

# C.G. 67.2018



## Mogi das Cruzes

**Janeiro**  
**01 a 31.01.2024**

**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 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.

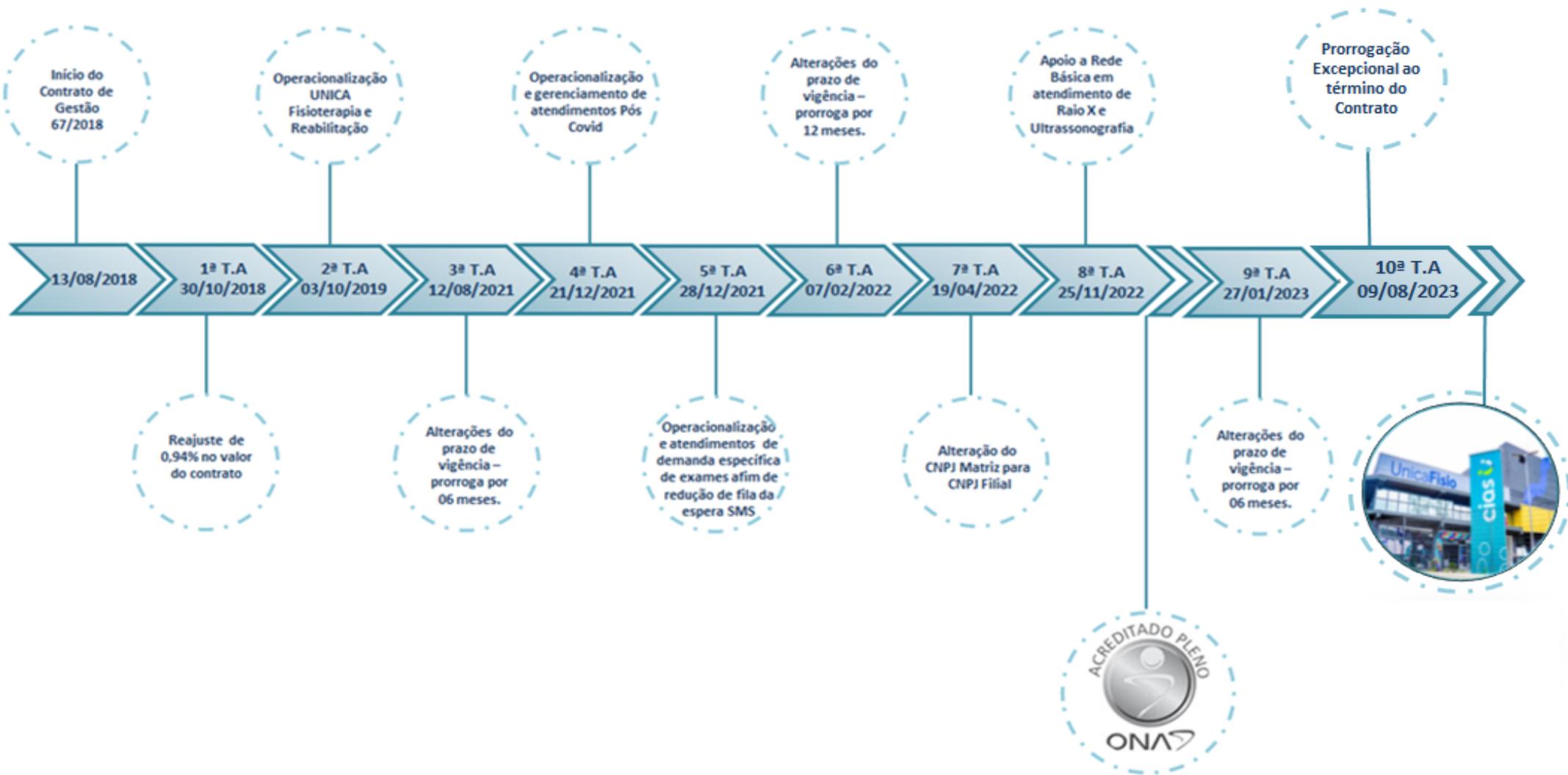
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

- 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.

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 01/01/2024 a 31/01/2024.

