Lucas Boaventura Santos - de 01/09/2023 á 11/09/2023	RPA	

EQUIPE MÉDICA

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

Análise Crítica:

Orientador de Público: Kaliane da Silva Oliveira - Férias de 09/08 á 07/09/2023 , cobertura realizada pela profissional Jessica Carolina Pereira, contratação em regime de pessoa autônomo- RPA

Auxiliar Técnico Administrativa: Lidiane Aparecida Camargo Silva - Férias de 04/09 á 03/10/2023, cobertura realizada pela profissional Luana da Silva Faria.

Enfermeira : Luciane Nogueira - férias até 09/08 á 07/09/23, cobertura realizada pelo profissional Danilo Alberto Caetano, contratação em regime de pessoa autônomo - RPA

Enfermeira : Dilma dos Anjos Dionísio- férias até 04/09 á 18/09/23, cobertura realizada pelo profissional Danilo Alberto Caetano, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA no período de 08/09/2023 á 18/09/2023.

Técnico de Enfermagem : Evellyn Luciene dos Santos - férias de 09/08 á 07/09/23 cobertura realizada pela profissional Juliana Cassia Silva Bueno

Técnico de Enfermagem : Ana Paula Daniel Gomes Apolinario - férias de 05/09 á 04/10/23 cobertura realizada pela profissional Norma de Freitas

Técnico de Farmácia: Lucas Boaventura Santos - demitido em 01/08/2023 pelo profissional João Paulo da Silva Theodoro, contratação em regime de pessoa autônoma -RPA.

BLOCO CIRÚRGICO

setembro/2023

EQUIPE ADMINISTRATIVA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
TAIARA NUNES DOS SANTOS	55512	

EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES - Licença Médica	42793	ENFERMEIRO
ANDRESSA APARECIDA DA SILVA ABDORAL GONÇALVES - Cobertura de Ana Lúcia da Graça Rodrigues	RPA	
NORMA DE FREITAS - Cobertura de Férias Ana Paula Daniel Apolinário	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO - Férias de 05/09/2023 á 04/10/2023	9058	
GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277	

EQUIPE FARMÁCIA

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

Análise Crítica:

Enfermeira : Ana Lúcia da Graça Rodrigues - Afastamento por licença médica , cobertura realizada pela profissional Andressa Aparecida da Silva Abdoral Gonçalves - RPA

ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI

setembro/2023

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ADRIANA GONCALVES VALENTE - Férias no período de 09/08/2023 a 07/09/2023	26247	FISIOTERAPEUTA
JAQUELINE LOUISE MARTINS LIMA - Cobertura de férias de Adriana Gonçalves Valente	RPA	
GRAZIELLE OLIVEIRA DOS SANTOS	35477	
CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254	NUTRICIONISTA
DANIEL MITSUKUNI NOMURA - Férias no período de 09/08/2023 á 07/09/2023	26255	EDUCADOR FÍSICO
LIZIANE DA ROCHA DE QUEIROZ - Cobertura de férias de Daniel M. Nomura	RPA	
LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280	

Análise Crítica:

Fisioterapeuta: Adriana Gonçalves Valente - Férias no período de 09/08/2023 à 07/09/2023, cobertura realizada pela profissional Jaqueline Louise Martins Lima - RPA - Recibo de Pessoa Autônoma.

Educador Físico: Daniel M. Nomura - Férias no período de 09/08/2023 à 07/09/2023, cobertura realizada pela profissional Liziane da Rocha de Queiroz- RPA - Recibo de Pessoa Autônoma.

3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

BLOCO AMBULATORIAL		setembro/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
ANDREIA CRISTINA DA SILVA REIS	56171	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
ELIZÂNGELA DE FARIA	30323	
NIVEA LOPES ANANIAS ALVES	40928	
AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	
AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR
LEONICE LARYSSA APARECIDA DE ASSIS VENANCIO	58081	JOVEM APRENDIZ
EQUIPE FARMÁCIA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
IRAILDE FERREIRA DOS SANTOS aviso prévio de 31/08/2023 à 23/09/2023	54784	FARMACÊUTICA
JESSICA DA SILVA MEIRA aviso prévio de 31/08/2023 à 30/09/2023	54785	TÉCNICA DE FARMÁCIA
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.
ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS - férias de 16/08/2023 à 14/09/2023	43917	FISIOTERAPEUTA
CARLOS EDUARDO LOPES FUJARRA - RPA cobertura de férias Adriana dos Santos Rocha Dias	RPA	
ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050	
ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
DÉBORA RODRIGUES	39710	
FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035	
KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS	29020	
LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA férias de 18/09/2023 à 17/10/2023	41563	
CARLOS EDUARDO LOPES FUJARRA RPA cobertura de férias Luiz Felipe Perez da Guarda	RPA	
MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021	
PRISCILA SAYURI SUMIZONO	29044	
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046	
ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017	
SHEYLA BRYN RAMOS BECAS	29037	
WANDERSON CORREA RONG	29051	NUTRICIONISTA
VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	
SOLANGE CARDOSO PEREIRA	29015	

Análise Crítica:

Fisioterapeuta: Adriana dos Santos Rocha Dias, férias no período de 16/08/2023 à 14/09/2023, cobertura realizada pelo colaborador Carlos Eduardo Lopes Fugarra, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Luiz Felipe Perez da Guarda, férias no período de 18/09/2023 à 29/09/2023, cobertura realizada pelo colaborador Carlos Eduardo Lopes Fugarra, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

3.4 - Tabela – UNICA Jundiapéba – Profissionais – Bloco Cirúrgico

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

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				setembro/2023		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 6 de setembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 13 de setembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 20 de setembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 27 de setembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	sexta-feira, 15 de setembro de 2023	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 20 de setembro de 2023	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 5 de setembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 12 de setembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 19 de setembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 26 de setembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 27 de setembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino

4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS

4.1 -Tabela – Ambulatório Especialidades

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

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE							setembro/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18	Atividades Esperadas GC.67/18 - planejamento	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absentismo	% Absentismo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
VASCULAR	422	328	374	325	99%	49	13%	116	36%
MASTOLOGIA	140	140	206	181	129%	25	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	176	211	192	109%	19	0%	23	12%
UROLOGIA	176	176	0	0	0%	0	0%	0	0%
DERMATOLOGIA	176	176	204	166	94%	38	19%	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	176	232	265	245	106%	20	8%	0	0%
GASTROCLÍNICO	176	80	86	77	96%	9	10%	20	26%
GERIATRIA	176	176	177	169	96%	8	5%	0	0%
NEUROLOGIA	528	528	533	476	90%	57	11%	56	12%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	160	152	129	81%	23	15%	0	0%
REUMATOLOGIA	176	176	0	0	0%	0	0%	0	0%
CIRURGIA GERAL	176	176	229	202	115%	27	12%	173	86%
PNEUMOLOGISTA	88	60	65	58	97%	7	11%	56	97%
FONOAUDIÓLOGO	264	264	307	247	94%	60	20%	0	0%

TOTAL	3.026	2.848	2.809	2.467	87%	342	12%	445	18%
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Desde maio/2021 houve a retomada gradativa dos atendimentos para as consultas médicas especializadas e execução dos Exames/ SADT, visando o atendimento com qualidade e segurança para o usuário, seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde para a prevenção da disseminação e transmissão do vírus da COVID-19, porém ressaltamos que em 09/05/2023 a OMS Organização Mundial de Saúde decretou o fim da pandemia do COVID-19.</p> <p>No período foram previstos o total de 2.848 atendimentos especializados, porém executamos 2.467 - 87% da meta contratualizada. As especialidades médicas - reumatologia e urologia - não ofertaram a grade de atendimento, estamos em processo de contratação. Devido a problema de doença repentina dos especialistas médicos -Cirurgião Vascular, Gastroclínico, Otorrinolaringologista e Pneumologista - também não foram possíveis o cumprimento dos atendimentos em sua globalidade, onde a compensação será executada no próximo período.</p>								

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

4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

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

BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS					setembro/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018 - 10º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018- 10º T.A.	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	352	352	121	106	93%	15	11%
CIRURGIÃO VASCULAR			248	222		26	
UROLOGISTA			0	0		0	
TOTAL			369	328		41	
ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS		QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS				
CIRURGIÃO GERAL	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA		75				
	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA		31				
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL		0				
	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL		222				

TOTAL		328
ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 328 - 93% pequenos procedimentos cirúrgicos. Devido a ausência do profissional médico especialista urologista, não foi possível a execução dos procedimentos nesta especialidade.	

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

4.3 – Tabela – Saúde Bucal

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

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA				setembro/2023				
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018- 10º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018- 10º T.A. - 18 dias úteis	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Ausências	% Ausências	
CIRURGIA ODONTOLOGIA	616	264	274	235	109%	39	14%	
CONSULTAS EM ODONTOLOGIA		352	467	467	162%	0	0%	
TOTAL	616	616	741	702	114%	39	5%	

ANÁLISE CRÍTICA	Executamos o total de 702 atendimentos, correspondente à 114% da meta contratual no período. Destacamos que o quantitativo a maior executado para a modalidade de consulta em odontologia é devido ao atendimento de triagem / pós operatório e teleatendimento. Para os procedimentos cirúrgicos, realizamos -109% 235 da meta contratual. Conforme controle interno, no período houve o total de 09 suspensões para o procedimento cirúrgico e 39 ausências também para o procedimento cirúrgico. Informamos que devido a solicitação do ofício DRB/SMS Nº135/2023 , executamos a contratação de 01 profissional Cirurgião Dentista a partir do mês de agosto/2023, o quadro atual de especialista passou de 3 para 4 Cirurgiões Dentistas, aumentando a capacidade em 33% para o serviço de odontologia, conforme descrito em ofício nº 33/2023 UNICA.
------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						setembro/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	04/09/2023	Manhã	Guilherme	258770-1	Sugador não está funcionando	Remarcada
2	04/09/2023	Manhã	Guilherme	395465-1	Sugador não está funcionando	Remarcado
3	04/09/2023	Tarde	Felipe	217608-1	Sugador não está funcionando	Remarcado
4	12/09/2023	Manhã	Guilherme	162975-1	Paciente solicitou reagendamento por motivos particulares	Remarcada
5	12/09/2023	Manhã	Guilherme	893373-1	P.A 180 x 90 mmHg	Remarcada
6	12/09/2023	Manhã	Guilherme	40849-1	A exodontia indicada já foi feita na UBS	orientação de higiene oral
7	19/09/2023	Tarde	Luis Grieco	512847-1	Cirurgia abortada. Paciente Hipertenso. 180mmg/90mmg	
8	20/09/2023	Manhã	Milene	224990-1	Paciente gestante de 18 semanas preferiu não realizar o procedimento hoje	Remarcada
9	29/09/2023	Manhã	Guilherme	15801-1	Dentes erupcionados e em boa posição, sem sintomas. O paciente e seu responsável optaram por não realizar o procedimento.	orientação de higiene oral

