

C.G. 67.2018



Mogi das Cruzes

Maio
01 a 31.05.2024

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

SECRETÁRIO DE SAÚDE

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1- Linha do Tempo Unica Jundiapéba e Unica Fisioterapia	5
2 - Estrutura de Monitoramento de Atividades	6
3 - Avaliação e Acompanhamento de Serviço de Saúde	6
4 - Força Trabalho	6
5 - Volumes de atividades Prevista x Realizadas	13
6 - Acesso a Internet / Sistema / BPA I	23
7 - Atividades Assistenciais	24
8 - Atenção Farmacêutica	29
9 - Indicadores de Qualidade	30
10 - Serviço Call Center	31
11 - Pesquisa de Opinião - Sau / Colab / Ouvidoria	32
12 - Revisão de Prontuário	70
13 - Comissão de Óbito	72
14- Protocolos Assistenciais - SMS	73
15 - Rotina Assistencial	73
16 - Serviços de Manutenção	74
17 - Educação Continuada	78
18 - Atividades em destaque	84

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de 92 Equipamentos de Saúde que compõem o SIS – Sistema Integrado de Saúde do Município de Mogi das Cruzes – SP. É um Centro de Especialidades Médicas voltado ao diagnóstico e tratamento e tem como objetivo complementar e apoiar ações da Atenção Básica na assistência em saúde oferecida pelo Sistema Único de Saúde - SUS no Município de Mogi das Cruzes.

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

A UNICA é uma unidade municipal gerenciada pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão N° 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.

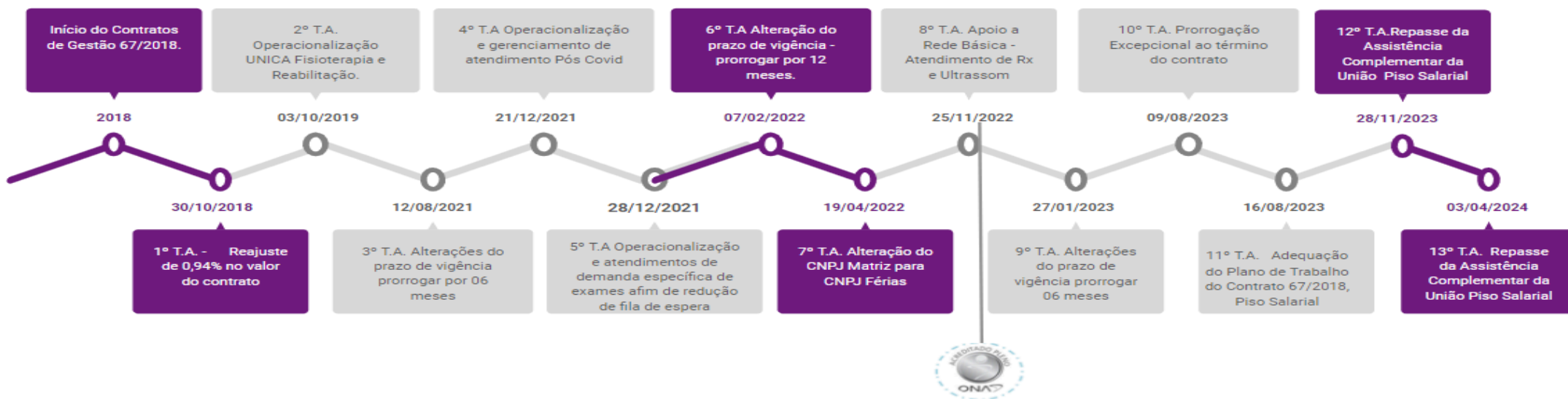
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

- 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 n° 4/2017.
- 2º Termo Aditivo: Com o objetivo de adequar o plano de trabalho, e operacionalização do bloco de apoio, destinado a prática de fisioterapia, atividades físicas, aquáticas e reabilitação, estendendo o atendimento da população da melhor idade para o equipamento localizado à Rua Francisco Afonso de Melo, esquina com a rua Jaçanã- Vila Brás Cubas- Mogi das Cruzes-SP, UNICA- FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO “ DR. ARISTIDES CUNHA FILHO”.
- 3º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/08/2021.
- 4º Termo Aditivo: O presente termo aditivo, versa sobre adotar as providências legais para implementar ações de tratamento a sequelas e medidas de recuperação aos pacientes infectados pelo coronavírus, com a operacionalização e gerenciamento do atendimento Pós Covid na UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL DE ESPECIALIDADES DE JUNDIAPEBA.

- 5º Termo Aditivo: Tem por objetivo adotar as providências legais para implementar o atendimento de demanda específica de exames com a operacionalização dos mesmos na UNICA JUNDIAPEBA, por meio de ações de mutirão, com a utilização de recursos oriundos de
- emendas parlamentares: Portaria 2.974/2019; Emenda 2019.264.001-7 e Emenda 2019.935.005-7.
- 6º Termo : Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 12 (doze) meses a partir da data de 13/02/2022.
- 7º Termo Aditivo: Alteração do CNPJ Matriz nº 66.518.267.0001-83 para CNPJ Filial nº 66.518.267/0034-41, fato possível considerando que a alteração pleiteada não as torna pessoas jurídicas distintas e sim representam estabelecimentos diferentes pertencentes a mesma pessoa jurídica.
- 8º Termo Aditivo: Este aditamento versa sobre adotar as providências legais para implementar equipe técnica de operacionalização para atendimento de demanda e, operacionalização de exames, nas unidades UNICA Jundiapéba, UNICA Fisioterapia, Unidade Básica Vila Suíssa e Unidade Básica de Jundiapéba.
- 9º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/02/2023.
- 10º Termo Aditivo: Prorrogação excepcional com cláusula vinculativa ao término do chamamento público, sendo prorrogável a partir de 13 de agosto de 2023.
- 11º Termo Aditivo: adequação do Plano de Trabalho do Contrato 67/2018, decorrente de despesas trabalhistas para o novo piso salarial para Auxiliares, Técnicos de Enfermagem e Parteiras, estabelecido pelo Ministério da Saúde, conforme Lei Federal nº 14.434 de 04 de agosto de 2022 e Portaria GM/MS nº 1.135 de 16 de agosto de 2023.
- 12º Termo Aditivo: Repasse da Assistência Complementar da União destinada a repactuação do plano de trabalho financeiro do Contrato de Gestão 67/2018, para a inclusão da segunda parcela de recursos financeiros às entidades que atendam no mínimo 60% de seus pacientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS), de forma complementar ao 10º Termo Aditivo.
- 13º Termo Aditivo: Repasse da Assistência Complementar da União destinada a repactuação do plano de trabalho financeiro do Contrato de Gestão 67/2018, para a inclusão da segunda parcela de recursos financeiros às entidades que atendam no mínimo 60% de seus pacientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS), de forma complementar ao 10º Termo Aditivo.

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

1- Linha do Tempo Unica Jundiapéba e Unica Fisioterapia



2 - 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.

3 - Avaliação e Acompanhamento de Serviço de Saúde

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de **01/05/2024 a 31/05/2024**.

4 - Força Trabalho

4.1 - Força Trabalho Equipe Mínima - C.G. 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 / Futurista	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

4.2 - Relação de Colaboradores - Unica Jundiapéba

Bloco Ambulatorial		2024
Equipe Administrativa		Maio
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26985	Sandra Regina Salustiano Lima	Coordenador Administrativo
7770	Michelle Valeria De Godoy Alves Fonseca	Encarregado Administrativo
26213	Ana Luiza Costa Galbarini - Demita Em 30/04/2024	Assistente Administrativo
66954	Monniz Ingrid Faustino Bispo - Contratação da demissão Ana Luiza Costa Galbarini	Assistente Administrativo
35543	Pablo Igor Barbosa Rosa	Analista de sistema
52272	Karolinne Da Silva G Oliveira	Aux. Técnico Administrativo
42831	Sheila Cristina Dos Santos - Transferência para C.G.46/2010	Aux. Técnico Administrativo
66569	Sthela Amorim Ribeiro - Cobertura de transferência De Sheila C. Dos Santos	Aux. Técnico Administrativo
45976	Cintia De Sousa Faria	Aux. Técnico Administrativo
26278	Josy Aparecida Oliveira Gomes De Melo	Aux. Técnico Administrativo
43957	Lidiane Aparecida Camargo Silva	Aux. Técnico Administrativo
26266	Mirleide Almeida Nunes - Férias De 06/05/2024 A 04/06/2024	Aux. Técnico Administrativo
44238	Daniele Almeida Dias - Cobertura De Férias De Mirleide A. Nunes	Aux. Técnico Administrativo
50380	Roberta Maria De Sobral	Aux. Técnico Administrativo
64152	Daiene Fernandes De Oliveira	Aux. Técnico Administrativo
26273	Socorro Souza Rocha	Aux. Técnico Administrativo
55512	Taiara Nunes Dos Santos	Aux. Técnico Administrativo
26274	Terezinha Fatima De Sousa	Aux. Técnico Administrativo
53133	Tatielly Dos Santos Silva	Orientador de Público
57820	Mariana Maya Araujo Costa	Orientador de Público

34963	Kaliane Da Silva Oliveira	Orientador de Público
54783	Camila Ribeiro Dos Santos Juvenal - Atestado até 02/05/2024	Atendente
RPA	Jessica Carolina Pereira - Cobertura De Atestado De Camila R. Dos S. Juvenal	Atendente
54781	Quésia Queren Dos Santos Oliveira - Férias No Período De 06/05/2024 A 04/06/2024	Atendente
RPA	Matheus Virginio Santana - Cobertura De Férias De Quésia Queren Dos S. Oliveira	Atendente
65248	Camila Rodrigues Dos Santos Barros	Atendente
54780	Thaís Regina Da Silva Faria	Atendente

Equipe de Enfermagem		Maio
----------------------	--	------

Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
42729	Dilma Dos Anjos Dionísio - Férias No Período De 22/04/24 A 21/05/2024	Enfermeira R T
42793	Ana Lúcia Da Graça Rodrigues -Cobertura De Férias da RT De Enfermagem Dilma Dos A. Dionísio	Enfermeira
26262	Luciane Nogueira	Enfermeira
61347	Thais Natalia De Sousa Gomes	Técnico de Enfermagem
41818	Lais Pires Da Cunha - Afastamento Gestante Lei 14151	Técnico de Enfermagem
64156	Luciene Alves De Andrade- Cobertura Afastamento Lais Pires Da Cunha	Técnico de Enfermagem
18644	Evellyn Luciene Dos Santos	Técnico de Enfermagem
7501	João Batista Da Silva Gomes	Técnico de Enfermagem
50119	Juliana Cassia Silva Bueno	Técnico de Enfermagem
27591	Elisiomar Miranda Rodrigues	Técnico de Enfermagem
26259	Ivete Maria De Freitas Souza	Técnico de Enfermagem
51646	Bruna Aparecida C. Campos	Técnico de Enfermagem
26272	Rosângela Akiko Hamada	Técnico de Enfermagem

Equipe de Odontologia		Maio
-----------------------	--	------

Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26265	Milene Azevedo Portela Lopes - Férias No Período De 06/05/2024 a 04/06/2024	Dentista RT
RPA	Elcio Yujiro Sudo - Cobertura De Férias De Milene Azevedo Portela Lopes	Dentista
50786	Felipe Augusto De Oliveira Sant Anna	Dentista
46636	Guilherme Augusto Vicente Coelho	Dentista
58604	Luis Henrique Grieco	Dentista
54189	Valdenice Siqueira Da Silva	Técnico de Saúde Bucal
64569	Tatiane Machado Da Silva	Técnico de Saúde Bucal

Equipe de Farmácia		Maio
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
49380	Hully Balonecker Garcia	Farmacêutico
25715	Bárbara Da Silva Almeida	Técnico de Farmácia
60130	Célia Rosa Queiroz Da Silva	Técnico de Farmácia
Equipe Médica		Maio
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26480	Paulo Eduardo da Costa Saraiva	Médico Cardiologista / RT

Análise Crítica
Assistente Administrativo II: Demissão de Ana Luiza Costa Galbarini no dia 30/04/2024, cobertura realizada pela profissional Monniz Ingrid F. Bispo, contratação em regime CLT
Auxiliar Técnico Administrativo: Transferência de Sheila Cristina dos Santos no dia 01/05/2024, cobertura feita pela profissional Sthela Amorim Ribeiro a partir de 07/05/2024, contratação em regime CLT.
Auxiliar Técnico Administrativo: Férias de Mirleide Almeida Nunes no período de 06/05/2024 até 04/06/2024 cobertura feita pela profissional Daniele Almeida
Enfermeiro Responsável Técnico: Férias de Dilma Dionisio dos Anjos no período de 22/04/2024 até 21/05/2024 - cobertura feita pela Enfermeira Assistencial Ana Lúcia Rodrigues
Dentista RT: Férias de Milene Portela de Azevedo no período de 06/05/2024 até 04/06/2024, cobertura feita pelo profissional Elcio Yujiro Sudo contratação em regime de pessoa autônoma.
Atendente: Atestado de Camila Ribeiro Dos Santos Juvenal até 02/05/2024 cobertura realizada pela profissional Jessica Carolina Pereira - em regime RPA.
Atendente: Férias de Quésia Queren dos S. Oliveira, no período de 06/05/2024 a 04/06/2024, cobertura realizada pelo profissional Matheus Virginio Santana - em regime RPA.
Técnico de Enfermagem: Afastamento da Lais Pires da Cunha - Lei 14151 - Gestante, realizada a contratação da profissional Luciene Alves de Andrade - em regime CLT.

Hospital Dia		2024
Equipe Administrativa		Maio
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
43571	Lusângela Campos Mota	Aux. Técnico Administrativo
49561	Luana Da Silva Faria - Férias No Período De 03/05/2024 a 04/06/2024	Aux. Técnico Administrativo
RPA	Jéssica Carolina Pereira - Cobertura De Férias De Luana Da S. Faria	Aux. Técnico Administrativo

Equipe Assistencial		Maio
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
42793	Ana Lúcia Da Graça Rodrigues - Cobertura De Férias De Dilma Dos A. Dionísio Até Dia 21/05/2024	Enfermeiro
RPA	Carina Alves De Souza Santos - Cobertura Da Ana Lucia Da Graça Rodrigues	Enfermeiro
26267	Norma De Freitas - Férias No Período De 06/05/2024 A 04/06/2024	Técnico de Enfermagem
9058	Ana Paula Daniel Gomes Apolinario - Cobertura De Férias De Norma De Freitas	Técnico de Enfermagem
26277	Gisele Macena Da Silva Oliveira	Técnico de Enfermagem

Equipe de Farmácia		Maio
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
27390	Kelly dos Santos Miranda Viana	Técnico de Farmácia

Análise Crítica

Enfermeiro :Ana Lúcia Da Graça Rodrigues -Cobertura De Férias De Dilma Dos A. Dionísio Até Dia 21/05/2024. Enfermeira Carina Alves De Souza Santos fez a cobertura da Ana Lúcia, contratada em regime de pessoa autônoma.

