

# C.G. 67.2018



## Mogi das Cruzes

**Março**  
**01 a 31.03.2024**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES**



**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**PREFEITO**

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



**COORDENADORA ADMINISTRATIVA**

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

**GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA**

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

**GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| 1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES                  | 7  |
| 2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE           | 7  |
| 3. FORÇA TRABALHO  | 8  |
| 4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS                | 14 |
| 5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA                      | 24 |
| 6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS                                  | 25 |
| 7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA Jundiapéba                           | 28 |
| 8. INDICADORES DE QUALIDADE                                  | 29 |
| 9. SERVIÇO CALL CENTER                                       | 30 |
| 10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA                    | 31 |
| 11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS                                   | 61 |
| 12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO                             | 62 |
| 13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE | 62 |
| 14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM                         | 62 |
| 15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO                                   | 64 |
| 16. EDUCAÇÃO CONTINUADA                                      | 67 |
| 17. ATIVIDADE EM DESTAQUE                                    | 69 |

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de 86 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.<sup>a</sup> Lucinda Bastos, 1769 – Jundiapéba – Mogi das Cruzes – SP, com quase dois mil metros quadrados de área construída, distribuídos em três blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Bloco Cirúrgico. São mais de 50 salas para consultórios, procedimentos de enfermagem, exames, procedimentos cirúrgicos, farmácia, auditório, entre outros.

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

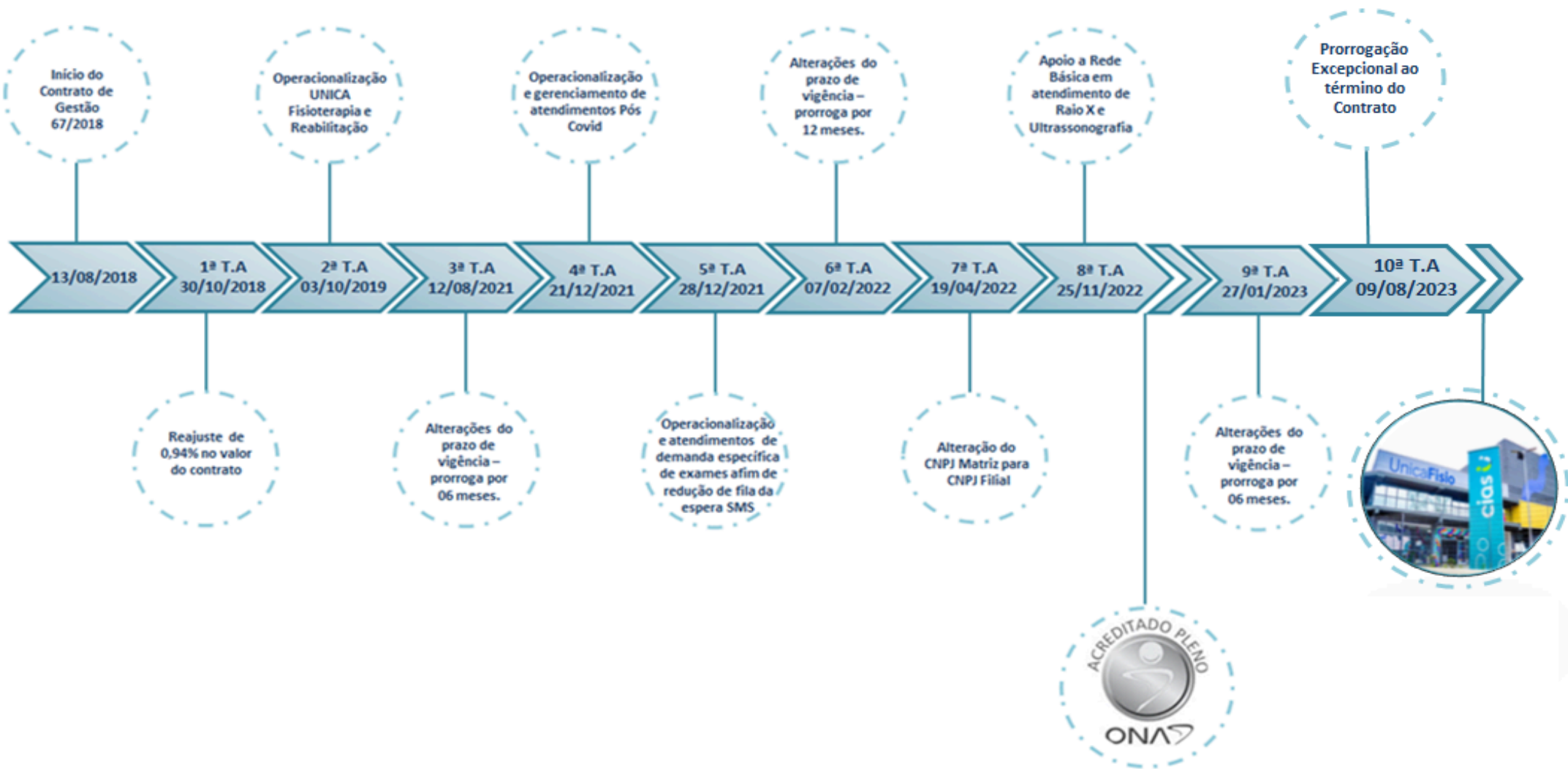
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

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



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

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



## 1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

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

## 2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/03/2024 a 31/03/2024.

### 3. FORÇA TRABALHO

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

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

### 3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

#### UNICA Jundiapéba

| BLOCO AMBULATORIAL   |           | março/2023                      |
|--|-----------|---------------------------------|
| EQUIPE ADMINISTRATIVA  |           |                                 |
| NOME DO COLABORADOR  | MATRÍCULA | CARGO                           |
| SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA  | 26985     | COORDENADOR ADMINISTRATIVO      |
| MICHELLE VALERIA DE GODOY ALVES FONSECA  | 7770      | ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II   |
| ANA LUIZA COSTA GALBARINI  | 26213     | ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II    |
| PABLO IGOR BARBOSA ROSA  | 35543     | ANALISTA DE SISTEMA             |
| KAROLINNE DA SILVA G OLIVEIRA  | 52272     | AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO |
| SHEILA CRISTINA DOS SANTOS   | 42831     |                                 |
| CINTIA DE SOUSA FARIA  | 45976     |                                 |
| JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO  | 26278     |                                 |
| ROBERTA MARIA DE SOBRAL  | 50380     |                                 |
| LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA  | 43957     |                                 |
| MIRLEIDE ALMEIDA NUNES   | 26266     |                                 |
| DANIELE ALMEIDA DIAS   | 44238     |                                 |
| FABIANE URBIETA NERIS - Pedido de demissão   | 28836     |                                 |
| DAIENE FERNANDES DE OLIVEIRA Contratação em regime CLT - Cobertura de pedido de demissão Fabiane Urbieta Neris | 64152     |                                 |
| SOCORRO SOUZA ROCHA  | 26273     |                                 |
| TEREZINHA FATIMA DE SOUSA - Férias no período de 03/03/2024 a 02/04/2024                                       | 26274     |                                 |
| MATHEUS VIRGINIO SANTANA - Cobertura de férias da colaboradora Terezinha F. Sousa                              | RPA       |                                 |
| TATIELLY DOS SANTOS SILVA  | 53133     |                                 |
| MARIANA MAYA ARAUJO COSTA  | 57820     |                                 |
| KALIANE DA SILVA OLIVEIRA  | 34963     |                                 |
| CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL  | 54783     | ATENDENTE                       |

|                                   |       |  |
|-----------------------------------|-------|--|
| QUÉSIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA | 54781 |  |
| REBECA SANTANA PEREIRA DA SILVA   | 54779 |  |
| THAÍS REGINA DA SILVA FARIA       | 54780 |  |

**EQUIPE DE ENFERMAGEM**

| <b>NOME DO COLABORADOR</b>   | <b>MATRÍCULA</b> | <b>CARGO</b>          |
|--|------------------|-----------------------|
| DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO   | 42729            | ENFERMEIRO RT         |
| LUCIANE NOGUEIRA   | 26262            | ENFERMEIRO            |
| THAIS NATALIA DE SOUSA GOMES   | 61347            | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| LAÍS PIRES DA CUNHA - Afastamento gestante lei 14151                                 | 41818            |                       |
| LUCIENE ALVES DE ANDRADE- Cobertura afastamento Lais Pires da Cunha                  | RPA              |                       |
| EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS   | 18644            |                       |
| JULIANA CASSIA SILVA BUENO   | 50119            |                       |
| ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES  | 27591            |                       |
| IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA - Férias no período 04/03/24 a 03/04/24                 | 26259            |                       |
| JULIANA CASSIA SILVA BUENO - Cobertura de férias da colaboradora Ivete M de F. Souza | 50119            |                       |
| BRUNA APARECIDA C. CAMPOS  | 51646            |                       |
| JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES  | 7501             |                       |
| ROSÂNGELA AKIKO HAMADA   | 26272            |                       |

**EQUIPE ODONTOLOGIA**

| <b>NOME DO COLABORADOR</b>  | <b>MATRÍCULA</b> | <b>CARGO</b>            |
|---|------------------|-------------------------|
| MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES  | 26265            | CIRURGIÃO DENTISTA - RT |
| FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA                                    | 50786            | DENTISTA                |
| GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO  | 46636            |                         |
| LUIS HENRIQUE GRIECCO   | 58604            |                         |
| VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA   | 54189            | TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL  |
| FRANCISCA DANMARA DE SOUZA PILAR - Pedido de demissão no dia 04/03/2024 | 63838            |                         |



|   |       |  |
|---|-------|--|
| TATIANE MACHADO DA SILVA - Contratação em regime RPA de 12/03 a 14/03/2024 e a partir do dia 15/03/2024 realizada a contratação CLT para cobertura do pedido de demissão de Francisca D. S. Pilar | 64569 |  |
|---|-------|--|

**EQUIPE FARMÁCIA**

| NOME DO COLABORADOR         | MATRÍCULA | CARGO               |
|-----------------------------|-----------|---------------------|
| HULLY BALONECKER GARCIA     | 49380     | FARMACÊUTICO        |
| BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA    | 25715     | TÉCNICO DE FARMÁCIA |
| CÉLIA ROSA QUEIROZ DA SILVA | 60130     |                     |

**EQUIPE MÉDICA**

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

**Análise Crítica:**

**Auxiliar Técnico Administrativo:** solicitação de demissão sem cumprimento de aviso prévio da colaboradora Fabiana Neris Urbietta , realizada a contratação a partir do dia 01/03/2024 da colaboradora DAIENE FERNANDES DE OLIVEIRA em regime CLT.

**Auxiliar Técnico Administrativo:** férias da colaboradora Terezinha Fatima de Sousa, cobertura realizada pelo profissional MATHEUS VIRGINIO SANTANA - Contratação em regime RPA.

**Técnico de Saúde Bucal :** solicitação de demissão da colaboradora Francisca Danmara de Souza Pilar, realizada a contratação da profissional TATIANE MACHADO DA SILVA - Contratação em regime RPA de 12/03 a 14/03/2024 e a partir do dia 15/03/2024 realizada a contratação CLT para cobertura do pedido de demissão de Francisca D. S. Pilar

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

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| <b>BLOCO CIRÚRGICO</b> | <b>março/2024</b> |
|------------------------|-------------------|

**EQUIPE ADMINISTRATIVA**

| NOME DO COLABORADOR  | MATRÍCULA | CARGO                           |
|--|-----------|---------------------------------|
| LUSÂNGELA CAMPOS MOTA  | 43571     | AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO |
| TAIARA NUNES DOS SANTOS - Férias no período de 04/03/2024 a 03/04/2024 | 55512     |                                 |
| LUANA DA SILVA FARIA - Cobertura de férias de Taira Nunes dos Santos   | 49561     |                                 |

**EQUIPE DE ENFERMAGEM**

| NOME DO COLABORADOR          | MATRÍCULA | CARGO      |
|------------------------------|-----------|------------|
| ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES | 42793     | ENFERMEIRO |

|                                   |       |                       |
|-----------------------------------|-------|-----------------------|
| NORMA DE FREITAS                  | 26267 | TÉCNICO DE ENFERMAGEM |
| ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO | 9058  |                       |
| GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA   | 26277 |                       |

**EQUIPE FARMÁCIA**

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

**Análise Crítica:**

**Auxiliar Técnico Adm** : Taira Nunes dos Santos - Férias no período , cobertura realizada pela profissional Luana da Silva Faria, sem a necessidade de contratação.

**ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI**

março/2024

**EQUIPE MULTIPROFISSIONAL**

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

**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

**3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores**

**UNICA Fisioterapia e Reabilitação**

| BLOCO AMBULATORIAL  |           | março/2024                      |
|---|-----------|---------------------------------|
| EQUIPE ADMINISTRATIVA   |           |                                 |
| NOME DO COLABORADOR   | MATRÍCULA | CARGO                           |
| AUGUSTO REGUEIRO FILHO  | 8155      | ENCARREGADO ADMINISTRATIVO      |
| PRISCILLA BARROTTI  | 29016     | ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II    |
| ANDREIA CRISTINA DA SILVA REIS                                  | 56171     | AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO |
| ELIZÂNGELA DE FARIA   | 30323     |                                 |
| NIVEA LOPES ANANIAS ALVES (férias de 04/03/2024 à 02/04/2024)   | 40928     |                                 |
| PATRICIA FERNANDA ALVES PINTO (RPA cobertura de férias de Nivea | RPA       |                                 |

|   |       |                        |
|---|-------|------------------------|
| Lopes Ananias Alves)  |       |                        |
| NAYRA ROCHELE DO CARMO PEREIRA (RPA cobertura de férias de Nivea Lopes Ananias Alves)       | RPA   |                        |
| AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA (férias de 01/02/2024 à 01/03/2024)                        | 34964 |                        |
| DANIELE DE OLIVEIRA DA SILVA (RPA cobertura de férias de Aghata Eduarda da Silva Oliveira)  | RPA   |                        |
| PATRICIA FERNANDA ALVES PINTO (RPA cobertura de férias de Aghata Eduarda da Silva Oliveira) | RPA   |                        |
| AILTON SOARES DOS SANTOS (férias de 04/03/2024 à 02/04/2024)                                | 46237 |                        |
| WINTER DOS SANTOS ROSA (RPA cobertura de férias de Ailton Soares dos Santos)                | RPA   | TÉCNICO DE INFORMÁTICA |
| EMERSON LUIZ CALIXTO  | 29019 | ZELADOR                |
| LEONICE LARYSSA APARECIDA DE ASSIS VENANCIO   | 58081 | JOVEM APRENDIZ         |

### EQUIPE ASSISTENCIAL

| NOME DO COLABORADOR   | MATRÍCULA | CARGO               |
|---|-----------|---------------------|
| JOELMA AMAKU ARNOLD   | 29039     | FISIOTERAPEUTA R.T. |
| ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS   | 43917     |                     |
| ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES   | 29050     |                     |
| ANDRESSA DE MELLO LOPES   | 29040     |                     |
| DÉBORA RODRIGUES (férias de 04/03/2024 à 02/04/2024)                                  | 39710     |                     |
| ANNA PAULA OLIVEIRA (RPA cobertura de férias de Debora Rodrigues)                     | RPA       |                     |
| FRANCISCO DE MELO JUNIOR  | 29035     |                     |
| KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS  | 29020     | FISIOTERAPEUTA      |
| LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA   | 41563     |                     |
| MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA (férias de 01/02/2024 à 01/03/2024)                      | 29021     |                     |
| BRENDA LEME ROSINHA DE MIRANDA (RPA cobertura de férias Mayara Xavier de Moura Souza) | RPA       |                     |
| PRISCILA SAYURI SUMIZONO  | 29044     |                     |
| GABRIELA DE CALAZANS BRAZ   | 29046     |                     |
| ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA  | 29017     |                     |
| SHEYLA BRYN RAMOS BECAS   | 29037     | EDUCADOR FÍSICO     |
| WANDERSON CORREA RONG   | 29051     |                     |
| VICTOR HIDEKI WACHI KORIN (férias de 04/03/2024 à 02/04/2024)                         | 29038     |                     |
| MARCELA ESTELI RAMOS SILVA (RPA cobertura de férias de Victor Hideki Wachi Korin)     | RPA       | NUTRICIONISTA       |
| SOLANGE CARDOSO PEREIRA (férias de 01/02/2024 à 01/03/2024)                           | 29015     | OFICINEIRA          |

### Análise Crítica:

**Fisioterapeuta:** Mayara Xavier de Moura Souza, férias no período de 01/02/2024 à 01/03/2024, cobertura realizada pela colaboradora Brenda Leme Rosinha de Miranda, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA. **Fisioterapeuta:** Debora Rodrigues, férias no período de 04/03/2024 à 02/04/2024, cobertura realizada pelo colaborador Anna Paula Oliveira, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Auxiliar Técnico Administrativo:** Aghata Eduarda da Silva Oliveira, férias no período de 01/02/2024 à 01/03/2024, cobertura realizada pela colaboradora Daniele de Oliveira da Silva de 01/02/2024 à 20/02/2024, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA e cobertura realizada pela colaboradora Patricia Fernanda Alves Pinto de 23/02/2024 à 01/03/2024, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

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

**Oficineira:** Solange Cardoso Pereira, férias no período de 01/02/2024 à 01/03/2024, sem cobertura, conforme informado para a Diretoria do DRG/SMS.