4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

FALTAS					setembro/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	04/09/2023	Manhã	Milene	404779-1	Falta (10h)
2	04/09/2023	Tarde	Felipe	255429-1	Falta (15h)
3	05/09/2023	Manhã	Guilherme	385351-1	Falta (8h)
4	05/09/2023	Manhã	Guilherme	250788-1	Falta (9h)
5	04/09/2023	Tarde	Luis Grieco	4419-1	Falta (15h)
6	05/09/2023	tarde	Luis Grieco	787992-1	Falta(14h)
7	05/09/2023	Tarde	Felipe	177989-1	Falta (14h)
8	05/09/2023	Tarde	Luis Grieco	787992-1	Falta (15h)

9	05/09/2023	Tarde	Felipe	177981-1	Falta (14h)
10	06/09/2023	Manhã	Milene	84153-1	Falta (8h)
11	06/09/2023	Manhã	Guilherme	242905-1	Falta (10h)
12	06/09/2023	Tarde	Felipe	605638-1	Falta (14h)
13	06/09/2023	Tarde	Luis Grieco	56086-1	Falta (15h)
14	11/09/2023	Tarde	Luis Grieco	57544-1	Falta(13h)
15	11/09/2023	Tarde	Luis Grieco	1010734-1	Falta(14h)
16	11/09/2023	Tarde	Felipe	378128-1	Falta(13h)
17	11/09/2023	Tarde	Felipe	50717-1	Falta(14h)
18	13/09/2023	Manhã	Guilherme	460239-1	Falta (9h)
19	13/09/2023	Manhã	Guilherme	2946-1	Falta (10h)
20	13/09/2023	Manhã	Milene	322820-1	Falta (8h)
21	14/09/2023	Manhã	Milene	120781-1	Falta (9h)
22	14/09/2023	Manhã	Milene	194945-1	Falta (11)
23	18/09/2023	Tarde	Felipe	167561-1	Falta (13h)
24	18/09/2023	Tarde	Felipe	35287-1	Falta(14h)
25	19/09/2023	Manhã	Milene	149292-1	Falta (10h)
26	19/09/2023	Tarde	Felipe	175084-1	Falta (15h)
27	20/09/2023	Manhã	Milene	669057-1	Falta (9h)
28	22/09/2023	Manhã	Milene	468477-1	Falta (8h)
29	22/09/2023	Manhã	Milene	186295-1	Falta (9h)
30	25/09/2023	Manhã	Milene	170413-1	Falta (9h)
31	25/09/2023	Manhã	Milene	340756-1	Falta (10h)
32	25/09/2023	Manhã	Guilherme	213968-1	Falta (9h)

4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL					setembro/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas CG.67.20 18- 10º T.A. dias úteis	Atividades Esperadas CG.67.20 18- 10º T.A. - 18 dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo

FISIOTERAPEUTA		528	528	466	449	85%	17	4%
NUTRICIONISTA	1ª consulta	90	74	137	63	125%	74	54%
	retorno	137	112	277	170		107	39%
	Grupos educativos	4	4	4	4		0	0%
	total	231	189	418	237		181	43%
EDUCADOR FÍSICO		216	177	227	227	128%	0	0%
TOTAL		975	894	1529	913	102%	379	25%

ANÁLISE CRÍTICA

Informamos que no período executamos o total de 1529 atendimentos, sendo 102% previsto para a meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 54% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 39% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade.

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

4.7 - Tabela – Equipe Multiprofissional – UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

AMBULATÓRIO UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO					setembro/2023			
ESPECIALIDADES	Meta CG 67.2018 -9ª T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Meta CG 67/18-10 dias Atendimento Fisioterapia - COFFITO	agendados	realizados	% realizados	Abseñteísmo	% absentismo	
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais	1760	800	930	674	84%	256	28%	
NUTRICIONISTA	1ª Consulta	110	50	63	29	58%	34	54%
	Retorno	167	76	144	97	128%	47	33%

	Grupos Educativos	4	2	2	2	100%	0	0%
EDUCADOR FÍSICO	Atividade Física/ Academia	180	82	90	90	110%	0	0%
	Atividade Aquática/ Hidroginástica	160	73	79	79	108%	0	0%
TOTAL		2.381	1.083	1.308	971	90%	337	26%

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, ou seja, a capacidade técnica para 10 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de **674-84 %** atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de **126-100%** de atendimento e **02** grupos educativos no período.

O atendimento em promoção à saúde - Educador Físico - também apresentou **109%**, portanto cumpriu o previsto. Conforme solicitação da SMS houve a desmobilização da unidade em Bras Cubas para o CIAS Centro Integrado de Atendimento à Saúde no período de 04/09/2023 à 15/09/2023 com retomada das atividades em 18/09/2023.

Em **10 dias** de atendimentos verificamos um aumento no absenteísmo devido a dificuldade de deslocamento dos pacientes para a nova unidade. Foram realizados contatos telefônicos para alinhamento de horários para melhor adequação dos mesmos, contudo tivemos um grande número de desistências devido a localização. O levantamento iremos encaminhar para a Diretoria do DRG/SMS.

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

4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					setembro/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 -10º T.A.	Atividades esperadas CG67.20 18- 10º T.A - Troca ofício Nº 30/2023 e 40/2023 e 41/2023	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		435	362	101%	73	17%

ELETROENCEFALOGRAMA – EEG	40		52	40	100%	12	23%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	50	51	46	92%	5	10%
HOLTER	80	60	68	61	102%	7	10%
MAPA	36		49	37	103%	12	24%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150	267	346	268	100%	78	23%
ECOCARDIOGRAMA	150	60	61	58	97%	3	5%
ULTRASSONOGRRAFIA COM DOPPLER	150	349	364	309	89%	55	15%
ULTRASSONOGRRAFIA GERAL	300		318	245	82%	73	23%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	2	1	1	50%	0	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	18	18	14	78%	4	22%
NASOFRIBROLANRINGOSCOPIA	70		71	70	100%	1	1%
ESPIROMETRIA	100		131	102	102%	29	22%
ELETRONEUROMIOGRAFIA	100		120	106	106%	14	12%
TOTAL	1706	1812	2085	1719	95%	366	18%

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos no período o total de **1.719 -95%** exames, conforme planejamento. Salientamos que houve o envio do **ofício nº30/2023 -UNICA** solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de USG DOPPLER (alta demanda interna e externa). Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para este exame (ofício nº41/2023 UNICA). Houve a necessidade também de troca do exame de HOLTER para o exame de ECG com laudo, conforme descrito no ofício nº40-2023 UNICA. Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total **366-18%** de ausências no período.

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

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos exames / procedimentos ambulatoriais:

EXAME / PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS

	Meta Contratual	Agendados Geral	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
--	-----------------	-----------------	------------	--------------	-------------	---------------

ELETROCARDIOGRAMA SEM LAUDO	0	89	70	79%	19	21%
PROCEDIMENTO AMBULATORIAIS - OTORRINOLARINGOLOGIA	0	39	37	95%	2	5%
ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 70 exames de Eletrocardiograma sem laudo + 37 procedimentos na especialidade de otorrinolaringologista.					

4.9 - Tabela Exames SADT

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

PRODUÇÃO CG 67.2018- 8º T.A - SADT			setembro/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 8º T.A.	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	575	38%	275	32%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	871	58%	628	42%
USG OBSTÉTRICO - VILA SUISSA	440	173	39%	31	15%
USG TRANSVAGINAL - VILA SUISSA	560	498	89%	163	25%
TOTAL	4000	2117	53%	1097	34%

ANÁLISE CRÍTICA

Radiologia: Considerando a necessidade de implementação do serviço de radiologia com locação e mão de obra especializada para a realização dos exames e emissão de laudos nas Unidades Básicas de Saúde Vila Suíssa e Jundiapéba, informamos que o prestador de serviço - equipe técnica - realizou visita para verificação do espaço - salas - para a instalação dos equipamentos, onde infelizmente a rede elétrica de ambas as salas - unidades - estavam inconformes, necessitando assim de adequações conforme descrito no ofício nº 101/2022 UNICA e nº 20/2023, onde estamos no aguardo para a autorização do conserto, portanto relatamos que para a UBS Vila Suíssa, desde o início de implantação do serviço, o prestador de serviço está mantendo um equipamento móvel / portátil, onde não é possível a execução de algumas modalidade de exames, portanto não é possível completar a agenda em sua integralidade.

Para o período executamos o total de **575-38%** de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e **871-58%** exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo **32%** para a UBS Vila Suíssa e **42%** UBS Jundiapéba.

De acordo com o relatório enviado pelo prestador de serviço, temos 99% de conformidade para a entrega dos laudos -prazo de até 5 dias - para ambas unidades.

Para os exames de USG obstétrico, conforme informação do DRB- Departamento de Rede Básica, não há demanda reprimida para agendamento, portanto o agendamento está sendo executado pelas unidades básicas de saúde, onde realizamos apenas **173-39%** do previsto e para o USG Transvaginal o total **498-89%** agendamento realizado pelo DRG- Departamento de Regulação e Gestão. Informamos que a execução da troca do exame de USG OBS para o USG Transvaginal foi executada para melhor otimização do recurso disponível (Diretoria DRG ciente).

5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA

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

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

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

Unica Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA					setembro/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
25/09/2023	Pablo	falha no sistema / lentidão	08:00	16:00	Robson	período todo
27/09/2023	Pablo	falha no sistema / lentidão	08:00	16:00	Robson	período todo

Unica Fisioterapia

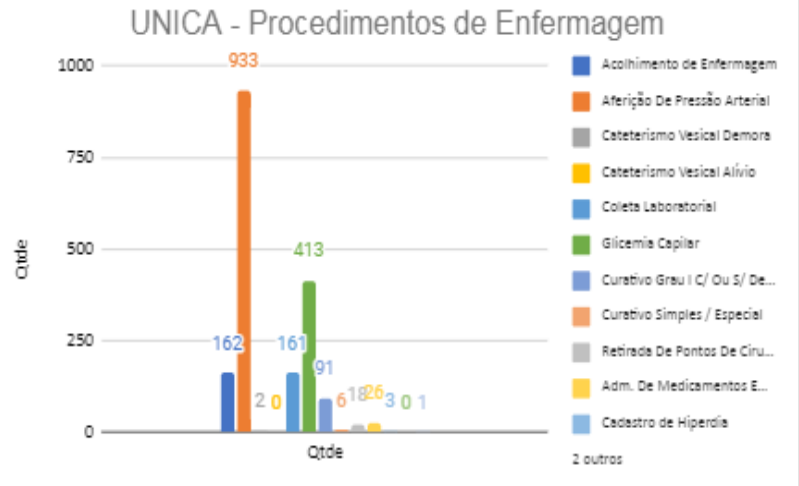
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					setembro/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
22/09/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	08H30	sem previsão	Robson SMS	22/09/2023 11h23
25/09/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H00	sem previsão	Robson SMS	25/09/2023 12h15
27/09/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H57	sem previsão	Robson SMS	27/09/2023 10h30