### 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		janeiro/2024	
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	
FABIANA NERIS URBIETA - Férias no período de 02/01 a 31/01/2024	28836		
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS - Cobertura de férias de Fabiana Neris Urbieto	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		
SOCORRO SOUZA ROCHA	26273		
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274		
LUANA DA SILVA FARIA	49561		
TATIELLY DOS SANTOS SILVA - Férias no período de 02/01 a 31/01/2024	53133		ORIENTADOR DE PÚBLICO
KETLYN RAWANE VICENTE DE OLIVEIRA - Cobertura de férias de Tatielly dos S. Silva	RPA		
MARIANA MAYA ARAUJO COSTA	57820		
KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963		
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL - Férias no período de 02/01 a 31/01/2024	54783	ATENDENTE	

GABRIEL HENRIQUE DE OLIVEIRA QUEIROZ - Cobertura de férias de Camila Ribeiro dos S. Juvenal	RPA	
QUÉSIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781	
REBECA SANTANA PEREIRA DA SILVA	54779	
THAÍS REGINA DA SILVA FARIA	54780	

#### EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO	42729	ENFERMEIRO RT
LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
THAIS NATALIA DE SOUSA GOMES	61347	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591	
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	
ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	

#### EQUIPE ODONTOLOGIA

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

#### EQUIPE FARMÁCIA

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

#### EQUIPE MÉDICA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA - Férias no período 02/01/2024 A 16/01/2024	26480	CARDIOLOGIA / RT

#### Análise Crítica:

**Auxiliar Técnico Administrativo:** Férias da Colaboradora Fabiana Neris Urbieta , cobertura realizada pela colaboradora Sheila Cristina dos Santos.

**Orientador de Público:** Férias da Colaboradora Tatielly dos Santos Silva, cobertura realizada pela profissional Ketlyn Rawane Vicente de Oliveira, contratada em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Atendente :** Férias da colaboradora Camila Ribeiro Santos Juvenal, cobertura realizada pelo profissional Gabriel Henrique de Oliveira Queiroz, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Médico Cardiologista / RT:** Férias do Colaborador Paulo Eduardo da Costa Saraiva no período de 02/01/2024 até 16/01/2024.

BLOCO CIRÚRGICO	janeiro/2024
-----------------	--------------

#### EQUIPE ADMINISTRATIVA

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

#### EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES - Afastamento INSS 14/09/2023 a 15/01/2024	42793	ENFERMEIRO
SABRINA GISELE TOBIAS DA SILVA - Cobertura de afastamento Ana Lucia da Graça Rodrigues	RPA	
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:

**Enfermeira** : Ana Lucia da Graça Rodrigues - Afastamento por licença médica até dia 15/01/2024, cobertura realizada pela profissional Sabrina Gisele Tobias da Silva , contratação em regime de pessoa autônomo - RPA.

#### ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI

janeiro/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		janeiro/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 (férias de 02/01/2024 à 31/01/2024)	30323	
DANIELE DE OLIVEIRA DA SILVA (RPA cobertura de férias Elizângela de Faria)	RPA	
NIVEA LOPES ANANIAS ALVES	40928	
AGATHA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	
AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR
LEONICE LARYSSA APARECIDA DE ASSIS VENANCIO	58081	JOVEM APRENDIZ
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.
ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS	43917	FISIOTERAPEUTA
ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050	

ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
DÉBORA RODRIGUES	39710	
FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035	
KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS (férias de 02/01/2024 à 31/01/2024)	29020	
KEILA MARIA FRANÇA (RPA cobertura de férias Karen Vanessa Carrilho Cusatis))	RPA	
LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA	41563	
MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021	
PRISCILA SAYURI SUMIZONO	29044	
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ (férias de 04/12/2023 à 02/01/2024)	29046	
KEILA MARIA FRANÇA (RPA cobertura de férias Gabriela de Calazans Braz)	RPA	
ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA (férias de 04/12/2023 à 02/01/2024)	29017	EDUCADOR FÍSICO
RODRIGO SUZUKI LIRA GUERRA (RPA cobertura de férias Andressa Franco de Almeida)	RPA	
SHEYLA BRYN RAMOS BECAS (férias de 02/01/2024 à 31/01/2024)	29037	
RODRIGO SUZUKI LIRA GUERRA (RPA cobertura de férias Sheyla Bryn Ramos Becas)	RPA	
WANDERSON CORREA RONG	29051	NUTRICIONISTA
VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	
SOLANGE CARDOSO PEREIRA	29015	
		OFICINEIRA

#### Análise Crítica:

**Fisioterapeuta:** Gabriela de Calazans Braz, férias no período de 04/12/2023 à 02/01/2024, cobertura realizada pelo colaborador Keila Maria França, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Fisioterapeuta:** Karen Vanessa Carrilho Cusatis, férias no período de 02/01/2024 à 31/01/2024, cobertura realizada pelo colaborador Keila Maria França, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Educadora Física:** Andressa Franco de Almeida, férias no período de 04/12/2023 à 02/01/2024, cobertura realizada pelo colaborador Rodrigo Suzuki Lira Guerra, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Educadora Física:** Sheyla Bryn Ramos Becas, férias no período de 02/01/2024 à 31/01/2024, cobertura realizada pelo colaborador Rodrigo Suzuki Lira Guerra, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Auxiliar Técnico Administrativo:** Elizângela de Faria, férias no período de 02/01/2024 à 31/01/2024, cobertura realizada pelo colaborador Daniele de Oliveira da Silva, 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				janeiro/2024		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Prestado ra	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 3 de janeiro de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 10 de janeiro de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 17 de janeiro de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 24 de janeiro de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	sexta-feira, 12 de janeiro de 2024	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 19 de janeiro de 2024	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	quinta-feira, 25 de janeiro de 2024	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 9 de janeiro de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 17 de janeiro de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 24 de janeiro de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 26 de janeiro de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 31 de janeiro de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	MASTOLOGISTA	segunda-feira, 29 de janeiro de 2024	Giovanna Rela Matricardi	190.609	pJ	RFL