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

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

### 3.4 - Tabela – UNICA Jundiapéba – Profissionais – Bloco Cirúrgico

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

| UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS |                                  |                             |         |                  |             | março/2024       |  |
|--|----------------------------------|-----------------------------|---------|------------------|-------------|------------------|--|
| Especialidade  | Data do Atendimento              | Profissional Médico         | CRM     | tip o con tra to | Prestado ra | Jornada Trabalho |  |
|  |                                  |                             |         |                  |             | Período          |  |
| <b>CIRURGIÃO GERAL</b>                                     | sexta-feira, 1 de março de 2024  | Rodrigo Gil de Castro Jorge | 116.912 | PJ               | RFL         | vespertino       |  |
|  | quarta-feira, 6 de março de 2024 | Rodrigo Gil de Castro Jorge | 116.912 | PJ               | RFL         | vespertino       |  |

|                                    |                                   |                                    |                       |        |           |            |
|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------|--------|-----------|------------|
|                                    | quarta-feira, 13 de março de 2024 | Rodrigo Gil de Castro Jorge        | 116.912               | PJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | quarta-feira, 20 de março de 2024 | Rodrigo Gil de Castro Jorge        | 116.912               | PJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | quarta-feira, 27 de março de 2024 | Rodrigo Gil de Castro Jorge        | 116.912               | PJ     | RFL       | vespertino |
| <b>CIRURGIA VASCULAR</b>           | sexta-feira, 1 de março de 2024   | Jeronimo Miguel R. Neto            | 105.046               | PJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | sexta-feira, 8 de março de 2024   | Jeronimo Miguel R. Neto            | 105.046               | PJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | quarta-feira, 13 de março de 2024 | Jeronimo Miguel R. Neto            | 105.046               | PJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | sexta-feira, 22 de março de 2024  | Jeronimo Miguel R. Neto            | 105.046               | PJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | quarta-feira, 27 de março de 2024 | Jeronimo Miguel R. Neto            | 105.046               | PJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | quarta-feira, 6 de março de 2024  | Gusthavo Tomasi Perin              | 173.355               | pJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | quarta-feira, 13 de março de 2024 | Gusthavo Tomasi Perin              | 173.355               | pJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | quarta-feira, 20 de março de 2024 | Gusthavo Tomasi Perin              | 173.355               | pJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | quarta-feira, 27 de março de 2024 | Gusthavo Tomasi Perin              | 173.355               | pJ     | RFL       | vespertino |
|                                    | <b>UROLOGISTA</b>                 | segunda-feira, 18 de março de 2024 | Marcos Kiyoshi Segawa | 69.108 | PJ        | UROCENTRO  |
| segunda-feira, 25 de março de 2024 |                                   | Marcos Kiyoshi Segawa              | 69.108                | PJ     | UROCENTRO | vespertino |
| <b>MASTOLOGISTA</b>                | terça-feira, 26 de março de 2024  | Giovanna Rela Matricardi           | 190.609               | pJ     | PHT       | vespertino |

#### 4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS

##### 4.1 -Tabela – Ambulatório Especialidades

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

| AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE |                               |  |                 |              |             |             | março/2024    |                   |                     |
|------------------------------|-------------------------------|--|-----------------|--------------|-------------|-------------|---------------|-------------------|---------------------|
| ESPECIALIDADES               | Atividades Esperadas GC.67/18 | Atividades Esperadas GC.67/18 - planejamento | Agendados Geral | Realizado    | % Realizado | Absenteísmo | % Absenteísmo | Alta Ambulatorial | % Alta Ambulatorial |
| VASCULAR                     | 422                           | 464  | 525             | 446          | 96%         | 79          | 15%           | 187               | 42%                 |
| MASTOLOGIA                   | 140                           | 140  | 213             | 188          | 134%        | 25          | 12%           | 0                 | 0%                  |
| CARDIOLOGIA                  | 176                           | 160  | 192             | 189          | 118%        | 3           | 2%            | 11                | 6%                  |
| UROLOGIA                     | 176                           | 176  | 273             | 245          | 139%        | 28          | 10%           | 0                 | 0%                  |
| DERMATOLOGIA                 | 176                           | 232  | 276             | 231          | 100%        | 45          | 16%           | 1                 | 0%                  |
| ENDOCRINOLOGIA               | 176                           | 176  | 208             | 189          | 107%        | 19          | 9%            | 0                 | 0%                  |
| GASTROCLÍNICO                | 176                           | 120  | 137             | 116          | 97%         | 21          | 15%           | 43                | 37%                 |
| GERIATRIA                    | 176                           | 176  | 185             | 167          | 95%         | 18          | 10%           | 0                 | 0%                  |
| NEUROLOGIA                   | 528                           | 416  | 529             | 405          | 97%         | 124         | 23%           | 24                | 6%                  |
| OTORRINOLARINGOLOGIA         | 176                           | 176  | 163             | 131          | 74%         | 32          | 20%           | 0                 | 0%                  |
| REUMATOLOGIA                 | 176                           | 176  | 243             | 225          | 128%        | 18          | 7%            | 0                 | 0%                  |
| CIRURGIA GERAL               | 176                           | 176  | 224             | 201          | 114%        | 23          | 10%           | 192               | 96%                 |
| PNEUMOLOGISTA                | 88                            | 80   | 90              | 84           | 105%        | 6           | 7%            | 24                | 29%                 |
| FONOAUDIÓLOGO                | 264                           | 224  | 279             | 224          | 100%        | 55          | 20%           | 0                 | 0%                  |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>3.026</b>                  | <b>2.892</b>                                 | <b>3.537</b>    | <b>3.041</b> | <b>105%</b> | <b>496</b>  | <b>14%</b>    | <b>482</b>        | <b>16%</b>          |



### ANÁLISE CRÍTICA

Desde maio/2021 houve a retomada gradativa dos atendimentos para as consultas médicas especializadas e execução dos Exames/ SADT, visando o atendimento com qualidade e segurança para o usuário, seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde para a prevenção da disseminação e transmissão do vírus da COVID-19, porém ressaltamos que em 09/05/2023 a OMS Organização Mundial de Saúde decretou o fim da pandemia do COVID-19.

No período foram previstos o total de **3.026 atendimentos especializados, porém devido ao planejamento de trocas de consultas, foi planejado o total 2.892 atendimentos, onde executamos 3.041 - 105%** da meta contratualizada.

Conforme informado para a Diretoria do DRG/SMS as especialidades de cirurgia vascular, cardiologia, neurologia, pneumologia e fonoaudiologia não conseguiram ofertar a grade de agendamento em sua integralidade, devido a problemas de doenças dos profissionais, onde a compensação será ofertada no próximo período. Destacamos que a unidade continua empenhada na confirmação de consultas onde o absenteísmo foi de **496-14%**, apresentou o percentual de **482-16%** para alta médica.

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

### 4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

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

| BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS |   |            |            | março/2024                    |             |               |
|---|---|------------|------------|-------------------------------|-------------|---------------|
| ESPECIALIDADE                                       | Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A.            | Agendados  | Realizados | % Realizados                  | Absenteísmo | % Absenteísmo |
| CIRURGIÃO GERAL                                     | 352   | 120        | 101        | 96%                           | 19          | 11%           |
| CIRURGIÃO VASCULAR                                  |   | 234        | 210        |                               | 24          |               |
| MASTOLOGIA  |   | 12         | 11         |                               | 1           |               |
| UROLOGIA  |   | 17         | 17         |                               | 0           |               |
| <b>TOTAL</b>  |   | <b>383</b> | <b>339</b> |                               | <b>44</b>   |               |
| ESPECIALIDADE                                       | BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS |            |            | QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS |             |               |

|                          |   |            |
|--------------------------|---|------------|
| <b>CIRURGIÃO GERAL</b>   | ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA   | 62         |
|                          | EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA                            | 39         |
| <b>CIRURGIA VASCULAR</b> | TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL | 8          |
|                          | TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL  | 202        |
| <b>MASTOLOGISTA</b>      | BIOPSIA/EXERESE DE NÓDULO DE MAMA   | 8          |
|                          | ESVAZIAMENTO PERCUTANEO DE CISTO MAMARIO  | 2          |
|                          | EXCISÃO DE LESÃO E/OU SUTURA DE FERIMENTO DA PELE                                 | 1          |
| <b>UROLOGISTA</b>        | VASECTOMIA  | 13         |
|                          | BIÓPSIA DE PELE E PARTES MOLES  | 3          |
|                          | DRENAGEM DE ABSCESSO DA BOLSA ESCROTAL  | 1          |
| <b>TOTAL</b>             |   | <b>339</b> |

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>ANÁLISE CRÍTICA</b> | <p>No período executamos o total de 339-96% de pequenos procedimentos cirúrgicos. Iniciamos a retomada do procedimento na especialidade de mastologia e urologia. Informamos que no mês de fevereiro executamos o total de 21 procedimentos de vasectomia, porém devido a processos internos sobre o faturamento (BPAI), faturamos no sistema o total de 19 vasectomias, onde os outros 02 procedimentos foram faturados no mês de março/2024. No mês de março executamos o total de 13 vasectomias, porém não faturamos devido a problemas internos, sendo faturado apenas 02 procedimentos (correspondentes a fevereiro/2024). Destacamos que a unidade permanece empenhada para o ajuste do processo de faturamento em parceria com o departamento DRG/ Faturamento e UNICA.</p> |
|------------------------|---|

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

| ESPECIALIDADE                 | Atividades Esperadas   | Agendados | Realizados                    | % Realizados | Absenteismo | % Absenteismo |
|-------------------------------|--|-----------|-------------------------------|--------------|-------------|---------------|
| <b>OTORRINOLARINGOLOGISTA</b> | 40   | 40        | 40                            | 100%         | 0           | 0%            |
| ESPECIALIDADE                 | PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS                                  |           | QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS |              |             |               |
| <b>OTORRINOLARINGOLOGISTA</b> | REMOÇÃO DE CERUMEN DE CONDUTO AUDITIVO EXTERNO UNI BILATERAL |           | 40                            |              |             |               |

**ANÁLISE CRÍTICA**

Executamos o total de 40 -100% procedimentos ambulatoriais na especialidade de ORL.

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

**4.3 – Tabela – Saúde Bucal**

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

| ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA |  |  |                 | março/2024 |             |             |               |    |
|---------------------------|--|--|-----------------|------------|-------------|-------------|---------------|----|
| ESPECIALIDADE             | Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A. | Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A. - 20 dias úteis | Agendados Geral | Realizado  | % Realizado | Absenteísmo | % Absenteísmo |    |
| CIRURGIA ODONTOLOGIA      | 616                                      | 264  | 240             | 224        | 224         | 93%         | 0             | 0% |
| CONSULTAS EM ODONTOLOGIA  |  | 352  | 320             | 344        | 344         | 108%        | 13            | 4% |
| <b>TOTAL</b>              | <b>616</b>                               | <b>560</b>   | <b>568</b>      | <b>568</b> | <b>101%</b> | <b>13</b>   | <b>2%</b>     |    |

**ANÁLISE CRÍTICA**

Executamos o total de **568 atendimentos**, correspondente á **101%** da meta contratual no período. Conforme informado para o DRB - Departamento de Rede Básica / Supervisão da Odontologia, desde 16/01/2024 o equipamento "bomba" (sala 34) esteve com problemas técnicos, onde o conserto foi executado em 20/03/2024, executamos 224-93% de cirurgias e 344-108% de consultas. Destacamos que o conserto dos equipamentos é executado pela PMMC/DRB. Informamos que devido a solicitação do ofício DRB/SMS Nº135/2023 , executamos a contratação de 01 profissional Cirurgião Dentista a partir do mês de agosto/2023, o quadro atual de especialista passou de 3 para 4 Cirurgiões Dentistas, aumentando a capacidade em 33% para o serviço de odontologia, conforme descrito em ofício nº 33/2023 UNICA.

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

**4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento**

| CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão |            |         |              |          |                                     | março/2024    |
|---|------------|---------|--------------|----------|-------------------------------------|---------------|
| Ordem   | Data       | Período | Profissional | SIS      | Motivo                              | Ação Tomada   |
| 1   | 04/03/2024 | Tarde   | LuisGrieco   | 353969-1 | Paciente compareceu sem radiografia | reagendamento |

|    |            |       |            |          |   |   |
|----|------------|-------|------------|----------|---|---|
| 2  | 01/03/2024 | Tarde | Felipe     | 68572-1  | Paciente sem sintomatologia, solicitou reagendamento.   | reagendamento                               |
| 3  | 05/03/2024 | Manhã | Guilherme  | 130840-1 | Dx: 440 mg/dL (faz uso de medicamento)  | reagendamento                               |
| 4  | 06/03/2024 | Manhã | Milene     | 223060-1 | PA: 180x90 mm Hg  | reagendamento                               |
| 5  | 14/03/2024 | Manhã | Guilherme  | 346052-1 | Dx: 336 mg/dL (faz uso de medicamento)  | reagendamento                               |
| 6  | 19/03/2024 | Manhã | Guilherme  | 289760-1 | Paciente não tem RX   | encaminha para panorâmica                   |
| 7  | 21/03/2024 | Manhã | Guilherme  | 59952-1  | Paciente está com muita dor no dente indicado e está tomando medicação (e chegou 30 min atrasada) | reagendamento                               |
| 8  | 21/03/2024 | Manhã | Guilherme  | 90668-1  | PA: 190x110 mmHg (faz uso de medicamento)   | reagendamento                               |
| 9  | 22/03/2024 | Manhã | Felipe     | 62974-1  | Paciente com sintomas de dengue.  | reagendamento                               |
| 10 | 26/3/2024  | Manhã | Guilherme  | 346052-1 | Dx: 310 mg/dL (segunda vez)   | encaminhada para endocrino                  |
| 11 | 26/03/2024 | Tarde | LuisGrieco | 319264-1 | Procedimento de alto risco de sequela   | Solicitado tomografia                       |
| 12 | 26/03/2024 | Tarde | LuisGrieco | 224102-1 | Paciente apresenta sinais intra e extra orais de infecção aguda.                                  | Precisão de antimicrobianos e reagendamento |
| 13 | 27/03/2024 | Manhã | Guilherme  | 86344-1  | Paciente com sintomas de dengue.  | reagendamento                               |

### ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de **224 exodontias**. Conforme controle interno, no período houveram o total de 13 suspensões para o procedimento cirúrgico, das quais 5 foram por alteração sistêmica de pressão arterial e glicemia, 2 pacientes com Dengue, 2 pacientes sem radiografia, 2 pacientes com dor e inflamação e 2 solicitaram o reagendamento no dia da consulta.

#### 4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

| FALTAS |            |         |              |          | março/2024  |
|--------|------------|---------|--------------|----------|-------------|
| Ordem  | Data       | Período | Profissional | SIS      | Motivo      |
| 1      | 01/03/2024 | Tarde   | Felipe       | 124246-1 | Falta (15h) |

|    |            |       |             |           |             |
|----|------------|-------|-------------|-----------|-------------|
| 2  | 05/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 113944-1  | Falta (9h)  |
| 3  | 06/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 60540-1   | Falta(10h)  |
| 4  | 06/03/2024 | Tarde | Felipe      | 120265-1  | Falta (15h) |
| 5  | 07/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 124400-1  | Falta (8h)  |
| 6  | 07/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 34609-1   | Falta (9h)  |
| 7  | 07/03/2023 | Manhã | Milene      | 294919-1  | Falta (9h)  |
| 8  | 07/03/2023 | Tarde | Felipe      | 108134-1  | Falta (13h) |
| 9  | 08/03/2024 | Manhã | Milene      | 114602-1  | Falta (8h)  |
| 10 | 08/03/2024 | Manhã | Milene      | 212355-1  | Falta (10h) |
| 11 | 08/03/2024 | Tarde | LuisGreicco | 81043-1   | Falta (14h) |
| 12 | 08/03/2024 | Tarde | LuisGreicco | 117976-1  | Falta (15h) |
| 13 | 08/03/2024 | Tarde | Felipe      | 82370-1   | Falta (13h) |
| 14 | 08/03/2024 | Tarde | Felipe      | 110100-1  | Falta (14h) |
| 15 | 11/03/2024 | Manhã | Milene      | 165969-1  | Falta (8h)  |
| 16 | 11/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 300622-1  | Falta (9h)  |
| 17 | 11/03/2024 | Tarde | Felipe      | 286850-1  | Falta (13h) |
| 18 | 11/03/2024 | Tarde | Felipe      | 201705-1  | Falta (14h) |
| 19 | 11/03/2024 | Tarde | Felipe      | 1067660-1 | Falta (15h) |
| 20 | 12/03/2024 | Tarde | Felipe      | 1089378-1 | Falta (15h) |
| 21 | 13/03/2024 | Tarde | LuisGreicco | 812213-1  | Falta (13h) |
| 22 | 14/03/2024 | Tarde | LuisGreicco | 73699-1   | Falta (14h) |
| 23 | 15/03/2024 | Tarde | Felipe      | 243603-1  | Falta (13h) |
| 24 | 18/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 308505-1  | Falta (10h) |
| 25 | 18/3/2024  | Tarde | LuisGreicco | 389819-1  | Falta (14h) |
| 26 | 18/03/2024 | Tarde | LuisGreicco | 13869-1   | Falta (15h) |
| 27 | 19/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 355426-1  | Falta (8h)  |
| 28 | 19/03/2024 | Manhã | Milene      | 300548-1  | Falta (9h)  |
| 29 | 20/03/2024 | Tarde | Guilherme   | 292571-1  | Falta (13h) |
| 30 | 20/03/2024 | Tarde | Guilherme   | 37587-1   | Falta (14h) |
| 31 | 22/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 351997-1  | Falta (10h) |
| 32 | 22/03/2024 | Manhã | Felipe      | 257286-1  | Falta (8h)  |
| 33 | 22/03/2024 | Tarde | Felipe      | 96167-1   | Falta (14h) |
| 34 | 25/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 223200-1  | Falta (8h)  |
| 35 | 25/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 28512-1   | Falta (9h)  |
| 36 | 25/03/2024 | Manhã | Milene      | 225072-1  | Falta (9h)  |
| 37 | 26/03/2024 | Manhã | Milene      | 223060-1  | Falta (8h)  |
| 38 | 25/03/2024 | Tarde | LuisGreicco | 353969-1  | Falta (14h) |
| 39 | 25/03/2024 | Tarde | LuisGreicco | 292201-1  | Falta (15h) |
| 40 | 26/03/2024 | Manhã | Guilherme   | 214760-1  | Falta (8h)  |

|    |            |       |           |          |             |
|----|------------|-------|-----------|----------|-------------|
| 41 | 27/03/2024 | Tarde | Felipe    | 56056-1  | Falta (14h) |
| 42 | 28/03/2024 | Manhã | Guilherme | 130840-1 | Falta (10h) |
| 43 | 28/03/2024 | Tarde | Milene    | 108883-1 | Falta (15h) |

### ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de **224** exodontias. Conforme controle interno, no período houveram o total de **43** faltas para o procedimento cirúrgico, mesmo após a confirmação do atendimento através de ligação telefônica.