6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

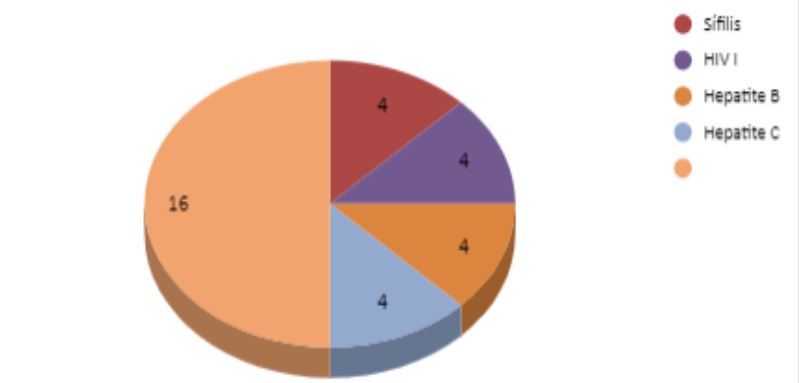
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

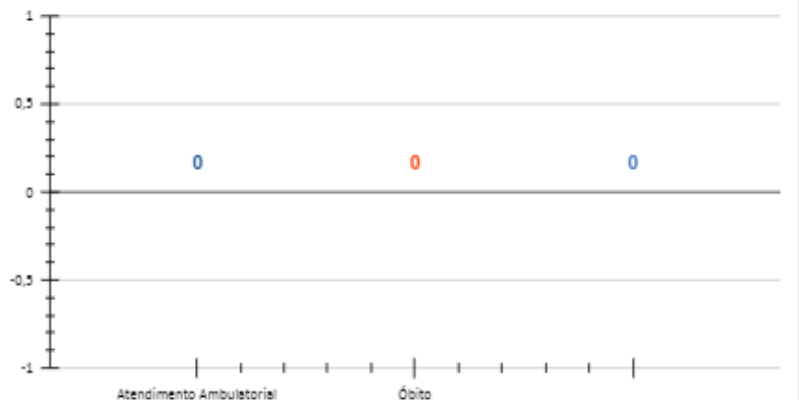
UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	162
Aferição De Pressão Arterial	933
Cateterismo Vesical Demora	2
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	161
Glicemia Capilar	413
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	91
Curativo Simples / Especial	6
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	18
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	26
Cadastro de Hipertensão	3
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	1
Total	1816



UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	4
Sífilis Gestante	0
HIV I	4
HIV I Gestante	0
Hepatite B	4
Hepatite C	4
Total	16



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



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

Fonte de Dados Mvsigss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 1.816 procedimentos de enfermagem no período. Realizados um total de 16 testes rápidos sendo HIV,Sífilis,Hepatite C e Hepatite b todos com resultados não reagentes,não havendo necessidade de encaminhamento ao serviço da UAPS para tratamento.

Foram encaminhadas 02 pacientes para a especialidade de oncologia sendo 1 paciente encaminhada pela mastologista por diagnóstico de CA de mama e 1 paciente encaminhada pelo cirurgião por diagnóstico de CA de pele,ambas realizaram biópsia em nossa unidade.

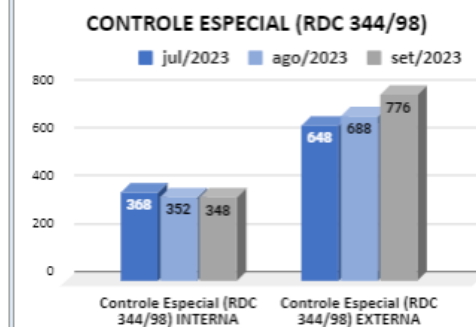
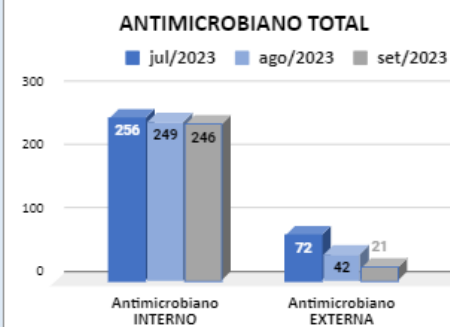
Tivemos 1 solicitações de remoção via SAMU no período realizado pelo vascular da unidade

7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O Setor de Dispensação de Medicamentos na UNICA Jundiapéba dispensação de medicamentos mediante a apresentação de receita médica aos usuários atendidos na unidade e/ou usuários oriundos de outros serviços de saúde. Abaixo o quadro demonstrativo do quantitativo de receitas atendidas no mês de setembro/2023.

Unica Jundiapéba

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial			
Receitas Atendidas	jul.-23	ago.-23	set.-23
Receitas Total	6912	5429	5428
Receitas INTERNAS	3186	2262	2647
Receitas EXTERNAS	3726	3167	2781
Antimicrobiano Total	328	291	267
Antimicrobiano INTERNO	256	249	246
Antimicrobiano EXTERNA	72	42	21
Controle Especial (RDC 344/98) Total	1016	1040	1124
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	368	352	348
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	648	688	776



ANÁLISE CRÍTICA - AGOSTO 2023

Receitas atendidas na Unidade: Se compararmos com o mês anterior (Agosto/2023) podemos verificar um aumento no número de receitas atendidas em nossa Unidade.

Receitas total: Comparado com o mês de Agosto/2023, podemos observar que a quantidade de receitas atendidas se manteve, mesmo que neste mês tivemos alguns feriados.

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

Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram um aumento em relação ao mês anterior (Agosto/2023) devido a demanda de consultas médicas.

APONTAMENTOS ALMOXARIFADO - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

No mês em análise, não tivemos falta dos materiais de enfermagem.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Conforme determinação da SMS- DRG o serviço de Farmácia foi descontinuado, onde no período de 04/09/2023 até 06/09/2023 houve o processo de desmobilização em conjunto com a Assistência Farmacêutica do DRB - Departamento de Rede Básica. Após este período, os profissionais finalizaram o cumprimento do aviso prévio na UNICA Jundiapéba.

8. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial no mês de setembro/2023.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	160	≥80%	92,5%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	148		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.467	>15%	18%
Nº de altas ambulatoriais	445		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2.809	<25%	12%
Nº de faltosos em consultas	342		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	369	<5%	0,0%
Total de Cirurgias Canceladas	0		

ANÁLISE CRÍTICA

Salientamos que a unidade continua empenhada na oferta de pesquisa de satisfação para usuário, onde no período obtivemos o percentual de 92,5% de usuários satisfeitos na unidade.

9. SERVIÇO CALL CENTER

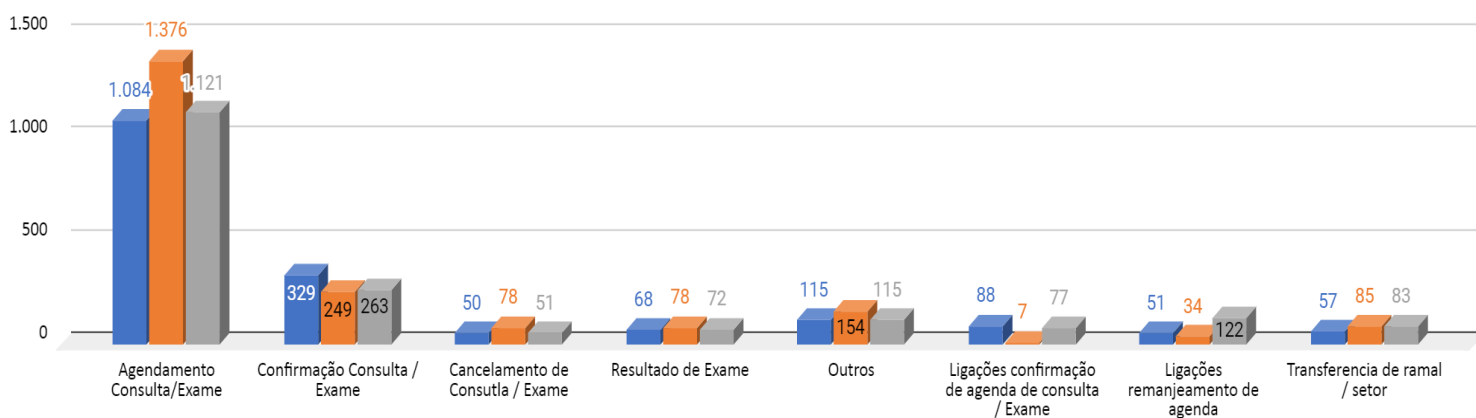
9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

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



Quantitativo Geral - Produção Call Center

■ JULHO/2023 ■ AGOSTO/2023 ■ SETEMBRO/2023



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

DADOS CALL CENTER

QUANTITATIVO GERAL

Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	julho/2023	agosto/2023	setembro/2023	(%) mês vigente
Agendamento Consulta/Exame	1.084	1.376	1.121	59%
Confirmação Consulta / Exame	329	249	263	14%
Cancelamento de Consulta / Exame	50	78	51	3%
Resultado de Exame	68	78	72	4%
Outros	115	154	115	6%
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	88	7	77	4%
Ligações remanejamento de agenda	51	34	122	6%
Transferência de ramal / setor	57	85	83	4%
TOTAL	1.842	2.061	1.904	

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme dados extraídos do DRTI / PPMC, recebemos o total de 1.904 ligações, onde 59% foi para o agendamento de consultas e exames e 14% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: transferência setor, resultado de exames, cancelamento de consultas e exames e etc.

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

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

9.1- Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria.

10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA

- PESQUISA DE OPINIÃO** : Ressaltamos que a unidade está empenhada no incentivo e oferta do formulário de pesquisa de satisfação para o usuário/ acompanhante, porém não ocorre a devolução por parte do usuário/familiar, visto que há o controle interno da unidade, ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão.
- 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 Atendimento – 156.

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

UNICA Jundiabea

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

FAÇA SUAS SUGESTÕES

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

Nome: _____ Data: ____/____/____

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

SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

ATENDIMENTO

Educadores Fisicos	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

UNICA Fisioterapia

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

ATENDIMENTO

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

SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Nome: _____ Data: ____/____/____

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

Bairro: _____ SIS: _____

SUGESTÕES

9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA JUNDIAPEBA					setembro/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão / Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	04/09/2023	Elogio	Sonia Aparecida Paulino	Sempre sou bem atendido.	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
2	04/09/2023	Elogio	Erika Vanessa Castro	Bom recebimento e atendimento do médico dentista.	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
3	15/09/2023	Elogio	Sandra Regina Alves Santos	Gosto muito da unidade - médicos excelentes. Parabéns Dra Milene e a assistente.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com

					qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
4	04/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
5	04/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
6	04/09/2023	Elogio	Kauany Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
7	31/08/2023	Elogio	Solange Santana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
8	04/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

9	04/09/2023	Elogio	Juliana Ferreira Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
10	04/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
11	13/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
12	04/09/2023	Elogio	Eunice Milene Ferreira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
13	04/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
14	04/09/2023	Elogio	Maria Aparecida S. M. Ribeiro	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve	15/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com

				manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
15	18/09/2023	Elogio	Leslic C. O. Mesquita	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
16	13/09/2023	Elogio	Maria Socorro Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
17	06/09/2023	Elogio	Bianca Tututashi	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
18	06/09/2023	Elogio	Diva Maria Neves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
19	20/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