Técnico de Enfermagem: Norma de Freitas, férias no período de 03/05/2024 até 04/06/2024 cobertura feita pela profissional Ana Paula Daniel G. Apolinario

Auxiliar Técnico Administrativo: Luana da Silva Faria , férias no período de 03/05/2024 até 04/06/2024 cobertura feita pela profissional Jessica Carolina Pereira

Academia da Terceira Idade - ATI		2024
Equipe Administrativa		Maio
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26247	Adriana Goncalves Valente - Atestado De 15/05 a 23/05/2024	Fisioterapeuta
RPA	Jaqueline Louise M. Lima - Cobertura Atestado De Adriana Gonçalves Valente	Fisioterapeuta
35477	Grazielle Oliveira Dos Santos	Fisioterapeuta
26254	Conceição De Maria Costa Sena	Nutricionista
26255	Daniel Mitsukuni Nomura	Educador Física
26280	Larissa Arruda Rodrigues - Afastamento Conforme Lei 14151 - Gestante	Educador Física

62016	Nicoli Bertti Zanin - Contratação Clt 12/12/2023 Cobertura Afastamento Larissa Arruda Rodrigues	Educador Física
-------	---	-----------------

Análise Crítica

Educador Físico : Afastamento conforme lei 14151 - Gestante, cobertura realizada pela profissional Nicoli Bertti Zanin - contrata em regime CLT a partir de 12/12/2023

Fisioterapeuta: Atestado Adriana Gonçalves Valente com afastamento de 10 dias, cobertura realizada pela profissional Jaqueline Louise M. Lima contrata em regime RPA

4.3 - Relação de Colaboradores - Unica Fisioterapeuta

Bloco Ambulatorial		2024
Equipe Administrativa		Maio
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
8155	Augusto Regueiro Filho	Encarregado Administrativo
29016	Priscilla Barrotti	Assistente Administrativo
56171	Andreia Cristina Da Silva Reis	Aux. Técnico Administrativo
30323	Elizângela De Faria	Aux. Técnico Administrativo
65284	Geovanna Maranhão Abdoral Gonçalves	Aux. Técnico Administrativo
40928	Nivea Lopes Ananias Alves	Aux. Técnico Administrativo
46237	Ailton Soares Dos Santos	Técnico de Informática
29019	Emerson Luiz Calixto	Zelador
58081	Leonice Laryssa Aparecida De Assis Venancio	Jovem Aprendiz
Equipe Assistencial		Maio
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
29039	Joelma Amaku Arnold	Fisioterapeuta RT
43917	Adriana Dos Santos Rocha Dias	Fisioterapeuta
29050	Alexandre Vinicius Della Latta Borges	Fisioterapeuta
29040	Andressa De Mello Lopes	Fisioterapeuta
39710	Débora Rodrigues	Fisioterapeuta
29035	Francisco De Melo Junior - Férias De 06/05/2024 À 04/06/2024	Fisioterapeuta
RPA	Anna Paula Oliveira - Cobertura De Férias De Francisco De Melo Junior	Fisioterapeuta
29020	Karen Vanessa Carrilho Cusatis	Fisioterapeuta
41563	Luiz Felipe Perez Da Guarda	Fisioterapeuta
29021	Mayara Xavier De Moura Souza	Fisioterapeuta
29044	Priscila Sayuri Sumizono - Férias De 03/04/2024 À 02/05/2024	Fisioterapeuta
RPA	Anna Paula Oliveira - Cobertura De Férias De Priscila Sayuri Sumizono	Fisioterapeuta
29046	Gabriela de Calazans Braz	Fisioterapeuta
29017	Andressa Franco de Almeida	Educador Físico

29037	Sheyla Brys Ramos Becas	Educador Físico
29051	Wanderson Correa Rong	Educador Físico
29038	Victor Hideki Wachi Korin	Nutricionista
29015	Solange Cardoso Pereira	Oficineira

Análise Crítica

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

Fisioterapeuta: Francisco de Melo Junior, férias no período de 06/05/2024 à 04/06/2024, cobertura realizada pela colaboradora Anna Paula Oliveira, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

4.4 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:

HOSPITAL DIA - pequenos procedimentos cirúrgicos					maio/2024	
Especialidade Médica	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	Tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
Cirurgia Geral	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 29 de maio de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 29 de maio de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 17 de maio de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 22 de maio de	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino

	2024					
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Urologista	quinta-feira, 2 de maio de 2024	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	UROCENTRO	vespertino
Urologista	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	UROCENTRO	vespertino
Mastologia	terça-feira, 28 de maio de 2024	Giovanna Rela Matricardi	190.609	pJ	PHT	vespertino

5 - Volumes de atividades Prevista x Realizadas

5.1 - Ambulatório Especialidades

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

maio/2024

Consultas Médicas	Metas Contratado de Gestão	Metas Planejamento	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	176	176	229	210	119%	19	8%	37	21%
Cirurgia Geral	176	176	184	154	88%	30	16%	149	85%
Cirurgia Vascular	422	228	277	237	104%	40	14%	86	38%
Dermatologia	176	216	253	219	101%	34	13%	2	1%
Endocrinologia	176	176	216	195	111%	21	10%	1	1%
Gastroenterologia	176	136	157	136	100%	21	13%	38	28%
Geriatria	176	176	191	174	99%	17	9%	0	0%
Mastologia	140	140	158	137	98%	21	13%	0	0%
Neurologia	528	442	565	442	100%	123	22%	35	8%
Otorrinolaringologia	176	232	219	177	76%	42	19%	0	0%
Pneumologia	88	120	119	113	94%	6	5%	0	0%
Reumatologia	176	176	299	266	151%	33	11%	0	0%
Urologia	176	176	190	179	102%	11	6%	0	0%
Fonoaudiologia	264	211	250	211	100%	39	16%	0	0%
Total	3.026	2.781	3.307	2.850	102%	457	14%	348	13%

Análise Crítica

No período foram previstos o total de 2.781 atendimentos especializados, executamos o total de 2850-101% da meta contratualizada. Ressaltamos que houve a necessidade de troca de horas/atendimentos dos profissionais especialistas da unidade, conforme informado através de correio eletrônico para a Diretora do DRG/SMS. Informamos que as especialidades - vascular, dermatologia, geriatria, neurologia, pneumologia e fonoaudiologia - não conseguiram ofertar a grade completa para o período devido a problemas de cirurgia não programada, doenças / familiar - onde iremos fazer a compensação no próximo período, conforme informado e autorizado pela Diretora do DRG/SMS. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada para a confirmação das consultas através de ligação telefônica, porém no período houve o total de 457-14% de absenteísmo.

5.2 - Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

maio/2024

Procedimentos Cirúrgicos	Metas Contrato de Gestão	Metas Planejamento	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	352	90	110	90	100%	20	18%
Cirurgia Vascular		223	242	222	100%	62	26%
Mastologia		7	9	7	100%	2	22%
Urologia		32	33	32	100%	1	3%
Total	352	352	394	351	100%	85	22%

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

UNICA Jundiapéba | Procedimento ambulatorial

maio/2024

Procedimentos Cirúrgicos	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Otorrinolaringologia	40	38	95%	2	5%
Total	40	38	95%	2	5%

UNICA Jundiapéba | Procedimento ambulatorial

maio/2024

Procedimentos Cirúrgicos	Metas Contrato de Gestão	
Cirurgia Geral	Eletrocoagulação De Lesão Cutânea	69
Cirurgia Geral	Exerese De Tumor De Pele E Anexos Cisto Sebáceo Lipoma	21

Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Unilateral	11
Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Bilateral	212
Cirurgia Mastologia	Biopsia/Exerese De Nódulo De Mama	4
Cirurgia Mastologia	Esvaziamento Percutaneo De Cisto Mamario	2
Cirurgia Urologista	Excisão De Lesão E/Ou Sutura De Ferimento Da Pele	1
Cirurgia Urologista	Vasectomia	31
Total		351

5.3 – Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2024							
maio/2024	Dias úteis:	20					
Procedimentos Odontológicos	Atividades Esperadas CG.67.2018-22 dias úteis	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A. - 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	320	497	394	123%	114	23%
Cirurgias Odontológicas	264	240	252	252	105%	0	0%
Total	616	560	749	646	115%	114	15,22%

Análise Crítica

Executamos o total de 646-115% de atendimentos no período. Conforme informado para o DRB/SMS. Conforme controle interno, no período houve o total de 11 suspensões para o procedimento cirúrgico e 66 ausências também para o procedimento cirúrgico, mesmo após a confirmação do atendimento feito através de ligação telefônica.

5.4 – Suspensão de Procedimento

UNICA Jundiapéba | Odontologia - Controle de Suspensão

maio/2024

nº	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	quinta-feira, 2 de maio de 2024	Manhã	Felipe	906562-1	Paciente faz uso de AAS	Orientada + Reagendada

2	sexta-feira, 3 de maio de 2024	Tarde	Elcio	90505-1	Paciente não se sentia bem para fazer procedimento.	Reagendada.
3	sexta-feira, 3 de maio de 2024	Tarde	Elcio	92056-1	Paciente se encontra com sinusite	Orientada para procurar otorrino.
4	segunda-feira, 6 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	735658-1	Necessidade de RX panorâmico. (Paciente chegou 30 min atrasado)	Encaminhado para RX
5	segunda-feira, 6 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	275626-1	Paciente não quis realizar o procedimento por excesso de medo	Não quis remarcar
6	terça-feira, 7 de maio de 2024	Tarde	Luis.Grieco	298741-1	Paciente compareceu neste ambulatório para ser submetida à exodontia dos terceiros molares. Entretanto, devido ao risco cirúrgico de sequelas pós operatórias pela localização, posição e intimidade com estruturas nobres e importantes da região supracitada, resolvi solicitar tomografia computadorizada para avaliação mais acurada e precisa, assim como mensurar risco/benefício, necessidade e tratamento alternativo.	Solicitado tomografia
7	terça-feira, 7 de maio de 2024	Tarde	Luis.Grieco	96551-1	D.X 365 mg/dl,	Cirurgia remarcada e orientado profilaxia antibiótica
8	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Tarde	Luis.Grieco	34470-1	Paciente compareceu neste ambulatório para ser submetida à exodontia do terceiro molar inferior esquerdo. Entretanto, devido ao risco cirúrgico de sequelas pós operatórias pela localização, posição ,intimidade com estruturas nobres e importantes da região , idade e ausência de queixas, e sobretudo respeitando os princípios fundamentais da cirurgia, necessidade e oportunidade, recomendei a não remoção do referido dente e preservação radiográfica.	Proservação radiográfica.

9	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Manhã	Felipe	846605-1	Paciente compareceu neste ambulatório relatando que amanheceu com fortes dores na garganta e muita tosse.	Reagendada.
10	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Tarde	Luis.Grieco	79227-1	Paciente com glicemia capilar 368mg/dl	Reagendada.
11	terça-feira, 21 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	313090-1	Paciente com sintomas de Dengue.	reagendado.

Análise Crítica

Executamos o total de 646-115% de atendimentos no período. Conforme informado para o DRB/SMS. Conforme controle interno, no período houve o total de 11 suspensões para o procedimento cirúrgico e 66 ausências também para o procedimento cirúrgico, mesmo após a confirmação do atendimento feito através de ligação telefônica.

5.5 - Controle interno absenteísmo:

UNICA Jundiapéba | Odontologia - Controle de Faltas

maio/2024

n°	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	quinta-feira, 2 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	218458-1	Falta (9h)
2	domingo, 2 de maio de 2004	Tarde	Elcio	830390-1	falta(15)
3	sexta-feira, 3 de maio de 2024	Manhã	Felipe	276170-1	Falta (8h)
4	sexta-feira, 3 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	14618-1	Falta (9h)
5	sexta-feira, 3 de maio de 2024	Manhã	Felipe	243511-1	Falta (10h)
6	segunda-feira, 6 de maio de 2024	Manhã	Felipe	339131-1	Falta (9h)
7	segunda-feira, 6 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	58180-1	Falta (9h)
8	segunda-feira, 6 de maio de 2024	Manhã	Felipe	247790-1	Falta (10h)
9	terça-feira, 7 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	71829-1	Falta (10h)
10	terça-feira, 7 de maio de 2024	Manhã	Felipe	252289-1	Falta (10h)
11	terça-feira, 7 de maio de 2024	Tarde	Luis Grieco	28901-1	Falta (13h)
12	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Manhã	Felipe	179917-1	Falta (9h)
13	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Tarde	Luis Grieco	73096-1	Falta (15h)
14	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Manhã	Felipe	430360-1	Falta (10h)
15	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Tarde	Luis Grieco	15506-1	Falta (14h)
16	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Tarde	Elcio	73639-1	Falta(13h)
17	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	39419-1	Falta (10h)
18	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Tarde	Elcio	136137-1	Falta(14h)
19	terça-feira, 14 de maio de 2024	Manhã	Felipe	380698-1	Falta (8h)