### 4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

| SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL |  |  |                  | março/2024 |              |              |                |     |
|--|--|--|------------------|------------|--------------|--------------|----------------|-----|
| - UNICA Jundiapéba                                   |  |  |                  |            |              |              |                |     |
| ESPECIALIDADES                                       | Atividades Esperadas CG.67.201 8- 10º T.A. | Atividades Esperadas CG.67.201 8- 10º T.A. - 20 dias úteis | Agenda dos Geral | Realiza do | % Realiza do | Absenteí smo | % Absenteí smo |     |
| FISIOTERAPEUTA                                       | 528  | 480  | 468              | 446        | 93%          | 22           | 5%             |     |
| NUTRICIONISTA  | 1ª consulta                                | 110  | 100              | 109        | 97%          | 50           | 46%            |     |
|  | retorno                                    | 167  | 152              | 211        |              | 185          | 26             | 12% |
|  | Grupos educativos                          | 4  | 4                | 4          |              | 4            | 0              | 0%  |
|  | total                                      | 281  | 255              | 324        |              | 248          | 76             | 23% |
| EDUCADOR FÍSICO                                      | 264  | 240  | 241              | 241        | 100%         | 0            | 0%             |     |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1073</b>                                | <b>976</b>   | <b>1033</b>      | <b>935</b> | <b>96%</b>   | <b>174</b>   | <b>17%</b>     |     |

### ANÁLISE CRÍTICA

Informamos que no período executamos o total de **935- 96%** 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 46% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 12% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade. Salientamos que para o atendimento do profissional Fisioterapeuta e Nutricionista seguimos o preconizado pelos conselhos de classe, ou seja, 12 atendimentos diários para os Fisioterapeutas e 13 atendimentos diários para a Nutricionista.



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

#### 4.7 - Tabela – Equipe Multiprofissional – UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

| AMBULATÓRIO UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO |  |   |               |                | março/2024          |                 |                      |            |
|---|--|---|---------------|----------------|---------------------|-----------------|----------------------|------------|
| ESPECIALIDADES                                | Meta CG<br>67.2018 -10ª<br>T.A. Atendimento<br>Fisioterapia -<br>COFFITO | Meta CG<br>67/18-20<br>dias<br>Atendime<br>nto<br>Fisioterapi<br>a -<br>COFFITO | agendad<br>os | realizad<br>os | %<br>realizad<br>os | Absent<br>eísmo | %<br>absenteís<br>mo |            |
| ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais  |  | <b>1760</b>   | <b>1600</b>   | <b>1945</b>    | <b>1605</b>         | 100%            | <b>340</b>           | 17%        |
| NUTRICIONISTA                                 | 1ª Consulta  | <b>110</b>  | <b>100</b>    | <b>92</b>      | <b>52</b>           | 52%             | <b>40</b>            | 43%        |
|   | Retorno  | <b>167</b>  | <b>152</b>    | <b>240</b>     | <b>201</b>          | 132%            | <b>39</b>            | 16%        |
|   | Grupos Educativos  | <b>4</b>  | <b>4</b>      | <b>4</b>       | <b>4</b>            | 100%            | <b>0</b>             | 0%         |
| EDUCADOR FÍSICO                               | Atividade Física/<br>Academia  | <b>180</b>  | <b>164</b>    | <b>162</b>     | <b>162</b>          | 99%             | <b>0</b>             | 0%         |
|   | Atividade Aquática/<br>Hidroginástica                                    | <b>160</b>  | <b>145</b>    | <b>155</b>     | <b>155</b>          | 107%            | <b>0</b>             | 0%         |
| <b>TOTAL</b>                                  |  | <b>2.381</b>  | <b>2.165</b>  | <b>2.598</b>   | <b>2.179</b>        | <b>101%</b>     | <b>419</b>           | <b>16%</b> |

#### 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 1605-100 % atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 253-100% de atendimentos e 04 grupos educativos no período. O atendimento em promoção à saúde - Educador Físico - também apresentou 99% para as atividades de musculação e dança e 107% para as atividades aquáticas, devido aos dias úteis trabalhados. Houve o absenteísmo de 340-17% para o atendimento individual em fisioterapia e 52-52% para o atendimento nutricional - 1ª consulta. Conforme solicitação da SMS houve a desmobilização da unidade em Bras Cubas para o CIAS Centro Integrado de Atendimento à Saúde no período de 04/09/2023 à 15/09/2023 com retomada das atividades em 18/09/2023, onde conforme demonstrado através do ofício nº42/2023 UNICA ocorreram desistências dos atendimentos - reabilitação e promoção à saúde - devido a nova localidade da unidade, impactando na meta contratual geral da unidade.

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

#### 4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

| EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT                      |   |   |                  |             | março/2024  |             |               |
|--|---|---|------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Exames/Procedimentos - SADT                        | Atividades Previstas GC.67/18 -10º T.A. | Atividades esperada CG67.2018-10º T.A - Troca ofício Nº 30/2023; 014/2024; 016/2024 | Agendas os Geral | Realizado   | % Realizado | Absenteísmo | % Absenteísmo |
| MAMOGRAFIA   | 360                                     |   | 437              | 386         | 107%        | 51          | 12%           |
| ELETOENCEFALOGRAMA – EEG                           | 40                                      |   | 57               | 43          | 108%        | 14          | 25%           |
| TESTE ERGOMÉTRICO                                  | 150                                     | 50  | 40               | 22          | 44%         | 18          | 45%           |
| HOLTER   | 80                                      | 40  | 46               | 44          | 110%        | 2           | 4%            |
| MAPA   | 36                                      |   | 40               | 37          | 103%        | 3           | 8%            |
| ELETRCARDIOGRAMA – ECG / com laudo                 | 150                                     | 384   | 417              | 333         | 87%         | 84          | 20%           |
| ECOCARDIOGRAMA                                     | 150                                     | 60  | 77               | 61          | 102%        | 16          | 21%           |
| ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER                       | 150                                     | 349   | 356              | 295         | 85%         | 61          | 17%           |
| ULTRASSONOGRAFIA GERAL                             | 300                                     |   | 368              | 300         | 100%        | 68          | 18%           |
| PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama   | 10                                      | 3   | 2                | 1           | 33%         | 1           | 0%            |
| PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama | 10                                      | 17  | 21               | 17          | 100%        | 4           | 19%           |
| NASOFRIBROLANRINGOSCOPIA                           | 70                                      |   | 70               | 70          | 100%        | 0           | 0%            |
| ESPIROMETRIA                                       | 200                                     |   | 201              | 151         | 76%         | 50          | 0%            |
| ELETRONEUROMIOGRAFIA                               | 100                                     |   | 122              | 94          | 94%         | 28          | 23%           |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>1806</b>                             | <b>2009</b>   | <b>2254</b>      | <b>1854</b> | <b>92%</b>  | <b>400</b>  | <b>18%</b>    |

#### ANÁLISE CRÍTICA

No período era previsto o total de 1.806 exames, porém devido a necessidade de trocas, conforme sinalizado para a SMS/ DRG - Departamento de Regulação e Gestão, executamos o total de 1.854-92% 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

nº16/2024 UNICA) e também realizamos a troca dos exames de HOLTER para ECG (ofício nº 014/2024 UNICA). Conforme comunicado para a Diretoria do DRG/SMS para o exame de espirometria, não foi feita a oferta da grade no mês de fevereiro/2024, devido a problemas de doença do Técnico que executa o exame, a compensação foi executado no período, com cumprimento 151-76% .Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 400-18% de ausências no período.

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

#### 4.9 - Tabela Exames SADT

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

| PRODUÇÃO CG 67.2018- 8º T.A - SADT |   |                 |             | março/2024  |             |               |
|------------------------------------|---|-----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Exames/Procedimentos - SADT        | Atividades Previstas GC.67/18 - 8º T.A. | Agendados Geral | Realizado   | % Realizado | Absenteísmo | % Absenteísmo |
| RAIO X VILA SUISSA                 | 1500                                    | 784             | 608         | 78%         | 176         | 22%           |
| RAIO X JUNDIAPEBA                  | 1500                                    | 1324            | 1087        | 82%         | 237         | 18%           |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>3000</b>                             | <b>2108</b>     | <b>1695</b> | <b>80%</b>  | <b>413</b>  | <b>20%</b>    |

#### 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 440-76% de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 1087-72% de exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo 20% para a UBS Vila Suíssa e 18% para a UBS Jundiapéba.

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

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

## 5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA

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

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

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

### Unica Jundiapéba

| CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA |             |                  |                              |   |                | março/2024                      |
|--|-------------|------------------|------------------------------|---|----------------|---------------------------------|
| DATA DA OCORRÊNCIA                                     | SOLICITANTE | OCORRÊNCIA       | HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS | DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO | INFORMADO PARA | DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO |
| 13/03/2024   | Pablo       | queda do sistema | 08:00                        | 12:00                                     | Robson         |                                 |
| 14/03/2024   | Pablo       | queda do sistema | 08:00                        | 12:00                                     | Andre          |                                 |
| 27/03/2024   | Pablo       | queda do sistema | 08:00                        | 12:00                                     | Andre          |                                 |

### Unica Fisioterapia

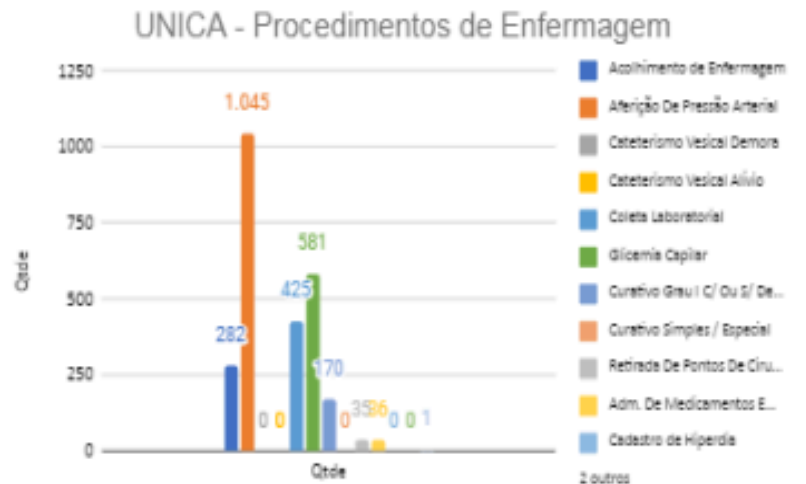
| CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA |             |                                   |                              |   | março/2024     |                                 |
|--|-------------|-----------------------------------|------------------------------|---|----------------|---------------------------------|
| DATA DA OCORRÊNCIA                                       | SOLICITANTE | OCORRÊNCIA                        | HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS | DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO | INFORMADO PARA | DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO |
| 14/03/2024   | Ailton      | Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT | 14H00                        | sem previsão                              | Robson SMS     | 15/03/2024 08H00                |
| 20/03/2024   | Ailton      | Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT | 08H33                        | sem previsão                              | Robson SMS     | 20/03/2024 09H10                |

## 6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

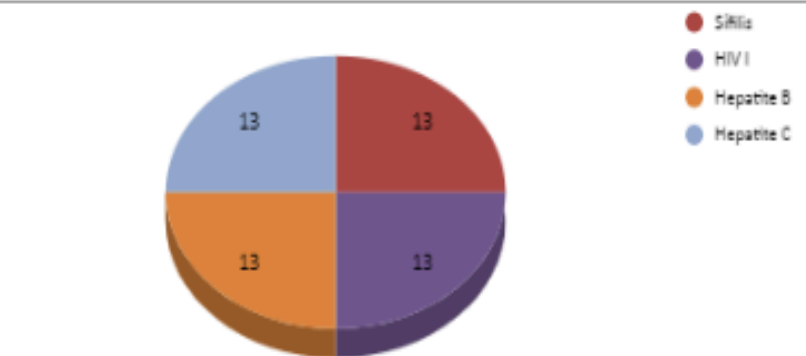
Com Intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

**UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial**

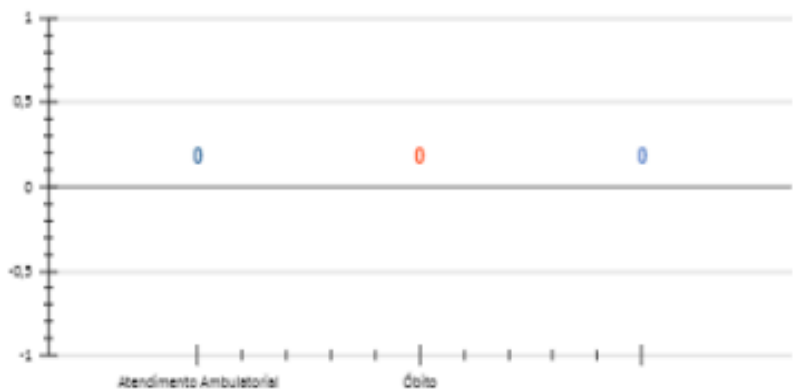
| UNICA - Procedimentos de Enfermagem                          | Qtde        |
|--|-------------|
| Acolhimento de Enfermagem                                    | 282         |
| Aferição De Pressão Arterial                                 | 1.045       |
| Cateterismo Vesical Demora                                   | 0           |
| Cateterismo Vesical Alívio                                   | 0           |
| Coleta Laboratorial  | 425         |
| Glicemia Capilar   | 581         |
| Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento                        | 170         |
| Curativo Simples / Especial                                  | 0           |
| Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)       | 35          |
| Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente) | 36          |
| Cadastro de Hipertdia  | 0           |
| Inalação / Nebulização                                       | 0           |
| Remoção de ambulância  | 1           |
| <b>Total</b>   | <b>2575</b> |



| UNICA - Registro de Teste Rápido | Qtde      |
|----------------------------------|-----------|
| Teste rápido de gravidez         | 0         |
| Sífilis                          | 13        |
| Sífilis Gestante                 | 0         |
| HIV I                            | 13        |
| HIV I Gestante                   | 0         |
| Hepatite B                       | 13        |
| Hepatite C                       | 13        |
| <b>Total</b>                     | <b>52</b> |



| Encaminhamento / Regulação Oncologia  | Qtde     |
|---------------------------------------|----------|
| Encaminhamento Enfermagem / Oncologia | 2        |
| <b>Total</b>                          | <b>0</b> |



| Comissão de Revisão de Óbitos | Qtde     |
|-------------------------------|----------|
| Atendimento Ambulatorial      | 0        |
| Óbito                         | 0        |
| <b>Total</b>                  | <b>0</b> |

Fonte de Dados Mvsigss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

**ANÁLISE CRÍTICA**

Executamos o total de 2213 procedimentos de enfermagem no período. Dos testes rápidos realizados não encaminhamos nenhum paciente para tratamento, pois todos realizados deram resultados não reagentes e todos os exames foram realizados em paciente pré operatórios de vasectomia.

Tivemos no período 2 encaminhamento9s para rede Hebe Camargo, ambas pacientes realizaram Cre biópsia( biópsia de nódulo mamário) e tiveram como diagnóstico CA de mama.

Tivemos 1 solicitação de remoção via SAMU no período, de paciente que veio para consulta com pneumologista, onde o especialista solicitou remoção do paciente por sepse.



| UNICA - Curativo Crônicos - 2ª a 6ª feira          | Realizados |
|--|------------|
| Total de Curativo - Procedimento BOTA UNNA         | 164        |
| Total de Curativo - Procedimento Outras Coberturas | 6          |
| <b>Total de Curativo</b>                           | <b>170</b> |

**ANÁLISE CRÍTICA**

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

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

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

No mês de Março/2024, não houve entrega do certificado de Conclusão de Tratamento, porém, tivemos a cicatrização parcial de uma lesão, paciente O.S, 81 anos, foi admitida na Linha de Cuidado em 11/2023, apresenta lesão em Região Maeolar Esquerda, foi encaminhada para tratamento de Espuma em 02/2024, onde auxiliou no processo de evolução da lesão, foi suspenso a Bota de Unna pelo médico vascular e orientado uso de meia elástica, paciente segue aguardando exme de Doppler Venoso para recebimento de alta por cicatrização, orientamos a retornar no próximo mês para reavaliação e entrega do Certificado. Segue abaixo o relatório fotográfico da evolução das Lesões.



Início do Tratamento 11/2023



dezembro 2023



janeiro.24



fevereiro.24



março.24



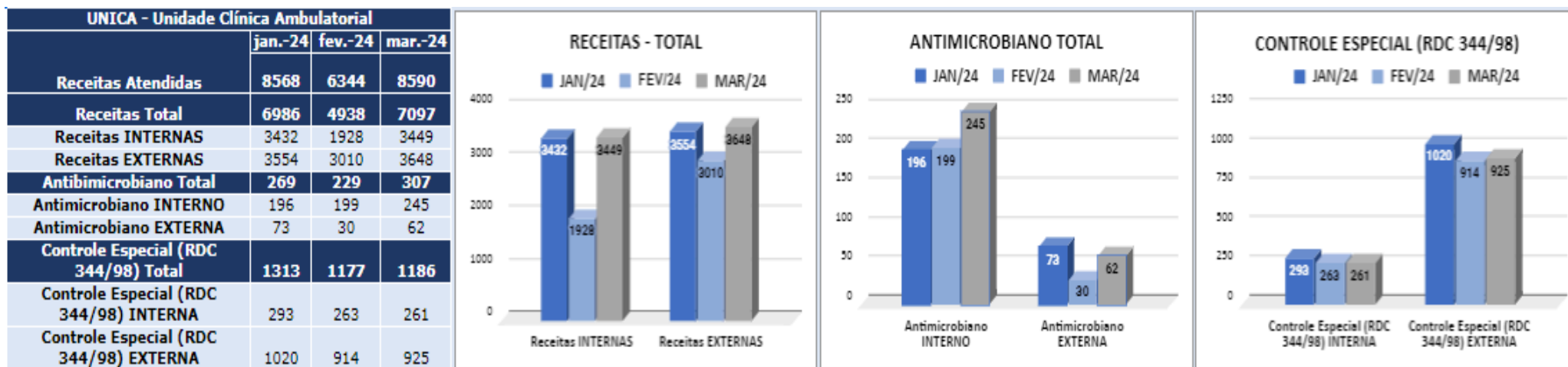
modelo do certificado



## 7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O Setor de Dispensação de Medicamentos na UNICA Jundiapéba dispensação de medicamentos mediante a apresentação de receita médica aos usuários atendidos na unidade e/ou usuários oriundos de outros serviços de saúde. Abaixo o quadro demonstrativo do quantitativo de receitas atendidas no mês de Março/2024:

### Unica Jundiapéba



### ANÁLISE CRÍTICA - MARÇO 2024

**Receitas atendidas na Unidade:** Ao analisarmos a quantidade de receitas atendidas, podemos verificar que tivemos um aumento no número de pacientes atendidos em nossa Unidade, em comparação ao mês anterior (Fevereiro). Este aumento é perceptível pois no mês em análise tivemos mais dias letivos que o mês anterior, mesmo ocorrendo a falta de alguns medicamentos pelo almoxarifado da Prefeitura.