20	20/09/2023	Elogio	Cleonice Fernandes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
21	20/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
22	06/09/2023	Elogio	Daniel Veronico	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
23	13/08/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
24	13/08/2023	Elogio	Nair Aparecida Barreto	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
25	06/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com

				manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
26	06/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
27	13/09/2023	Elogio	Rodrigo Fernandes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
28	13/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
29	06/09/2023	Elogio	Sidnei da Silva Pinto	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
30	20/09/2023	Elogio	Rosemeire Aparecida Limeira	Tatiely atende muito educada, informação perfeita. Alice da Mamografia é uma ótima educação! Obrigada a todos.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

31	14/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
32	14/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
33	14/09/2023	Elogio	Maria Aparecida Rodrigues de Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
34	06/09/2023	Elogio	Maria Odete de Souza Carvalho	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
35	13/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

36	18/09/2023	Elogio	Gabriel Antony	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
37	13/09/2023	Elogio	José Francisco De Gois	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
38	27/09/2023	Elogio	Maria do Carmo	Sugestão: Colocar sabonete líquido no banheiro; Papel higiênico. Elogio: Todos os professores estão de parabéns, todos super atenciosos. Reclamação: Piscina muito cheia, fica ruim para fazer os exercícios.	02/10/2023 - Sugestão: Iremos reforçar com a empresa terceirizada o monitoramento para reposição dos itens no banheiro da academia. Elogio: O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Reclamação: Vamos verificar se o nível está de acordo com o padrão estabelecido. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
39	07/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

40	29/09/2023	Elogio	Solange Tobias	Elogio: Obrigada pelas providências com relação a transferência da porta do corredor da piscina. Gratidão ao professor Daniel Excelente professor.	02/10/2023 - Estamos felizes com o elogio mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
41	26/09/2023	Elogio	Sem informação	Agradeço a colaboração da porta no corredor da piscina, vocês são nota dez!	02/10/2023 - Estamos felizes com o elogio mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
42	28/09/2023	Elogio	Sem informação	São muito atenciosos com todos os pacientes, gosto muito.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
43	28/09/2023	Elogio	Sem informação	Quero agradecer por terem atendido uma de nossas solicitações; pois é gratificante ver que somos ouvidos. Gratidão! Parabéns a equipe da academia UNICA. Professores e demais funcionários.	02/10/2023 - Estamos felizes com o elogio mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
44	25/09/2023	Elogio	Maria Zuleide de Mecedo da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
45	25/09/2023	Elogio	Maria do Carmo Repulho	Quero agradecer a todos em especial ao professor Daniel pela cuidado, carinho e atenção conosco. Excelente profissional!	02/10/2023 - O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade

					e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
46	27/09/2023	Elogio	Raquel Bastos Santos Rodrigues	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
47	26/09/2023	Elogio	Efigênia	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
48	26/09/2023	Reclamação	Chori Takamoto	Falta Urologista	02/10/2023 - Informo que a unidade está em fase de contratação do especialista e a previsão para o início dos atendimentos é para outubro/2023. Att. Sheila Cristina - ATA
49	26/09/2023	Elogio	Sem informação	Agradeço pelo empenho dos funcionários em atender nossos pedidos por tapetes, porta, corrimão e ganchinhos! Fiquei muito feliz e agradeço a atenção de todos!	02/10/2023 - Estamos felizes com o elogio mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
50	27/09/2023	Elogio	Andressa De Siqueira Nicolau	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
51	26/09/2023	Elogio	Sem informação	Tudo de bom - a todos os atendentes, enfermeiras e médicos.	02/10/2023 - O elogio será repassado aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se

					empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
52	20/09/2023	Elogio	Fernanda Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
53	20/09/2023	Elogio	Gislaine Kelly Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
54	19/09/2023	Sugestão	Maria de Lourdes	Dar o número a hora que chega!	02/10/2023 - Já estamos criando novas estratégias para o fluxo de "chamada" para abertura de ficha de procedimento, buscando sempre melhor atender o usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
55	27/09/2023	Elogio	Tatiane Nascimento	Socorro que trabalha no hospital dia é ótima.	02/10/2023 - O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
56	27/09/2023	Elogio	Andreia Nakagawa	Sugestão: Entregar senha por ordem de chegada, se a pessoa perder ou não estiver no momento da "chamada", não ficará por último. Elogio: Dr Gustavo excelente médico, muito atencioso e ágil.	02/10/2023 - Sugestão: Já estamos criando novas estratégias para o fluxo de "chamada" para abertura de ficha de procedimento, buscando sempre melhor atender o usuário. Elogio: Iremos repassar o elogio ao profissional, a unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com

					qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
57	19/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
58	27/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
59	26/09/2023	Elogio	Thais D'Avilla Pereira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
60	21/09/2023	Elogio	Simone Oliveira Machado	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
61	21/09/2023	Elogio	Sueli Aparecida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

62	21/09/2023	Reclamação	Vilma Da Silva	Sugestão: Para procedimento dar o número de chegada, para evitar passar gente na frente. Reclamação: É desagradável ouvir após reclamar "quem mandou a Sra chegar cedo." Tudo começou pois quem chegou em 1° ficou com a senha número 02 - e assim por diante.	02/10/2023 - Já estamos criando novas estratégias para o fluxo de "chamada" para abertura de ficha de procedimento, buscando sempre melhor atender o usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
63	22/09/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
64	04/09/2023	Elogio	JESSICA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
65	13/09/2023	Elogio	MARIA APARECIDA DIAS FERNANDES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	15/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
66	04/09/2023	Elogio	LUCIANE	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
67	04/09/2023	Elogio	PAULA SAYURI	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada

					para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
68	04/09/2023	Elogio	LUCIANA S. PERES PEREIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
69	18/09/2023	Elogio	IRENE RIBEIRO DE MELO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
70	13/09/2023	Elogio	SHIRLEY DOS SANTOS JORGE	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	15/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
71	06/09/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
72	06/09/2023	Elogio	CLEONICE APARECIDA S. DE LEMES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

73	20/09/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Todas as pessoas que me atenderam foram muito educadas e gentis.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
74	20/09/2023	Elogio	TELMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
75	20/09/2023	Elogio	CLAUDIA RODRIGUES BARRETO	Equipe muito boa, educada, eficiente, principalmente sensível a dor e a angustia dos pacientes.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
76	06/09/2023	Elogio	FERNANDA MARIA RODRIGUES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
77	13/08/2023	Elogio	LUZIA ALVES TORRES	O atendimento é muito bom e satisfatório. A atenção foi muito boa. Meu filho foi tratado com muito carinho na hora do exame.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
78	13/08/2023	Elogio	NADIA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com

					qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
79	06/09/2023	Elogio	YASMIN S. DE LIMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
80	06/09/2023	Elogio	ANTONIO DOMICIANO BARBOSA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
81	13/09/2023	Elogio	VALTER PEREIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
82	13/09/2023	Elogio	ROSANGELA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
83	06/09/2023	Elogio	EDILMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

84	20/09/2023	Elogio	LOURIVAL J. DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
85	14/09/2023	Elogio	SUZANA DOS SANTOS	Eu amo esse hospital, é ótimo falta mais nada.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
86	14/09/2023	Elogio	NEUZA DE SIQUEIRA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
87	14/09/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
88	06/09/2023	Elogio	MARIVALDA PEREIRA DAMASCENO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
89	13/09/2023	Elogio	MARALAINÉ	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com

					qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
90	18/09/2023	Elogio	DORIS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
91	13/09/2023	Elogio	ROSA ANGELA MARQUES SILVA	Muito ótimo.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
92	27/09/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
93	04/09/2023	Elogio	MARIA APARECIDA	Parabéns	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
94	13/09/2023	Elogio	ZILMA FELIX DE BARROS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

95	04/09/2023	Elogio	DITA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
96	04/09/2023	Elogio	JACILIA J. DOS SANTOS	Foi ótimo, rápido o atendimento da mamografia.	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
97	04/09/2023	Elogio	DENISE AUXILIADORA DE QUEIROZ	Somos todos tratados com humildade.	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
98	18/09/2023	Elogio	MARIA JOSÉ	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
99	13/09/2023	Elogio	GONÇALO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
100	06/09/2023	Elogio	MARIA APARECIDA PEREIRA	Muito bom.	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com

					qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
101	06/09/2023	Elogio	LOURDES DE M. PEREIRA	Bom atendimento, ótimos.	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
102	20/09/2023	Elogio	AILTON OLIMPIO DA SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
103	20/09/2023	Elogio	MARLI	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
104	20/09/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
105	06/09/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	15/09/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

106	13/08/2023	Elogio	RITA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	15/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
107	13/08/2023	Elogio	HEROLDES O. DOS SANTOS	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	15/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
108	06/09/2023	Elogio	APARECIDA FATIMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	15/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
109	06/09/2023	Elogio	MARIA APARECIDA DOS SANTOS	Estão todos de parabéns.	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
110	13/09/2023	Elogio	JANETE SUZIO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
111	13/09/2023	Elogio	ISABEL Z	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com

					qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
112	06/09/2023	Elogio	ROSANGELA APARECIDA GONÇALVES	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
113	20/09/2023	Elogio	CAMILA ARAUJO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
114	14/09/2023	Elogio	LUCIMARA VICENTE DE SILVA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
115	14/09/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
116	14/09/2023	Elogio	ZENILDE P. L. BRASIL	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

117	06/09/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	11/09/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
118	13/09/2023	Elogio	RENATA LIMA	Somente formulário assinalados com mais de 50% bom ou ótimo	02/10/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				setembro/2023
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	reclamação	A Senhora Ana Aparecida dos Santos precisa agendar o ultrassom Doppler MMII, relatou estar sentindo dores. Entrou em contato com a unidade e informaram que a fila de espera para agendamento deste exame é de 2022.	Informo que entrei em contato com a paciente e realizamos o agendamento do exame (Doppler arterial e venoso dos membros inferiores) para o dia 02/10/2023 às 08:00 hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA
2	#347390	elogio	Requerente gostaria de elogiar a equipe do Única de Jundiapéba ,em especial o doutor Gerônimo pelo ótimo atendimento e recepcionista Roberta ,todos excelentes ,prestativos, atenciosos	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

3	#347375	elogio	O requerente elogia o atendimento do unica jundiapeba, funcionárias cinthia, roberta, thais, jessica, disse que prestaram um excelente atendimento.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
4	#347335	elogio	elogia o atendimento do unica de jundiapeba, funcionários recepção tatiele, danielle ejesseca, enfermeiro danilo, dr gustavo, socorro, enfermeira ivete, julgou excelente o atendimento de todos do local.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
5	#346762	elogio	O requerente elogia o excelente atendimento da funcionária Alice que faz mamografia no unica de Jundiapeba.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
6	#346047	elogio	O requerente elogia o atendimento das funcionárias Michele e Cintia do unica de Jundiapeba.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
7	#346037	elogio	Munícipe quer elogiar a funcionária Cíntia, ela é muito simpática e munícipe está muito agradecida.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
8	#512725	elogio	Quero elogiar todos da farmácia, Kelly, Hully, João Paulo, Bárbara são todos maravilhosos, prestativos e muitos atenciosos, estão todos de parabéns.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada!!! Att. Sheila Cristina - ATA