20	terça-feira, 14 de maio de 2024	Tarde	Luis Grieco	389819-1	Falta (14h)
21	terça-feira, 14 de maio de 2024	Tarde	Elcio	114398-1	Falta(14h)
22	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Manhã	Felipe	514297-1	Falta (8h)
23	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	190962-1	Falta (9h)
24	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Manhã	Felipe	994136-1	Falta (10h)
25	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	305164-1	Falta (10h)
26	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	134999-1	Falta (8h)
27	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Tarde	Elcio	469277-1	Falta(13h)
28	sexta-feira, 17 de maio de 2024	Manhã	Felipe	65285-1	Falta (8h)
29	segunda-feira, 20 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	526171-1	Falta (9h)
30	segunda-feira, 20 de maio de 2024	Manhã	Felipe	190480-1	Falta (8h)
31	segunda-feira, 20 de maio de 2024	Manhã	Felipe	537187-1	Falta (10h)
32	segunda-feira, 20 de maio de 2024	Tarde	elcio	44610-1	Falta (15h)
33	segunda-feira, 20 de maio de 2024	Tarde	Luis Grieco	149344-1	Falta (13h)
34	segunda-feira, 20 de maio de 2024	Tarde	Luis Grieco	71386-1	Falta (15h)
35	terça-feira, 21 de maio de 2024	Manhã	Felipe	68572-1	Falta (9h)
36	terça-feira, 21 de maio de 2024	Manhã	Felipe	324496-1	Falta (10h)
37	terça-feira, 21 de maio de 2024	Tarde	Elcio	159980-1	Falta (14h)
38	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Manhã	Felipe	379298-1	Falta (9h)
39	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Manhã	Felipe	544722-1	Falta (10h)
40	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Tarde	Luis Grieco	151403-1	Falta (13h)
41	quinta-feira, 23 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	13076-1	Falta (9h)
42	quinta-feira, 23 de maio de 2024	Manhã	Felipe	407856-1	Falta (10h)
43	quinta-feira, 23 de maio de 2024	Tarde	Elcio	468972-1	Falta(15)
44	quinta-feira, 23 de maio de 2024	Tarde	Luis Grieco	522859-1	Falta (13h)
45	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	151318-1	Falta (8h)
46	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	236583-1	Falta (9h)
47	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Tarde	Elcio	432395-1	Falta (13h)
48	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Tarde	Elcio	917238-1	Falta(14h)
49	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Tarde	Elcio	482416-1	Falta(15h)
50	segunda-feira, 27 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	52051-1	Falta (8h)
51	segunda-feira, 27 de maio de 2024	Tarde	Luis Grieco	73517-1	Falta (14h)
52	segunda-feira, 27 de maio de 2024	Tarde	Elcio	83140-1	Falta(13h)
53	segunda-feira, 27 de maio de 2024	Tarde	Elcio	162771-1	Falta(15h)
54	segunda-feira, 27 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	52051-1	Falta (8h)
55	segunda-feira, 27 de maio de 2024	Manhã	Guilherme	233833-1	Falta (10h)
56	terça-feira, 28 de maio de 2024	Tarde	Elcio	133733-1	Falta(13h)
57	terça-feira, 28 de maio de 2024	Tarde	Elcio	60450-1	Falta(14h)
58	terça-feira, 28 de maio de 2024	Tarde	Elcio	515017-1	Falta(15)

59	quarta-feira, 29 de maio de 2024	Tarde	Elcio	337677-1	Falta (14h)
60	quarta-feira, 29 de maio de 2024	Tarde	Elcio	459552-1	Falta (15h)

Análise Crítica

Executamos o total de 252 exodontias - procedimentos cirúrgicos odontológicos, onde tivemos 66 ausências, informamos que a unidade permanece empenhada na confirmação dos atendimentos para a redução do absenteísmo no serviço odontológico."

5.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

maio/2024

Consultas Médicas	Atividades Esperadas CG.67.2018-22 dias úteis	Atividades Esperadas CG.67.2018-10° T.A. - 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	240	163	163	68%	0	0%
Fisioterapia	528	480	476	447	93%	29	6%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	131	56	68%	75	57%
Nutricionista - Retorno	167	167	227	187		40	18%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	4	4		0	0%
Total	1.073	991	1.001	857	86%	144	14%

Análise Crítica

Informamos que no período executamos o total de 857- 86% da meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 75-57% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 40 - 18% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade. Salientamos que para o atendimento e agendamento do profissional Fisioterapeuta e Nutricionista seguimos o preconizado pelos conselhos de classe, ou seja, 12 atendimentos diários para os Fisioterapeutas e 13 atendimentos diários para a Nutricionista. No período de 29/04/2024 até 09/05/2024 a profissional Nicoli Bertti Zanin apresentou atestado médico (CID: A90 e B34 2 atestados seguidos) onde não foi possível a contratação emergencial, portanto para esta modalidade cumprimos 163-68% da meta prevista para o período, impactando na meta global da ATI.

Unica Fisioterapia

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

maio/2024

Consultas Médicas	Meta CG 67.2018 -10ª T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Meta CG 67/18-20 dias Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteís mo	% Absenteís mo
Atendimento Fisioterápico -10 Profissionais	1.760	1.600	1.918	1.602	100%	316	16%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	90	57	68%	33	37%
Nutricionista - Retorno	167	152	192	178		14	7%
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	0%
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	164	159	159	97%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	145	159	159	110%	0	0%
Total	2.381	2.165	2.522	2.159	100%	363	14%

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 1602-100 % atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 235-93,25% de atendimentos e 04 grupos educativos no período. O atendimento em promoção à saúde - Educador Físico - também apresentou 159-97% para as atividades de musculação e dança e 159-110% para as atividades aquáticas. Houve o absenteísmo de 316-16% para o atendimento individual em fisioterapia e 33-37% para o atendimento nutricional - 1º consulta. Conforme solicitação da SMS houve a desmobilização da unidade em Brás Cubas para o CIAS Centro Integrado de Atendimento à Saúde no período de 04/09/2023 à 15/09/2023 com retomada das atividades em 18/09/2023, onde conforme demonstrado através do ofício nº42/2023 UNICA ocorreram desistências dos atendimentos - reabilitação e promoção à saúde - devido a nova localidade da unidade, porém ressaltamos que devido ao bom atendimento executado pela equipe assistencial e administrativa da unidade, cumprimos 100%-2.159 atendimentos do previsto para o período.

5.7 – Exames Ambulatoriais

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2024							
maio/2024							
Consultas Médicas	Metas Contrato de Gestão	Metas Planejamento	Agenda do	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	150	60	62	56	93%	6	10%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	384	482	353	92%	129	27%
Eletroencefalograma (EEG)	40	40	54	42	105%	12	22%
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	100	120	102	102%	18	15%
Espirometria	100	100	131	103	103%	28	21%
Holter	80	40	41	38	95%	3	7%
Mamografia	360	360	436	373	104%	63	14%
MAPA	36	36	44	39	108%	5	11%
Nasofibrosopia	70	70	70	70	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	10	3	2	1	33%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama	10	17	18	12	71%	1	6%
Teste Ergométrico	150	50	26	24	48%	2	8%
Ultrassonografia com Doppler	150	349	379	334	96%	43	11%
Ultrassonografia Geral	300	300	400	325	108%	17	14%
Total	1.706	1.909	2.265	1.872	98%	327	14%

Análise Crítica

No período foi previsto o total de 1.909 exames, porém executamos o total de 1.872-98% de exames. Salientamos que houve o envio do ofício nº30/2023 - UNICA solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de USG DOPPLER (alta demanda interna e externa). Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para o exame de PAAG este exame (ofício nº18/2024 UNICA) e também realizamos a troca dos exames de HOLTER para ECG (ofício nº 014/2024 UNICA). Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 327-14% de ausências no período.

5.8 - 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:

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 9º TA - 2024

maio/2024

TA RX/USG	Metas Contrato de Gestão	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Radiografia - UBS Jundiapéba	1.500	1.887	1.504	100%	383	20%
Radiografia - UBS Vila Suíssa	1.500	730	613	84%	117	16%
Total	3.000	2.617	2.117	71%	500	19%

Análise Crítica

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

Para o período executamos o total de 613-84% de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 1504-100% exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo 16%-117 para a UBS Vila Suíssa e 20%-383 para UBS Jundiapéba.

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

Conforme determinação da Diretoria do DRG a execução dos exames de USG foi finalizada em dezembro/2023.

6 - Acesso a Internet / Sistema / BPA I

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.

6.1 - Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2024 maio/2024

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
24/05/2024	Pablo	Sem internet	14:58	17:00	Robson	
27/05/2024	Pablo	Sem internet	09:45	14:00	Andre	

6.2 - Unica Fisioterapia

UNICA Jundiapéba | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2024 maio/2024

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
27/05/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	11H37	sem previsão	Robson SMS	27/05/2024 13H50

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.

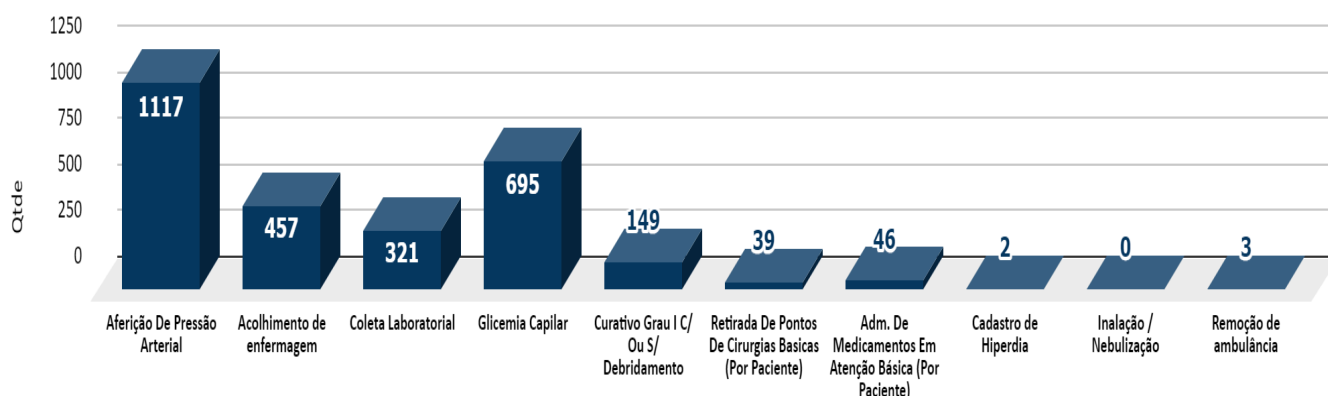
7 - Atividades Assistenciais

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

7.1- Unica Jundiapéba - Assistencial

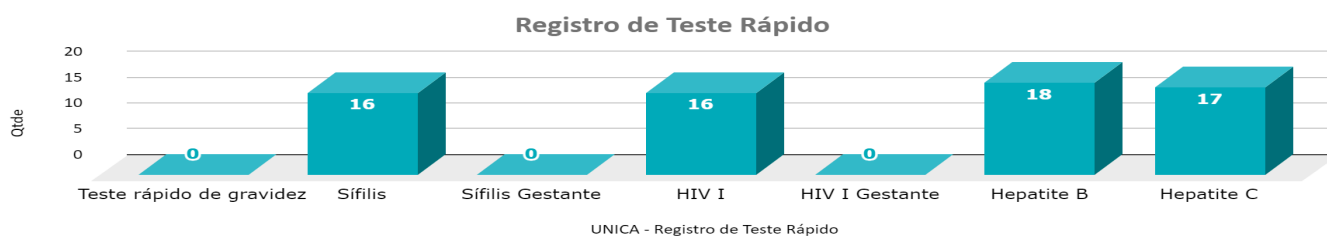
UNICA Jundiapéba Atividades Assistenciais	
maio/2024	
UNICA - Procedimento Enfermagem	Qtde
Aferição De Pressão Arterial	1117
Acolhimento de enfermagem	457
Coleta Laboratorial	321
Glicemia Capilar	695
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	149
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	39
Adm. De Medicamentos Em Atenção Básica (Por Paciente)	46
Cadastro de Hiperdia	2
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	3
Total	2.829

Procedimento Enfermagem



UNICA - Procedimento Enfermagem

UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	16
Sífilis Gestante	0
HIV I	16
HIV I Gestante	0
Hepatite B	18
Hepatite C	17
Total	67



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	1

Comissão de Revisão de Óbitos	Qtde
Óbito	0

Análise Crítica

Executamos o total de 2829 procedimentos de enfermagem no período. Dos testes rápidos realizados não encaminhamos nenhum paciente para tratamento, pois todos realizados deram resultados não reagentes e todos os exames foram realizados em pacientes pré operatórios de vasectomia.

Tivemos no período 1 encaminhamento para rede Hebe Camargo, de paciente que realizou Core biópsia(biópsia de nódulo mamário) e teve como diagnóstico CA de mama.

No período tivemos 3 remoções de ambulância sendo:1. paciente P.J.S. em 07/5/24 veio em consulta com especialista vascular onde apresentava gangrena em 2ºPPD onde necessitou de internação hospitalar.

2. Paciente E.A.S. em 15/5/24 veio realizar exame de ecocardiograma a apresentou BAVT necessitando de remoção para avaliação médica.

3. Paciente A.F.S. em 28/5/2024 veio para realização de curativo onde apresentou mal estar geral sendo avaliado pelo RT Médico da unidade que solicitou transferência. Salientamos que o mesmo já realiza tratamento quimioterápico.

7.1- Unica Jundiapéba - Curativo

UNICA Jundiapéba Assistencial - Curativo	
maio/2024	
UNICA - Curativo Crônicos - 2ª a 6ª feira	Realizados
Total de Curativo - Procedimento BOTA UNNA	146
Total de Curativo - Procedimento Outras Coberturas	3
Total de Curativo	149

Análise Crítica

Executamos o total de 2829 procedimentos de enfermagem no período. Dos testes rápidos realizados não encaminhamos nenhum paciente para tratamento, pois todos realizados deram resultados não reagentes e todos os exames foram realizados em pacientes pré-operatórios de vasectomia.

Tivemos no período 1 encaminhamento para rede Hebe Camargo, de paciente que realizou Core biópsia (biópsia de nódulo mamário) e teve como diagnóstico CA de mama.

No período tivemos 3 remoções de ambulância sendo: 1. paciente P.J.S. em 07/5/24 veio em consulta com especialista vascular onde apresentava gangrena em 2º PPD onde necessitou de internação hospitalar.

2. Paciente E.A.S. em 15/5/24 veio realizar exame de ecocardiograma a apresentou BAVT necessitando de remoção para avaliação médica.

3. Paciente A.F.S. em 28/5/2024 veio para realização de curativo onde apresentou mal estar geral sendo avaliado pelo RT Médico da unidade que solicitou transferência. Salientamos que o mesmo já realiza tratamento quimioterápico.