**Receitas total:** Ao verificarmos o mês em análise, podemos observar que tivemos um grande aumento no número de pacientes atendidos. Este aumento ocorreu pois tivemos mais dias letivos que o mês anterior.

**Receitas de antimicrobiano:** Se analisarmos com o mês anterior (Fevereiro/2024) podemos perceber que o número de receitas atendidas teve um aumento em sua quantidade. Isso ocorreu devido ao aumento de atendimento

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

### APONTAMENTOS ALMOXARIFADO - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

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

### UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

#### 8. INDICADORES DE QUALIDADE

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

| Taxa de Satisfação de Usuários                            | Total | META | % Satisfação   |
|---|-------|------|----------------|
| Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço | 121   | ≥80% | 91,7%          |
| Nº de usuários satisfeitos na unidade                     | 111   |      |                |
| Taxa de Altas Ambulatoriais                               | Total | META | % Altas        |
| Nº de consultas médicas realizadas                        | 3.041 | >15% | 16%            |
| Nº de altas ambulatoriais                                 | 482   |      |                |
| Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas                 | Total | META | % Absenteísmo  |
| Nº de consultas médicas agendadas                         | 3.537 | <25% | 14%            |
| Nº de faltosos em consultas                               | 496   |      |                |
| Cancelamento de Cirurgia                                  | Total | META | % Cancelamento |
| Total de Cirurgias Agendadas                              | 383   | <5%  | 0,5%           |
| Total de Cirurgias Canceladas                             | 2     |      |                |

#### ANÁLISE CRÍTICA

Salientamos que a unidade continua empenhada na oferta de pesquisa de satisfação para usuário, onde no período obtivemos 91,7% de usuários satisfeitos na unidade. No mês de março de 2024 a unidade teve 02 suspensões de procedimentos, na especialidade de cirurgia geral sendo 01 usuário no momento do procedimento sem indicação e o outro usuário suspenso devido HD: dengue.

## 9. SERVIÇO CALL CENTER

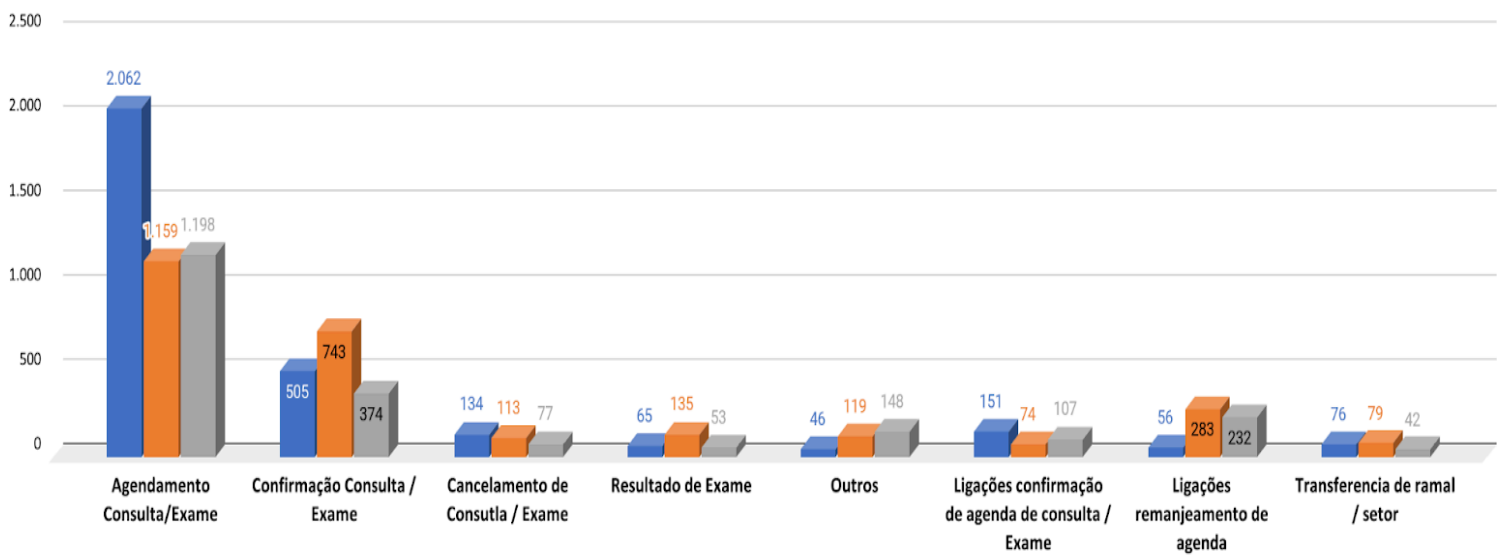
### 9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

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



Quantitativo Geral - Produção Call Center

JANEIRO/2024    FEVEREIRO/2024    MARÇO/2024



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

| DADOS CALL CENTER                                   |   |                |              |                 |
|---|---|----------------|--------------|-----------------|
| QUANTITATIVO GERAL                                  |   |                |              |                 |
| Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA | janeiro/2024  | fevereiro/2024 | março/2024   | (%) mês vigente |
| Agendamento Consulta/Exame                          | 2.062   | 1.159          | 1.198        | 53%             |
| Confirmação Consulta / Exame                        | 505   | 743            | 374          | 16%             |
| Cancelamento de Consulta / Exame                    | 134   | 113            | 77           | 3%              |
| Resultado de Exame                                  | 65  | 135            | 53           | 2%              |
| Outros  | 46  | 119            | 148          | 6%              |
| Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame  | 151   | 74             | 107          | 5%              |
| Ligações remanejamento de agenda                    | 56  | 283            | 232          | 10%             |
| Transferência de ramal / setor                      | 76  | 79             | 42           | 2%              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3.095</b>  | <b>2.705</b>   | <b>2.231</b> |                 |
| <b>ANÁLISE CRÍTICA</b>                              | Conforme controle interno, recebemos o total de 2.231 ligações, onde 53% foi para o agendamento de consultas e exames e 16% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: transferência setor, resultado de exames, cancelamento de consultas e exames e etc. |                |              |                 |

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

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

## 10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA

- PESQUISA DE OPINIÃO** : Ressaltamos que a unidade está empenhada no incentivo e oferta do formulário de pesquisa de satisfação para o usuário/ acompanhante, porém não ocorre a devolução por parte do usuário/familiar, visto que há o controle interno da unidade,

ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão.

- OUVIDORIA :** A Ouvidoria da Saúde é um atendimento especializado da Ouvidoria Geral e um importante instrumento de avaliação da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS – Sistema Único de Saúde. Demonstrado no quadro abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através da Central de Atendimento – 156.

### MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

#### UNICA Jundiapéba

#### UNICA Fisioterapia

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

## FAÇA SUAS SUGESTÕES

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

Data: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_  
Sexo: F  M  Idade: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_  
Bairro: \_\_\_\_\_ SIS: \_\_\_\_\_

### SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

### ATENDIMENTO

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

### ATENDIMENTO

|           |       |     |         |      |
|-----------|-------|-----|---------|------|
| Agilidade | Ótimo | Bom | Regular | Ruim |
| Educação  | Ótimo | Bom | Regular | Ruim |
| Atenção   | Ótimo | Bom | Regular | Ruim |

### SUGESTÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### ELOGIOS

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### RECLAMAÇÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SIS SECRETARIA DE SAÚDE PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

### ATENDIMENTO

|           |       |     |         |      |
|-----------|-------|-----|---------|------|
| Agilidade | Ótimo | Bom | Regular | Ruim |
| Educação  | Ótimo | Bom | Regular | Ruim |
| Atenção   | Ótimo | Bom | Regular | Ruim |

### SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Data: / /

Nome: \_\_\_\_\_

Sexo: F  M  Idade: \_\_ Telefone: ( ) \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_ SIS: \_\_\_\_\_

### SUGESTÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CEJAM UNICA UNICAP MOGI DAS CRUZES



**9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria**

**UNICA Jundiapéba**

**Pesquisa de Satisfação de Usuários**

**SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão**

**UNICA JUNDIAPEBA**

**Março/2024**

| Seq. | DATA           | Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão / Elogio) | Nome do Usuário              | Relato do Usuário  | Ação  |
|------|----------------|---|------------------------------|--|---|
| 1    | 06/03/2024     | Elogio  | Cristina de Campos Santos    | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 2    | 06/03/2024     | Elogio  | Judite Sousa                 | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 15/03/2024-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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm  |
| 3    | Sem Informação | Elogio  | Girlane                      | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 4    | Sem Informação | Elogio  | Meiry de Almeida Lino Araujo | Elogios: Equipe excelente do Dr. Gustavo e todos   | 15/03/2024-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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm  |



|    |                |            |                                 |   |   |
|----|----------------|------------|---------------------------------|---|---|
| 5  | 12/03/2024     | Elogio     | Clovis Araujo da Silva          | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações  | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 6  | 01/03/2024     | Elogio     | Julia Messias de Jesus Vitorino | Elogios: Quero elogiar a funcionária Socorro, muita atenciosa educada, e humana, preocupada com os pacientes. Elogio também a Tec. Enfermagem Ivete, muito educada, prestativa, atenciosa. Médico Dr. Jerônimo, muito educado e atencioso. Parabéns, Deus Abençoe | 15/03/2024- O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm             |
| 7  | 06/03/2024     | Elogio     | Paulo Ento                      | Elogios: Agradeço sempre pela educação, atenção de todos principalmente a equipe da enfermagem. Continuem sempre assim. Obrigado!   | 15/03/2024- O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm             |
| 8  | 06/03/2024     | Elogio     | Rosa Gonçalves Pinto            | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações  | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 9  | 06/03/2024     | Elogio     | Wallison Soares                 | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações  | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 10 | 06/03/2024     | Elogio     | Ana Claudia Picolomini          | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações  | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 11 | Sem Informação | Elogio     | Maria Cristina Campos Vaz       | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações  | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 12 | 07/03/2024     | Reclamação | Jaime Salturato                 | Reclamações: Demora em chamar para fazer doppler das pernas, sou operado de uma das pernas e o Dr. Gustavo pediu o exame pois as pernas estão inchando muito.   | 15/03/2024- Informo que devido à alta demanda e as limitação de vagas disponíveis temos uma fila de espera para os exames e consultas agendadas na unidade. No entanto, dentro das  |

|    |                |        |                        |  |  |
|----|----------------|--------|------------------------|--|--|
|    |                |        |                        |  | possibilidades, a equipe se esforça para reduzir o tempo de espera realizando ligações para confirmação de agenda em busca de colocar outro paciente no lugar de uma possível desistência. Att. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm   |
| 13 | Sem Informação | Elogio | Sem Informação         | Elogios: Ótimo Reclamações: Demora muito para o retorno.   | 15/03/2024-O elogio será repassado para todos os profissionais.Reclamação: Informo que devido à alta demanda e as limitação de vagas disponíveis temos uma fila de espera para os exames e consultas agendadas na unidade. No entanto, dentro das possibilidades, a equipe se esforça para reduzir o tempo de espera realizando ligações para confirmação de agenda em busca de colocar outro paciente no lugar de uma possível desistência. Att. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 14 | 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 | 15/03/2024-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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm   |
| 15 | 18/03/2024     | Elogio | Patricia Souza Santos  | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm   |
| 16 | 18/03/2024     | Elogio | Rafael Fernandes       | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm   |
| 17 | Sem Informação | Elogio | Deusdete Brito Silva   | Sugestões: Não tenho que reclamar. Elogios: Aqui é muito bom, ótimo mesmo.   | 01/04/2024- O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm  |
| 18 | 05/03/2024     | Elogio | Antonio Costa Silveira | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 15/03/2024-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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm  |
| 19 | 12/03/2024     | Elogio | Tamilles Bispo Costa | Estão todos de parabéns nota mil. Nenhuma reclamação   | 15/03/2024- O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm             |
| 20 | 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 | 15/03/2024-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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm  |
| 21 | Sem Informação | Elogio | Sem Informação       | Elogios: Ótimos  | 15/03/2024-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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm  |
| 22 | 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 | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 23 | 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 | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 24 | 14/03          | Elogio | Elenisval            | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 25 | 15/03          | Elogio | Zilma                | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |

|    |                |            |                               |  |   |
|----|----------------|------------|-------------------------------|--|---|
| 26 | Sem Informação | Elogio     | Salvador Paulino da Silva     | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações   | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm         |
| 27 | 06/03/2024     | Elogio     | José Constancio               | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações   | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm         |
| 28 | 06/03/2024     | Elogio     | Ana Maria de Macedo Alves     | Elogios: Permaneça assim.<br>Reclamações: Nenhuma  | 15/03/2024- O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm                     |
| 29 | Sem Informação | Elogio     | Ohori Takamoto                | Elogios: Segurança Bom   | 15/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm         |
| 30 | Sem Informação | Elogio     | Renata Palacio                | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações   | 20/03/2024- 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. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm         |
| 31 | 14/03/2024     | Reclamação | Luiz Carlos Tavares           | Reclamações: Péssimo Atendimento. A recepcionista do 1º andar que agenda retorno, muito grosseira, o tempo inteiro reclamando do serviço, sem nem olhar para o usuário, falando alto e não respondendo | 20/03/2024- A reclamação será repassada para a profissional responsável. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Daiene Fernandes de Oliveira - Aux. Tec. Adm |
| 32 | 14/03/2024     | Elogio     | INALDA BARBOSA DOS REIS       | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações   | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.                    |
| 33 | 14/03/2024     | Elogio     | APARECIDA DE OLIVEIRA PEREIRA | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações   | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.                    |

|    |            |            |                         |  |  |
|----|------------|------------|-------------------------|--|--|
| 34 | 14/03/2024 | Elogio     | NADIA                   | Obrigada a vocês.  | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 35 | 14/03/2024 | Elogio     | AMARILDO CARMOSO        | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 36 | 14/03/2024 | Elogio     | IRENE BERNARDES         | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 37 | 14/03/2024 | Elogio     | MARTA APARECIDA CANDIDA | Enfermeiro João uma benção de pessoa. Atendimento excelente.   | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 38 | 14/03/2024 | Elogio     | ROSA ROON               | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 39 | 14/03/2024 | Elogio     | BRENO DE CUNHA BRANCO   | Gratidão.  | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 40 | 06/03/2024 | Elogio     | GISELE SILVA KWKUEKO    | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |
| 41 | 14/03/2024 | Reclamação | ELLEN CRISTINA DIAS     | O atendimento poderia ser mais rápido  | 20/03/2024-10/08/2022 - Informo que os médicos atendem 04 pacientes por bloco de horário. Os mesmos se esforçam para que não haja atraso, porém algumas consultas demandam mais  |

|    |            |        |                              |  |   |
|----|------------|--------|------------------------------|--|---|
|    |            |        |                              |  | tempo para o atendimento devido a complexidade do quadro clínico de cada paciente. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.   |
| 42 | 14/03/2024 | Elogio | LUCINEIA SANTOS              | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.   |
| 43 | 14/03/2024 | Elogio | SANDRA LUCIA DOS SANTOS RAUL | Meus parabéns.   | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |
| 44 | 14/03/2024 | Elogio | ELICIBETH APARECIDA          | O UNICA é ótimo.A todos, principalmente à equipe do Dr Rodrigo Gil.  | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.   |
| 45 | 06/03/2024 | Elogio | Hogeni                       | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 46 | 06/03/2024 | Elogio | Nelson Laerte de Miranda     | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |
| 47 | 06/03/2024 | Elogio | Sem informação               | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |
| 48 | 06/03/2024 | Elogio | Maria Aparecida              | Bom local a ser atendido.  | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |



|    |            |        |                         |  |  |
|----|------------|--------|-------------------------|--|--|
| 49 | 06/03/2024 | Elogio | Maria Aparecida Vidal   | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 50 | 06/03/2024 | Elogio | Sem informação          | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 51 | 06/03/2024 | Elogio | Jacqueline do C.        | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |
| 52 | 06/03/2024 | Elogio | Sem informação          | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |
| 53 | 06/03/2024 | Elogio | Mateus de Souza Toledo  | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 54 | 19/03/2024 | Elogio | Marcos Eça Ribeiro      | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 55 | 19/03/2024 | Elogio | Vanessa Cristine        | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 56 | 19/03/2024 | Elogio | Jurema Aparecida Mendes | Equipe excelente, atendimento ótimo  | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |

|    |            |        |                          |  |  |
|----|------------|--------|--------------------------|--|--|
| 57 | 19/03/2024 | Elogio | Aguinaldo Israel Pedro   | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |
| 58 | 19/03/2024 | Elogio | Valter                   | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 59 | 18/03/2024 | Elogio | Celia Ferreira da Silva  | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 60 | 19/03/2024 | Elogio | Amanda                   | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 61 | 19/03/2024 | Elogio | Priscila dos Santos      | Ótimo atendimento  | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 62 | 19/03/2024 | Elogio | Paula Tadeu Fagundes     | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 63 | 19/03/2024 | Elogio | Vinicius Juvenal Pedroso | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 64 | 19/03/2024 | Elogio | Irene Maria Francisco    | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |

|    |            |        |                                 |  |  |
|----|------------|--------|---------------------------------|--|--|
| 65 | 19/03/2024 | Elogio | Sem informação                  | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 66 | 19/03/2024 | Elogio | Sem informação                  | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 67 | 17/03/2024 | Elogio | SONIA APARECIDA M DA COSTA      | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 68 | 19/03/2024 | Elogio | DANIELA DA SILVA                | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 69 | 19/03/2024 | Elogio | MARIA APARECIDA D DE COSTA LEAL | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 70 | 19/03/2024 | Elogio | MILENA REGINA DE FARIA          | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 71 | 19/03/2024 | Elogio | HELENA DOS S. COSTA             | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 72 | 19/03/2024 | Elogio | MARIA APARECIDA C ARAUJO        | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |

|    |            |        |                              |  |  |
|----|------------|--------|------------------------------|--|--|
| 73 | 17/03/2024 | Elogio | ANTONIO DE JESUS             | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 74 | 19/03/2024 | Elogio | JULIE HELEN DE LIMA FERNANDO | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 75 | 19/03/2024 | Elogio | ELISABETE R.L. SANTOS        | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |
| 76 | 18/03/2024 | Elogio | MICHELE C.E.S.OLIVEIRA       | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 77 | 19/03/2024 | Elogio | ANDREIA GONÇALVES DA SILVA   | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 78 | 19/03/2024 | Elogio | SEM INFORMAÇÃO               | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |
| 79 | 19/03/2024 | Elogio | PEDRO SOUZA                  | Agilidade no atendimento, gosto muito  | 20/03/2024- Agradecemos o elogio, iremos repassar para a equipe.   |
| 80 | 19/03/2024 | Elogio | REGINA J. DE SOUZA           | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |

|    |            |        |                                 |  |  |
|----|------------|--------|---------------------------------|--|--|
| 81 | 19/03/2024 | Elogio | MARIA                           | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 82 | 19/03/2024 | Elogio | SIMONE APARECIDA P. R.          | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 83 | 08/03/2024 | Elogio | MARIA LENI L. DE OLIVEIRA GOMES | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 84 | 08/03/2024 | Elogio | SEM INFORMAÇÃO                  | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 85 | 08/03/2024 | Elogio | MARIA DAS DORES OLIVEIRA        | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 86 | 08/03/2024 | Elogio | MARLENE DE O. CORREA            | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 87 | 08/03/2024 | Elogio | JOAO MARTINS DIAS               | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 88 | 08/03/2024 | Elogio | JOSE MARTINHO DOS SANTOS        | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |



|    |            |        |                       |  |  |
|----|------------|--------|-----------------------|--|--|
| 89 | 08/03/2024 | Elogio | ZILDA M.SOARES        | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 90 | 08/03/2024 | Elogio | SEM INFORMAÇÃO        | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 91 | 08/03/2024 | Elogio | ALICE DE MATOS SOUSA  | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 92 | 08/03/2024 | Elogio | KATIA LASCO           | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 93 | 08/03/2024 | Elogio | REGIS P               | Segurança bom, todos muito educados  | 20/03/2024- Agradecemos o elogio, iremos repassar para a equipe.   |
| 94 | 08/03/2024 | Elogio | CLAUDIA MAYUMI KIMURA | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 95 | 08/03/2024 | Elogio | VALDIR SANTOS         | Unica melhor de muitas, tudo é bom   | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 96 | 08/03/2024 | Elogio | SEM INFORMAÇÃO        | Cada vez melhor o atendimento, estão de parabéns   | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |



|     |            |        |                                  |  |  |
|-----|------------|--------|----------------------------------|--|--|
| 97  | 08/03/2024 | Elogio | APARECIDA PAIMONE                | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 98  | 08/03/2024 | Elogio | JOSE V.                          | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 99  | 08/03/2024 | Elogio | ANA MARIA NORONHA                | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 100 | 08/03/2024 | Elogio | Leoridia Maria do Socorro Morais | Todos são excelente  | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 101 | 08/03/2024 | Elogio | Maria das Graças Silva           | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024- 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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm. |
| 102 | 08/03/2024 | Elogio | José Santos                      | Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações | 20/03/2024-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. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.  |

| OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA |                     |            |   | março/2024  |
|-------------------------------------|---------------------|------------|---|---|
|                                     | Número da Ouvidoria | Tipo       | Descrição da Ouvidoria  | Resposta  |
| 1                                   | #387014             | elogio     | requerente elogia funcionária que estava no setor de exames Caliane que foi muito educada e prestativa , as outras meninas que ela não pegou o nome são todas muito atenciosas e prestativas . por volta das 09h  | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att.Sheila Cristina - ATA  |
| 2                                   | #387998             | reclamação | A requerente reclama com relação ao atendimento telefônico do agendamento do unica de Jundiapéba, a requerente relata que demoram pra atender e quando atendo desligam na sua cara, ultima vez que o fato aconteceu foi no dia 23/02. a mesma precisa trocar receita de medicamento controlado. | Olá, bom dia. Realizei algumas tentativas para realizar o agendamento da consulta, porém o único telefone cadastrado está desligado. Informo que a nossa unidade disponibiliza de um serviço de Call Center, onde temos 04 funcionárias que são destinadas à prestar apenas o atendimento telefônico. Oriento ao usuário ligar nos telefones 4798-6950, 4798-6952 ou 4798-6933. - Ressalto que quando ocorre oscilação no sistema, mas nossas linhas telefônicas também são afetadas, entretanto, neste dia temos registros dos atendimentos realizados normalmente. Att. Sheila Cristina - ATA |
| 3                                   | #387940             | elogio     | Requerente gostaria de elogiar a atendente Kesia do Única de Jundiapéba ,informa que a mesma é atenciosa ,educada ,gentil e muito simpática .   | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA   |

|   |         |            |  |   |
|---|---------|------------|--|---|
| 4 | #388647 | reclamação | O Requerente relata que a mãe passou na UNICA de Jundiapéba com neurologista e foi encaminhada para exames onde todos estão feitos, porém não consegue retorno com o especialista desde de 01/23 ,pede providências ,informaram que teria aguardar contato da unidade mas nada até o momento .   | Olá, informo o agendamento da consulta com o neurologista para o dia 12/03/2024 às 14:00hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA   |
| 5 | #388709 | reclamação | Requerente relata que hoje dia 27/02/2024 tinha uma consulta agendada com Neurologista Doutor Nicea na Unica Jundiapéba as 09:00 da manhã e 08:15 já estava a caminho da Unica, quando sua mãe ligou para requerente avisando que a consulta tinha sido cancelada mas não tinha passado o dia de quando será remarcada a consulta.<br>A requerente reclama que quando ligaram agendando a consulta, ligaram para a requerente e agora para cancelar a consulta ligaram para sua mãe e como não mora com ela fica difícil delas se comunicarem e quando foi avisada já estava no meio do caminho.<br>Reclama também da funcionária Leticia da Recepção da Unica, porque alega que ligou na Unica para se informar de quando seria remarcada a consulta e a funcionária falou que não sabia e fez pouco caso com a requerente. | Olá, boa tarde! Informo que em caso de qualquer imprevisto nas agendas, nossa equipe entrará em contato para comunicar os pacientes - portanto, ligaremos nos telefones cadastrados no sistema, sendo próprio ou para recado. Além disso, comunico que a consulta já foi reagendada para o dia 13/03/2024 às 09:00hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA   |
| 6 | #389370 | reclamação | solicitante reclama do médico dr. mateus armando endocrinologista do única. informa que acompanhou sua mãe paciente , a consulta estava agendada para as 7h porém o médico chegou somente após as 8h, reclama ainda que foi muito grosseiro e estúpido com sua mãe, a mesma já não escuta muito bem e quando o médico solicitou que se levantasse sua mãe não ouviu e perguntou o que o médico havia falado, quando o profissional disse "para que você vem no médico? para que nós vamos ao médico? não é para ser examinada, você precisa levantar para eu te examinar". a reclamante respondeu e disse para não falar assim com sua mãe, o médico ainda retrucou e novamente a reclamante pediu para que não falasse de forma grosseira com a sua mãe. o médico além de atender   | Boa tarde! Lamentamos o ocorrido, iremos notificar e ressaltar com o profissional a necessidade de manter um atendimento com cordialidade a todos os usuários. Referente ao horário, comunicaremos também a importância de avisar a chefia imediata da unidade quando houver algum imprevisto no percurso que pode acarretar atrasos nos atendimentos, para que possamos avisar os pacientes com brevidade. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança. Att. Sheila Cristina - ATA |

|    |         |            |   |   |
|----|---------|------------|---|---|
|    |         |            | com mais de 1h de atraso ainda é grosseiro e bruto.   |   |
| 7  | #389636 | elogio     | A requerente elogia a funcionária Nicole que dá aulas de hidroginástica, ela é uma excelente profissional e é muito prestativa e educada , sempre diversifica os treinos .  | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA   |
| 8  | #389637 | elogio     | A requerente elogia a funcionária Nicole que dá aulas de hidroginástica, ela dá a aula em bom tom , muito prestativa e excelente profissional .   | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA   |
| 9  | #389986 | elogio     | A requerente elogia o excelente atendimento no unica de jundiapéba, funcionários ana luíza, thaís, juliana, joão, e toda equipe de enfermagem, funcionárias sandra, dilma e dr gustavo. relata que sempre foi bem atendida no local.  | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para os profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA  |
| 10 | #387846 | reclamação | A requerente reclama do Doutor Michel(crm 78933)- Neurologista que atende na Unica Jundiapéba.<br>Segundo a requerente, o Doutor Michel se negou a fornecer o laudo para seu enteado, Luidhy Rodrigues Ferrarez Pequeno, data de nascimento 30/11/2007, que é PCD e ele precisa do laudo para refazer a matrícula na escola e serve para muitas coisas que ele precisa.<br>O Requerente relata que chegou a mostrar os dois Cid F-791 E Cid F 819 da consulta anterior com outro médico, para o doutor Michel e mesmo assim ele não forneceu o laudo.<br>Pede-se providências.<br>Telefone contato:1196291-5288 | Informo que estou realizando tentativas de contato com o responsável pelo paciente desde segunda-feira, porém os telefones cadastrados estão na caixa postal. A consulta estava agendada para o dia 11/03/2024 - porém, por falta de contato foi necessário o cancelamento do agendamento. Seguirei na tentativa semana que vem. - Referente ao laudo, é conduta médica verificar o histórico do paciente e avaliar a coerência da emissão do documento. Ressalto que o paciente passou com o Dr Niceas - neurologista. |

|    |         |            |   |  |
|----|---------|------------|---|--|
| 11 | #390752 | elogio     | O requerente elogia a enfermeira Ivete e a funcionária socorro da recepção do unica jundiapéba. relata que hoje dia 01/03/2024 foi muito bem atendida por elas.   | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para as profissionais mencionadas. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA   |
| 12 | #391260 | reclamação | Sou Elisangela Cabral Bezerra residente de Brás Cubas em Mogi das Cruzes, tenho uma filha Luiza Cabral Vaz com 3 anos de idade, com atraso de fala, investigando autismo pelo Caps infantil, feito encaminhamento para fonoaudióloga em 09/08/22 pela UBS de Brás Cubas em outubro de 2023 ela passou por avaliação da fonoaudiologia no ÚNICA de Jundiapéba foi constatado pela Dr Carla Manga, atraso de fala sendo necessário e solicitado pela mesma Terapia para correção do atraso na fala, porém estamos em Março de 2024 e ainda não consegui vaga para tratamento da minha filha já fui várias vezes no Única de Jundiapéba e sou sempre informada que a fila de espera é grande. No Caps de Mogi das Cruzes foi solicitado um exame de Audiometria Tonal Limiar pela Dr Janete em 26/09/2023 e também não temos notícias sobre esse agendamento também. Gostaria de saber como está a demanda de profissionais da fonoaudiologia na nossa cidade e gostaria de saber se no nosso município tem esse exame de Audiometria, são quase 2 anos na fila aguardando atendimento para uma criança que pode ter riscos de desenvolvimento por descontinuidade do tratamento adequado que não está sendo oferecido pelo município. | Olá, boa tarde! Informo que já finalizamos a nossa lista de espera do ano passado, provavelmente não conseguimos contato com o responsável pelo paciente. Entretanto, informo o agendamento da consulta de retorno com a fonoaudióloga para o dia 21/03/2024 às 11:00hrs. Referente a Audiometria, oriento a buscar informações na secretaria da saúde. Att. Sheila Cristina - ATA |
| 13 | #391945 | elogio     | Requerente gostaria de elogiar a funcionária Thais do Única de Jundiapéba ,relata que é muito atenciosa ,prestativa, a atendeu muito bem.   | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA  |

|    |         |            |  |   |
|----|---------|------------|--|---|
| 14 | #392021 | elogio     | A requerente elogia o atendimento da funcionária Sheila, relata que a mesma é muito atenciosa e prestativa.  | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA   |
| 15 | #392293 | reclamação | <p>Estou há 2 dias ligando na Única de Jundiapéba, para marcar retorno com neuro pro meu filho(especial) para entrega de exame. Ligo nos 3 números que me deram ninguém atende.</p> <p>Liguei na secretaria da saúde, ninguém atende tb. Isso é um desrespeito.</p> <p>No 160 a atendente me disse que tenho que ir lá pessoalmente, se eles me atenderem. Me deram a porcaria do número para que então.</p> <p>Tenho q sair do Jd Layr, e ir arrastando meu filho nesse sol abençoado?? Pegar 2 ônibus. Só pq os bonitos não atendem o telefone????</p> <p>Isso é uma palhaçada. Sou uma cidadã que tem seus impostos em dia. Então eu exigi mais respeito comigo, e principalmente com meu filho!!!!!!!!!!!!</p> | <p>Olá, boa tarde. Informo que a nossa unidade disponibiliza de um serviço de Call Center, onde temos 04 funcionárias que são destinadas à prestar apenas o atendimento telefônico das 08:00hrs às 17:00hrs, resultando na ausência de reclamações sobre a indisponibilidade do contato telefônico. Portanto, realizamos o agendamento da consulta para o dia 26/03/2024 às 14:00hrs na UNICA Jundiapéba com o neurologista - Dr. Niceas.</p> <p>Att. Sheila Cristina - ATA</p> |
| 16 | #392550 | elogio     | O requerente elogia o atendimento da funcionária Thaís do unica de jundiapéba, relata que foi atendido com dignidade e muito carinho pela funcionária.   | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA   |



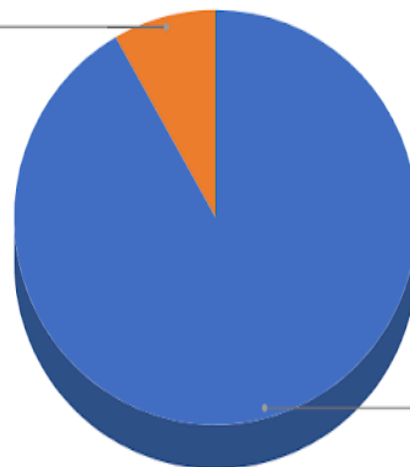
|    |         |        |   |  |
|----|---------|--------|---|--|
| 17 | #392721 | elogio | <p>Gostaria de fazer um crítica construtiva e ao mesmo tempo um elogio Meu nome é Luiz Pereira e sou pai do Luiz Paulo Rodrigues de Oliveira Pereira, autista nível Suporte Três.</p> <p>Recebi na quinta-feira, dia 29 de fevereiro de 2024, por volta de 10:48 , uma ligação do número 4798-5000. Nesta ligação a pessoa me informou de uma consulta para o dia 06 de março de 2024 às 7h com Endocrinologista Dr Matheus. Anotei tudo.</p> <p>Chegou o dia da consulta e tivemos que preparar o Luiz em tudo. Sendo autista tudo tem que ser antecipado. Ao chegarmos na Única de Jundiapéba (esqueci de mencionar o local da consulta) para minha surpresa, não constava a confirmação da consulta e eles não tinham como resolver.</p> <p>Luiz Pereira: Após uma explicação sobre o nosso caso e a situação do Luiz Paulo, a atendente resolveu o problema. Demorou umas duas horas, porém foi muito bem resolvido.</p> <p>Todos sem exceção nos deram muita atenção, dentro do que podiam. O segurança de plantão, muito cordial, várias vezes falou que resolveria a situação e tudo daria certo. E foi como ele disse. O Dr Matheus nos atendeu muito bem, foi muito esclarecedor, muito educado. Informou que se precisássemos de algo estarei a disposição no local.</p> <p>Então o que tenho como crítica, é tão somente o fato da marcação por telefone não estar sincronizado com o local. Também o fato de pelo horário da consulta (7h) não ter alguém da Secretaria de Saúde para resolver.</p> | <p>Olá, boa tarde! Pedimos desculpas pelo ocorrido, o agendamento da primeira consulta foi realizado pela SMS, no qual por um erro de sistema, não foi concluído o agendamento.</p> <p>Nós da UNICA Jundiapéba, agradecemos o reconhecimento pelo acolhimento da equipe, ficamos felizes que o Luiz Paulo recebeu o atendimento médico com qualidade. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado a todos os usuários. Muito obrigada!!!</p> |
| 18 | #396120 | elogio | <p>Requerente gostaria de elogiar os funcionários do Unica de Jundiapéba ,desde a recepção até o atendimento médico ,foi muito bem atendida por todos ,atendimento impecável .</p>  | <p>Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para nossa equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA</p>  |

|    |         |        |  |  |
|----|---------|--------|--|--|
| 19 | #395748 | elogio | A solicitante elogia o atendimento do unica em jundiapeba, em especial a enfermeira ana lúcia e sua equipe. informa que são maravilhosos, agradece muito o atendimento, estão de parabéns. | Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada e a equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA |
|----|---------|--------|--|--|

### DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário

RECLAMAÇÕES  
8,3%



ELOGIOS  
91,7%

|              | QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO | QUANTITATIVO OUVIDORIA | QUANTITATIVO GERAL | %     |
|--------------|----------------------------------|------------------------|--------------------|-------|
| ELOGIOS      | 12                               | 99                     | 111                | 91,7% |
| RECLAMAÇÕES  | 7                                | 3                      | 10                 | 8,3%  |
| SUGESTÕES    | 0                                | 0                      | 0                  | 0,0%  |
| <b>TOTAL</b> | <b>19</b>                        | <b>102</b>             | <b>121</b>         |       |

**ANÁLISE CRÍTICA** No período houve o total de 121 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 111 - 91,7% para elogios, 10-8,3% para reclamações. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

### UNICA Fisioterapia

#### Pesquisa de Satisfação de Usuários

##### SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

| UNICA FISIOTERAPIA |                |   |                 |  | março/2024                   |
|--------------------|----------------|---|-----------------|--|------------------------------|
| Seq.               | DATA           | Sobre o Registro (Reclamação/ Sugestão /Elogio) | Nome do Usuário | Relato do Usuário  | Ação                         |
| 1                  | sem informação | Reclamação                                      | Quitéria        | A linha de ônibus poderia ser melhorada, deveria ter uma linha direta para a unidade e que fizesse rotas próximas aos bairros. | Sem informação para contato. |

|    |                |            |                  |   |   |
|----|----------------|------------|------------------|---|---|
| 2  | sem informação | Elogio     | Quitéria         | Gosto muito do professor Rong, o atendimento dele é ótimo.  | 21/03/2024 - 10h54 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.   |
| 3  | sem informação | Reclamação | Maria de Lourdes | O ônibus deveria parar próximo a UNICA Fisioterapia e não na rotatória.   | 21/03/2024 - 10h54 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.  |
| 4  | sem informação | Elogio     | Maria da Costa   | Ok.   | Sem informação para contato.  |
| 5  | sem informação | Reclamação | Josenilde        | Deveríamos voltar para Brás Cubas, assim como o prefeito havia prometido!   | 21/03/2024 - 13h55 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que estamos em um novo equipamento da prefeitura, oferecendo todos os serviços característicos da UNICA Fisioterapia. |
| 6  | sem informação | Elogio     | Josenilde        | A Solange oficineira merece muitos elogios!   | 21/03/2024 - 10h58 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.   |
| 7  | sem informação | Elogio     | Tereza           | Tudo ótimo, não tenho nada a reclamar. Gosto muito da unidade!  | 21/03/2024 - 11h32 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.  |
| 8  | sem informação | Elogio     | Maria Tereza     | Tudo maravilhoso, estou adorando.   | 21/03/2024 - 11h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.  |
| 9  | sem informação | Elogio     | Gilvete Frasão   | Tudo bom!   | 21/03/2024 - 12h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.  |
| 10 | sem informação | Reclamação | Gilvete Frasão   | O banheiro é pequeno, com pouca segurança, deveria ter um corrimão ou algo em que pudéssemos nos apoiar ao nos trocarmos. | 21/03/2024 - 10h54 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi alinhado juntamente com a CIPA onde houveram algumas adequações, previsão de pintura                         |

|    |                |            |                       |  |   |
|----|----------------|------------|-----------------------|--|---|
| 11 | sem informação | Elogio     | Maria da Conceição    | Ok.  | anti-derrapante.<br>21/03/2024 - 12h10 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.  |
| 12 | sem informação | Sugestão   | Sonia de Moraes Viana | Precisamos de um geriatra, um enfermeiro para aferir pressão e atendimento de emergência. Colocar em funcionamento a sala de pilates e uma psicóloga também seria muito bom. | 25/03/204 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.  |
| 13 | sem informação | Reclamação | Celia Terezinha       | Longe! A condução é ruim.  | 25/03/2024 - 10h54 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.  |
| 14 | sem informação | Elogio     | Celia Terezinha       | Gosto da musculação.   | 21/03/2024 - 12h14 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.  |
| 15 | sem informação | Reclamação | Antonio Carlos        | Arrumar a sinalização na entrada da unidade pois é duvidosa e perigosa.  | 26/03/2024 - 10h55 - Em contato telefônico com o usuário, esclarecemos que foi sinalizado para a direção, onde será comunicado à Secretaria de Saúde  |
| 16 | sem informação | Sugestão   | Antonio Carlos        | O vestiário deveria ter mais um banco.   | 26/03/2024 - 10h55 - Em contato telefônico com o usuário, esclarecemos que a gestão estará verificando a possibilidade de colocação de bancos.  |
| 17 | sem informação | Reclamação | Antonio Carlos        | Poderiam nos informar quando iremos voltar para Bras Cubas ou se existe alguma possibilidade.  | 21/03/2024 - 13h45 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que estamos em um novo equipamento da prefeitura, oferecendo todos os serviços característicos da UNICA Fisioterapia. |

|    |                |            |                      |  |  |
|----|----------------|------------|----------------------|--|--|
| 18 | sem informação | Reclamação | Wilson Roberto       | O estacionamento poderia ser melhorado no sentido de ter mais vagas ou ser exclusivo para os pacientes da unidade, as pessoas de outras unidades acabam utilizando muito e prejudicando nosso tratamento na unidade. | 26/03/2024- 11h00- Em contato telefônico com o usuário informamos a ciência da gestão da UNICA Fisioterapia sobre a dificuldade devido a demanda de veículos no estacionamento compartilhado com a UPA Rodeio. |
| 19 | sem informação | Elogio     | Wilson Roberto       | O professor é excelente.   | 21/03/2024 - 12h18 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.   |
| 20 | sem informação | Reclamação | João Batista         | O estacionamento poderia ter uma quantidade exclusiva de vagas para pacientes e alunos da UNICA Fisioterapia, pois muitas vezes tenho de aguardar a liberação de uma vaga para estacionar.                           | 26/03/2024- 10h55- Em contato telefônico com o usuário informamos a ciência da gestão da UNICA Fisioterapia sobre a dificuldade devido a demanda de veículos no estacionamento compartilhado com a UPA Rodeio. |
| 21 | sem informação | Elogio     | João Batista         | Bom, professor e recepção são ótimos. Só elogios e nada a reclamar.  | 21/03/2024 - 12h30 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.   |
| 22 | sem informação | Elogio     | Vicente Faria Santos | Tudo ótimo.  | 21/03/2024 - 12h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.   |
| 23 | sem informação | Reclamação | Vicente Faria Santos | O ponto de ônibus é muito longe.   | 26/03/2024 - 11h54 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.   |
| 24 | sem informação | Reclamação | Tereza               | O ônibus é ruim, aliás, o ponto de ônibus é muito longe.   | 25/03/2024 - 11h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.   |
| 25 | sem informação | Elogio     | Tereza               | Ótimo, a hidroginástica é boa.   | 21/03/2024 - 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio   |



|    |                |          |                           |   |  |
|----|----------------|----------|---------------------------|---|--|
| 26 | sem informação | Elogio   | Luzia Colluci             | Ótimo, gosto da hidroginástica e do professor.  | prestado.<br>21/03/2024 - 13h13 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador. |
| 27 | sem informação | Elogio   | Cicero                    | Tudo excelente.   | 21/03/2024 - 13h25 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.   |
| 28 | sem informação | Elogio   | Antonio Scaff             | Bom.  | 21/03/2024 - 13h32 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.   |
| 29 | sem informação | Elogio   | Silvio Roberto dos Santos | Excelentes professores e atendentes. O ambiente não é só bonito e prático mas também essencialmente pelo atendimento dos funcionários que têm uma educação fenomenal para conosco, estão todos de parabéns. | 21/03/2024 - 13h45 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.           |
| 30 | sem informação | Elogio   | Maria Aparecida de Jesus  | Tudo bom.   | 21/03/2024 - 13h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.   |
| 31 | sem informação | Elogio   | Celina Querubim           | Tudo ótimo, não tenho o que apontar de negativo. São todos ótimos, bons e amo as meninas da recepção.   | 21/03/2024 - 13h56 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.         |
| 32 | sem informação | Sugestão | Sueli Garcia              | Banheiro muito pequeno, poderia ter corrimão para a segurança ao se trocar.   | 22/03/2024 - 09h40 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.                             |
| 33 | sem informação | Elogio   | Sueli Garcia              | Tudo bom na unidade e os funcionários são ótimos.   | 21/03/2024 - 14h15 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.           |

|    |                |        |                        |   |  |
|----|----------------|--------|------------------------|---|--|
| 34 | sem informação | Elogio | Maria Eugenia          | A professora Solange e o professor Winter e Ailton são atenciosos e comprometidos com aquilo que fazem.             | 21/03/2024 - 14h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores. |
| 35 | sem informação | Elogio | Antonieta Magoga N.    | Adoro tudo! O professor Rong e a fisioterapeuta Ana Paula são bons!   | 21/03/2024 - 14h33 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores. |
| 36 | sem informação | Elogio | Antonio Barbosa        | Tudo ótimo.   | 21/03/2024 - 15h02 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.                               |
| 37 | sem informação | Elogio | Maria Esperidião       | Ok.   | 21/03/2024 - 15h13 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.                               |
| 38 | sem informação | Elogio | Massataki              | Tudo ótimo.   | 21/03/2024 - 15h25 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.                               |
| 39 | sem informação | Elogio | Rosalia Santana        | Tudo ok.  | 21/03/2024 - 15h39 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.                               |
| 40 | sem informação | Elogio | Josefa Martins         | Tudo ótimo, a fisioterapeuta Gabriela é maravilhosa.  | 22/03/2024 - 09h42 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.    |
| 41 | sem informação | Elogio | Iraci Lima da Trindade | Está tudo bom.  | 22/03/2024 - 09h53 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.                               |
| 42 | sem informação | Elogio | Ana Maria de S. Ramos  | Agradeço pela oportunidade de estar participando das atividades de bordado e musculação, o atendimento é excelente. | Sem informação para contato.   |

|    |                |            |                           |  |  |
|----|----------------|------------|---------------------------|--|--|
| 43 | sem informação | Sugestão   | Laura Alves Alexandre     | Gostaria que a academia voltasse para o bairro Bras Cubas.   | Sem informação para contato.   |
| 44 | sem informação | Elogio     | Zila Albuquerque da Silva | Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.  | Sem informação para contato.   |
| 45 | sem informação | Elogio     | Iraci Lima da Trindade    | Gosto muito da atenção de todos, desde as faxineiras até os professores. O professor Rong é muito atencioso, gosto muito dele, os fisioterapeutas, os seguranças, enfim, são todos muito legais. | 26/03/2024 - 09h42 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.  |
| 46 | sem informação | Sugestão   | Domingas de Jesus Souza   | Mais vagas para os atendimentos.   | 25/03/2024 - 14h53 - 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. |
| 47 | sem informação | Elogio     | Domingas de Jesus Souza   | Nota mil à fisioterapeuta Mayara, bem atenciosa, carinhosa, competente no que faz. ótima pessoa e profissional. Todos de parabéns.   | 26/03/2024 - 09h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.   |
| 48 | sem informação | Elogio     | Antonio Ribeiro           | Estou muito feliz pela melhora de minha esposa, eu mesmo parei de fazer há um tempo mesmo sabendo que é bom.   | 26/03/2024 - 10h42 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.   |
| 49 | sem informação | Reclamação | Niromar                   | O ruim é a demora para ser chamada para a fisioterapia e para as atividades físicas está demorando muito mais.   | 25/03/2024 - 14h53 - 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. |

|    |                |        |                     |   |  |
|----|----------------|--------|---------------------|---|--|
| 50 | sem informação | Elogio | Niromar             | Tudo ok!  | 26/03/2024 - 09h52 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.   |
| 51 | sem informação | Elogio | Maria Lucia         | Elogios para a fisioterapeuta Gabriela e Priscila. Muito elogios para a RT Joelma que é um ser humano de achar, realmente não tem igual.  | 26/03/2024 - 10h02 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradoras.   |
| 52 | sem informação | Elogio | Malvina             | Tudo ok! Depois que iniciei a hidroginástica, minha saúde avançou muito, melhorou em muito as dificuldades que eu tinha devido aos problemas de saúde. As meninas da recepção são demais. | Sem informação para contato.   |
| 53 | sem informação | Elogio | Geni                | Tudo ok! Está tudo muito bom, os professores são atenciosos.  | 26/03/2024 - 10h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.   |
| 54 | sem informação | Elogio | Miriam              | Muitos elogios! Tudo maravilhoso, a única parte ruim foi a distância, mas fora isso é o melhor lugar.   | 26/03/2024 - 10h27 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.   |
| 55 | sem informação | Elogio | Gilda Aparecida     | Somente elogios para a unidade, da recepção até os fisioterapeutas são nota dez, atravesso a cidade para vir na UNICA Fisioterapia pois sou de Jundiapéba, agradeço a todos.              | 26/03/2024 - 10h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.   |
| 56 | sem informação | Elogio | Virginia Pereira    | Somente elogios para a unidade, da recepção até os fisioterapeutas são sensacionais. Muito agradecida pelo atendimento de todos!  | 26/03/2024 - 10h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.   |
| 57 | sem informação | Elogio | Elizabeth Carlos S. | Adoro fisioterapia, realizo há três anos. Gosto muito da musculação devido a atenção e o acompanhamento, adoraria fazer a hidroginástica e já estou aguardando vaga.                      | 26/03/2024 - 10h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e esclarecemos que temos uma lista de espera para as devidas atividades. |
| 58 | sem informação | Elogio | Maria de Fatima R.  | Muito bom!  | 26/03/2024 - 10h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.   |

|    |                |            |                     |   |  |
|----|----------------|------------|---------------------|---|--|
| 59 | sem informação | Elogio     | Maria Selene        | Tudo ok!  | 26/03/2024 - 10h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.   |
| 60 | sem informação | Elogio     | Manoel Serafim      | Tudo ok!  | 26/03/2024 - 10h45 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.   |
| 61 | sem informação | Elogio     | Ezio                | Elogios para a unidade! As pessoas deveriam valorizar de verdade este lugar, pois está melhor que muito lugar privado. Muito bom!                                 | 26/03/2024 - 10h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.   |
| 62 | sem informação | Sugestão   | Maria José de Souza | O estacionamento poderia ter cobertura para os dias de chuva, também melhorar a rampa pois a cadeira de rodas enrosca no buraco das grades de escoamento de água. | 26/03/2024 - 10h55 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que as sugestões foram passadas para a ciência da gestão.                           |
| 63 | sem informação | Elogio     | Maria José de Souza | A estrutura da UNICA Fisioterapia é muito boa e todos são atenciosos.   | 26/03/2024 - 11h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.   |
| 64 | sem informação | Reclamação | Hercy Corina        | O prefeito poderia melhorar a condução dos ônibus pois os horários são ruins.   | 25/03/2024 - 11h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.         |
| 65 | sem informação | Reclamação | Hercy Corina        | A escada da piscina precisa ser melhorada com urgência pois é perigosa para nós.  | 26/03/2024 - 08h45 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que a escada encontra-se adequada para a atividade de hidroginástica com 4 degraus. |
| 66 | 19/03/2024     | Elogio     | Maria Aparecida     | Tudo ótimo! Todos do local são ótimos.  | Sem informação para contato.   |
| 67 | 19/03/2024     | Sugestão   | Maria Aparecida     | Minha sugestão seria a melhoria do ponto de ônibus, poderia ter terapeuta ocupacional e fonoaudiólogo.  | Sem informação para contato.   |

|    |            |            |                      |   |  |
|----|------------|------------|----------------------|---|--|
| 68 | 19/03/2024 | Elogio     | Raimundo Ap.         | Tudo ótimo. A fisioterapia tem me ajudado muito.  | 21/03/2024 - 08h45 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.                             |
| 69 | 19/03/2024 | Elogio     | Uilbaldo da Cunha    | Tudo ótimo.   | 21/03/2024 - 08h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.                             |
| 70 | 18/03/2024 | Elogio     | Maria Lucia          | Na UNICA Fisioterapia não tenho o que reclamar.   | 21/03/2024 - 08h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.                             |
| 71 | 18/03/2024 | Reclamação | Maria Lucia          | Precisa ser tomada alguma providência em relação ao transporte, pois as pessoas que frequentam a unidade são pessoas com dificuldades físicas/ deficiências, sejam elas pessoas da Upa, AACD e UNICA Fisioterapia. Na unidade apenas a estrutura de rota, o prefeito deve arrumar e melhorar. | 25/03/2024 - 11h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade. |
| 72 | 18/03/2024 | Reclamação | Maria Lucia          | A condução é muito ruim, o ônibus poderia ser melhorado, poderia ter uma sinalização, um farol para atravessarmos, melhorar o ponto de ônibus e horários intercalados.  | 25/03/2024 - 11h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade. |
| 73 | 18/03/2024 | Elogio     | Maria Lucia          | Elogios demais! Nada a reclamar, o professor Rong e as meninas da recepção térrea são muito bons e todos da unidade.  | 21/03/2024 - 08h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.                             |
| 74 | 14/03/2024 | Elogio     | Nilda Silva Oliveira | Ok.   | 21/03/2024 - 08h54 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.                             |
| 75 | 13/03/2024 | Sugestão   | Nair S. Andrade      | A possibilidade de um médico ortopedista aqui na UNICA Fisioterapia para fazer avaliação e dar andamento por aqui para as atividades.   | 25/03/2024 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.                                  |
| 76 | 13/03/2024 | Elogio     | Anesio Andrade       | Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram   | Sem informação para contato.   |