9	#346642	reclamação	<p>Estava com exame de ecocardiograma, agendado para dia 30/08, as 7:30h, no Única Jundiapéba.</p> <p>Cheguei à unidade às 6:45h. Haviam apenas três pessoas aguardando a abertura da unidade.</p> <p>Quando adentrei, recebi a senha P001, (preferencial)</p> <p>Porém, quando fui chamado para preenchimento da ficha, recebi uma senha com número 04.</p> <p>Sendo que foi a primeira chamada no painel, para atendimento de "EXAMES " A equipe responsável pelo exame de Ecocardiograma, iniciou atendimento, às 07:50h.</p> <p>Nesse momento, foram atendidos pacientes, que chegaram depois de mim, senhas 01 e 02, e agora uma senhora, cadeirante.</p> <p>Portanto, nesse contexto, ainda haverá mais um atendimento antes do meu.</p> <p>Então gostaria de saber, com clareza, quais os critérios, o protocolo, para atendimento e distribuição de senhas.</p> <p>Considerando que:</p> <p>Cheguei no horário solicitado.</p> <p>Era o primeiro paciente para exame (Ecocardiograma)</p> <p>Recebi a senha de atendimento P001 - Preferencial.</p> <p>Já foram atendidas três pessoas, tendo sido chamado apenas as senhas 01 e 02, que chegaram depois de mim, e uma pessoa cadeirante.</p>	<p>Olá, bom dia! Verificando a nossa planilha de monitoramento - tempo de permanência para realização de exames - constatamos que os pacientes atendidos antes do requerente (Sr. Benedito) - se enquadram no protocolo superpreferencial (02 pacientes acima de 80 anos) e um cadeirante (protocolo de prioridade da unidade). Para mencionar os critérios com clareza, informo que: Temos as senhas normais (sem necessidade de prioridade) - senhas preferenciais (paciente entre 65 a 79 anos, pacientes com comorbidade, autistas, gestantes...) e as senhas super preferenciais (pacientes acima de 80 anos e cadeirantes). Estamos à disposição. Att - Sheila Cristina - ATA</p>
10	#347789	elogio	<p>O requerente elogia o atendimento da funcionária Alice que faz mamografia no unica de jundiapéba, relata que a mesma é muito gentil.</p>	<p>Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA</p>

11	#347595	elogio	O requerente elogia o excelente atendimento prestado pelos funcionários da UNICA de Jundiapéba.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a nossa equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
12	#347560	elogio	Requerente gostaria de elogiar a equipe do doutor Gustavo do Unica de Jundiapéba ,em especial Norma, Rosângela e o doutor ,são atenciosos ,prestativos ,excelentes no atendimento .	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
13	#347512	elogio	Munícipe quer elogiar a funcionária Alice, ela é muito atenciosa.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
14	#345918	reclamação	Munícipe reclama que está tentando entrar em contato com a unidade pelos telefones. 4798-6933/ 4798-6952/4798-6936/ 4798- 6934. e aparece a informação que o número está incorreto. OBS: Munícipe precisa agendar uma consulta de retorno com o neuro.	Olá, boa tarde! Informo que os telefones da unidade foram verificados e seguem em uso normalmente. Referente ao agendamento, paciente passou em consulta no dia 12/09/2023 com o neurologista.
15	#347949	elogio	elogia o atendimento da funcionária Roberta do unica de jundiapéba, relata que recebeu um atendimento excelente da funcionária.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
16	#347978	elogio	A requerente reclama que compareceu no dia 11/09 no unica de jundiapéba para uma consulta com dr paulo no horário de meio dia, e às 11h40 foi informada que o médico atendeu apenas no horário da manhã, a mesmo precisava retornar para entregar exames e retornou para fila do agendamento.	Informo que qualquer imprevisto nas agendas dos profissionais, comunicamos todos os pacientes. Portanto entrei em contato com a requerente para informar o agendamento da consulta para o dia 19/09/2023 às 09:00 hrs na UNICA jundiapéba.

17	#348052	elogio	Requerente gostaria de elogiar o atendimento da Thais do Única de Jundiapéba, muito atenciosa ,prestativa ,conseguiu resolver seu problema referente a consulta ,nota 10 pelo atendimento	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
18	#348192	elogio	A requerente elogia a funcionária que faz a coleta de sangue e o neuro, não soube informar os nomes.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
19	#348272	elogio	A requerente elogia o atendimento da terezinha, técnica ivete, juliana bruna e laís, relata que foi muito bem atendida pelas funcionárias do unica de jundiapéba.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
20	#348378	elogio	A requerente elogia o atendimento do dr gustavo e sua equipe e também todo o atendimento prestado no unica de jundiapéba, foi muito bem atendida.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a nossa equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
21	#349064	elogio	Requerente gostaria de elogiar o cardiologista Paulo Saraiva ,o auxiliar de enfermagem Eli que faz os exames e a técnica de enfermagem Alice que faz mamografia ,toda a equipe do Única de Jundiapéba todos excelentes ,ótimo atendimento	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
22	#349128	elogio	requerente gostaria de elogiar a atendente kesia do unica de jundiapéba ,foi muito bem atendida pela funcionária ,está de parabéns pelo atendimento ,muito prestativa	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
23	#348942	elogio	A solicitante elogia o atendimento recebido no única de jundiapéba, tratam a todos com muito carinho, respeito e dedicação, em especial as funcionárias Mirleide, a técnica Alice e a médica Manuela, bem como as meninas que auxiliaram a médica e a moça da recepção.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

24	#349158	reclamação	<p>Requerente relata que a mãe passou em consulta com o cardiologista doutor Paulo Saraiva no Unica de Jundiapéba no dia 14/09 às 8h e o doutor foi extremamente grosso com ambas ,segundo requerente a mãe levou exames de sangue ,ecocardiograma e teste ergométrico para o mesmo ver e o mesmo disse que se dava o direito de não atendê la nem no particular e nem no público ,o fato se deu porque a mãe acabou passando em consulta particular pois estava passando mal ,passou mal em julho/23 foi até o upa onde o médico disse que teria que procurar um cardiologista ,voltou a passar mal em 08/23 onde o médico disse que era começo de infarto ,a agenda com o doutor só conseguiu para este dia 14/09 devido ser começo de infarto pagou uma consulta particular onde foi medicada ,mas como não tem condições de fazer o tratamento particular foi passar na ubs, requerente informa que o doutor Paulo não gostou e disse que era para reagendar a consulta para 10/23 não passou nenhuma medicação ,nem outro exame ,pede providências informa que não quer mais que sua mãe passe com ele novamente ,porém precisa do acompanhamento com cardiologista</p>	<p>Olá, bom dia! Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e a gestão da unidade irá ressaltar com o profissional a necessidade do atendimento com cordialidade - em contato com a Dona Maria da Penha, informamos que a mesma já possui um retorno agendado para o dia 10/10/2023 com o cardiologista da unidade - pois o profissional solicitou a apresentação do cateterismo anterior. A paciente confirmou que virá na consulta e estaremos à disposição para ajudar em qualquer situação desfavorável. Att. Sheila Cristina - ATA</p>
----	---------	------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

25	#348580	elogio	<p>Passei em consulta com Dr Gustavo e ele foi muito atencioso, excelente profissional.</p> <p>Parabéns ao trabalho de todos da unidade.</p>	<p>Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA</p>
26	#335531	reclamação	<p>O Requerente relata que hoje dia 21/07/2023 foi na Unica Jundiapéba tentar agendar vários exames de Neurologista para seu ex -sogro Shiguemitsu Shimomoto.</p> <p>Relata que os funcionários da recepção no setor que marca os exames e negaram o agendamento por conta de comprovante de endereço não estão batendo, sendo que está constando Av Shozo Sakai nº2231 e agora a rua mudou de nome para R. Shiguetoshi Suzuki - Brás Cubas e com isso os funcionários não aceitaram.</p> <p>A requerente relata que esteve há 20 dias atrás na Unica mas não foi passado informação e orientação correta para ela e só agora foi dado a declaração e orientação de como a requerente fazer e com isso ela acabou indo duas vezes para fazer o agendamento.</p>	<p>Olá bom dia, tentei contato com a requerente (Dona Ruth) - porém conversei com a Sra Isabel, no qual se apresentou como esposa do Sr. Shiguemitsu. Primeiramente peço desculpas pelo atraso no retorno da resposta, infelizmente devido a alta demanda, a solicitação chegou aos nossos cuidados apenas na data de ontem (19/09/2023). Expliquei que seguimos normas da secretaria de saúde - sendo assim, os exames de alto custo (como tomografia e ressonância) necessitam de um comprovante de endereço compatível com o cadastro no sistema. Contudo, a mesma relata que o paciente já realizou o exame. Estamos sempre à disposição.</p> <p>Att. Sheila Cristina - ATA</p>
27	#349376	elogio	<p>Hoje fui levar minha mãe na consulta para renovação de remédios, porém o médico não olha pra ela e simplesmente da alta sem fazer a consulta trata nos super mal expulsando da sala onde esse médico</p>	<p>Olá, bom dia! Pedimos desculpa pelo ocorrido, a gestão da unidade irá ressaltar com o profissional a necessidade de manter um atendimento com respeito, cordialidade e humanização - para</p>

			simplesmente não quer fazer o tratamento o acontecido foi na única jundiapéba dr Niceias Tadeu de Oliveira Rodrigues	assim, melhor atender o usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
28	#517387	reclamação	Estou aguardando me chamarem para fazer o exame Eletroencefalografia, desde o dia 24/02/2023, que foi a data que passei com o Dr. Niceas Tadeu De O. Rodrigues (CRM-SP 78933). Tive a consulta no Unica de Jundiapéba, e soube que lá mesmo fazem esse exame, e acredito então que o Dr poderia já ter pedido pra marcar, ao invés de dar encaminhamento, e demorar esse tempo todo.	Olá bom dia! Gostaria de informar que as guias de eletroencefalografia são reguladas e encaminhadas pela secretaria - sendo assim, todas as guias são encaminhadas e não são agendadas pela nossa unidade. Oriento a paciente procurar o guichê da secretaria de saúde para buscar informação referente a lista de espera deste exame. Att. Sheila Cristina - ATA
29	#349568	elogio	O requerente elogia o atendimento do Dr Jerônimo e das atendentes do unica de jundiapéba, atendimento de excelência.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
30	#349693	elogio	Requerente gostaria de elogiar a funcionária Socorro do Única de Jundiapéba ,é muito atenciosa ,prestativa ,excelente funcionária.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
31	#350117	elogio	A solicitante elogia o atendimento da funcionária ivete do única de jundiapéba. informa que a funcionária é uma excelente profissional, muito educada e gentil.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
32	#518515	elogio	Gostaria de elogiar o Dr. Gustavo Vascular, Ivete, Rosângela, Terezinha, Normal do Bloco Cirúrgico, todos super educados, prestativos e gentis, estão todos de parabéns.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
33	#518520	elogio	Gostaria de elogiar o Dr. Gabriela da Ultrassom é a técnica Evellyn pelo atendimento maravilhoso, super educadas e atenciosas, estão de parabéns.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