#### 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							janeiro/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	422	464	417	99%	47	10%	191	46%

<b>MASTOLOGIA</b>	<b>140</b>	<b>140</b>	<b>181</b>	<b>167</b>	119%	<b>14</b>	8%	<b>0</b>	0%
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>88</b>	<b>110</b>	<b>102</b>	116%	<b>8</b>	7%	<b>6</b>	6%
<b>UROLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>217</b>	<b>200</b>	114%	<b>17</b>	8%	<b>0</b>	0%
<b>DERMATOLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>232</b>	<b>265</b>	<b>230</b>	99%	<b>35</b>	13%	<b>2</b>	1%
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>264</b>	<b>314</b>	<b>280</b>	106%	<b>34</b>	11%	<b>2</b>	1%
<b>GASTROCLÍNICO</b>	<b>176</b>	<b>120</b>	<b>134</b>	<b>120</b>	100%	<b>14</b>	10%	<b>25</b>	21%
<b>GERIATRIA</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>179</b>	<b>165</b>	94%	<b>14</b>	8%	<b>0</b>	0%
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>528</b>	<b>528</b>	<b>688</b>	<b>619</b>	117%	<b>69</b>	10%	<b>62</b>	10%
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>158</b>	<b>132</b>	75%	<b>26</b>	16%	<b>0</b>	0%
<b>REUMATOLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>83</b>	<b>74</b>	42%	<b>9</b>	11%	<b>0</b>	0%
<b>CIRURGIA GERAL</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>242</b>	<b>202</b>	115%	<b>40</b>	17%	<b>220</b>	109%
<b>PNEUMOLOGISTA</b>	<b>88</b>	<b>80</b>	<b>86</b>	<b>82</b>	103%	<b>4</b>	5%	<b>62</b>	76%
<b>FONOAUDIÓLOGO</b>	<b>264</b>	<b>264</b>	<b>209</b>	<b>169</b>	64%	<b>40</b>	19%	<b>0</b>	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.026</b>	<b>3.018</b>	<b>3.330</b>	<b>2.959</b>	<b>98%</b>	<b>371</b>	<b>11%</b>	<b>570</b>	<b>19%</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 3.018 atendimentos especializados, porém executamos 2.959 - 98% da meta contratualizada.

A especialidade médica - otorrinolaringologista - não cumpriu a meta contratual em sua integralidade devido ao absenteísmo - 26-16% - mesmo após a confirmação das consultas através de ligação telefônica.

Conforme comunicado para a Diretoria do DRG, no período executamos a troca de 88 consultas da especialidade médica cardiologia para a especialidade endocrinologia. Foi necessário também a troca de 56 consultas da especialidade gastroclínica para a especialidade de dermatologia. Ressaltamos que as trocas foram executadas para a adequação da demanda interna e externa.

Para as especialidades - reumatologia e fonoaudiologia - não foi possível o cumprimento da grade em sua integralidade devido a problemas de saúde dos profissionais.

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				janeiro/2024		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A.	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
<b>CIRURGIÃO GERAL</b>	<b>352</b>	112	104	<b>102%</b>	8	<b>6%</b>
<b>CIRURGIÃO VASCULAR</b>		266	252		14	
<b>MASTOLOGIA</b>		5	4		1	
<b>TOTAL</b>		<b>383</b>	<b>360</b>		<b>23</b>	

ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS
<b>CIRURGIÃO GERAL</b>	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA	63
	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA	41
<b>CIRURGIA VASCULAR</b>	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL	9
	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL	243
<b>MASTOLOGISTA</b>	PROCEDIMENTO BLOCO CIRÚRGICO - mastologia	4
<b>UROLOGISTA</b>	VASECTOMIA	0
<b>TOTAL</b>		<b>360</b>

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

ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
<b>OTORRINOLARINGOLOGISTA</b>	40	40	38	95%	2	0%

ESPECIALIDADE	PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS	QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS
---------------	-----------------------------	-------------------------------