|    |            |          |                         |  |  |
|----|------------|----------|-------------------------|--|--|
|    |            |          |                         | manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.  |  |
| 77 | 12/03/2024 | Elogio   | Antonia de Almeida Kato | Todos são ótimos, o professor Rong e a fisioterapeuta Karen são sensacionais.  | 21/03/2024 - 09h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.   |
| 78 | 11/03/2024 | Elogio   | Deobaldo Alves Ferreira | Não tenho nenhum motivo para criticar, somente para agradecer as pessoas que nos prestam um ótimo atendimento, muita gratidão para minha fisioterapeuta, igualmente para nossa professora na academia. | 21/03/2024 - 09h15 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.   |
| 79 | 11/03/2024 | Sugestão | Deobaldo Alves Ferreira | Aumentar o tempo das aulas.  | 26/03/2024 - 10h58 - Em contato telefônico com o usuário, esclarecemos os planos de aulas distribuídos em grades.  |
| 80 | 11/03/2024 | Sugestão | Dalila Ramos da Silva   | Deixar uma parte do estacionamento demarcado para alunos da UNICA Fisioterapia.  | 26/03/2024- 10h45- Em contato telefônico com o usuário informamos a ciência da gestão da UNICA Fisioterapia sobre a dificuldade devido a demanda de veículos no estacionamento compartilhado com a UPA Rodeio. |
| 81 | 11/03/2024 | Elogio   | Sebastiana Arcanjo      | Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.  | 21/03/2024 - 09h17 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.   |
| 82 | 11/03/2024 | Elogio   | Georges E. Abras        | Minha fisioterapeuta Mayara e professora Andressa são maravilhosas, só tenho elogios a fazer.  | 21/03/2024 - 09h15 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.   |
| 83 | 11/03/2024 | Elogio   | Celia Maria Cardoso     | O atendimento é perfeito, minha fisioterapeuta Mayara é ótima.   | 21/03/2024 - 09h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.   |

|    |            |            |                          |   |   |
|----|------------|------------|--------------------------|---|---|
| 84 | 11/03/2024 | Elogio     | Edson Manoel Ramos       | A recepção é atenciosa, muito obrigado!   | 21/03/2024 - 09h28 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.   |
| 85 | 11/03/2024 | Reclamação | Ana Marta de Lira        | Somente acho que o meio de transporte urbano deixa a desejar. Pela distância que me encontro, tenho dificuldades para chegar na UNICA Fisioterapia.   | 25/03/2024 - 11h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.  |
| 86 | 11/03/2024 | Elogio     | Ana Marta de Lira        | Agradeço demais por este recurso de fisioterapia, são profissionais competentes, minha fisioterapeuta Andressa com muita responsabilidade vem cuidando de mim há mais de um ano. Quando se faz necessário, também tem auxílio das fisioterapeutas Karen e Mayara. | 21/03/2024 - 09h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.  |
| 87 | 11/03/2024 | Elogio     | Edson Manoel Ramos       | Em especial o fisioterapeuta Dr. Luiz Felipe é um ótimo profissional. Grato.  | 21/03/2024 - 09h43 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.  |
| 88 | 11/03/2024 | Elogio     | Edson Manoel Ramos       | A recepção é maravilhosa, meu muito obrigado.   | 21/03/2024 - 09h46 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.   |
| 89 | 11/03/2024 | Sugestão   | Daniel Ferreira da Silva | Deixar uma parte do estacionamento demarcado para alunos da UNICA Fisioterapia.   | 26/03/2024- 10h40 - Em contato telefônico com o usuário informamos a ciência da gestão da UNICA Fisioterapia sobre a dificuldade devido a demanda de veículos no estacionamento compartilhado com a UPA Rodeio. |
| 90 | 11/03/2024 | Elogio     | Edson Manoel Ramos       | A recepção é atenciosa, muito obrigado!   | 21/03/2024 - 09h50 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.  |

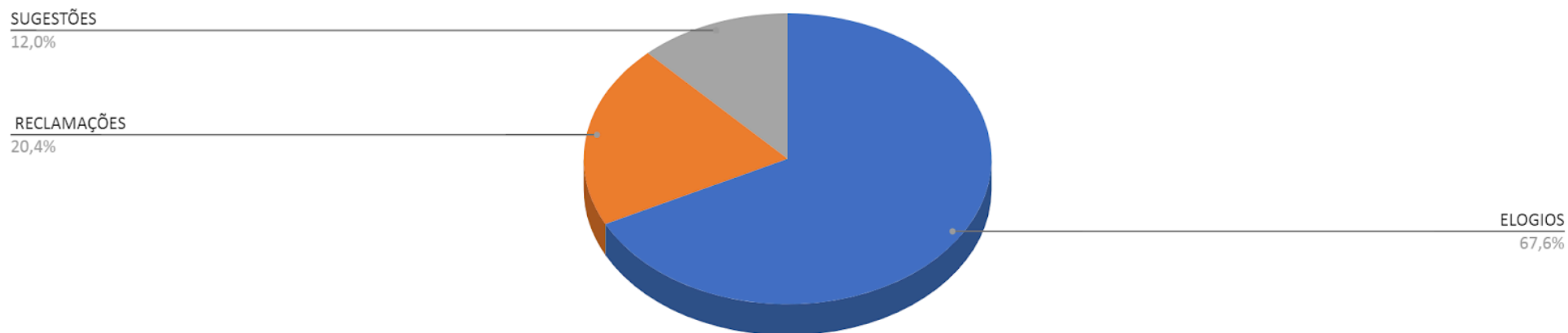
|    |            |            |                            |   |  |
|----|------------|------------|----------------------------|---|--|
| 91 | 08/03/2024 | Reclamação | Vera Lucia de Oliveira     | A única coisa que está faltando é um ponto de ônibus em frente a Unica Fisioterapia. Demais está tudo bem. Desde já obrigado.                   | 25/03/2024 - 11h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.   |
| 92 | 08/03/2024 | Elogio     | Vera Lucia de Oliveira     | Eu faço artesanato porque eu gosto e distrai a mente, ajuda elevar a alta estima, a professora é nota 10.                                       | 21/03/2024 - 10h08 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.  |
| 93 | 07/03/2024 | Elogio     | Maria Eugênia A. Watanabe  | Estou a pouquíssimo tempo frequentando as atividades, só posso dizer que estou gostando muito.  | 21/03/2024 - 10h13 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.  |
| 94 | 07/03/2024 | Elogio     | Roberto                    | Gosto muito da minha fisioterapeuta Gabriela e elogio a fisioterapeuta Priscila.  | 21/03/2024 - 10h21 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.   |
| 95 | 06/03/2024 | Sugestão   | Silvio R. Santos           | Melhorar o funcionamento da tv da recepção.   | 25/03/2024 - 11h56 - Em contato telefônico com o usuário, esclarecemos que já foram realizados os ajustes devidos para o melhor funcionamento.   |
| 96 | 04/03/2024 | Sugestão   | Josefina B.                | Mais vagas para hidroginástica.   | 25/03/2024 - 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. |
| 97 | 04/03/2024 | Elogio     | Cristiano Ribeiro da Silva | Ótimo atendimento.  | 21/03/2024 - 10h28 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.   |
| 98 | 28/02/2024 | Elogio     | Maria Ferreira dos Santos  | Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações. | Sem informação para contato.   |

|     |            |            |                           |  |  |
|-----|------------|------------|---------------------------|--|--|
| 99  | 28/02/2024 | Reclamação | Eliana B.C. Aineja Melo   | Por gentileza, a porta do banheiro térreo precisa ser ajustada pois não podemos fechá-la e também fazer acabamento na passarela de entrada, existe um desnível que os usuários que usam bengala podem sofrer quedas. Obrigada! Deus abençoe! | 22/03/2024 -09h40 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.                    |
| 100 | 27/02/2024 | Elogio     | Antonia de Souza Silva    | Estou gostando muito das aulas de informática, o professor Ailton é muito legal, muito paciente e ajuda muito os alunos.   | Sem informação para contato.   |
| 101 | 27/02/2024 | Elogio     | Maria Augusta             | Amo fazer fisioterapia, os profissionais são muito bons, tenho obtido bons resultados, estou muito bem. Todos os funcionários são atenciosos.  | 21/03/2024 - 10h42 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores. |
| 102 | 27/02/2024 | Elogio     | Walter Santana dos Santos | Tirando a mudança do bairro Bras Cubas para o Rodeio, sem apontamentos negativos, todos estão de parabéns, desde a equipe da limpeza, professora, recepção, fisioterapia são nota dez.   | Sem informação para contato.   |
| 103 | 27/02/2024 | Elogio     | Vilma Aparecida do Prado  | Estou gostando muito das aulas de informática, o professor Ailton é muito legal, muito paciente e ajuda muito os alunos.   | Sem informação para contato.   |
| 104 | 23/02/2024 | Reclamação | João Fernandes            | Não gostei da mudança de bairro, ficou ruim para vir no Rodeio.  | Sem informação para contato.   |
| 105 | 23/02/2024 | Elogio     | João Fernandes            | Todos estão de parabéns, o professor Ailton de informática é um amigo.   | Sem informação para contato.   |

| OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO |            |  | março/2024  |
|--|------------|--|---|
| Número da Ouvidoria                                  | Tipo       | Descrição da Ouvidoria   | Resposta  |
| 392160   | Elogio     | Sra. Emilia Keffler gostaria de elogiar as fisioterapeutas Adriana Dias e Priscila Sayuri e também a recepcionista Andreia Reis da UNICA Fisioterapia, relata que são excelentes, atenciosas, prestativas, pacientes e merecem nota dez!   | 22/03/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado as colaboradoras.  |
| 393578   | Reclamação | Sra. Aparecida de Fatima Hilario Feal relata ter ligado na UNICA Fisioterapia em 12/03/2024 as 09h00 sem sucesso, o telefone só chama, linha ocupada, informa que sempre que liga não consegue atendimento, pede providências, segundo a mesma os funcionários falam que os telefones sempre estão com problema, precisava verificar referente a uma consulta.   | 22/03/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária, sinalizamos o problema técnico em relação aos telefones e informamos que estamos atualmente a disposição com todos os equipamentos funcionando normalmente. A usuária agradeceu o retorno e nos informou que conseguiu realizar a consulta nutricional devido ao apoio de um fisioterapeuta, onde realizou o atendimento.                            |
| 393812   | Reclamação | Sr. Roberto Lino Silva Neto relata que os usuários da Upa utilizam o estacionamento da UNICA Fisioterapia e com isso os pacientes e usuários não tem onde estacionar, também relata que o banheiro térreo está interditado por causa do telhado que chegou a cair desde a inauguração, tem apenas um banheiro para uso, pede providências em relação aos fatos, relata que faz falta a unidade em Bras Cubas pois a do Rodeio está com vários problemas. | 22/03/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário informamos a ciência da gestão da UNICA Fisioterapia sobre a dificuldade devido a demanda de veículos no estacionamento compartilhado com a UPA Rodeio, em relação a reforma do banheiro, estamos aguardando pois já foi sinalizada aos responsáveis do prédio, o mesmo entendeu e agradeceu o retorno pois está ativo em suas atividades na unidade. |

### DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

#### Quantitativo Geral - Pesquisa de Opinião - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO



#### UNICA - FISIOTERAPIA

|              | QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO | QUANTITATIVO OUVIDORIA | QUANTITATIVO GERAL | %            |
|--------------|----------------------------------|------------------------|--------------------|--------------|
| ELOGIOS      | 72                               | 1                      | <b>73</b>          | <b>67,6%</b> |
| RECLAMAÇÕES  | 20                               | 2                      | <b>22</b>          | <b>20,4%</b> |
| SUGESTÕES    | 13                               | 0                      | <b>13</b>          | <b>12,0%</b> |
| <b>TOTAL</b> | <b>105</b>                       | <b>3</b>               | <b>108</b>         | <b>100%</b>  |



## ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 108 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 73-67,6% para elogios, 22-20,4% para reclamações dentre elas acessibilidade e mudança do local de atendimento para o bairro do Rodeio - CIAS e 13-12,0% sugestões onde as sugestões também foram sobre a mudança do prédio para o CIAS - Bairro Rodeio e 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.

## 11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

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

| AVALIADORES  |   | PAULO SARAIVA/GRAZIELE/DILMA              |     |    | TOTAL |
|--|---|---|-----|----|-------|
| NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO                          |   | 60  |     |    |       |
| ESPECIALIDADE  |   | ESPECIALIDADES                            |     |    |       |
| UNIDADE  |   | UNICA                                     |     |    |       |
| DATA DA AVALIAÇÃO                                      |   | 04/03, 07/03, 11/03, 19/03, 21/03 E 28/03 |     |    |       |
| 1 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO |   |   |     |    |       |
| 1.1  | Local exclusivo para arquivo do PF ( Prontuário Físico) | SIM                                       |     |    |       |
| 1.2  | Prontuário Físico organizado                            | SIM                                       |     |    |       |
| 1.3  | Tipo  | PASTAS                                    |     |    |       |
| 2 CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO                         |   | SIM                                       | NÃO | NA |       |
| 2.1  | Estado de conservação Prontuário físico                 | 60  | 0   | 0  | 60    |
| 2.2  | Identificação do envelope                               | 60  | 0   | 0  | 60    |
| 2.3  | Envelope conforme padrão                                | 60  | 0   | 0  | 60    |
| 2.4  | Identificação dos usuários em todas as fichas           | 60  | 0   | 0  | 60    |
| 2.5  | Registro em ordem cronológica                           | 59  | 1   | 0  | 60    |
| 2.6  | Formulários separados por usuário                       | 60  | 0   | 0  | 60    |
| 2.7  | Identificação dos profissionais nos registros           | 60  | 0   | 0  | 60    |
| 3 QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO           |   |   |     |    |       |
| 3.1  | Data  | 57  | 0   | 3  | 60    |
| 3.2  | Letra legível   | 9   | 0   | 50 | 59    |
| 3.3  | Anamnese  | 57  | 0   | 3  | 60    |
| 3.4  | Exame físico  | 57  | 0   | 3  | 60    |
| 3.5  | Hipótese diagnóstica                                    | 57  | 0   | 3  | 60    |
| 3.6  | Conduta   | 57  | 0   | 3  | 60    |
| QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO      |   |   |     |    |       |
| 3.7  | Data  | 2   | 0   | 58 | 60    |
| 3.8  | Letra legível   | 2   | 0   | 58 | 60    |
| 3.9  | Histórico   | 2   | 0   | 58 | 60    |
| 3.10   | Exame físico  | 2   | 0   | 58 | 60    |
| 3.11   | Diagnóstico de enfermagem                               | 2   | 0   | 58 | 60    |
| 3.12   | Conduta   | 2   | 0   | 58 | 60    |
| ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM                  |   |   |     |    |       |
| 3.13   | Data  | 3   | 1   | 56 | 60    |

|  |               |   |   |    |    |
|--|---------------|---|---|----|----|
| 3.14                                       | Letra legível | 4 | 0 | 56 | 60 |
| 3.15                                       | Anotação      | 4 | 0 | 56 | 60 |
| <b>ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS</b> |               |   |   |    |    |
| 3.16                                       | Data          | 3 | 0 | 57 | 60 |
| 3.17                                       | Letra legível | 3 | 0 | 57 | 60 |
| 3.18                                       | Queixa        | 3 | 0 | 57 | 60 |
| 3.19                                       | Conduta       | 3 | 0 | 57 | 60 |

**ANÁLISE CRÍTICA**

No referido período, foram realizadas auditorias em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios não houve apontamentos sobre os documentos auditados, porém no período houve um apontamento referente a ordem cronológica de 1 % de não conforme. Devido a rotatividade de colaboradores, iremos reforçar através de treinamentos o arquivamento correto, conforme registro seguro.

**12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO**

Informamos que no mês de Março/2024 não houve óbito na unidade.

**13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

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

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

**14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM**

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar

Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

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

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

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambu

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

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

## 15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

### 15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

#### UNICA Jundiapéba

| SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO                            |                  |   | MARÇO/2024         |     |     |
|---|------------------|---|--------------------|-----|-----|
| UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba |                  |   | IMPACTO AO USUÁRIO |     |     |
| ORDEM   | DATA DO CONSERTO | DESCRIÇÃO DO SERVIÇO  | CHAMADO            | NÃO | SIM |
| 1   | 01/03/2024       | Manutenção em 02 gavetas na mesa da Enfermeira, trocando 02 paredes de correções.               | Rotina             | x   |     |
|   |                  | Manutenção na porta de acesso a sala cirúrgica no hospital dia (retirado 01 Joelho para ajuste) |                    |     |     |
|   |                  | Fixação de 01 dispenser de detergente no pavimento superior do ambulatório                      |                    |     |     |
|   |                  | Substituição de mangueiras no bebedouro próximo a administração                                 |                    |     |     |
| 2   | 05/03/2024       | Refeito parte da infraestrutura para cabeamento de rede com canaletas.                          | Rotina             | x   |     |
|   |                  | Acomodado todos os conectores dentro da caixa 4x4 e tampado com espelho cego                    |                    |     |     |
| 3   | 07/03/2024       | Limpeza das calhas e do telhado da academia da terceira idade                                   | Rotina             | x   |     |
| 4   | 14/03/2024       | Substituição de 01 obturador no banheiro feminino de funcionários próximo a ADM                 | Rotina             | x   |     |
|   |                  | Fixação de 01 suporte de perfurocortante na sala 48   |                    |     |     |
|   |                  | Troca de 02 dispenser de álcool em gel  |                    |     |     |
|   |                  | Fixação de 01 quadro branco no hospital dia   |                    |     |     |
| 5   | 15/03/2024       | Substituição de suporte de álcool gel na sala 46  | Rotina             | x   |     |
|   |                  | Substituição de 01 suporte de perfurocortante na sala 46  |                    |     |     |
|   |                  | Substituição de um suporte de papel toalha no w.c 40  |                    |     |     |

|   |            |  |        |   |  |
|---|------------|--|--------|---|--|
|   |            | Manutenção no w.c público da Academia da terceira idade (troca de mangueira)                     |        |   |  |
|   |            | Manutenção nas janelas da piscina (puxador quebrado)   |        |   |  |
|   |            | Demarcação de solo próximo aos extintores do hospital dia  |        |   |  |
|   |            | Substituição das maçanetas do w.c feminino na academia da terceira idade.                        |        |   |  |
| 6 | 19/03/2024 | Manutenção no bebedouro público da academia (substituição da mangueira)                          | Rotina | x |  |
| 7 | 25/03/2024 | Manutenção e concerto da descarga do vestiário feminino na academia                              | Rotina | x |  |
|   |            | Preventiva nas televisões da recepção  |        |   |  |
| 8 | 27/03/2024 | Substituição de 10 lâmpadas nas salas 46,44,47,42 , DML inferior e Ultrassom                     | Rotina | x |  |
|   |            | Manutenção nas portas dos banheiros masculino e feminino dos funcionários do ambulatório         |        |   |  |
|   |            | Manutenção das portas da esterelização, copas, vestiários feminino e masculinos do hospital dia  |        |   |  |
| 9 | 28/03/2024 | Troca de 10 metros de mangueira de 08 mm na sala 34 entre o compressor e a cadeira odontológica. | Rotina | x |  |
|   |            | Troca do filtro da piscina (10 sacos de areia)   |        |   |  |
|   |            | Descarte do ecoponto de entulho  |        |   |  |