34	#351164	elogio	A solicitante elogia o atendimento da funcionária michelle godoy do única de Jundiapéba. relata que a funcionária é muito atenciosa e carinhosa. elogia também a todos os funcionários que prestam um excelente serviço.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
35	#350641	elogio	A requerente elogia o atendimento na Unica de Jundiapéba e sempre é bem atendida no local, e está mais organizado, o atendimento está mais rápido, o local está mais limpo.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a nossa equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
36	#351163	elogio	O requerente elogia a melhora no atendimento no unica de Jundiapéba, relata que está mais organizado e menos aglomerado.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir um melhor atendimento, com humanização, qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
37	#351643	elogio	A solicitante gostaria de elogiar as atendedoras do única de Jundiapéba, todas são muito educadas, prestativas e carinhosas.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir um melhor atendimento, com humanização, qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
38	#350500	elogio	A solicitante elogia o atendimento da funcionária kizia do única de Jundiapéba. informa que a mesma é muito educada, prestativa e atenciosa.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
39	#351779	elogio	Requerente gostaria de elogiar a dentista Milena na unidade Única de Jundiapéba ,foi muito bem atendido pela mesma ,por ela e equipe ,excelente no atendimento.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

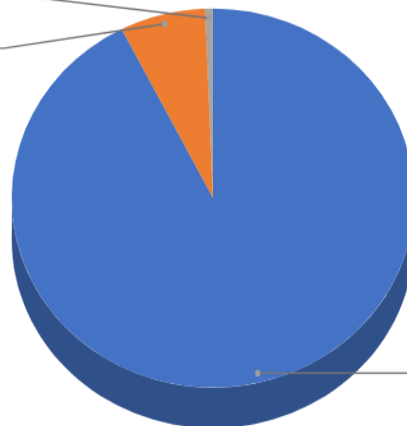
QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário

SUGESTÕES

0,6%

RECLAMAÇÕES

6,9%



ELOGIOS

92,5%

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	115	33	148	92,5%
RECLAMAÇÕES	2	9	11	6,9%
SUGESTÕES	1	0	1	0,6%
TOTAL	118	42	160	

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 160 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 148 -92,5% para elogios, 11 -6,9% para reclamações e 1 -0,6% para sugestões. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

UNICA Fisioterapia

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA FISIOTERAPIA					setembro/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	25/09/2023	Elogio	Alice Fumiko	Em primeiro lugar agradeço ao professor de musculação Rong, a atenção que ele dá para cada aluno sempre com paciência, humor e sempre nos ajudando, agradeço também a todos os profissionais que trabalham na unidade, sempre gentis com todos.	25/09/2023 - 13h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
2	25/09/2023	Elogio	Maria Aparecida	Estou gostando muito das aulas , o professor é muito paciente com todos.	25/09/2023 - 12h07 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
3	25/09/2023	Sugestão	Ana de Fátima Gomes	Mais tempo na aula de hidroginástica	Sem informação para contato.
4	25/09/2023	Elogio	Ana de Fátima Gomes	O professor Rong é excelente em tudo que faz é muito atencioso comigo.	Sem informação para contato.

5	25/09/2023	Sugestão	Merice Lopes Silva	Peço apoio aos que não tem condições de estar comparecendo a fisioterapia devido ao transporte e que realmente precisam do tratamento, talvez a prefeitura possa disponibilizar uma van.	Sem informação para contato.
6	25/09/2023	Elogio	Claudio	Tudo está ótimo.	25/09/2023 - 13h42 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
7	25/09/2023	Sugestão	Claudio	Poderia ter um acesso melhor para entrar com o carro na unidade e ter cobertura no estacionamento.	22/09/2023 - 13h42 - Em contato telefônico com o usuário, informamos que existe cobertura para desembarque de pacientes.
8	25/09/2023	Elogio	Ana Maria Maia	Fisioterapeuta muito bom.	Sem informação para contato.
9	25/09/2023	Sugestão	Maria Neuza	Mais ônibus para vir na unidade com mais horários.	25/09/2023 - 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
10	22/09/2023	Reclamação	Cicero Gomes	Mais acessibilidade (ônibus).	22/09/2023 - 12h47 Em contato telefônico com o usuário, informamos que foi realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
11	22/09/2023	Reclamação	Josefa Perez Fernandez	Mais acessibilidade (ônibus).	22/09/2023 - 12h45 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
12	22/09/2023	Elogio	Margarida da Silva	Nada a reclamar somente elogios.	22/09/2023 - 12h41 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
13	22/09/2023	Elogio	Valdir Gabriel	Bom.	22/09/2023 - 12h33 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
14	22/09/2023	Elogio	Quitéria Marcelino	Gosto de fazer hidroginástica.	22/09/2023 - 12h16 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
15	22/09/2023	Elogio	Quitéria Marcelino	Gosto muito do professor Rong.	22/09/2023 - 12h16 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
16	22/09/2023	Elogio	Eny Conceição	Estrutura muito boa.	25/09/2023 - 10h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
17	22/09/2023	Reclamação	Eny Conceição	Colocar barra de segurança no corredor da hidroginástica, e antiderrapante para deixar mais seguro.	22/09/2023 - 12h49 Em contato telefônico com a usuária, informamos que já existe o apontamento da equipe da CIPA para esta adaptação.

18	22/09/2023	Elogio	Celina Querubim	Nada a reclamar somente elogios.	25/09/2023 - 09h15 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
19	22/09/2023	Elogio	Heloisa Helena	Bom.	25/09/2023 - 10h48 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
20	22/09/2023	Reclamação	Clara Silva	Estou aguardando vaga mais demora bastante para chamar.	25/09/2023 - 10h50 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
21	22/09/2023	Elogio	Donino	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	25/09/2023 - 11h23 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
22	22/09/2023	Reclamação	Emilia	Com a mudança a clínica ficou muito longe, não darei nenhuma avaliação até o momento.	Sem informação para contato.
23	22/09/2023	Reclamação	Maria Aparecia de Moraes	Muito longe, precisamos de mais acessibilidade e mais horário de ônibus.	22/09/2023 - 13h20 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
24	22/09/2023	Elogio	Maria Aparecia de Moraes	A professora Sheyla é maravilhosa.	22/09/2023 - 13h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
25	22/09/2023	Reclamação	Aparecida de Oliveira	Mais acessibilidade para chegar na clínica.	22/09/2023 - 12h25- Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
26	22/09/2023	Elogio	Odete	Os professores são ótimos, minha professora Sheyla é muito boa.	25/09/2023 - 11h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
27	22/09/2023	Reclamação	Odete	Melhorar a acessibilidade para chegar na clínica.	25/09/2023 - 11h06 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

28	22/09/2023	Reclamação	José Leite	A acessibilidade para chegar até a clínica é ruim.	25/09/2023 - 09h28 - Em contato telefônico com o usuário, informamos que foi realizada uma reunião sobre o assunto.
29	22/09/2023	Elogio	José Leite	A Professora Sheyla é boa.	25/09/2023 - 09h26 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
30	22/09/2023	Reclamação	Delurdes Maria	Com a mudança a clínica ficou muito longe.	25/09/2023 - 10h46 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
31	22/09/2023	Elogio	Delurdes Maria	A professora Andressa é um amor e o professor Rong é tudo de bom, não tenho nada para reclamar.	25/09/2023 - 10h46 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
32	22/09/2023	Elogio	Natalia	Por enquanto está tudo ok.	25/09/2023 - 11h07 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
33	22/09/2023	Elogio	Maria Lázara	Hoje é meu primeiro dia , no geral tudo está bom.	25/09/2023 - 11h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
34	22/09/2023	Sugestão	Maria da Conceição Costa	Melhorar a sinalização de solo, aéreo e terrestre na entrada e colocar mais ônibus que pare na frente da unidade.	25/09/2023 - 13h39 - Em contato telefônico com o usuário, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
35	22/09/2023	Elogio	Marizete Pereira	Ok.	25/09/2023 - 11h13 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
36	22/09/2023	Elogio	Aumari de Souza Mello	Somente elogios, pela estrutura e tratamento pela cordialidade e gentileza dos colaboradores.	25/09/2023 - 11h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
37	22/09/2023	Sugestão	Tisuko Uemura	A minha sugestão é ter médico geriatra.	25/09/2023 - 10h38 - Em contato telefônico com a usuária, explicamos que este serviço não esta previsto em contrato.
38	22/09/2023	Reclamação	Tisuko Uemura	Colocar mais ônibus para ir embora, pois ficou muito ruim para todos.	25/09/2023 - 13h39 - Em contato telefônico com o usuário, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

39	22/09/2023	Elogio	Massataki Motomatsu	Fui na inauguração e achei muito bonito, o professor nos levou para ver toda a clínica e eu achei tudo organizado.	25/09/2023 - 10h38 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
40	21/09/2023	Elogio	José Militino Cardoso	A fisioterapeuta Mayara é maravilhosa.	25/09/2023 - 10h29 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
41	21/09/2023	Elogio	Maria José da Cruz Rego	Ótima instalação.	25/09/2023 - 10h31 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
42	21/09/2023	Elogio	Tereza Nakamura Motomatsu	A inauguração foi muito bonita, eu achei tudo muito organizado, pena que ficou longe mas se for para nosso bem, nós precisamos continuar e vai ser tudo de bom. Obrigada.	25/09/2023 - 10h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
43	21/09/2023	Elogio	Raimundo Ferreira Pequeno	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	25/09/2023 - 11h23 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
44	21/09/2023	Elogio	Maria Ap. Vieira Pequeno	Faço aula de dança e estou gostando, meu pai Raimundo faz fisioterapia e está melhorando bastante.	25/09/2023 - 11h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
45	20/09/2023	Elogio	William Coelho Macedo	Meus agradecimentos ao fisioterapeuta Carlos, que nas férias da Débora fez o atendimento da minha esposa Léia com muita eficiência, profissionalismo e dedicação, a RT Dra. Joelma que muito tem se esforçado para oferecer o melhor para todos que procuram esse departamento, restaurando a dignidade do ser humano através de um diferencial: o amor. Obrigado.	22/09/2023 - 12h39 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
46	19/09/2023	Elogio	Antonieta Magoga Novais	Muito satisfeito e feliz.	22/09/2023 - 13h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
47	19/09/2023	Elogio	Mauro Miranda	Tudo ok.	Sem informação para contato.
48	19/09/2023	Elogio	Maria Isabel Alves	No momento nada a reclamar, espero que mantenha a qualidade do outro prédio.	22/09/2023 - 13h51 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
49	19/09/2023	Elogio	Valdelici Maria Lopes	O atendimento é muito bom a atenção é ótima e a recepção é muito boa, aliás todos são muitos bons.	22/09/2023 - 13h53 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
50	19/09/2023	Elogio	Maria José	Tudo ótimo.	22/09/2023 - 12h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

51	19/09/2023	Elogio	Maria Aparecida Ferreira	Tudo ótimo os professores são uns amores.	22/09/2023 - 12h31 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
52	19/09/2023	Reclamação	Sebastião Rosa	Lugar mais acessível para os idosos.	22/09/2023 - 13h39 - Em contato telefônico com o usuário, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
53	19/09/2023	Reclamação	Maria da Conceição	Mais acessibilidade para chegar na clínica.	25/09/2023 - 11h17 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
54	19/09/2023	Elogio	Geralda Gomes de Oliveira	Bom.	25/09/2023 - 10h05 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
55	19/09/2023	Elogio	Maria Galbarine	Ficou bom, porém longe.	25/09/2023 - 10h42 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
56	19/09/2023	Elogio	Paulo Sergio Ferreira	Ok.	25/09/2023 - 11h19 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO			setembro/2023
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
345913	ELOGIO	Sr. José Neves dos Santos elogia o atendimento da técnica de farmácia Jéssica, farmacêutica Irailde, professor Ailton de informática, professor Rong de ATI e as colaboradoras da limpeza que são excelentes.	25/09/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato pessoalmente com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
346493	ELOGIO	Sra. Maria José da Cruz Veiga elogia o atendimento da UNICA Fisioterapia, especialmente a fisioterapeuta Priscila, são muito amorosos no atendimento sempre.	22/09/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.