UNICA Jundiapéba | Evolução - Curativo

Paciente: O.S. Iniciou tratamento em 11/2023 - Conclusão em Maio/2024

Início do tratamento - 11/2023

Dezembro/2023

Janeiro/2024



Fevereiro/2024

Março/2024

Abril/24 à Maio/24- Ulcera Cicatrizada



Modelo do Certificado

Entrega do certificado 08/05/2024



Paciente: J.F.P. Início tratamento em 12/2023 - Conclusão em Maio/2024

Início do tratamento - 12/2023



Janeiro/2024



Fevereiro/2024



Março/2024



Abril/2024



Maio/2024- Ulcera Cicatrizada



Modelo do Certificado



Entrega do certificado 08/05/2024



Modelo Termo de Consentimento Imagem



8 - 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

UNICA Jundiapéba Atenção Farmacêutica				
maio/2024				
Receitas Atendidas		mar. -24	abr.- 24	mai.-2 4
			8590	7862
Receitas Total		7097	6403	5891
Receitas INTERNAS		3449	2932	2355
Receitas EXTERNAS		3648	3471	3536
Antimicrobiano Total		307	307	304
Antimicrobiano INTERNO		245	174	274
Antimicrobiano EXTERNA		62	133	30
Controle Especial (RDC 344/98)		1186	1152	1201
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA		261	282	278
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA		925	870	923

Análise Crítica

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

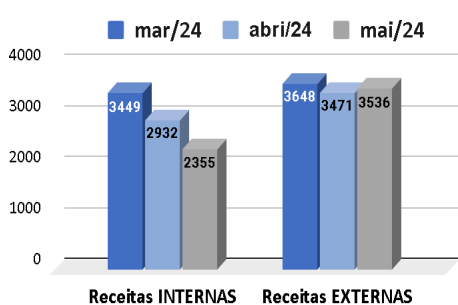
Receitas de antimicrobiano: Se analisarmos com o mês anterior (Abril/2024) podemos perceber que o número de receitas atendidas teve uma diminuição em sua quantidade.

Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram um aumento em relação ao mês anterior, mesmo se compararmos que no mês em análise tivemos menos dias de atendimento em nossa Unidade.

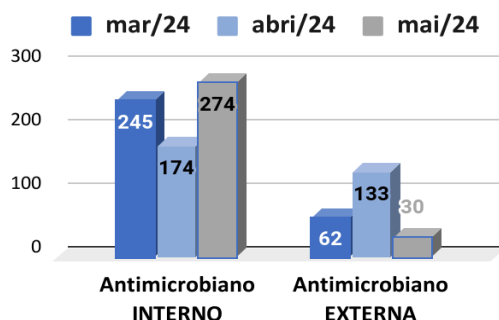
Apontamentos Almoxarifado - SMS

No mês de Maio tivemos a falta de alguns materiais de Enfermagem do Almoxarifado Central, sendo necessário a compra dos seguintes itens: Curativo de carvão ativado e campo cirúrgico estéril. Esta compra foi autorizada pela Diretora do DRG/SMS.

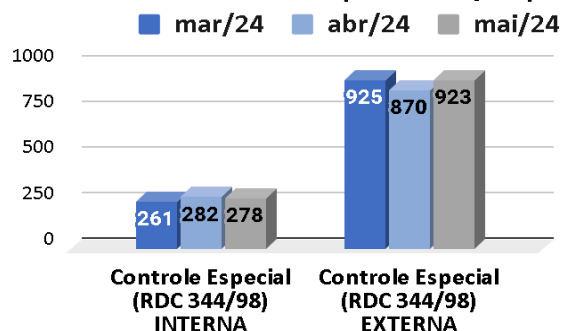
RECEITAS - TOTAL



ANTIMICROBIANO TOTAL



CONTROLE ESPECIAL (RDC 344/98)



9 - Indicadores de Qualidade

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial :

UNICA Jundiapéba | Indicadores de Qualidades

maio/2024

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	124	≥80%	92,7%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	115		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.850	>15%	13%
Nº de altas ambulatoriais	381		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3.307	<25%	14%
Nº de faltosos em consultas	457		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	394	<5%	1%
Total de Cirurgias Canceladas	3		

UNICA Jundiapéba | Cancelamento de Procedimento Cirúrgico

maio/2024

nº	Especialidade	Data	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	Cirurgia Vascular	08/05/2024	341721-1	Paciente veio a unidade para realizar escleroterapia porém apresentava alergia devido uso de medicação impossibilitando a realização do procedimento	remarcado o procedimento
2	Cirurgia geral	15/05/2024	293.964	Paciente hiperglicêmica	Medicada e remarcado o procedimento para próxima semana
3	Mastologia Cirurgica	28/05/2024	57341-1	Paciente veio para cirurgia de nodulectomia com unha em gel e cílios postiços.	Para segurança da paciente procedimento será reagendado.Salientamos que a mesma foi orientada dos riscos de queimadura por utilizar estes componentes no momento do agendamento

10 - Serviço Call Center

10.1 - Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

Abaixo tabela com dados de produção - controle interno:

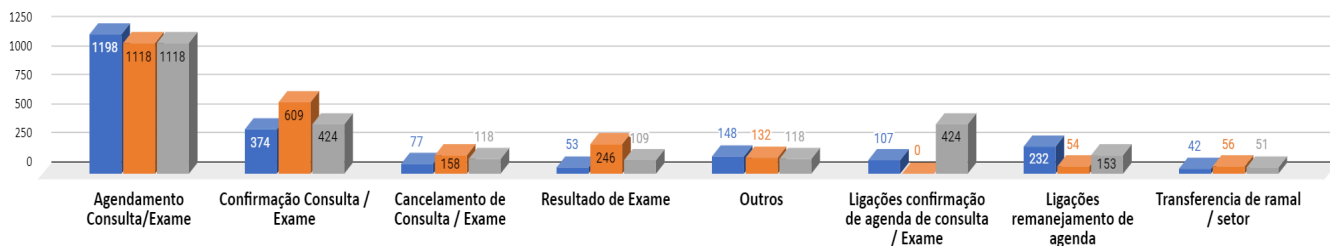
UNICA Jundiapéba Dados Call Center			
maio/2024			
Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	março/2024	abril/2024	maio/2024
Agendamento Consulta/Exame	1198	1118	1118
Confirmação Consulta / Exame	374	609	424
Cancelamento de Consulta / Exame	77	158	118
Resultado de Exame	53	246	109
Outros	148	132	118
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	107	0	424
Ligações remanejamento de agenda	232	54	153
Transferencia de ramal / setor	42	56	51
TOTAL	2231	2373	2515

Análise Crítica

Conforme controle interno, recebemos o total de 2.947 ligações, onde 74% foi para o agendamento de consultas e exames e 27% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: transferência setor, resultado de exames, cancelamento de consultas e exames e etc.

Quantitativo Geral - Produção Call Center

■ março/2024 ■ abril/2024 ■ maio/2024



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA



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

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

II - Pesquisa de Opinião - Sau / Colab / 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.
- OUIDORIA** : 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



FAÇA SUAS SUGESTÕES

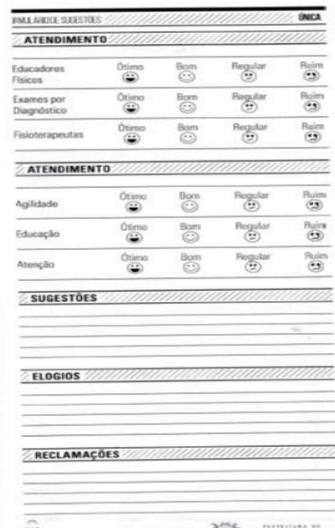
Prezado (a) usuário (a),
Ajude-nos a melhorar nosso atendimento respondendo a este questionário. Sinta-se à vontade ao escrever suas sugestões.

Data: / /

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

SERVIÇOS

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



PARA Nossos DESEJOS

ATENDIMENTO

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

ATENDIMENTO

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

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

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 a vontade ao escrever as sugestões.

Data: / /

Nome: _____
Sexo: F M Idade: _____ Telefone: () _____
Bairro: _____ SIS: _____

SUGESTÕES

11.1 – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

maio/2024

nº	Data	Sobre o registro	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	quarta-feira, 3 de abril de 2024	Elogio	Ana Lúcia	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
2	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	JANAINA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
3	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	PEDRO JOAQUIM DA SILVA SOBRINHO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
4	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	AUDREY DE CASSIA L DOS S RAMOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
5	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	NAYARA ELEN VIEIRA CALIXTO DOS SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm

6	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	RAQUEL SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
7	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	RUBENICE MEIRE NASCIMENTO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
8	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Elogio	HELENA DE BRITO	SEMPRE FUI BEM ATENDIDA.	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
9	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Elogio	CAMILA TOLEDO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
10	SEM INFORMAÇÃO	Reclamação	ELIZABETE DE S. FERNANDES	RECLAMAÇÃO: Tempo de espera para especialistas.	17/05/2024 - Temos em nossa unidade uma lista de espera na qual colocamos o período que o médico pediu o retorno, e agendamos de acordo com o mesmo. Att, Lidiane - Aux Téc. Adm.
11	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	EDILAINE MELLO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm

12	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Elogio	TATIANA AP. MOURA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
13	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Elogio	ESTELA GUERRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
14	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	NEIDE C DOS SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
15	sexta-feira, 3 de maio de 2024	Elogio	SUZANA DA SILVA ARAÚJO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
16	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Elogio	SOLANGE TOBIAS	Gostaria de registrar a aula maravilhosa da prof. Daniel	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
17	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Sugestão: A piscina tem muita água, colocar menos.	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm

18	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	MARLENE MACHADO DA COSTA	A Nicole é ótima dá Hidro, ela atende a gente. Aquelas que limite não dá, não é exigente, muito boa.	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
19	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	CHORI TAKAMOTO	Seguranças bons.	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
20	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	BENEDITA VIEIRA BRITO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
21	terça-feira, 30 de abril de 2024	Elogio	ADEMAR DE SOUZA	Sempre todos nós temos melhora. Continue sempre assim.	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
22	SEM INFORMAÇÃO	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Diminuir a água da piscina.	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
23	quarta-feira, 24 de abril de 2024	Elogio	Maria José Coceição Ferreira	Sugestão: Manutenção dos banheiros. Elogio: Bom atendimento geral. Parabéns. Obrigada.	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm

24	Sem informação	Elogio	Edna de Paula Vieira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
25	Sem informação	Elogio	Marlene O. Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
26	terça-feira, 14 de maio de 2024	Elogio	Selma Maria	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
27	Sem informação	Elogio	Silvana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
28	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Sergio S. Baptista	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
29	Sem informação	Elogio	Sonia Borges	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm

30	Sem informação	Reclamação	Leonice Barros	Demora no atendimento.	17/05/2024- A reclamação será repassada para o profissional responsável. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
31	quarta-feira, 24 de abril de 2024	Elogio	Regina Aparecida da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
32	quarta-feira, 24 de abril de 2024	Reclamação	Teresa Ferreira dos Santos	Tinha que ser mais perto. Longe demais para nós idosos.	17/05/2024 - Informo que a Secretária Municipal de Saúde, realiza agendamento de consulta em saúde básica nas UBS mais próximas da residência dos usuários. Porém em serviços especializados como a UNICA de Jundiapéba, não encontra-se as especialidades ofertadas nesta unidade em UBS's , portanto é necessário se deslocar a uma clínica mais distante. Att- Lidiane Silva - ATA
33	Sem Informação	Elogio	Marcia de Medeiros	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
34	sexta-feira, 26 de abril de 2024	Elogio	Claudiane	Adora o atendimento do Dr. Gustavo e as enfermeiras.	17/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva - Aux. Tec. Adm
35	Sem informação	Elogio	Marlene Noronha	Todos top de linha excelente nota 1000.	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para

					garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
36	Sem informação	Elogio	Ilsa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
37	sexta-feira, 26 de abril de 2024	Elogio	Sandra O. Ramos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
38	quarta-feira, 24 de abril de 2024	Elogio	Ana Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
39	Sem identificação	Sugestão	Aline	Precisa de mais atendimento na recepção.	22/05/2024- A sugestão será repassada para a responsável . A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
40	Sem identificação	Elogio	Maria Soares	Pra mim é ótimo	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
41	sem identificação	Elogio	Benedita dos Santos Gomes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
42	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Elogio	Aline Aparecida M.M. Martins	Perfeito não mudaria em nada. Super feliz e grata com atendimento do bloco cirúrgico em especial a Socorro	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
43	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Alexandre de G. Castilho	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
44	Sem identificação	Elogio	Rosane Aparecida de Souza	Adorei tudo a educação das meninas da recepção não tem outro igual é ótimo. Tudo aqui é muito bom.	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
45	Sem identificação	Elogio	Tabata	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
46	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Wanderley Emanuel Ferreira Felix	Meu filho passou, ele é autista só que poderia dar mais atenção para eles do restante vocês estão de parabéns muito obrigado.	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
47	sem identificação	Elogio	Zilma Pereira da Paixão	Parabéns a todos funcionários muito atenciosos	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm

48	sem identificação	Elogio	Marisvone M. dos Santos Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
49	sem identificação	Elogio	Sem informação	Mais vagas para atividades físicas. Bom atendimento. Tempo de espera.	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
50	sábado, 15 de maio de 2022	Elogio	Edilene Gomes da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
51	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Lidiane Fonseca	Muito bem atendida ótimo profissionais	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
52	sem identificação	Elogio	Ermelina Correa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
53	sem identificação	Elogio	Sem informação	Muito bem atendido recepção e outros. Colocar bancos fora da sala para os momentos de lotação no calor	22/05/2024- O elogio e a sugestão será repassado para todos os profissionais envolvidos . A unidade

					encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
54	sem identificação	Elogio	Robson	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
55	sem identificação	Elogio	Mara	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
56	sem identificação	Elogio	Eliete Aparecida da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
57	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Janilson Alves de Jesus	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
58	sem identificação	Elogio	Aline dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm

59	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Amanda Morais Vicco	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
60	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Neide de C. Pinto	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
61	sexta-feira, 26 de abril de 2024	Elogio	Leneide S. Pereira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
62	sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
63	sem informação	Elogio	Nilde S. Exedito de Carvalho	Só estou esperando um ultrassom das pernas já faz 1 e meio e não me chamaram ainda	22/05/2024- A reclamação será repassada para os profissionais responsáveis. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes Aux. Tec. Adm
64	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Mauricio S. Moraes	Sem sugestão adoro ser atendida aqui.	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

					humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
65	sem informação	Elogio	Elza de Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
66	sem informação	Elogio	Irandi Maria das N. Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
67	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Edson Cardoso Nunes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
68	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Sandra L. Santos Raul	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
69	sem informação	Elogio	Meiraeldes Santos Ferreira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm

70	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Elogio	Jefferson Donizete Oliveira Leite	Estão de parabéns melhor do que eu esperava	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
71	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Elogio	Guilherme Picolanini Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
72	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Elogio	Jean	Muito bom o atendimento,muito legal.	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
73	sem informação	Elogio	Beatriz	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
74	sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
75	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Matheus E. Santos	Melhorar a frequência	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

					humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
76	terça-feira, 14 de maio de 2024	Elogio	Caroline	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
77	terça-feira, 14 de maio de 2024	Elogio	João de Siqueira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
78	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Elogio	Zenileon Adriano	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
79	quarta-feira, 24 de abril de 2024	Elogio	Sonia Aparecida	Tudo bom,ótimo.	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
80	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Elogio	Nadla Karina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	22/05/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm

81	segunda-feira, 27 de maio de 2024	Elogio	Cicero Peres	Lidiane atendeu muito bem e o Téc. enfermagem Elisiomar, estão de parabéns	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
82	sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
83	Sem informação	Elogio	Claudete Varela da Silva	Atendimento pelo Socorro, maravilhosa Terezinha também. Estou muito satisfeita com o Dr. Gustavo vascular e a equipe de enfermagem que atende com ele, Rosangela e Gisele.	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
84	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Elza S.	muito educados	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
85	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Adão	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
86	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Odete B. A. Sousa	Gratidão a todos	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

					humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
87	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Lindaize	O Dr. Gustavo é um excelente médico .Pessoal da enfermagem ótimo recepcionista do hospital dia ótimos	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
88	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
89	sexta-feira, 17 de maio de 2024	Elogio	Rosangela Oliveira	Elogio Terezinha Sousa e Gusthavo Perin	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
90	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Roberta Corá	As enfermeiras do centro cirúrgico são maravilhosas,com bom humor, simpatia e cuidado estão de parabéns .	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
91	sem informação	Elogio	Maria do Carmo Xavier	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou eclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm

92	sexta-feira, 17 de maio de 2024	Elogio	Elisangela Oliveira	Terezinha Souza excelente	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
93	sem informação	Elogio	Vanilde Aparecida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
94	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Sendilo Dias Fernandes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
95	sem informação	Elogio	sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
96	sem informação	Elogio	Glaucia Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
97	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Samuel Cavalcante Trevizan	ótimo	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

					humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
98	sem informação	Elogio	Jacira Cristina Franco	Tudo perfeito	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
99	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Regina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
100	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Elaine C. Vaisset	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
101	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Vera Lucia Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
102	sem informação	Elogio	Irene Garcez	Parabéns	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm

103	sem informação	Elogio	Maria E. Lacerda	Equipe Socorro, Terezinha, médico Gusthavo, enfermeiras são maravilhosas	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
104	sem informação	Elogio	Antonio F. Rodrigues	Estou em tratamento de varizes e estou totalmente satisfeito, muito agradecida Dr. Gusthavo ...gratidão	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
105	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Marlene	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
106	sem informação	Elogio	Eliete R.	Ótimo atendimento em geral	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
107	sem informação	Elogio	Arcelma L. de Jesus	Como diz o Sr. Adedon, gosto de vim aqui pra ver a alegria da Socorro	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
108	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Regiane P. Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

				reclamações	humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
109	sem informação	Elogio	Adriana de Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
110	sem informação	Elogio	Elizeu Dantas Barbosa	ótimo atendimento Socorro ,Terezinha ,Dr. Gusthavo e enfermagem.	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
111	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Eunice Silva dos Santos	Muito bom atendimento	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
112	quarta-feira, 29 de maio de 2024	Elogio	sem identificação	Recepção da gastro em vez de ficar conversando ,poderia atender os paciente para marcar retorno. Recepção 1º funcionários excelente atendimento.	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm
113	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Elogio	Abidon Donizeti Silva	Parabéns	03/06/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Taiara Nunes - Aux. Tec. Adm

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

maio/2024

Nº	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
#405774	Elogio	A solicitante elogia e parabeniza o atendimento da funcionária Kézia, a mesma é muito educada, foi muito bem atendida.	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
#406653	reclamação	solicitante reclama que no dia 10/04 passou em consulta dia com o médico dr. paulo, cardiologista no única e o mesmo receitou uma medicação que custa R\$319. na farmácia foi informado que a medicação em questão é para diabetes e não para problemas cardíacos e que é um remédio bastante forte. com isso, retornou ao médico ontem, dia 25/04 e o médico ficou agressivo, dizendo que daria alta ao paciente e que ele poderia ter morte súbita a qualquer momento, faltou tira-lo para fora da sala.	Conforme relatado na ouvidoria do paciente Antônio Vitorino de Souza, ele passou em atendimento na unidade no 18/12/2023 para avaliação de pré-operatório para cirurgia de catarata, como estava com exames de janeiro do mesmo ano foram solicitados novos exames (Ecodopplercardiograma, Mapa, Holter e Teste ergométrico), ao ser questionado sobre qual medicação fazia uso não soube relatar. No mês de março desde ano (21/03/2024) retorna a unidade com resultado de exame, porém dos quatro exames solicitados trouxe apenas o ecodopplercardiograma que constatou quadro de insuficiência cardíaca grave, neste momento foi orientado do seu quadro e que a cirurgia de catarata não seria liberada que era preciso iniciar o tratamento para a patologia de base, prescrito as medicações pertinente ao quadro clínico e a gravidade da doença, essas medicações que são questionadas pelo usuário são fornecidas pela rede pública na farmácia de alto custo e só podem ser prescritas pelo profissional médico não cabendo ao profissional farmacêutico o questionamento de por qual motivo o paciente faz o uso. No mês de abril o paciente retorna novamente a unidade com novo resultado de exame (Holter) ao ser questionado se estava em uso da medicação falou que não estava tomando nenhuma delas que na farmácia relataram que a medicação não era a correta, nesse momento se alterou relatando que as medicações estavam erradas que o farmacêutico falou que seria para diabetes (dapagliflozina),

			novamente foi orientado da gravidade do seu quadro e que medicação em questão realmente pode ser usado tanto no diabetes ou na insuficiência cardíaca como relatado em bula, foi salientado novamente do risco de morte súbita por não estar fazendo o tratamento pois paciente com insuficiência cardíaca grave a chance de ocorrer é de 50 % em cinco anos conforme estudos. Devido o descontentamento do paciente com o tratamento e da quebra de relação médico paciente foi optado pela alta para outro serviço conforme orientação no código de ética médica. Att, Dr . Paulo Saraiva Médico RT Unica Jundiapéba
#405776	reclamação	requerente relata que passou com dentista na ubS jardim universo há dois meses atrás que encaminhou ela para passar na unica para fazer extração do dente e já está com rx em mãos e até o momento não foi chamada. pede-se providências porque está com o rosto muito inchado e não dá para esperar muito porque, como ela tem pressão alta está alterando a pressão.	Bom dia!!! A guia de encaminhamento não chegou à unidade até o momento, entramos em contato com a paciente e orientamos que a mesma entre em contato com a UBS Jardim Universo para verificar se foi enviado. Orientamos também que se caso estiver com dores solicitar consulta nesta mesma unidade.
#405777	reclamação	requerente relata que dia 25/01 seu marido foi até o unica de jundiapéba e pegou um pedido para realizar um ultrassom transretal da próstata , relata que perguntaram para a atendente se era possível fazer o ultrassom particular , e a atendente disse que não pois na unica o ultrassom seria rápido . relata que dia 16/04 o unica entrou em contato com o marido da requerente para haver o retorno ao médico , porém o marido da requerente a disse que ainda não havia feito o ultrassom e pediu novamente para fazer particular , e a resposta novamente foi não . porem hoje a requerente entrou em contato com a unica e a atendente a disse que ele pode fazer o ultrassom particular agora . relata que precisa passar com urgência pois seu marido está passando muito mal com as medicações e está com alergia .	Olá, o exame US Transretal foi agendado para o dia 13/06 Às 16h na Única Jundiapéba, ressalto que os encaminhamentos de exame/consulta podem ser retirados a qualquer momento pelo paciente, e uma vez que retirado, o mesmo se responsabiliza em fazer o exame/consulta, e não poderá devolver a guia para unidade. Iremos orientar novamente nossa equipe sobre este protocolo.

#405778	reclamação	<p>munícipe reclama que passou no unica dia 24/01/2024 , onde foi encaminhado para exame usg doppler , memorando 108859-1 e até o presente momento não foi chamado . solicita providências</p>	<p>Olá, bom dia. Informo que o exame US Doppler foi agendado para o dia 13/05 às 14h na Única Jundiapéba.</p>
#408347	reclamação	<p>Requerente relata que hoje tentou entrar em contato com o UNICA de jundiapéba , relata que ligou a primeira vez as 07h e ficou na linha até as 07:20 sendo o primeiro da fila mas ninguém o atendia , relata que tentou novamente às 08:04 e ficou na linha até as 08:35 ainda sendo o primeiro da fila . relata que precisa entrar em contato pois precisa passar em uma consulta com o doutor Paulo Saraiva para pegar um atestado para poder fazer um procedimento .</p>	<p>Olá, bom dia!!! Em contato com o paciente informou que a consulta com cardiologista ficou agendada para 06/06 às 9h na Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva - ATA</p>
#408607	reclamação	<p>Requerente relata que sua filha tinha uma consulta agendada com a Fono no UNICA de jundiapéba , e entre o dia 28/02 e 29/02 o única entrou em contato com a requerente desmarcando a Fono da sua filha , mas a disseram que logo ela já teria a consulta , porém até agora ninguém entrou em contato com a requerente . solicita providências com urgência .</p>	<p>Olá, boa tarde!!! Informo que a consulta da filha da requerente está agendada para 17/05 às 15h com fono Carla Manzano na Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva - ATA</p>
#409588	reclamação	<p>Boa noite, venho mais uma vez fazer contato com vocês, eu fiz uma reclamação pelo tempo de espera pra passar minha filha Luiza Cabral Vaz com a fonoaudióloga, marcaram horário pra ela foi atendida pela profissional em 21/03/2024 só que a proposta da profissional foi por terapia ou seja um tratamento, um acompanhamento e até agora não fomos chamadas para a próxima sessão da terapia. Fonoaudióloga é um tratamento fundamental para criança com atraso de fala como no caso da minha filha e uma sessão a cada 5 meses como foi nosso tempo de espera da última vez que reclamei, não vai fazer efeito no atraso de fala dela, então venho pedir a vocês que realmente verifiquem o que está acontecendo e solucionem o problema. Eu faço contato no Única de Jundiapéba e me dizem que só tem uma fonoaudióloga e que a demanda é muito grande por isso a demora entre as sessões</p>	<p>Olá boa tarde, informo que entramos em contato com a requerente e agendamos uma consulta com a fono para o dia 27/05 às 14h na Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva - ATA</p>

		<p>de fonoaudiologia. Fui orientada no Caps infantil a solicitar na creche municipal, um atendimento de fonoaudiologia no Programa da prefeitura chamado Pró Escolar, fiz essa solicitação na creche e fui informada pela direção da creche que só podem encaminhar pra esse programa 2 crianças por ano numa demanda de 120 crianças, ou seja o município escolhe a dedo quem vai fazer o tratamento? Será que seria preciso construir uma escola para autismo se os recursos que o município tem fossem suficientes pra suprir as necessidades das crianças com dificuldades? Então venho aqui mais uma vez pedir que verifiquem o motivo de tanta demora pra fazer essas sessões de terapia com a fonoaudióloga no Única de Jundiapéba por gentileza e aguardo o retorno de vocês.</p>	
#408869	reclamação	<p>O requerente solicita que seja verificado com relação a falta de ventilação no corredor onde fazem o atendimento do vascular no unica de Jundiapéba, relata que ficam muitos idosos no local por muitas vezes em pé e não tem nenhuma ventilação.</p>	<p>Em relação ao apontamento feito pela Senhora Vera Lúcio, informamos que no prédio de atendimento do Bloco Ambulatorial - 1º andar - possui ventiladores de parede para melhor conforto térmico dos usuários e familiares. Porém informamos que iremos verificar a possibilidade em parceria com a SMS/ DRG. Atenciosamente, Lidiane Silva - ATA</p>
#409118	Elogio	<p>A solicitante elogia e agradece o atendimento do unica em jundiapéba, em especial as funcionárias cintia faria e stella da recepção, foram muito ágeis, prestativas e atenciosas.</p>	<p>Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA</p>
#606538	Elogio	<p>Gostaria de ressaltar o atendimento da Ana Luiza Galbarini! Há quase dois anos ela nos atendeu com muita eficiência, atenção e humanidade! Foi uma pessoa que ouviu nossa situação e não poupou esforços para contribuir no nosso atendimento! Até hoje ela nos auxilia de todas as maneiras possíveis, para que consigamos o atendimento necessário! Se todas pessoas que trabalham nessa área pudessem tê-la como referência, quem sabe a saúde pública melhoraria!</p>	<p>Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA</p>

#411059	reclamação	<p>Requerente relata que hoje dia 16/05/2024 seu esposo Claudinei de Souza Evaristo foi na Unica Jundiapéba para passar com Neurologista - Doutor Gustavo e ele deu encaminhamento para seu esposo fazer o exame Ressonância Magnética e a requerente foi marcar na recepção, mas a funcionária falou que precisava de comprovante de endereço para poder agendar exame, a requerente falou que não tinha o comprovante na bolsa e com isso não agendaram o exame. A requerente mora no Jardim Rodeio e agora vai ter que perder outro dia de serviço amanhã para poder levar o comprovante para agendar o exame, sendo que já tem os dados de seu esposo na ficha dele. Pede-se providências porque não concorda com esse procedimento.</p>	<p>Olá, bom dia! Informo que este é o protocolo seguido em casos de exames de alto custo, e quando é encaminhado para estes exames precisamos anexar comprovante de endereço atualizado do paciente para SMS para dar continuidade no agendamento. O prazo de entrega do mesmo é de 10 dias. Att, Lidiane Silva - ATA</p>
#411936	Elogio	<p>O solicitante elogia o atendimento prestado pelos professores de musculação e hidroginástica daniel e nicole, do única de jundiapéba. muito educados, prestativos e sempre atentos a todos os alunos. agradece muito.</p>	<p>Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA</p>
#411939	Elogio	<p>solicitante elogia o atendimento prestado pela professor de musculação e hidroginástica nicole, do única de jundiapéba. muito educada, competente, prestativa e sempre atenta a todos os alunos. agradece muito. elogia também o professor daniel, com quem não tem aula mas mesmo assim é muito educado com todos.</p>	<p>Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA</p>
#413074	Elogio	<p>O requerente elogia o urologista do unica de jundiapéba, dr marcos segawa, relata que o mesmo é de muita presteza e fez um excelente atendimento, tratamento digno, disse que foi uma escolha muito boa estavam a muito tempo sem urologista na unidade.</p>	<p>Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA</p>

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

maio/2024

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	109	11	120	87%
Reclamações	3	14	17	12,3%
Sugestões	1	0	1	0,7%
TOTAL	113	25	138	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 113 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 109- 87% para elogios, 3-12,3% para reclamações e 1-0,7% 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.