### UNICA Fisioterapia

| Validação de Serviços de Manutenção |                  |  | março/2024         |     |     |
|-------------------------------------|------------------|--|--------------------|-----|-----|
| UNICA Fisioterapia e Reabilitação   |                  |  | IMPACTO AO USUÁRIO |     |     |
| ORDEM DE SERVIÇO                    | DATA DO CONSERTO | DESCRIÇÃO DO SERVIÇO   | CHAMADO            | NÃO | SIM |
| 1                                   | 01/03/2024       | Acompanhamento junto a empresa Golden Lift na preventiva do terceiro elevador do Cias          | Rotina             | X   |     |
| 2                                   | 04/03/2024       | Colocação de oito tampas de vaso sanitário nos banheiros 21-20-14-13-06-07 - térreo e 1º andar | Rotina             | X   |     |
|                                     |                  | Reparo na pia do banheiro da sala - térreo   | Rotina             | X   |     |
| 3                                   | 05/03/2024       | Realizado a inversão de ventilador da sala 3 para sala 1 - térreo                              | Rotina             | X   |     |
|                                     |                  | Reaperto no aparelho de academia sala 57 - 1º  | Rotina             | X   |     |



|    |            |   |        |   |  |
|----|------------|---|--------|---|--|
|    |            | andar   |        |   |  |
| 4  | 06/03/2024 | Colocação de fita anti-derrapante no corredor da hidroginástica - térreo                          | Rotina | X |  |
|    |            | Troca de sifão do banheiro feminino colaboradores - térreo  | Rotina | X |  |
|    |            | Continuação de colocação de fita anti-derrapante no corredor da hidroginástica - térreo           | Rotina | X |  |
| 5  | 07/03/2024 | Reparo na regulagem de água da caixa acoplada dos vasos sanitários - térreo e 1º andar            | Rotina | X |  |
|    |            | Reparo na antena da tv da recepção - térreo   | Rotina | X |  |
| 6  | 07/03/2024 | Conserto de 01 ventilador - térreo  | Rotina | X |  |
|    |            | Fixação de três espelhos na sala de pilates - 1º andar  | Rotina | X |  |
|    |            | Conserto de 01 tanque DML - térreo  | Rotina | X |  |
| 7  | 08/03/2024 | Reparo na válvula de retenção da caixa d'água   | Rotina | X |  |
|    |            | Realizado reparo na balança de mão da sala oficina de artesanato - térreo                         | Rotina | X |  |
| 8  | 11/03/2024 | Realizada a rotina de piscina com alerta sobre retorno de água no ralo da hidroginástica - térreo | Rotina | X |  |
|    |            | Acompanhamento na drenagem de água na casa de máquina dos elevadores 1 e 2                        | Rotina | X |  |
|    |            | Realizado processo fora de rotina na piscina para restauração na qualidade da água da piscina     | Rotina | X |  |
| 9  | 12/03/2024 | Reparo na janela da hidroginástica - térreo   | Rotina | X |  |
| 10 | 13/03/2024 | Acompanhamento junto a empresa TECH FIT da manutenção das bikes e esteiras da unidade             | Rotina | X |  |
|    |            | Troca de ventiladores da Eletroterapia sala 54 para Cinesio sala 52 - 1º andar                    | Rotina | X |  |
|    |            | Troca de ventiladores da Direção sala 69 para a copa sala 22 no térreo                            | Rotina | X |  |
|    |            | Limpeza no ar condicionado do Auditório sala 9 - térreo   | Rotina | X |  |
|    |            | Acompanhamento junto a empresa RR Acqua na coleta de água da unidade para potabilidade            | Rotina | X |  |
| 11 | 14/03/2024 | Troca e reparo na antena da recepção do hall de entrada - térreo                                  | Rotina | X |  |
|    |            | Limpeza nos filtros do ar condicionado salas 72 -10   | Rotina | X |  |
|    |            | Reparo no dreno do ar condicionado do Auditório sala 9 - térreo                                   | Rotina | X |  |
|    |            | Mobilização dos equipamentos da Eletroterapia para limpeza sala 54 - 1º andar                     | Rotina | X |  |
|    |            | Reparo na torneira sala 7 - térreo  | Rotina | X |  |

|    |            |  |        |   |  |
|----|------------|--|--------|---|--|
| 12 | 18/03/2024 | Reparo na válvula da caixa d'água  | Rotina | X |  |
|    |            | Reparo na iluminação do corredor da copa - térreo                                    | Rotina | X |  |
|    |            | Reparo na fonte da bike da Fisioterapia - 1º andar                                   | Rotina | X |  |
| 13 | 19/03/2024 | Reparo na válvula travada da caixa d'água  | Rotina | X |  |
| 14 | 20/03/2024 | Reaperto no vaso sanitário da sala 6 - térreo  | Rotina | X |  |
|    |            | Troca de lâmpada no auditório sala 9 - térreo  | Rotina | X |  |
|    |            | Reparo na cancela do estacionamento - área externa                                   | Rotina | X |  |
| 15 | 21/03/2024 | Reparo na torneira da sala 7 - térreo  | Rotina | X |  |
|    |            | Acompanhamento no funcionamento da válvula da caixa d'água                           | Rotina | X |  |
| 16 | 25/03/2024 | Troca do sifão da sala 6 e 7 - térreo  | Rotina | X |  |
|    |            | Acompanhamento na drenagem d'água na casa de máquina dos elevadores                  | Rotina | X |  |
| 17 | 25/03/2024 | Acompanhamento junto a empresa Golden lift na troca do sensor do elevador 3 do anexo | Rotina | X |  |
|    |            | Retirada da água com bomba d'água dos poços dos elevadores                           | Rotina | X |  |
| 18 | 26/03/2024 | Manutenção preventiva nos banheiros de usuários e colaboradores                      | Rotina | X |  |
|    |            | Troca do sifão do banheiro vestiário feminino colaborador - térreo                   | Rotina | X |  |
| 19 | 27/03/2024 | Rearmamento do DR e disjuntor da Academia - 1º andar                                 | Rotina | X |  |
|    |            | Reaperto nos bornes e disjuntores dos painéis elétricos do térreo e 1º andar         | Rotina | X |  |
|    |            | Limpeza no filtro do ar condicionado da sala 72 - 1º andar                           | Rotina | X |  |

## 16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

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

### 16.1 – Tabela: Educação Continuada

#### Unica Jundiapéba

| Atividade de Educação Continuada |   |  |
|----------------------------------|---|--|
| março/2024                       |   | UNICA-JUNDIAPEBA   |
| 6/mar.                           | <b>Tema</b>   | <b>TREINAMENTO - COMISSÃO GERENCIAMENTO DE RISCO - PROTOCOLOS GERENCIADOS</b>  |
|                                  | Palestrante   | Evellyn - membro da Comissão de Gerenciamento de Risco   |
|                                  | Objetivo  | Fortalecimento de fluxo dos protocolos gerenciados da unidade  |
|                                  | Público Alvo  | Equipe UNICA Jundiapéba  |
|                                  | Duração   | 00:30  |
| Participantes                    | Equipe Administrativa, Assistencial e Multiprofissional |  |
| 27/mar.                          | <b>Tema</b>   | <b>TREINAMENTO - PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA - PEC</b>   |
|                                  | Palestrante   | Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm   |
|                                  | Objetivo  | Apresentação para os colaboradores da plataforma de estudos - pec  |
|                                  | Público Alvo  | Equipe UNICA Jundiapéba  |
|                                  | Duração   | 00:30  |
| Participantes                    | Equipe Administrativa, Assistencial e Multiprofissional |  |
| 27/mar.                          | <b>Tema</b>   | <b>TREINAMENTO - CENTRAL DE LIBRAS</b>   |
|                                  | Palestrante   | Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm   |
|                                  | Objetivo  | Apresentação de aplicativo de atendimento a pacientes surdos para promoção à acessibilidade e inclusão na unidade, auxiliando os profissionais no atendimento com intérpretes de libras 24h. |
|                                  | Público Alvo  | Equipe UNICA Jundiapéba  |
|                                  | Duração   | 00:30  |
| Participantes                    | Equipe Administrativa, Assistencial e Multiprofissional |  |

| UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA |             |   |
|---|-------------|---|
| março/2024                              |             | UNICA-JUNDIAPEBA                                    |
| 25/mar.                                 | <b>Tema</b> | <b>Receita Saudável</b>                             |
|   | Palestrante | Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena        |
|   | Objetivo    | Orientação de Pilares da Medicina do estilo de vida |

|         |               |   |
|---------|---------------|---|
|         | Público Alvo  | Pacientes da Academia da Terceira Idade             |
|         | Duração       | 00:20   |
|         | Participantes | Idosos da Academia da Terceira Idade                |
| 25/mar. | <b>Tema</b>   | <b>Receita Saudável</b>                             |
|         | Palestrante   | Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena        |
|         | Objetivo      | Orientação de Pilares da Medicina do estilo de vida |
|         | Público Alvo  | Pacientes da Academia da Terceira Idade             |
|         | Duração       | 00:20   |
|         | Participantes | Idosos da Academia da Terceira Idade                |
| 25/mar. | <b>Tema</b>   | <b>Receita Saudável</b>                             |
|         | Palestrante   | Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena        |
|         | Objetivo      | Receita de Smoothie de Morango                      |
|         | Público Alvo  | Pacientes da Academia da Terceira Idade             |
|         | Duração       | 00:20   |
|         | Participantes | Idosos da Academia da Terceira Idade                |
| 28/mar. | <b>Tema</b>   | <b>Receita Saudável</b>                             |
|         | Palestrante   | Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena        |
|         | Objetivo      | Receita de chocolate quente                         |
|         | Público Alvo  | Pacientes da Academia da Terceira Idade             |
|         | Duração       | 00:20   |
|         | Participantes | Idosos da Academia da Terceira Idade                |

### Unica Fisioterapia

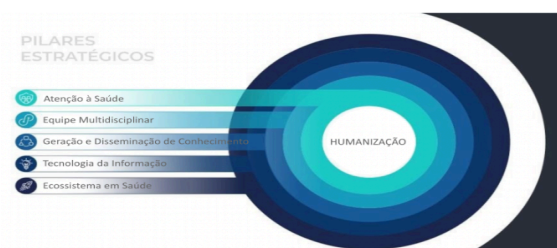
| Educação Permanente |                    |  |
|---------------------|--------------------|--|
| março/2024          | UNICA-FISIOTERAPIA |  |
| 16/fev.             | <b>Tema</b>        | <b>MED MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO</b>   |
|                     | Responsáveis       | Ailton Soares dos Santos   |
|                     | Objetivo           | Explicação sobre o MED, que é um mecanismo exclusivo do Pix criado para facilitar as devoluções em caso de fraudes, aumentando as possibilidades da vítima reaver os recursos. |
|                     | Público Alvo       | Usuários   |
|                     | Duração            | 10 minutos   |
|                     | Participantes      | 19   |

| Grupo Educativo em Nutrição para a População |               |  |
|--|---------------|--|
| UNICA FISIOTERAPIA                           |               |  |
| 08/03  | Tema          | <b>A IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO</b>                                     |
|  | Palestrante   | Marcela Esteli Ramos da Silva  |
|  | Objetivo      | A importância da hidratação e como nosso corpo reage quando hidratado. |
|  | Publico Alvo  | Alunos e Pacientes   |
|  | Duração       | 40 minutos   |
|  | Participantes | 6  |
| 11/mar.                                      | Tema          | <b>A IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO</b>                                     |
|  | Palestrante   | Marcela Esteli Ramos da Silva  |
|  | Objetivo      | A importância da hidratação e como nosso corpo reage quando hidratado. |
|  | Publico Alvo  | Alunos e Pacientes   |
|  | Duração       | 40 minutos   |
|  | Participantes | 5  |
| 18/mar.                                      | Tema          | <b>A IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO</b>                                     |
|  | Palestrante   | Marcela Esteli Ramos da Silva  |
|  | Objetivo      | A importância da hidratação e como nosso corpo reage quando hidratado. |
|  | Publico Alvo  | Alunos e Pacientes   |
|  | Duração       | 40 minutos   |
|  | Participantes | 5  |
| 25/mar.                                      | Tema          | <b>A IMPORTÂNCIA DA HIDRATAÇÃO</b>                                     |
|  | Palestrante   | Marcela Esteli Ramos da Silva  |
|  | Objetivo      | A importância da hidratação e como nosso corpo reage quando hidratado. |
|  | Publico Alvo  | Alunos e Pacientes   |
|  | Duração       | 40 minutos   |
|  | Participantes | 6  |

## 17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

### Unica Jundiapéba

#### Acolhimento e Humanização



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

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

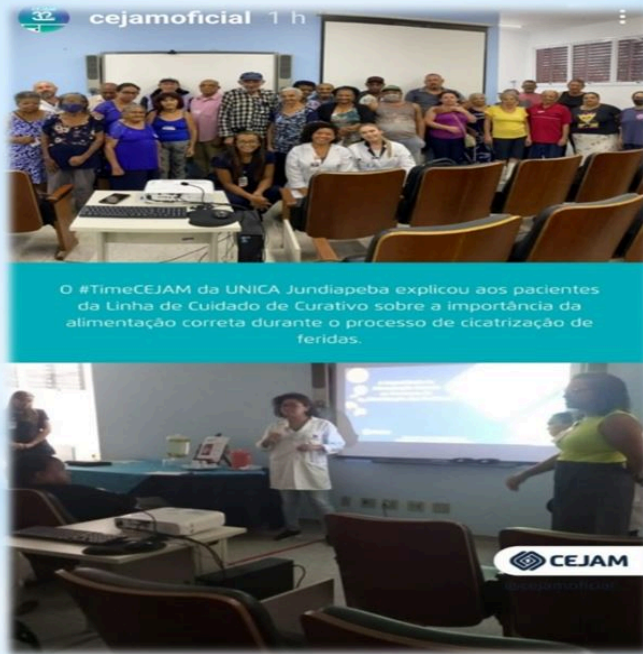
Conforme definido pela gestão local da unidade, alguns colaboradores foram escolhidos para a participação deste projeto, onde a identificação destes colaboradores é através do vestuário colete amarelo fluorescente, devido a cor de destaque, nomeamos o grupo de colaboradores como "Os Iluminados".





# ATIVIDADE EM DESTAQUE

## UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



# ATIVIDADE EM DESTAQUE

## UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



Reconhecimento ao paciente pela campanha de Tabagismo - 30 dias sem Fumar



## ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



Ação de “caça aos ovos” com pegadas de coelhos - no qual entregamos mimos para as crianças que vieram passar por atendimento com a Fonoaudiólogo.

## ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial

Celebração ao dia Internacional das Mulheres



Votação entre os(as) colaboradores(as) da unidade, reconhecendo e homenageando as mais votadas nas categorias: Mulher do Ano, Prestativa, Divertida, Acolhedora, Inspiradora e Melhor mentora.



- Entrega de mimos para pacientes e funcionárias.
- Leitura de poesia para as Pacientes.

# ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA - Fisioterapia e Reabilitação

## Celebração ao dia Internacional das Mulheres

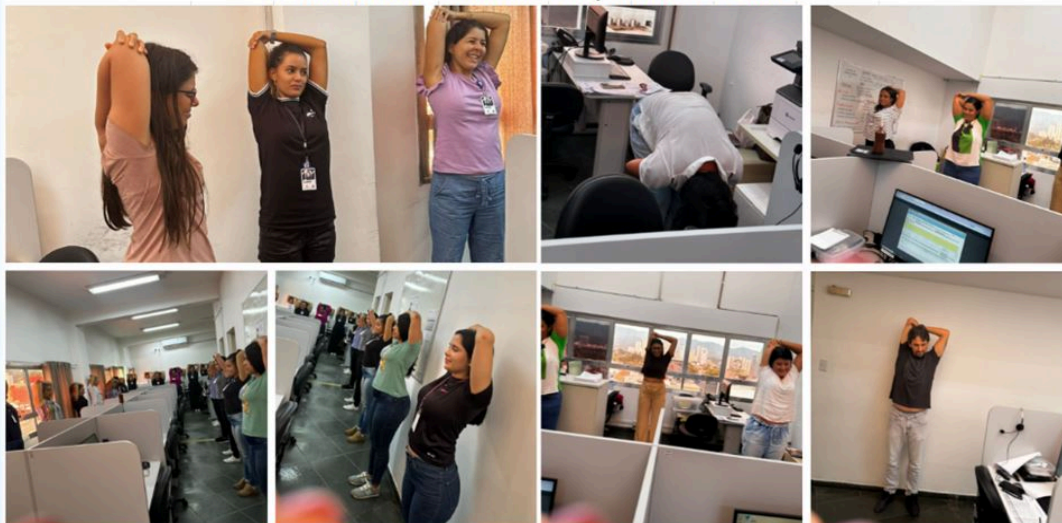


Saúde da Mulher Idosa

# ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA - Fisioterapia e Reabilitação

ATIVIDADES DE DESTAQUE - SAÚDE O COLABORADOR  
SIS - COLABORADORES CONTEMPLADOS EM MARÇO COM EXERCÍCIOS LABORAIS





# ATIVIDADE EM DESTAQUE

## UNICA - Fisioterapia e Reabilitação

20/03/2024 DINÂMICA POSTURAL