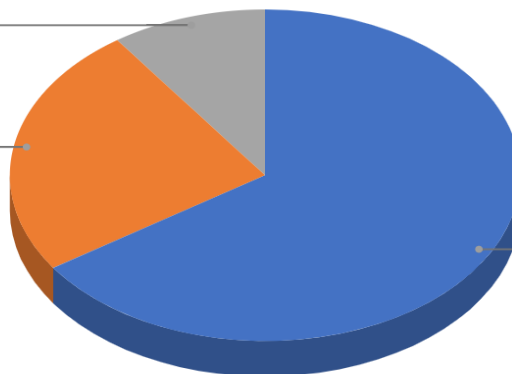
516994	RECLAMAÇÃO	Realizei uma mamografia na UNICA Fisioterapia há dois meses e devido a problemas de saúde fui buscar o resultado e me informaram que a unidade fechou e que o mesmo retornaria para a unidade solicitante. Porque já não fizeram isso desde o começo e porque não avisaram? Fazem a gente se locomover da Vila Moraes com chuva para nada. Absurdo o descaso.	Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta- Sem informação para contato, devido a mudança predial houve a necessidade do fechamento da unidade.
350439	ELOGIO	Sra. Valdeni Batista de Souza elogia o atendimento prestado na UNICA Fisioterapia, relata que não tem de quem reclamar no local, o atendimento era exemplar. Elogia os funcionários, o professor Rong, a fisioterapeuta Karen, a fisioterapeuta Andressa, o fisioterapeuta Alexandre, todas as colaboradoras da recepção, a fisioterapeuta RT Joelma, as colaboradoras da limpeza que mantinham o local impecável. Lamenta a mudança de endereço pois irá dificultar bastante.	19/09/2023 - 22/09/2023 e 26/09/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Sem sucesso no contato telefônico, conforme conversa pessoalmente da usuária com professor, lamentamos a desistência de suas atividades devido a mudança predial.
510559	RECLAMAÇÃO	Meu pai demorou um ano para ser avaliado para fisioterapia, agora precisa retornar ao ortopedista para renovação da guia e continuidade ao tratamento porém não estamos conseguindo agendamento médico, minha mãe pessoalmente foi na Santa Casa e mandaram agendar consulta pelo 160, o que não é fácil de conseguir.Estou decepcionada com a falta de respeito e descaso com meus pais idosos, meu pai tem 76 anos, problemas vasculares, úlceras nas pernas e dificuldade para caminhar, porém nada disso parece importar pois foi informado que a UNICA Fisioterapia será transferida de Brás Cubas ao lado do Hospital Municipal e da casa de meus pais para o bairro do Rodeio. Quem se responsabilizará por este trajeto tão longo para com todos os idosos, porque não pagar a passagem para quem tem mobilidade é ótimo e quem não têm? Desiste?	Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta- Sem informação para contato houve a necessidade da mudança predial.

Demonstração Gráfica

Quantitativo Geral - Pesquisa de Opinião - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

SUGESTÕES
9,8%

RECLAMAÇÕES
24,6%



ELOGIOS
65,6%

UNICA - FISIOTERAPIA

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	37	3	40	65,6%
RECLAMAÇÕES	13	2	15	24,6%
SUGESTÕES	6	0	6	9,8%
TOTAL	56	5	61	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 61 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de **40-66%** para elogios, **15-25%** para reclamações dentre elas sobre a ausência de médico na unidade, acessibilidade e mudança do local de atendimento para o bairro do Rodeio e **06 -10%** sugestões onde as sugestões também foram sobre a mudança do prédio para o CIAS- Bairro Rodeio e acessibilidade. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado também pelos colaboradores. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhados para a chefia imediata para providências necessárias.

11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

O processo de revisão de prontuários prevê a análise de critérios pré-definidos e utilização de instrumento padronizado, sendo utilizada a metodologia de amostragem aleatória. No período foi realizada pela Enfermeira Dilma dos Anjos e Médico Paulo Eduardo da Costa Saraiva. Abaixo tabela que descreve a avaliação dos prontuários:

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/ANA			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		60			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		04/09/2023 e 05/09/2023			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)	SIM			
1.2	Prontuário Físico organizado	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação Prontuário físico	60	0	0	60
2.2	Identificação do envelope	60	0	0	60
2.3	Envelope conforme padrão	60	0	0	60
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	60	0	0	60
2.5	Registro em ordem cronológica	56	4	0	60
2.6	Formulários separados por usuário	60	0	0	60
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	60	0	0	60
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	57	0	3	60
3.2	Letra legível	3	0	57	60
3.3	Anamnese	57	0	3	60
3.4	Exame físico	57	0	3	60
3.5	Hipótese diagnóstica	57	0	3	60
3.6	Conduta	57	0	3	60
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	6	0	54	60
3.8	Letra legível	6	0	54	60
3.9	Histórico	6	0	54	60
3.10	Exame físico	6	0	54	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	6	0	54	60
3.12	Conduta	6	0	54	60
	ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM				
3.13	Data	5	0	55	60
3.14	Letra legível	5	0	55	60

3.15	Anotação	5	0	55	60
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS					
3.16	Data	3	0	57	60
3.17	Letra legível	3	0	57	60
3.18	Queixa	3	0	57	60
3.19	Conduta	3	0	57	60

ANÁLISE CRÍTICA

No referido período, foram realizadas auditorias em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios não houve apontamentos sobre os documentos auditados, porém no período houve um apontamento referente a ordem cronológica de 7% de não conforme. Realizada reunião com a equipe da Comissão de Prontuários no dia 29/09/2023 para elaboração de treinamentos para equipe administrativa quanto arquivamento correto das fichas no prontuário.

12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

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

13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

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

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

14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar

Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

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

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

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambu

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

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

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

UNICA Jundiapéba

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL - PS			setembro/2023		
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba			IMPACTO AO USUÁRIO		
OR DE M	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	05/09/2023	Troca de 03 Torneiras no w.c masculino público piso inferior - prédio principal	rotina	X	
		Manutenção no W.C ferminino público do 1º andar.	rotina	X	
		Instalação de mangueira de ar na esterilização do hospital dia	rotina	X	
		Manutenção na janela de atendimento da farmácia	rotina	X	
		Instalação de 01 potenciômetro na sala 50	rotina	X	
2	6/9/2023	Instalação de 05 prateleiras de 1,5m com 15 mão francesa	rotina	X	
		Instalação de 01 tomada da sala 19	rotina	X	
		Troca de 01 lâmpada E27 na sala 19	rotina	X	
3	18/09/2023	Instalado 03 papeleiras	rotina	X	
		Manutenção no miolo da porta da sala 30	rotina	X	
		Instalação de 01 saboneteira	rotina	X	
		Retirado 02 longarinas do auditório e alocadas na lateral do auditório	rotina	X	
		Verificado ocorrências de falhas no elevador da academia e constatado defeito na placa	rotina	X	
		Manutenção no chuveiro do vestiário da academia	rotina	X	
4	21/09/2023	Troca da mangueira de ar consultório odontológico	rotina	X	
		Manutenção no W.C da sala 51	rotina	X	
		Instalação de dispenser de papel na sala 53	rotina	X	
		Instalação de saboneteira no W.C de deficiente no 1º andar	rotina	X	
		Troca de Resistência de chuveiro do lava pés na A.T.I	rotina	X	

		Troca de 01 lâmpada de 18w tubular	rotina	X	
		Troca de 02 rodas da cadeira da recepção da A.T.I	rotina	X	
		Troca da mangueira de ar do hospital dia	rotina	X	
		Manutenção no bebedouro da regulação	rotina	X	
		Substituição da placa receptora do elevador da piscina	rotina	X	
		Retirado porta e batente no lava pés e realocada para o início do corredor	rotina	X	
5	26/09/2023	Substituição de 07 luminárias com 02 lâmpadas tubulares de 18w por 07 luminárias slim de 36w na recepção e corredor da A.T.I	rotina	X	
		Construção de uma parede sobre a porta de acesso aos vestiários com drywal medindo 1,2m x 0,85m na A.T.I	rotina	X	
		Instalação de 02 tomadas no setor de musculação para alimentar duas esteiras	rotina	X	
		Troca de 01 chuveiro no vestiário masculino da A.T.I	rotina	X	
		Confecção e instalação de apoios de metal no vestiário feminino da A.T.I para apoio e maior segurança dos pacientes.	rotina	X	
		Instalação de tapete de borracha nos vestiários masculinos e femininos da academia	rotina	X	
6	27/09/2023	Troca do puxador do armário corredor da ADM	rotina	X	
		Manutenção no sifão da pia do w.c banheiro feminino de funcionários	rotina	X	
		Instalação de 06 tampas cegas no teto	rotina	X	
		Pintura da barra de apoio do vestiário feminino da A.T.I	rotina	X	
		Ajustes com cortes no tapete emborrachado vestiário feminino A.T.I	rotina	X	
7	28/09/2023	Instalação de 11 suportes no vestiário feminino da A. T. I	rotina	X	
		Instalação de 01 ventilador na sala da fisioterapeuta	rotina	X	
		Instalação de 01 potenciômetro na recepção da A. T. I	rotina	X	
		Aplicação de silicone branco na porta	rotina	X	
8	29/09/2023	Reforço nas prateleiras de escala	rotina	X	
		Aplicação de impermeabilizante na laje do gerador	rotina	X	
		Teste da luz de energia	preventiva	X	
		Preventiva hidrosanitária e civil	preventiva	X	
		Preventiva elétrica	preventiva	X	

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos						setembro/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia						IMPACTO AO USUÁRIO	
ORD EM	ORDE M DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM	
1	1	18/09/2023	Desentupimento do ralo e tubulação do tanque - DML térreo	Rotina	X		
			Troca de 20 lâmpadas em LED tubular de 18 mts - corredor piso térreo	Rotina	X		
			Construção de 10 metros de rampa para acessibilidade - entrada principal	Rotina	X		
2	2	19/09/2023	Instalação de 02 suportes de álcool gel - quadra de esporte	Rotina	X		
			Instalação de 02 suportes de álcool gel - corredor assistencial primeiro andar	Rotina	X		
			Manutenção e aperto da torneira - banheiro feminino usuário primeiro andar	Rotina	X		
			Instalação de 01 suportes de álcool gel - corredor administrativo primeiro andar	Rotina	X		
3	3	19/09/2023	Fixação de suporte de pia - banheiro feminino colaborador primeiro andar	Rotina	X		
			Instalação de 02 suportes de álcool gel - recepção principal térreo	Rotina	X		
			Instalação de 02 suportes de álcool gel - térreo hidroginástica	Rotina	X		
			Instalação de 01 papeleira e 01 saboneteira - térreo copa	Rotina	X		
4	4	29/09/2023	Instalação de 01 papeleira e 01 saboneteira - 03 consultórios fisioterapia	Rotina	X		
			Quebra e execução de rampa - acesso à escada primeiro andar	Rotina	X		