<b>OTORRINOLARINGOLOGISTA</b>	REMOÇÃO DE CERUMEN DE CONDUTO AUDITIVO EXTERNO UNI BILATERAL	38
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Executamos o total de 38 -95% 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					janeiro/2024			
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 10º T.A. - 22 dias úteis	Agendas Gerais	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	
CIRURGIA ODONTOLOGIA	616	264	266	208	79%	58	22%	
CONSULTAS EM ODONTOLOGIA		352	321	321	111%	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>616</b>	<b>429</b>	<b>587</b>	<b>529</b>	<b>123%</b>	<b>58</b>	<b>10%</b>	
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Executamos o total de 529 atendimentos, correspondente á 123% da meta contratual no período. No entanto não cumprimos a meta de cirurgia odontológica em sua integralidade devido a problemas técnicos do equipamento(e-mail direcionado para a Supervisão da Odontologia devido a manutenção dos equipamentos está na responsabilidade da PMMC). Conforme controle interno, no período houve o total de 10 suspensões para o procedimento cirúrgico e 63 ausências também para o procedimento cirúrgico. Informamos que devido a solicitação do ofício DRB/SMS Nº135/2023 , executamos a contratação de 01 profissional Cirurgião Dentista a partir do mês de agosto/2023, o quadro atual de especialista passou de 3 para 4 Cirurgiões Dentistas, aumentando a capacidade em 33% para o serviço de odontologia, conforme descrito em ofício nº 33/2023 UNICA.							

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

### 4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						janeiro/2024
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	02/01/2024	Tarde	Guilherme	178516-1	Glicemia Capilar: 460 mg/dL (faz uso de medicamento)	remarcada

2	02/01/2024	Tarde	LuisGrieco	31754-1	Paciente solicitou reagendamento pois não se sentia bem	remarcada
3	03/01/2024	Tarde	Guilherme	40220-1	Glicemia Capilar: 441 mg/dL (faz uso de medicamento)	remarcada
4	08/01/2024	Manhã	Guilherme	7905-1	Paciente solicitou reagendamento pois não se sentia bem	remarcada
5	09/01/2024	Manhã	Guilherme	988402-1	Paciente optou em não realizar o procedimento no momento	orientação de higiene oral
6	09/01/2024	Manhã	Milene	193688-1	Glicemia Capilar 352 mg/dL - paciente diabético faz uso de medicamento	remarcado
7	10/01/2024	Manhã	Guilherme	396989-1	Sem necessidade de cirurgia	orientação de higiene oral
8	11/01/2024	Manhã	Guilherme	326116-1	Paciente desmarcou no dia da cirurgia	
9	17/01/2023	Manhã	Milene	130600-1	Glicemia Capilar 328 mg/dL - paciente diabético não tomou a medicação	remarcado
10	18/1/2024	Tarde	LuisGrieco	16858-1	Paciente com comorbidades descompensadas e abolição de uso de medicação contínua, que contraindicam o procedimento nesta oportunidade.	Encaminhada para médico especialista cardiologista

#### 4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

FALTAS					janeiro/2024
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	02/01/2024	Tarde	Guilherme	98829-1	Falta (13h)
2	02/01/2024	Tarde	Guilherme	871986-1	Falta (14h)
3	03/01/2024	Manhã	Guilherme	150208-1	Falta (9h)
4	03/01/2024	Manhã	Guilherme	58852-1	Falta (10h)
5	03/01/2024	Tarde	Luis Grieco	273811-1	Falta (13h)
6	03/01/2024	Tarde	Luis Grieco	252473-1	Falta (14h)
7	04/01/2024	Manhã	Guilherme	429225-1	Falta (10h)
8	04/01/2024	Tarde	Luis Grieco	478507-1	Falta (14h)
9	05/01/2024	Manhã	Guilherme	17270-1	Falta (8h)
10	05/01/2024	Manhã	Guilherme	239815-1	Falta (10h)
11	05/01/2024	Tarde	Luis Grieco	30282-1	Falta (15h)
12	08/01/2024	Manhã	Milene	55799-1	Falta (9h)
13	08/01/2024	Manhã	Milene	116052-1	Falta (10h)
14	08/01/2024	Tarde	Felipe	114934-1	Falta (13)
15	08/01/2024	Tarde	Felipe	12729-1	Falta (15)
16	8/1/2024	Tarde	Luis Grieco	1020125-1	Falta (13h)
17	8/1/2024	Tarde	Luis Grieco	411675-1	Falta (14h)

18	09/01/2024	Manhã	Milene	347208-1	Falta (8h)
19	09/01/2024	Manhã	Milene	181883-1	Falta (9h)
20	09/01/2024	Manhã	Milene	254821-1	Falta (10h)
21	09/01/2024	Tarde	Felipe	923232-1	Falta (14h)
22	10/01/2024	Manhã	Guilherme	360186-1	Falta (9h)
23	10/01/2024	Manhã	Guilherme	133251-1	Falta (10h)
24	11/01/2024	Manhã	Guilherme	1065844-1	Falta (8h)
25	10/1/2024	Tarde	Luis Grieco	229318-1	Falta (15h)
26	11/01/2024	Tarde	Luis Grieco	196930-1	Falta (13h)
27	11/01/2024	Tarde	Felipe	114836-1	Falta (14h)
28	11/01/2024	Tarde	Luis Grieco	80935-1	Falta (15h)
29	12/01/2024	Manhã	Guilherme	305164-1	Falta (10h)
30	12/01/2024	Manhã	Milene	199502-1	Falta (10h)
31	12/01/2024	Tarde	Luis Grieco	135985-1	Falta (15h)
32	15/01/2024	Manhã	Milene	249618-1	Falta (9h)