11.2 – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Fisioterapia

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

maio/2024

n°	Data	Sobre o Registro	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Valdecilia Almeida	Somente elogios.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
2	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Tereza Nakamura	Tudo ótimo.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
3	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Maria da Silva	Só elogios.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
4	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Eunice Nascimento	Somente elogios.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
5	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Antonieta Magoga	Somente elogios.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
6	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Tisuko Uemura	Tudo bom.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
7	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Regina Marta	Tudo ok.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

8	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Sandra Curcio	Filha Sandra relata que seu pai Lioderci teve uma evolução muito boa em sua mobilidade, após ter iniciado as sessões de fisioterapia.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
9	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Sugestão	Maria Pereira Silva	Colocar uma porta na saída da hidroginástica para o vestiário.	24/05/2024 - 08h00 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que foi informado a gestão, contudo temos uma porta de acesso para os alunos da hidroginástica.
10	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Reclamação	Sueli Garcia	Gostaria de deixar a minha reclamação da homenagem realizada para o dia das mães, nossa turma de hidroginástica de terça-feira do professor Rong não foi convidada.	24/05/2024 - 08h00 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que a UNICA Fisioterapia realizou somente um café na segunda-feira, oferecido pelos colaboradores pós dia das mães. Infelizmente não temos recursos para eventos maiores, como todas as usuárias merecem, nos próximos eventos seguiremos dias consecutivos.
11	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Reclamação	Sueli Garcia	Gostaria de deixar minha reclamação em relação aos palhaços da Trupi do Riso, eles nos deixam constrangidos e atrapalham também.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que já está alinhado com a Trupe do Riso para serem mais sutis quanto às abordagens.
12	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Marcio	Só elogios.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
13	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Antonio Barbosa	Tudo ótimo.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
14	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Deocrecio Liriano	Só elogios.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
15	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Antonio Scaff	Tudo ótimo.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
16	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Reclamação	Gilvete Frasão	Gostaria de deixar a minha reclamação da homenagem realizada para o dia das mães, nossa turma de hidroginástica de terça-feira do professor Rong não foi convidada.	24/05/2024 - 08h00 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que a UNICA Fisioterapia realizou somente um café na segunda-feira, oferecido pelos colaboradores pós dia das mães. Infelizmente não temos recursos para eventos maiores, como todas as usuárias merecem, nos próximos eventos seguiremos

					dias consecutivos.
17	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Reclamação	Gilvete Frasão	Gostaria de deixar minha reclamação em relação aos palhaços da trupi do riso, eles nos deixam constrangidos e atrapalham também.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que já alinhado com a trupe do riso para serem mais sutis quanto às abordagens.
18	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Masataki Motomatsu	Tudo ótimo.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
19	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Takayuki Komido	Tudo ótimo.	24/05/2024 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
20	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Odete	Tudo ok.	21/05/2024 - 09h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
21	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Sugestão	Juraci Barnabe Crespe	Precisamos de médicos para a fisioterapia.	21/05/2024 - 09h35 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que este serviço não está previsto em contrato.
22	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Leni Gomes Magi	Parabéns a toda equipe pela homenagem às mães, com um mimo e café da manhã, carinho e competência são características de todos da UNICA Fisioterapia.	21/05/2024 - 09h32 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
23	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Luiza do Prado de Oliveira	Tudo ok.	21/05/2024 - 08h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
24	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Pedro Rodrigues Souza	Não tenho nenhuma sugestão pois acredito que tudo esta bem, desde a recepção até a limpeza.	21/05/2024 - 09h41- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
25	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Naoki Irie	A academia é espetacular, ótimos professores.	21/05/2024 - 09h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
26	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Terezina de Lourdes	Tudo bem, a unidade e os colaboradores são bons.	21/05/2024 - 09h19 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
27	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Reclamação	Terezina de Lourdes	Precisamos de um ponto de ônibus na frente da unidade até porque somos da terceira idade e temos muitas limitações, os carros estacionam em frente e até na calçada da unidade, nos atrapalham muito principalmente porque uso muletas.	21/05/2024 - 10h54 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

28	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Terezinha do Carmo	Tudo bem, a unidade e a empresa em si são bons.	21/05/2024 - 09h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
29	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Reclamação	Terezinha do Carmo	Um ponto de ônibus na frente da unidade seria o ideal, pois temos dificuldades, principalmente nos idosos. Os carros estão atrapalhando a nossa passagem estando na calçada.	21/05/2024 - 11h54 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
30	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Hidemi	Tudo ótimo.	14/05/24 - 10h26 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
31	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Sugestão	Evanilza Maria	Gostaria de fazer a academia junto com a hidroginástica, mas infelizmente sei que não pode, fora isso adoro!	14/05/24 - 12h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
32	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Elogio	Cleusa	Tudo bem.	14/05/24 - 10h28 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
33	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Reclamação	Cleusa	Precisa melhorar o ônibus, principalmente o ponto.	14/05/24 - 10h28 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
34	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Elena Maria	Muitos elogios! A recepção e a limpeza são ótimas, as meninas são maravilhosas.	14/05/24 - 09h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
35	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Odete	Tudo muito bom.	14/05/24 - 09h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
36	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Celia de Souza	Bom.	14/05/24 - 10h08 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
37	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Reclamação	Celia de Souza	O estacionamento poderia melhorar, está ruim essa demora para liberar vaga. A escada da hidroginástica é difícil, poderia ser uma rampa ou melhorar ela porque é muito curta de largura e comprimento, fazemos muito esforço braçal para sair.	14/05/2024- 11h00- Em contato telefônico com a usuária informamos a ciência da gestão da UNICA Fisioterapia sobre a dificuldade devido a demanda de veículos no estacionamento compartilhado com a UPA Rodeio.
38	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Reclamação	Celia de Souza	A escada da hidroginástica é difícil, poderia ser uma rampa ou melhorar ela porque é muito curta de	14/05/2024 - 11h00 - Em contato telefônico com a usuária informamos que a escada possui uma padronização de 4 degraus,

				largura e comprimento, fazemos muito esforço braçal para sair.	para alunos funcionais da terceira idade.
39	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Reclamação	Catarina	O estacionamento poderia melhorar, está ruim o uso.	14/05/24 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que compartilhamos o estacionamento com a UPA do rodeio que atualmente está enfrentando uma alta demanda em relação à dengue.
40	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Reclamação	Catarina	A escada da hidroginástica é ruim, o acesso é dificultoso devido a escada ser curta atrapalha para sair da piscina, se não der para colocar rampa poderia substituir por uma escada melhor.	14/05/2024 - 11h00 - Em contato telefônico com a usuária informamos que a escada possui uma padronização de 4 degraus, para alunos funcionais da terceira idade.
41	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Catarina	Tudo bom.	14/05/24 - 10h11 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
42	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Maria Lucia	Professor Rong é muito bom, todos são bons!	14/05/24 - 10h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
43	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Alda Souza	Tudo bom.	14/05/24 - 10h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
44	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Reclamação	Alda Souza	O local ficou longe e um pouco complicado ainda mais para nós idosos.	14/05/24 - 10h01 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
45	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Angela Aparecida	Muitos elogios.	14/05/24 - 12h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
46	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Sugestão	Maria da Conceição	Poderia abrir mais vagas para hidroginástica e cursos variados.	14/05/24 - 12h42 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos os planos de aulas distribuídos em grades.
47	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Cristiano	Tudo ok.	14/05/24 - 10h00 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
48	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Maria Aparecida Pereira Ramos	Adoro a unidade, é tudo que eu preciso. Tudo nota dez.	14/05/24 - 10h31 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
49	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Marcos Bernardes	A unidade é boa.	14/05/24 - 10h31 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

50	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Dalila	Tudo ok.	14/05/24 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
51	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Reclamação	Daniel	O estacionamento poderia melhorar reservando vagas para os que frequentam a UNICA Fisioterapia.	14/05/24 - 12h55 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que compartilhamos o estacionamento com a UPA do rodeio que atualmente está enfrentando uma alta demanda em relação à dengue.
52	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Daniel	Tudo bom.	14/05/24 - 12h55 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
53	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Ana Aparecida Nascimento	Tudo ótimo.	14/05/24 - 12h56 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
54	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Valdelicia Lopes	Tudo ótimo, adoro todos da unidade, as meninas da recepção são ótimas. Elogios para minha fisioterapeuta e para a jovem aprendiz Leonice que é muito boazinha e por isso até a considero uma filha. Não tenho nada a reclamar.	14/05/24 - 12h57 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaboradores.
55	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Edite	Tudo bom.	14/05/24 - 12h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
56	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Sugestão	Edite	Me assustei com o degrau do banheiro que parece reto mas é um pequeno degrau, apenas uma observação.	14/05/24 - 12h59 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que será sinalizado a gestão.
57	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Regina	Tudo bom.	14/05/24 - 13h02 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
58	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Josedite	Tudo certo.	14/05/24 - 13h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
59	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Sugestão	Maria da Luz	Poderia ser um pouco mais ágil, estou aguardando.	14/05/24 Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que os planos de aulas são distribuídos em grades.
60	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Maria da Luz	Faço artesanato e informática e gosto muito.	14/05/24 - 13h05 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
61	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Celina Querubim	Tudo ótimo. A professora Solange é muito ótima, as meninas da recepção são	14/05/24 - 13h10 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

				maravilhosas e o ambiente me faz muito bem.	
62	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Jose Rodrigues	Tudo bom.	14/05/24 - 13h12 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
63	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Maria da Costa	Tudo ok.	Sem Informação
64	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Cícero Honório	Tudo excelente.	14/05/2024 - 10h01 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
65	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Maria Mercês	Tudo bem, estou gostando, a hidroginástica é muito boa.	14/05/2024 - 13h17 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
66	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Reclamação	Josefa Perez	Tirar o espelho do vestiário feminino ou tapar porque corremos o risco de sermos vistas no corredor.	14/05/24 - 13h00 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que foi sinalizado à gestão sobre a exposição do espelho e que estamos aguardando material para cobrir o espelho.
67	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Vanda	Muitos elogios, pois está tudo ótimo.	14/05/24 - 10h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
68	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Sugestão	Vanda	Poderia ter mais vagas para realizar hidroginástica.	14/05/2024 - 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.
69	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Margarida da Silva	Tudo ok. Adoro o ambiente e os funcionários.	14/05/2024 - 13h19 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
70	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Zilma	Tudo ótimo, a unidade e colaboradores são nota mil. Sou muito bem acolhida, adoro o jeito que todas as pessoas me tratam com simpatia e cuidados. As meninas da limpeza são ótimas.	14/05/2024 - 13h22 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
71	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Maria Aparecida Francisco	Tudo ok. Adoro a unidade e minha atividade. A professora Andressa Franco é muito boa, divertida, muito atenciosa, um amor de pessoa.	14/05/2024 - 13h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

72	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Aliete	Muito bom, amamos a unidade, a professora Andressa Franco é muito boa, todos são gentis e educados. O zelador Emerson é um amor, muito brincalhão e educado.	14/05/2024 - 13h27 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
73	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Virginia	Muito bom! A professora Andressa Franco é maravilhosa, carinhosa e dedicada. Fui muito bem recebida e acolhida, todos me tratam bem. O zelador Emerson é muito bonzinho, um amor e divertido.	14/05/2024 - 13h28 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
74	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Ana Rosa de Sousa	Estou muito contente com os exercícios que nós estamos fazendo, não tenho nada a reclamar.	14/05/2024 - 10h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
75	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Celina Querubim	Eu amo a UNICA Fisioterapia, todos me tratam bem.	14/05/2024 - 10h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
76	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Elogio	Rosely Aparecida da Silva	A Fisioterapeuta é ótima, muito atenciosa e muito educada.	Sem Informação
77	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Elogio	Miriam Garcia Lopes	Gostaria de fazer pilates, tenho escoliose e a hidroginástica está sendo muito bom.	14/05/24 - 11h21 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
78	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Reclamação	Maria Aparecida de Moraes	O ônibus poderia melhorar e ter um ponto próximo a unidade.	14/05/2024 - 11h54 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
79	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Elogio	Maria Aparecida de Moraes	Todos são bons.	14/05/24 - 11h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
80	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Elogio	Sueli	Tudo bom.	14/05/24 - 11h21 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
81	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Reclamação	Valter Santana	Poderia voltar para Bras Cubas.	22/05/2024 - 13h55 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que estamos em um novo equipamento da prefeitura, oferecendo todos os serviços característicos da UNICA Fisioterapia.
82	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Elogio	Valter Santana	A unidade, os setores e colaboradores são ótimos, adoro tudo aqui.	14/05/24 - 11h31 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

83	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Sugestão	Telma	Melhorar os ônibus em relação ao horário e ao ponto mais próximo da unidade.	22/05/2024 - 10h54 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
84	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Elogio	Telma	A unidade é boa.	14/05/24 - 12h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
85	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Reclamação	Jovenita Maria de Oliveira	A única dificuldade é que tem que pegar dois onibus para chegar.	14/05/2024 - 11h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
86	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Elogio	Sueli Calixto	Nada a sugerir, tudo ótimo quero só agradecer e elogiar.	14/05/24 - 12h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
87	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Sugestão	Hanae Fugita	Aumentar a duração das oficinas, as aulas são boas mas duram pouco e também uma cobertura externa na unidade.	01/05/2024 - 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.
88	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Elogio	Romualdo dos Santos	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	21/05/2024 - 09h27 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
89	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Elogio	Maria Aparecida	Bom.	14/05/24 - 13h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
90	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Elogio	Argemira	Tudo muito bom a unidade, o professor e os demais são uma benção	14/05/24 - 09h58 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
91	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Elogio	Aurora	Bom.	Sem Informação
92	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Elogio	Maria Lucia	Tudo ok.	14/05/2024 - 10h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
93	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Elogio	Nice	Tudo bom.	14/05/2024 - 10h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
94	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Reclamação	Nice	O vestiário é apertado e poderia ter mais bancos.	14/05/24 - 12h59 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que será sinalizado a gestão.