Unica Fisioterapia e Reabilitação

16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

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

16.1 – Tabela: Educação Continuada

Unica Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
setembro/2023		UNICA-JUNDIAPEBA
22/set.	Tema	Revisão de Manual de boas práticas
	Palestrante	Hully Balonecker Garcia
	Objetivo	Limpeza e Higienização do Almojarifado
	Público Alvo	Técnicos de Farmácia
	Duração	00:20
	Participantes	Kelly Viana e Bárbara Almeida

UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA		
setembro/2023		UNICA-JUNDIAPEBA
26/set	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas de Saladas Cruas e Proteicas
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
28/set	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas de Sinais de Desidratação
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
28/set	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas de Sinais de Desidratação
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
29/09	Tema	Dicas como higienizar os hortifrúti
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas de Suco Detox para o Verão
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade

Unica Fisioterapia

Atividades de Educação Continuada		
setembro/2023		UNICA-FISIOTERAPIA
Tema		OSTEOPOROSE
28/s et.	Responsáveis	Carlos Eduardo Lopes Fugarra
	Objetivo	Prevenção, Causas, Sinais e Sintomas.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	30 minutos
	Participantes	4

Educação Permanente		
setembro/2023		UNICA-FISIOTERAPIA
Tema		SAÚDE DO COLABORADOR
29/se t.	Responsáveis	Alexandre Vinicius Della Latta Borges
	Objetivo	Realização de técnicas manipulativas em região da coluna vertebral, exercícios posturais e orientações posturais.
	Público Alvo	Colaboradores
	Duração	40 minutos
	Participantes	6

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
Tema		HIGIENE DO SONO
22/set.	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre a Doença de Alzheimer e Prevenção.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3
29/set.	Tema	HIGIENE DO SONO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre a Doença de Alzheimer e Prevenção.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
Participantes	6	

17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

Unica Jundiapéba

Acolhimento e Humanização

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



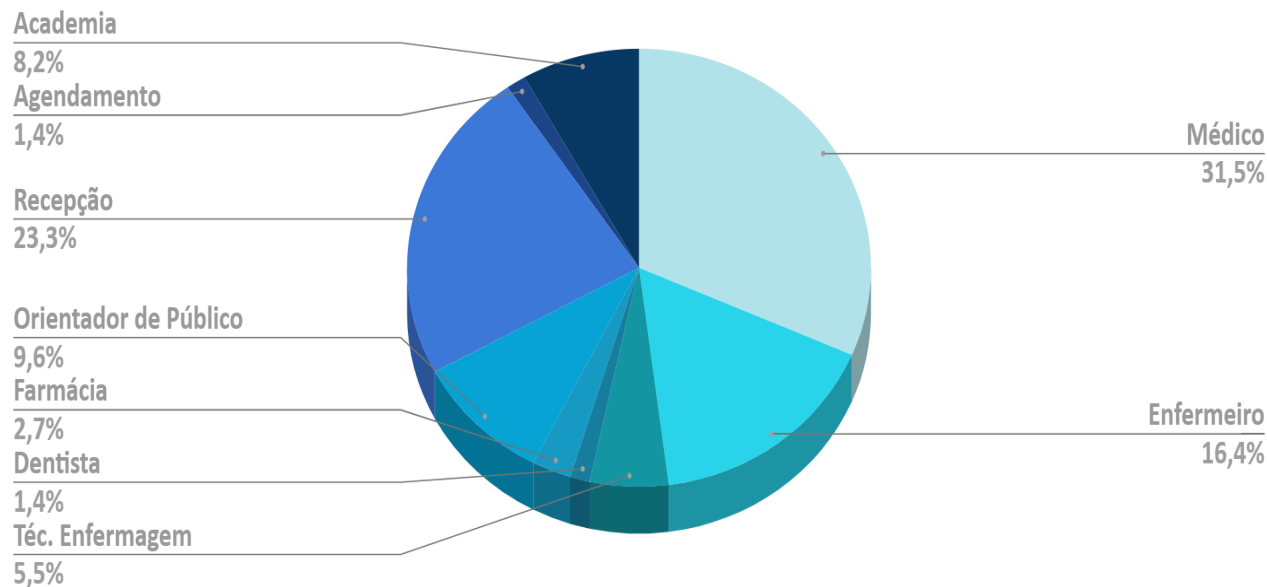
Diante deste panorama, iniciamos em Junho/2022 o Projeto "Acolhimento e Humanização" tem o principal objetivo acolher, trilhar e humanizar o atendimento do usuário e familiar na unidade da UNICA Unidade Clínica Ambulatorial.

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

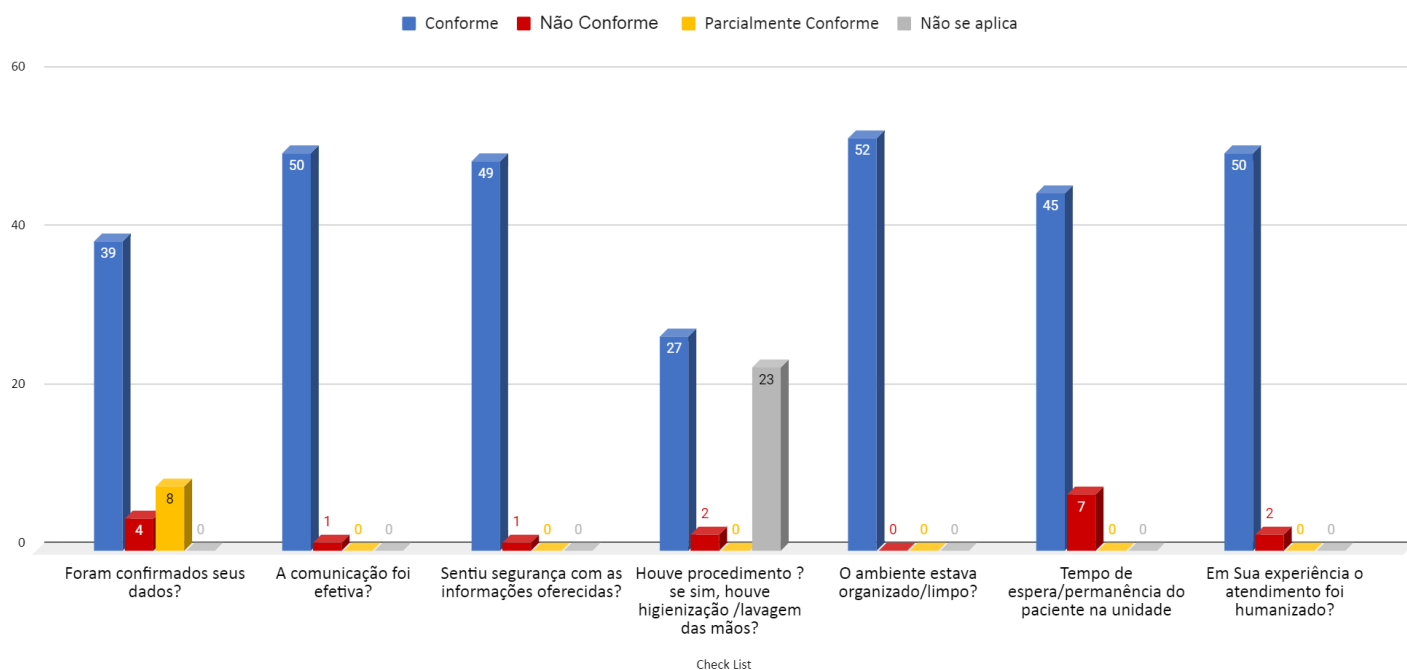


Com o objetivo de manter o atendimento acolhedor e humanizado na UNICA Jundiapéba, executamos o check lista "Experiência do paciente"

Qual Profissional Realizou o Atendimento ?



Experiência do Paciente - UNICA Jundiapéba - 2023



UNICA - CHECK LIST DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

setembro/2023

ANÁLISE CRÍTICA

O Grupo de Acolhimento e Humanização aplicou o total de **52** "check list de experiência do paciente" onde houve a percepção para o **atendimento médico 31,5%** seguido do atendimento de **enfermagem em 16%**. O questionário visa também evidenciar as boas práticas em relação as metas internacionais de segurança do paciente na unidade de saúde. Ressaltamos que de 360 respostas tivemos **87% para conformidade** e apenas **5% - Não Conforme** sendo para a *confirmação de dados do usuário* pelos profissionais de saúde que executaram os atendimentos e *Tempo de espera/permanência do paciente na unidade*. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário.

Atividades em Destaque

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



SEMANA SIPAT - Realizamos *Massage Quick* nos colaboradores - Jaqueline Louise - Fisioterapeuta (Voluntária), treinamento com equipe da CIPA e Brigadistas, reforçando a utilização correta dos extintores e orientações sobre evacuação do prédio em casos de emergências, reforçamos Assédio Moral, Manual de Boas Práticas e NR32. Convidamos também a palestrante Jaqueline Oliveira - estudante de Psicologia para falar sobre o setembro Amarelo visando a promoção da saúde mental dos colaboradores. Para finalização da semana realizamos uma gincana de "PASSA ou REPASSA" afim de reforçar os assuntos abordados no dia do treinamento e promover entretenimento aos funcionários realizando também um "café comunitário".

Atividades em Destaque

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



SIPAT 2023

Atividades em Destaque

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Doação de doces e chocolates por uma paciente da unidade, para toda a equipe em forma de agradecimento pelo atendimento prestado. Em nome de toda equipe agradecemos o mimo, e ressaltamos a importância de prestar um atendimento humanizado para que os nossos usuários sintam-se cada vez mais acolhidos.

Atividades em Destaque

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



SETEMBRO AMARELO - Colaboradores e prestadores de serviço

Atividades em Destaque

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Usuário da Academia da Terceira idade montaram uma árvore com mensagens motivacionais para o **SETEMBRO AMARELO**, nomeada por eles de "ÁRVORE DE VIDA".

Atividades em Destaque

UNICA- Fisioterapia e Reabilitação

AULAS - OFICINA DE ARTESANATO SETEMBRO 2023
PINTURA/OFCINA DA MEMÓRIA/FUXICO



ALZHEIMER



28-09 OSTEOPOROSE



AULAS - INFORMÁTICA SETEMBRO 2023



Atividades em Destaque

UNICA- Fisioterapia e Reabilitação

SAÚDE DO COLABORADOR



Atividades em Destaque

UNICA- Fisioterapia e Reabilitação

SIPAT



Atividades em Destaque

UNICA- Fisioterapia e Reabilitação

Setembro Amarelo 2023



Atividades em Destaque

UNICA- Fisioterapia e Reabilitação

Dia da Árvore - Plantio Simultâneo Cejam



Atividades em Destaque

UNICA- Fisioterapia e Reabilitação

Inauguração - CIAS - UNICA Fisioterapia