33	19/12/2023	Manhã	Guilherme	124400-1	Falta (8h)
34	19/12/2023	Manhã	Guilherme	388912-1	Falta (9h)
35	19/12/2023	Manhã	Milene	249618-1	Falta (9h)
36	19/12/2023	Manhã	Guilherme	563576-1	Falta (10h)
37	19/12/2023	Manhã	Guilherme	5819-1	Falta (10h)
38	19/12/2023	Tarde	Luis Grieco	604976-1	Falta (13h)
39	19/12/2023	Tarde	Luis Grieco	339811-1	Falta (14h)
40	19/12/2023	Tarde	Luis Grieco	835443-1	Falta (15h)
41	21/12/2023	Manhã	Milene	63287-1	Falta (8 h)
42	21/12/2023	Manhã	Guilherme	14618-1	Falta (9h)
43	21/12/2023	Manhã	Milene	556899-1	Falta (10 h)
44	21/12/2023	Manhã	Guilherme	121588-1	Falta (10h)
45	21/12/2023	Tarde	Luis Grieco	179293-1	Falta (13h)
46	21/12/2023	Tarde	Luis Grieco	135985-1	Falta (15h)
47	21/12/2023	Tarde	Felipe	77709-1	Falta (13h)
48	26/12/2023	Manhã	Milene	130600-1	Falta (9h)
49	26/12/2023	Manhã	Felipe	23155-1	Falta (10h)
50	26/12/2023	Tarde	Felipe	263842	Falta (13h)
51	27/12/2023	Manhã	Milene	376538-1	Falta (8 h)
52	27/12/2023	Manhã	Milene	110084-1	Falta (10h)
53	27/12/2023	Manhã	Felipe	24568-1	Falta (8 h)
54	27/12/2023	Manhã	Felipe	147149-1	Falta (10h)
55	28/12/2023	Manhã	Felipe	377629-1	Falta (8 h)
56	28/12/2023	Manhã	Felipe	82370-1	Falta (9h)
57	28/12/2023	Manhã	Milene	146941-1	Falta (8 h)

58	28/12/2023	Manhã	Milene	22394-1	Falta (10h)
59	28/12/2023	Manhã	Felipe	124246-1	Falta (10h)
60	29/11/2023	Tarde	Luis Griecco	570852-1	Falta (13h)
61	30/11/2023	Manhã	Guilherme	381369-1	Falta (9h)

#### 4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - UNICA Jundiapéba					janeiro/2024			
ESPECIALIDADES		Atividades Esperadas CG.67.2018 - 10º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018 - 10º T.A. - 22 dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
FISIOTERAPEUTA		528	528	541	527	100%	14	3%
NUTRICIONISTA	1ª consulta	110	110	116	75	102%	41	35%
	retorno	167	167	229	207		22	10%
	Grupos educativos	4	4	4	4		0	0%
	total	281	281	349	286		63	18%
EDUCADOR FÍSICO		264	264	260	260	98%	0	0%
TOTAL		1073	1073	1150	1073	100%	140	12%

#### ANÁLISE CRÍTICA

Informamos que no período executamos o total de 1.073- 100 % 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 35% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 10% 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. Conforme comunicado para a Diretoria do DRG, houve problemas técnicos com os equipamentos da piscina - bomba de filtro + aquecedor - porém destacamos que os profissionais permaneceram na unidade durante todo o período para a oferta de atividades aquáticas.

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					janeiro/2024			
ESPECIALIDADES		Meta CG 67.2018 -10ª T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Meta CG 67/18-22 dias Atendime nto Fisioterapi a - COFFITO	agendad os	realizad os	% realizad os	Absent eísmo	% absenteís mo
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais		<b>1760</b>	<b>1760</b>	<b>2153</b>	<b>1836</b>	104%	<b>317</b>	15%
NUTRICIONISTA	1ª Consulta	<b>110</b>	<b>110</b>	<b>122</b>	<b>71</b>	65%	<b>51</b>	42%
	Retorno	<b>167</b>	<b>167</b>	<b>226</b>	<b>189</b>	113%	<b>37</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/ Academia	<b>180</b>	<b>180</b>	<b>183</b>	<b>183</b>	102%	<b>0</b>	0%
	Atividade Aquática/ Hidroginástica	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>173</b>	<b>173</b>	108%	<b>0</b>	0%
<b>TOTAL</b>		<b>2.381</b>	<b>2.381</b>	<b>2.861</b>	<b>2.456</b>	<b>103%</b>	<b>405</b>	<b>14%</b>
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>		<p>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 1836-104 % atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 260-94% de atendimentos e 04 grupos educativos no período. O atendimento em promoção à saúde - Educador Físico - também apresentou 102% para as atividades de musculação e dança e 108% para as atividades aquáticas. Houve o absenteísmo de 317-15% para o atendimento individual em fisioterapia e 51-42% para o atendimento nutricional - 1º consulta.</p> <p>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 porém, considerando o engajamento da unidade para reposição das desistências, a unidade cumpriu 103% do atendimento global.</p>						