95	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Reclamação	Maria Vivencia de Moraes	Precisa de mais ônibus para a Unica Fisioterapia no Rodeio pois o tempo de espera é muito longo e não temos um ponto próximo a clínica.	14/05/2024 - 10h54 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
96	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Elogio	Vera Lucia Gonçalves	Elogio a fisioterapeuta Adriana, muito atenciosa e dedicada, trata muito bem os pacientes e familiares.	14/05/24 - 10h10 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
97	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Elogio	Izabel Alberto do Nascimento	Só gratidão, a fisioterapeuta Adriana é dedicada, educada, sensível, obrigada pelo atendimento carinhoso de toda a equipe.	14/05/24 - 10h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
98	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	Maria Pereira	Tudo ótimo, as meninas da recepção são simpáticas.	14/05/24 - 10h21 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
99	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	Elizabeth	Tudo maravilhoso, estou aguardando ansiosa para fazer hidrogenástica.	14/05/24 - 10h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado, esclarecemos que temos uma lista de espera.
100	terça-feira, 7 de maio de 2024	Reclamação	Laura Alves	Sobre a academia somente algo está deixando a desejar, são alguns aparelhos que estão sem manutenção, desde já agradeço.	Sem Informação
101	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	Rosa Tanaka Kato	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	21/05/2024 - 09h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
102	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	Maria Aparecida Pereira Ramos	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	21/05/2024 - 09h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
103	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	Benedita	Gosto, acho bom.	14/05/2024 - 10h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
104	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	Iracema da Silva	Tudo lindo e maravilhoso, a hidrogenástica é maravilhosa demais se pudesse ficaria mais tempo. É muito boa a amizade que colecionamos na UNICA Fisioterapia e os funcionários são muito bons, as meninas da recepção são boas, adoro a	14/05/24 - 09h58 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

				Andreia, ela é um doce.	
105	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	Gilvete	Tudo ótimo, adoro tudo e todos, principalmente o professor Rong e a jovem aprendiz Leonice, eles são maravilhosos.	14/05/24 - 09h58 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
106	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	Maria Pereira	Tudo ótimo, as meninas da recepção são simpáticas.	14/05/2024 - 10h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
107	terça-feira, 7 de maio de 2024	Elogio	Elizabeth	Tudo maravilhoso, estou aguardando ansiosa para fazer hidroginástica.	14/05/24 - 13h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
108	quinta-feira, 2 de maio de 2024	Elogio	Luiz Ferreira dos Santos	Faço hidroginástica com a professora Andressa às 16 horas, iniciei há mais ou menos dois meses e sentia muita dor no ombro direito, causando limites nos movimentos, estava com dificuldades para calçar meias, sentia minhas pernas fracas, hoje me sinto mais disposto para caminhar, sinto meu corpo mais sadio, as dores sumiram e minhas limitações também.	14/05/24 - 13h21 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
109	segunda-feira, 22 de abril de 2024	Elogio	Vanda Rita Malouf	Hoje é meu primeiro dia, obrigada pelo acolhimento.	14/05/2024 - 10h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
110	quinta-feira, 25 de abril de 2024	Elogio	Macário Dantas Medeiros	Professores muito atenciosos, a minha professora Andressa é nota dez.	14/05/2024 - 10h26 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
111	quinta-feira, 25 de abril de 2024	Reclamação	Macário Dantas Medeiros	Por gentileza fiquem mais atentos nos aparelhos que estão fora de uso, para manutenção.	14/05/24 - 11h09 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que será sinalizado a gestão.
112	quinta-feira, 25 de abril de 2024	Sugestão	Maria Medeiros	Manter a temperatura da água quente por gentileza.	14/05/24 - 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que será sinalizado a gestão.
113	quinta-feira, 25 de abril de 2024	Elogio	Maria Medeiros	Professores muito atenciosos.	14/05/2024 - 10h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

maio/2024

Nº	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
408198	Reclamação	Sra. Joana Darc de Souza Paiva informa que passou na UBS Vila Suissa no dia 23/01/2024 e foi encaminhada para fisioterapia e hidroginástica, relata ter fibromialgia e fez cirurgia nos dois braços, precisando com urgência dos tratamentos levou a guia na UNICA Fisioterapia no dia 30/01/2024 e marcaram uma avaliação no dia 01/02/2024 tendo de aguardar. No dia 03/05/2024 ligou na unidade e a atendente disse que está na lista de espera e as prioridades são para maiores idosos, pede providências.	15/05/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a paciente salientamos que a avaliação estava agendada para 01/02/2024 e que a mesma se ausentou e aproveitamos para novo agendamento para acolhimento de fisioterapia.
408701	Elogio	Sra. Fatima Aparecida Souza Carrilho elogia os funcionários da UNICA Fisioterapia do Rodeio, em especial a fisioterapeuta Dra. Karen, nutricionista, Dr. Victor e as meninas da recepção e os agentes de segurança do local, são todos muito atenciosos e educados.	15/05/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a filha, agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
409548	Elogio	Sra. Nilda Silva Oliveira gostaria de elogiar os fisioterapeutas Mayara e Alexandre da UNICA Fisioterapia, relata que são muito competentes, atenciosos, dedicados, excelentes profissionais.	22/05/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a usuária, agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
409739	Elogio	Sr. Cicero Cardoso dos Reis elogia o atendimento das funcionárias Andreia, Nivea e o fisioterapeuta Alexandre da UNICA Fisioterapia.	22/05/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com o usuário, agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
410548	Elogio	Sra. Sueli Maria de Camargo Calixto elogia e agradece os funcionários da UNICA Fisioterapia do Rodeio em especial o trabalho desenvolvido pelo professor Rong da musculação e pela professora Solange das oficinas de artesanato, são excelentes.	22/05/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a usuária, agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
410991	Elogio	Sra. Sonia Maria de Oliveira Borges elogia a RT Joelma e a fisioterapeuta Andressa de Mello, relata que são muito atenciosas e tratam com muita paciência.	23/05/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a usuária, agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
411071	Elogio	Sra. Fátima Aparecida de Carvalho Cunha elogia o atendimento dos funcionários da UNICA Fisioterapia, em especial a fisioterapeuta Karen que sempre trata a todos muito bem e é muito competente, todos são muito atenciosos.	23/05/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a usuária, agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
411926	Reclamação	Sr. Manoel Fernandes da Silva relata que foi solicitado na UBS Vila Suissa um pedido de fisioterapia para sua mãe, Dalva de Arruda Machado e foi encaminhado para a UNICA Fisioterapia, porém	23/05/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com o usuário, salientamos que temos uma lista de

até o momento ninguém entrou em contato informando os dias da fisioterapia, e isso já tem cerca de 3 meses, solicita providências com urgência.

espera significativa, identificamos a paciente inserida na lista de espera no dia 23/02/2024. Assim que disponibilizarmos vagas de ortopedia entraremos em contato com a usuária.

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

maio/2024

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	82	6	88	72,7%
Reclamações	21	2	23	19,0%
Sugestões	10	0	10	8,3%
TOTAL	113	8	121	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 121 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 88-72,7% para elogios, 23-19% para reclamações dentre elas acessibilidade, mudança do local de atendimento e questões estruturais do prédio e 10-8,3% sugestões onde as sugestões também foram sobre a mudança do prédio para o CIAS - Bairro Rodeio, acessibilidade e adequações prediais. 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.

12 - Revisão de Prontuário

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

UNICA Jundiapéba | CRP

maio/2024

Avaliadores	Paulo Saraiva / Grazielle / Dilma
Número de Prontuário	60
Especialidade	Especialidade
Unidade	UNICA - JUNDIAPEBA
Data da Avaliação	07/05 -09/05 -16/05 e 21/05/2024

Organização Do Serviço De Arquivamento De Prontuário

Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)

SIM

Prontuário Físico organizado		SIM			
Tipo		PASTAS			
1	Caracterização Do Prontuário	SIM	NÃO	NA	TOTAL
1.1	Estado De Conservação Prontuário Físico	47	13	0	60
1.2	Identificação Do Envelope Conforme Padrão	50	10	0	60
1.3	Identificação Correta Dos Usuários Em Todas As Fichas	57	3	0	60
1.4	Registro Em Ordem Cronológica	40	20	0	60
2	Qualidade Da Anotação - Atendimento Médico				
2.1	Queixa Principal	50	3	7	60
2.2	Sinais Vitais	10	3	47	60
2.3	Hipótese Diagnóstica	52	1	7	60
2.4	Exame Clínico	37	16	7	60
2.5	Conduta	44	9	7	60
2.6	Data Do Atendimento	51	2	7	60
2.7	Hora Do Atendimento	52	1	7	60
2.8	Assinatura	52	1	7	60
2.9	Carimbo Ou N° Do Crm	53	0	7	60
2.10	Legibilidade	21	1	38	60
3	Qualidade Da Anotação - Atendimento Enfermagem				
3.1	Evolução Enfermagem	8	0	52	60
3.2	Exame Físico Com Sinais Vitais	8	0	52	60
3.3	Diagnóstico De Enfermagem - Enfermeiro	5	0	55	60
3.4	Conduta - Enfermeiro	6	0	54	60
3.5	Data Do Atendimento	10	1	49	60
3.6	Hora Do Atendimento	11	0	49	60
3.7	Assinatura	11	0	49	60
3.8	Carimbo Ou N° Do Coren	11	0	49	60
3.9	Legibilidade	9	0	51	60
4	Qualidade Da Anotação - Outros Profissionais				
4.1	Queixa Principal	12	0	48	60
4.2	Exame Clínico	12	0	48	60
4.3	Evolução	12	0	48	60
4.4	Conduta	11	1	48	60
4.5	Data Do Atendimento	10	2	48	60
4.6	Hora Do Atendimento	11	1	48	60
4.7	Assinatura	10	2	48	60
4.8	Carimbo Ou N° Do Conselho De Classe	11	1	48	60
4.9	Legibilidade	9	0	51	60
5	Qualidade Da Anotação - Procedimentos Cirúrgicos				
5.1	Termo De Consentimento Cirúrgico	4	0	56	60
5.2	Time Out	3	0	57	60
5.3	Descrição Cirúrgica	3	1	56	60

5.4	Conduta	4	0	56	60
5.5	Data Do Atendimento	2	2	56	60
5.6	Hora Do Atendimento	2	2	56	60
5.7	Assinatura	4	0	56	60
5.8	Carimbo Ou N° Do Crm/Cro/Coren	4	0	56	60
5.9	Legibilidade	2	1	57	60

Análise Crítica

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

No item *conservação de prontuário* foram encontrados *15 não conformidades* sendo: 2 no subitem estado de conservação prontuário físico (rasgados); 8 no subitem identificação do envelope (rasuras ou ilegibilidade); 1 no subitem identificação correta dos usuários em todas as fichas (arquivamento errado) e 4 registro em ordem cronológica (fora da ordem cronológica de atendimento).

No item *qualidade de Anotação Médica* foram encontradas *32 não conformidades*, sendo 19 não conformidades no subitem *exame clínico* (descrição pobre ou inexistente de exame físico e anamnese), *7 não conformidades* em conduta (apresentando abreviações ou siglas não instituídas ou mantida), *5 não conformidades* em queixa principal (onde não constava a descrição da queixa) e *1 não conformidade* em sinais vitais (não anotado os sinais em consulta).

No item *qualidade de anotação enfermagem* foram encontradas *2 não conformidades* no subitem carimbo (não constava o carimbo ou número do conselho na ficha de retirada de pontos).

No item *qualidade de anotação profissional não médico* foram encontradas *4 não conformidades* sendo 2 em conduta (sem descrição), 2 em assinatura do profissional (constava apenas o carimbo).

No item *procedimento cirúrgico* foram encontradas *3 não conformidades* sendo 2 em descrição cirúrgica (descrição pobre do procedimento cirúrgico realizado), *1 não conformidade* em termo de consentimento cirúrgico (não constava o carimbo e assinatura do médico responsável) .

Ao final da auditoria, a média percentual da avaliação da qualidade das anotações dos prontuários atingiu **93%**, garantindo uma *Excelente Qualidade nas anotações*. Houve uma melhora geral em 3% nas conformidade das anotações em relação ao mês anterior (abril/24 - 89%)

PLANO DE AÇÃO:

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

Orientado o engajamento do corpo clínico e técnico na melhoria da qualidade das informações contidas no prontuário médico com descrições mais mais robustas e detalhadas das queixas principais, exame clínico (anamnese e exame físico) bem como na conduta proposta.

Reforçado o uso do siglário institucional com a utilização das siglas e abreviaturas contidas no mesmo.

13 - Comissão de Óbito

Não houve óbito na Unidade no período.