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					janeiro/2024		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 -10º T.A.	Atividades esperada CG67.2018-10º T.A - Troca ofício Nº 30/2023; 07/2024 e 08/2024	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		458	374	104%	84	18%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEG	40		64	53	133%	11	17%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	50	49	43	86%	6	12%
HOLTER	80	36	3	3	8%	0	0%
MAPA	36	57	71	57	100%	14	20%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150	363	442	363	100%	79	18%
ECOCARDIOGRAMA	150	60	76	70	117%	6	8%
ULTRASSONOGRAMA COM DOPPLER	150	349	415	331	95%	84	20%
ULTRASSONOGRAMA GERAL	300		405	348	116%	57	14%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	5	4	3	60%	1	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	15	17	14	93%	3	18%
NASOFIBROLARINGOSCOPIA	70		70	70	100%	0	0%
ESPIROMETRIA	100		96	79	79%	17	18%
ELETRONEUROMIOGRAFIA	100		118	98	98%	20	17%
<b>TOTAL</b>	<b>1706</b>	<b>1949</b>	<b>2288</b>	<b>1906</b>	<b>98%</b>	<b>382</b>	<b>17%</b>

### ANÁLISE CRÍTICA

Executamos no período o total de 1.906-98% exames, conforme planejamento. Salientamos que houve o envio do ofício nº30/2023 -UNICA solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de USG DOPPLER (alta demanda interna e externa). Destacamos também que no período não houve demanda para a exceção do procedimento de PAAF de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para o exame de PAAG este exame (ofício nº07/2024 UNICA) e também realizamos a troca dos exames de MAPA para HOLTER/ECG (ofício nº 08/2024 UNICA). Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 382-17% 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				janeiro/2024		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 8º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	1001	806	81%	195	19%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	2035	1619	108%	416	20%
<b>TOTAL</b>	<b>3000</b>	<b>3036</b>	<b>2425</b>	<b>80%</b>	<b>611</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 806-81% de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 1619-108% exames de radiologia para a UBS Jundiapéba. Conforme apresentado existe o absenteísmo 19% para a UBS Vila Suíssa e 20% para UBS Jundiapéba. De acordo com o relatório enviado pelo prestador de serviço, temos 99% de conformidade para a entrega dos laudos - prazo 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					janeiro/2024	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
08/01/2024	Pablo	falha no sistema	08:00	09:00	SMS	1 hora
22/01/2024	Pablo	falha no sistema	08:00	10:00	SMS	2 horas

### Unica Fisioterapia

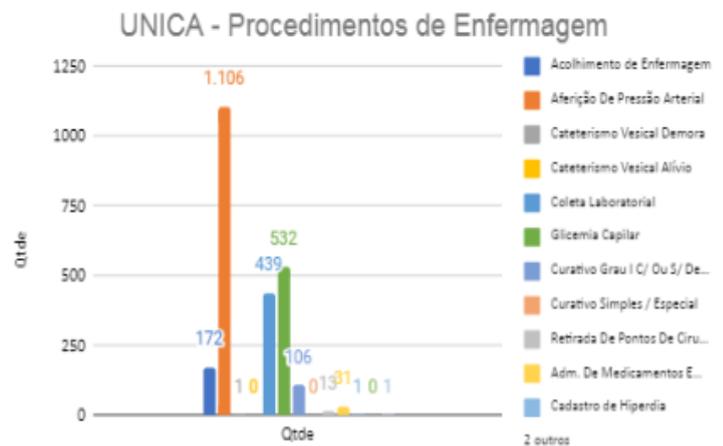
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					janeiro/2024	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
22/01/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H01	sem previsão	Robson SMS	22/01/2024 08H00

## 6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

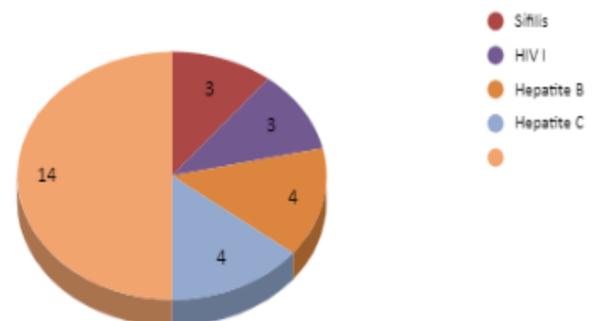
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

### UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

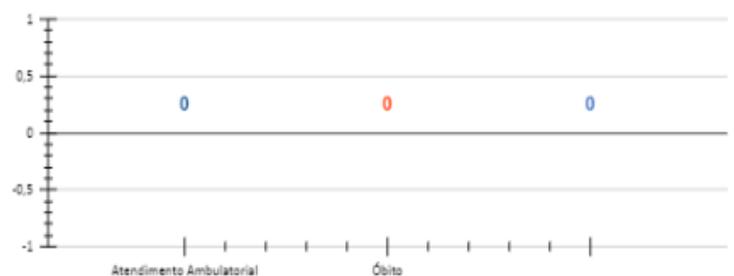
UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	172
Aferição De Pressão Arterial	1.106
Cateterismo Vesical Demora	1
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	439
Glicemia Capilar	532
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	106
Curativo Simples / Especial	0
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	13
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	31
Cadastro de Hiperdia	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	1
<b>Total</b>	<b>2402</b>



UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	3
Sífilis Gestante	0
HIV I	3
HIV I Gestante	0
Hepatite B	4
Hepatite C	4
<b>Total</b>	<b>14</b>



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	4
<b>Total</b>	<b>4</b>



Comissão de Revisão de Óbitos	Qtde
Atendimento Ambulatorial	0
Óbito	0

### ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 2402 procedimentos de enfermagem no período. Dos testes rápidos realizados encaminhamos 1 paciente para tratamento via sare por teste reagente para hepatite C. Saliento que realizamos o encaminhamento mediante protocolo municipal da SMS com solicitação de exames.

Foram encaminhadas 04 pacientes para a especialidade de oncologia, sendo 1 encaminhamento da mastologia após realização de Core biópsia ( biópsia de mama) em nossa unidade com diagnóstico de CA de mama e 3 encaminhamentos pelo cirurgião após realização de biópsia de pele com diagnóstico de carcinoma.

Tivemos 1 solicitação de remoção via SAMU no período, de paciente que veio para consulta com neurologista e apresentou crise convulsiva. Paciente atendido na unidade porém com difícil estabilização da convulsão onde o profissional optou pela transferência.

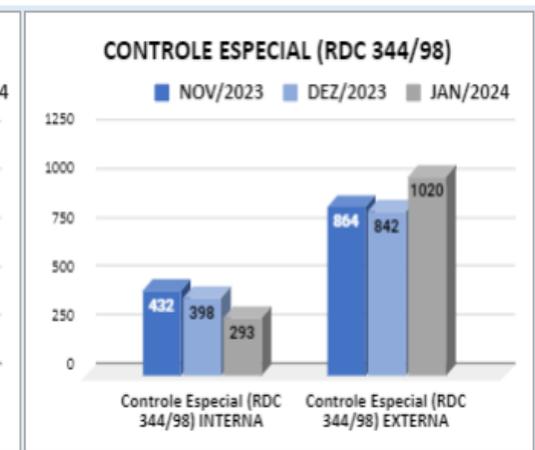
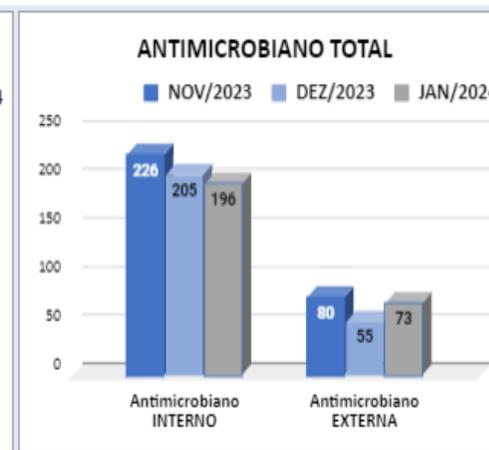
<b>UNICA - Curativo Crônicos - 2ª a 6ª feira</b>		<b>Realizados</b>
Total de Curativo - Procedimento BOTA UNNA		100
Total de Curativo - Procedimento Outras Coberturas		6
<b>Total de Curativo</b>		<b>106</b>
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Desde Abril/2021, iniciamos na UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial a Linha 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 Janeiro/2024 não tivemos nenhuma alta de paciente em tratamento de Bota de Unna, e foram inseridos dois novos pacientes para tratamento em nossa unidade encaminhados pelo médico especialista vascular.		