14- Protocolos Assistenciais - SMS

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

15 - Rotina Assistencial

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

16 - Serviços de Manutenção

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

16.1- Serviços de Manutenção Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Controle de Serviço de Manutenção				Impacto ao Usuário?	
maio/2024				N	S
nº	DATA DO CONCERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Tipo	Ã	I
				O	M
1	segunda-feira, 6 de maio de 2024	Parafuso da porta do armário solto. Instalação de negatoscópio para Dra. do USG Mama	Rotina	x	
2	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Torneira e sifão vazamento. Negatoscópio parou de funcionar.	Rotina	x	
3	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Porta do corredor travada.	Rotina	x	
4	terça-feira, 14 de maio de 2024	Ajustar a porta do armário e ajustar a torneira da pia branca. Manutenção na porta de vidro no corredor da academia Substituição de 01 obturador no banheiro público feminino superior feminino. Substituição de 01 sifão na pia do banheiro público masculino inferior. Manutenção no armário da sala 01 no bloco cirúrgico. Instalações de 02 rodinhos nas portas do bloco cirúrgico próximo aos vestiários e tábua de madeira no lado externo da mesma porta. Manutenção na porta da sala 18 (retirado pedaço de chave dentro do miolo)	Rotina	x	
5	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Instalação de 01 tomada de sobrepôr 2P+T 10A com sistema "X" na sala da administração.	Rotina	x	
6	segunda-feira, 20 de maio de 2024	A porta da sala 16 está "agarrando" para abrir e fechar.	Rotina	x	
7	terça-feira, 21 de maio de 2024	Manutenção no armário da sala 17 (troca de 02 dobradiças) Manutenção na porta da sala 16 (dificuldade para abrir e fechar) Instalação de 01 negatoscópio na sala de USG Substituição de 01 negatoscópio na sala 34 Instalação de 01 porta de 0,91 x 210 m, no vestiário masculino do bloco cirúrgico substituindo outra danificada por arrombamento. fechadura nova.	Rotina	x	
8	quinta-feira, 23 de maio de 2024	Solicito manutenção da maca, cabeceira está quebrada e apoiada no cilindro de oxigênio (como no pedido anterior	Rotina	x	

		esta faltando peças da maca)		
9	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Instalação de 02 tomadas 2P+T 10A na sala USG Retirando 02 gavetas da mesas na sala 16 manutenção.	Rotina	x
10	segunda-feira, 27 de maio de 2024	Manutenção no barrilete das bombas de recalque. Troca dos trilhos de 2 gavetas. Troca de 4 rodízio na cadeira.	Rotina	x
11	quarta-feira, 29 de maio de 2024	Substituição de 01 lâmpada LED 50 no refletor de chão próximo a entrada da unidade lado esquerdo. Manutenção na parte interna do vestiário feminino. Manutenção na porta dos fundos do bloco cirúrgico Instalação de 01 suporte de papel higiênico no banheiro feminino público superior. Substituição de 01 reparo de torneira (3/4 de volta) na pia da sala 43	Rotina	x

16.2- Serviços de Manutenção Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia Controle de Serviço de Manutenção					
maio/2024				Impacto ao Usuário?	
nº	Data do conserto	Descrição do serviço	Tipo	N Ã O	S I M
1	quinta-feira, 2 de maio de 2024	Fixação de 07 quadros de aviso nos consultórios - térreo e 1º andar	Rotina	X	
		Fixação de 03 dispenser de álcool no corredor - 1º andar	Rotina	X	
		Substituição de 01 lâmpada T8 corredor - térreo	Rotina	X	
2	sexta-feira, 3 de maio de 2024	Pintura da rampa de entrada da unidade - área externa	Rotina	X	
		Reparo na válvula de retenção da caixa d'água - área externa	Rotina	X	
3	segunda-feira, 6 de maio de 2024	Troca de luminária do auditório sala 9 - térreo	Rotina	X	
		Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X	
		Acompanhamento com a Golden Lift no conserto da porta do elevador da recepção - térreo	Rotina	X	
		Reparo e aperto na pia do banheiro pcd sala 7 - térreo	Rotina	X	
		Troca de luminária no banheiro sala 55 - 1º andar	Rotina	X	
		Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X	
		Reparo na torneira banheiro sala 55 - 1º andar	Rotina	X	

4	terça-feira, 7 de maio de 2024	Reparo na cadeira da eletroterapia sala 54 - 1º andar	Rotina	X
		Acompanhamento junto a empresa RR Acqua na coleta de água	Rotina	X
5	quarta-feira, 8 de maio de 2024	Reparo na poltrona da eletroterapia sala 54 - 1º andar	Rotina	X
		Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
6	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Reparo na torneira banheiro da sala 7	Rotina	X
		Reparo na válvula de descarga do banheiro sala 7	Rotina	X
		Troca do cabo de aço do aparelho da academia abdução - 1º andar	Rotina	X
7	quinta-feira, 9 de maio de 2024	Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
		Fixação da maca de emergência - 1º andar	Rotina	X
		Manutenção em 01 ventilador - térreo	Rotina	X
		Troca do cabo de aço do aparelho abductor da academia - 1º andar	Rotina	X
8	sexta-feira, 10 de maio de 2024	Retirada de 02 ventiladores para rebobinar - 1º andar	Rotina	X
		Troca de ventilador da eletroterapia sala 54 - 1º andar	Rotina	X
9	segunda-feira, 13 de maio de 2024	Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
		Reparo no aquecedor elétrico da piscina - térreo	Rotina	X
10	terça-feira, 14 de maio de 2024	Acompanhamento junto a empresa Teck Fit na preventiva das bikes, esteiras e aparelhos da academia - 1º andar	Rotina	X
11	quarta-feira, 15 de maio de 2024	Reparo no motor da piscina, entrada de ar e pouca pressão - térreo	Rotina	X
		Reparo no chuveiro do vestiário feminino - 1º andar	Rotina	X
12	quinta-feira, 16 de maio de 2024	Reparo no aquecedor (resistência) da piscina - térreo	Rotina	X
		Reparo na tomada da recepção principal - térreo	Rotina	X
		Acompanhamento junto a P.S. Serviços na inspeção do aquecedor da piscina - térreo	Rotina	X
		Reparo na mangueira do chuveiro vestiário usuário da hidroginástica - térreo	Rotina	X
13	sexta-feira, 17 de maio de 2024	Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
		Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
14	segunda-feira, 20 de maio de 2024	Reparo no painel da bomba d'água da caixa d'água	Rotina	X
		Reparo no vaso sanitário usuário - 1º andar	Rotina	X
		Reparo na torneira do consultório sala 66 - 1º andar	Rotina	X
15	terça-feira, 21 de maio de 2024	Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
		Colocação de fita antiderrapante no corredor da hidroginástica - térreo	Rotina	X
16	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Reparo na torneira banheiro de colaborador - térreo	Rotina	X
		Reaperto no vaso sanitário banheiro funcionário - 1º andar	Rotina	X
17	quarta-feira, 22 de maio de 2024	Conserto do entupimento no DML devido a mudança da hidráulica - térreo	Rotina	X

		Conserto do entupimento da pia do banheiro de usuários feminino devido a mudança da hidráulica e quebra dos azulejos e chumbamentos - térreo	Rotina	X
		Manutenção da caixa acoplada do banheiro masculino do usuário - 1º andar	Rotina	X
		Instalação de 02 rampas de acesso para cadeirantes no Caps I - área externa	Rotina	X
		Troca de 03 sifões no banheiro usuário masculino e feminino - térreo	Rotina	X
		Aplicação de insulfilm nas janelas da administração - 1º andar	Rotina	X
18	quinta-feira, 23 de maio de 2024	Reparo no bebedouro do corredor - 1º andar	Rotina	X
		Troca do refil do filtro do bebedouro da recepção principal - térreo	Rotina	X
		Reparo no bebedouro da recepção (água, drenagem e pressão d'água) - térreo	Rotina	X
19	sexta-feira, 24 de maio de 2024	Troca do refil do bebedouro da eletroterapia - 1º andar	Rotina	X
20	terça-feira, 28 de maio de 2024	Fixação de 01 quadro de informativos no corredor da administração - 1º andar	Rotina	X
		Instalação de 03 resistências 5200 w 220v nos chuveiros do vestiário feminino hidroginástica - térreo	Rotina	X
21	terça-feira, 28 de maio de 2024	Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
22	quarta-feira, 29 de maio de 2024	Troca de 03 resistências 5200 w 220v nos chuveiros do vestiário feminino hidroginástica - térreo	Rotina	X

17 - Educação Continuada

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada e Educação Permanente, no mês de maio/2024 estão descritas na tabela abaixo:

17.1 – Educação Continuada Unica Jundiapéba - Atividade Assistencial

UNICA Jundiapéba | Educação Continuada - Assistencial

maio/2024

Tema	Orientações - Protocolo Gerenciado	17/05/2024
Palestrante	Ana Lucia da Graça	
Objetivo	Treinamento abertura de incidentes	
Público Alvo	Equipe administrativa e Assistencial	
Duração	30 minutos	
Participantes	Funcionários da unidade	
Tema	Orientações - SCIRAS - Lavagens alimentos correto e higienização das mãos	21/05/2024
Palestrante	Membros Comissão de Gerenciamento de Risco	
Objetivo	Orientar os idosos sobre a importância das lavagens das Mãos e alimentos	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	30 minutos	
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	





17.2 – Educação Continuada Unica Jundiapéba - Atividade em Grupo

UNICA Jundiapéba Educação Continuada - Grupo		
maio/2024		
Tema	Receita Saudável	
Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena	15/05/24
Objetivo	Orientações Nutricionais - Dica para café da manhã - Receita	
Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade	
Duração	20 minutos	
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
Tema	Receita Saudável	
Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena	16/05/24
Objetivo	Orientações sobre o consumo de Leguminosas - Dica de receita	
Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade	
Duração	20 minutos	
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
Tema	Receita Saudável	
Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena	24/05/24
Objetivo	Bate papo sobre Hipertensão	
Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade	
Duração	20 minutos	
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
Tema	Receita Saudável	
Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena	27/05/24
Objetivo	Dica de receita - Maionese de Cenoura	
Publico Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade	
Duração	20 minutos	
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	

17.3 – Educação Continuada Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia Educação Continuada		
maio/2024		
Tema	ANSIEDADE	27/05/2024
Responsáveis	Adriana dos Santos Rocha Dias	
Objetivo	É importante saber pedir ajuda para evitarmos fadiga, insônia entre outros, resultando em uma melhor qualidade de vida e evitando a sobrecarga mental.	
Público Alvo	Usuários	
Duração	20 minutos	
Participantes	13	

UNICA Fisioterapia Educação Permanente		
maio/2024		
Tema	Inteligência Artificial	24/05/2024
Responsáveis	Ailton Soares dos Santos	
Objetivo	Levar conhecimento aos colaboradores em relação a Inteligência Artificial, uma área da computação que desenvolve sistemas capazes de realizar tarefas que exigem inteligência humana.	
Público Alvo	Colaboradores	
Duração	20 minutos	
Participantes	13	



17.3 – Educação Continuada Unica Fisioterapia - Grupo

UNICA Fisioterapia Educação Continuada - Grupo		
maio/2024		
Tema	RECEITA PANQUECA DE BANANA	06/05/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Receita fácil e prática, rica em fibras e proteínas.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	3	
Tema	RECEITA PANQUECA DE BANANA	13/05/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Receita fácil e prática, rica em fibras e proteínas.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	10	
Tema	RECEITA PANQUECA DE BANANA	20/05/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Receita fácil e prática, rica em fibras e proteínas.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	4	
Tema	RECEITA PANQUECA DE BANANA	27/05/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Receita fácil e prática, rica em fibras e proteínas.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	4	



18 - Atividades 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 da Unica Jundiapéba como "Os Iluminados".



Unica Jundiapéba - Ação Rio Grande do Sul



Olá, #TimeCEJAM!

Vamos nos unir em prol da arrecadação
de doações ao Rio Grande do Sul.

Sua contribuição faz toda a diferença!



Unica Jundiapéba - Combate a abuso e a exploração sexual de crianças e adolescentes



MAIO LARANJA

Mês de combate ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes

Olá, **#TimeCEJAM!**

Chegou a hora de nos unirmos em apoio ao **Maio Laranja**, uma campanha de combate ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes. Vamos fazer a diferença? Nesta **sexta-feira (17)**, vista laranja e mostre o seu compromisso com essa causa tão importante.

Ah, compartilhe com a gente as fotos do time da sua unidade no WhatsApp de Mídias: (11) 94935-0054.

Junte-se a nós nesta iniciativa!

DENUNCIE! DISQUE 100

cejam.org.br    CEJAM Oficial 

Unica Jundiapéba - Comemoração Cejam 33 anos




CEJAM 33 anos
CARINHO E RESPEITO
DE VERDADE!

TEMOS MUITO O QUE CELEBRAR!

Há 33 anos, o CEJAM iniciou sua trajetória de **dedicação à saúde pública** e ao bem-estar da população. Desde então, temos sido pioneiros no fomento ao cuidado humanizado, trazendo sorrisos, alívio e uma nova perspectiva à vida de milhares de pessoas.

No CEJAM, nossa abordagem inovadora se une à tradição de cuidar com compaixão. Criamos um ambiente onde a expertise técnica se alia à sensibilidade humana, proporcionando um atendimento personalizado para cada paciente.

Além dos consultórios, nosso compromisso se estende à comunidade e ao meio ambiente. **Somos agentes de mudança**, promovendo ações socioambientais para construir um futuro mais saudável e equitativo para todos(as).

À medida que celebramos essas mais de três décadas, expressamos nosso agradecimento àqueles que tornam esta jornada inspiradora possível: colaboradores(as), parceiros e usuários(as) dos nossos serviços, que nos motivam a oferecer o melhor a cada dia.

Que juntos(as) possamos continuar avançando, fortalecendo laços e **transformando vidas**.

PARABÉNS, #TIMECEJAM!

Unica Jundiapéba - 3º Simpósio de Humanização Apresentação Linha de Mama



CEJAM

Vem aí!

Em maio, a Instituição promoverá o seu **3º Simpósio de Humanização**, com o tema: "Modelo Assistencial CEJAM: Humanizado, centrado na pessoa, família e comunidade".

Guarde esta data!

Data: 15 de maio (quarta-feira)
Horário: das 8h30 às 13h30 (presencial)
das 9h30 às 13h30 (online)

Evento presencial e com transmissão via Google Meet.

Fique atento(a): em breve mais informações.



Unica Fisioterapia

Unica Fisioterapia - Comemoração Cejam 33 anos

CEJAM 33 ANOS
PREMIAÇÃO LACRE SOLIDÁRIO - UNICA FISIOTERAPIA



Unica Fisioterapia - Comemoração Dia das Mães

13-05 HOMENAGEM DIA DAS MÃES
70 USUÁRIOS - HOMENAGEM E CELEBRAÇÃO A ESTA DATA IMPORTANTE



Unica Fisioterapia - Ação Rio Grande do Sul

CAMPANHA SOS RIO GRANDE DO SUL