## 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 Janeiro/2024:

### Unica Jundiapéba

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial			
	nov.-23	dez.-23	jan.-24
<b>Receitas Atendidas</b>	<b>7526</b>	<b>8221</b>	<b>8568</b>
<b>Receitas Total</b>	<b>5924</b>	<b>6721</b>	<b>6986</b>
Receitas INTERNAS	2977	3481	3432
Receitas EXTERNAS	2947	3240	3554
<b>Antimicrobiano Total</b>	<b>306</b>	<b>260</b>	<b>269</b>
Antimicrobiano INTERNO	226	205	196
Antimicrobiano EXTERNA	80	55	73
<b>Controle Especial (RDC 344/98) Total</b>	<b>1296</b>	<b>1240</b>	<b>1313</b>
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	432	398	293
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	864	842	1020



### ANÁLISE CRÍTICA - JANEIRO 2024

**Receitas atendidas na Unidade:** Ao analisarmos a quantidade de receitas atendidas, podemos verificar que tivemos um aumento no número de pacientes atendidos em comparação ao mês anterior. Esse aumento é aceitável pois no mês anterior (Dezembro) tivemos 02 feriados, ocasionando assim a diminuição de receitas.

**Receitas total:** Comparando o mês em análise com os meses anteriores, podemos perceber um aumento significativo da quantidade de receitas atendidas, devido a procura de usuários externos.

**Receitas de antimicrobiano:** Se analisarmos com o mês anterior (Dezembro/2023) tivemos um pequeno aumento na quantidade de receitas atendidas.

**Receita de Controle Especial:** As receitas de controle especial apresentaram um aumento bem significativo em relação ao mês anterior (Dezembro/2023), visto que no mês anterior tivemos alguns dias em que a Unidade ficou fechada devido as festas de Final de Ano.

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

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

## UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

### 8. INDICADORES DE QUALIDADE

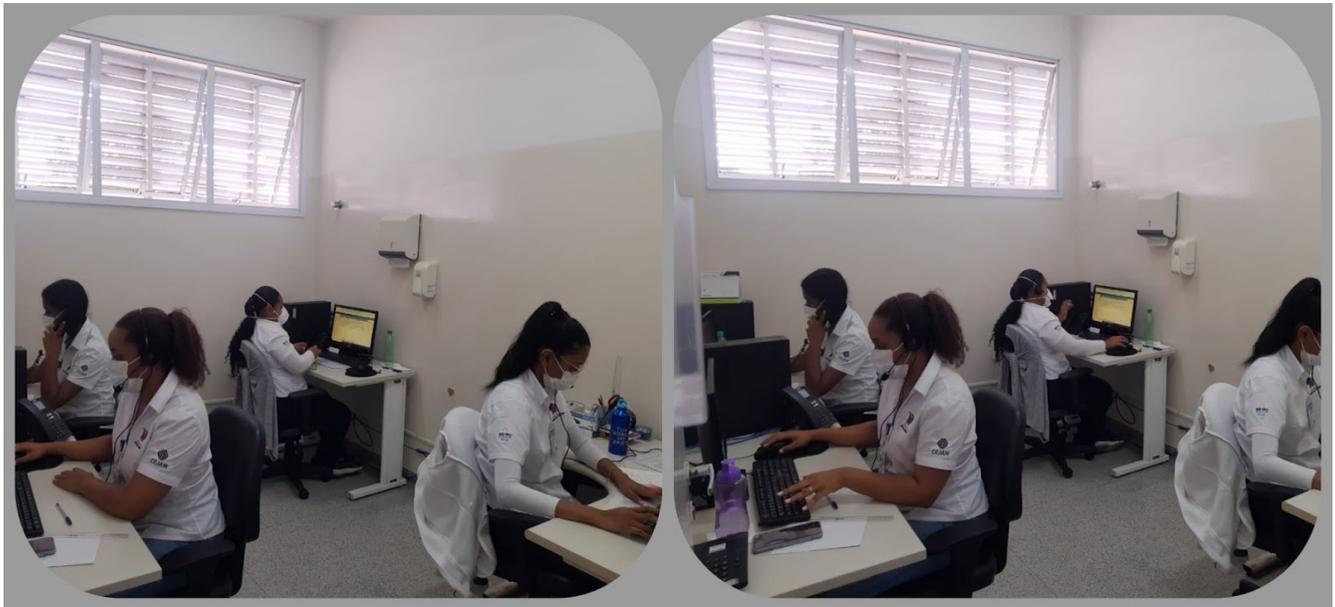
Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial no mês de janeiro/2024.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	132	≥80%	91,7%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	121		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.959	>15%	19%
Nº de altas ambulatoriais	570		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3.330	<25%	11%
Nº de faltosos em consultas	371		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	383	<5%	1,6%
Total de Cirurgias Canceladas	6		
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Salientamos que a unidade continua empenhada na oferta de pesquisa de satisfação para usuário, onde no período obtivemos o 91,7% de usuários satisfeitos na unidade. No mês de Janeiro de 2024 a unidade teve 6 suspensões de procedimentos, sendo 2 da especialidade de cirurgia geral e 4 da especialidade de Cirurgia Vascular (Escleroterapia).		

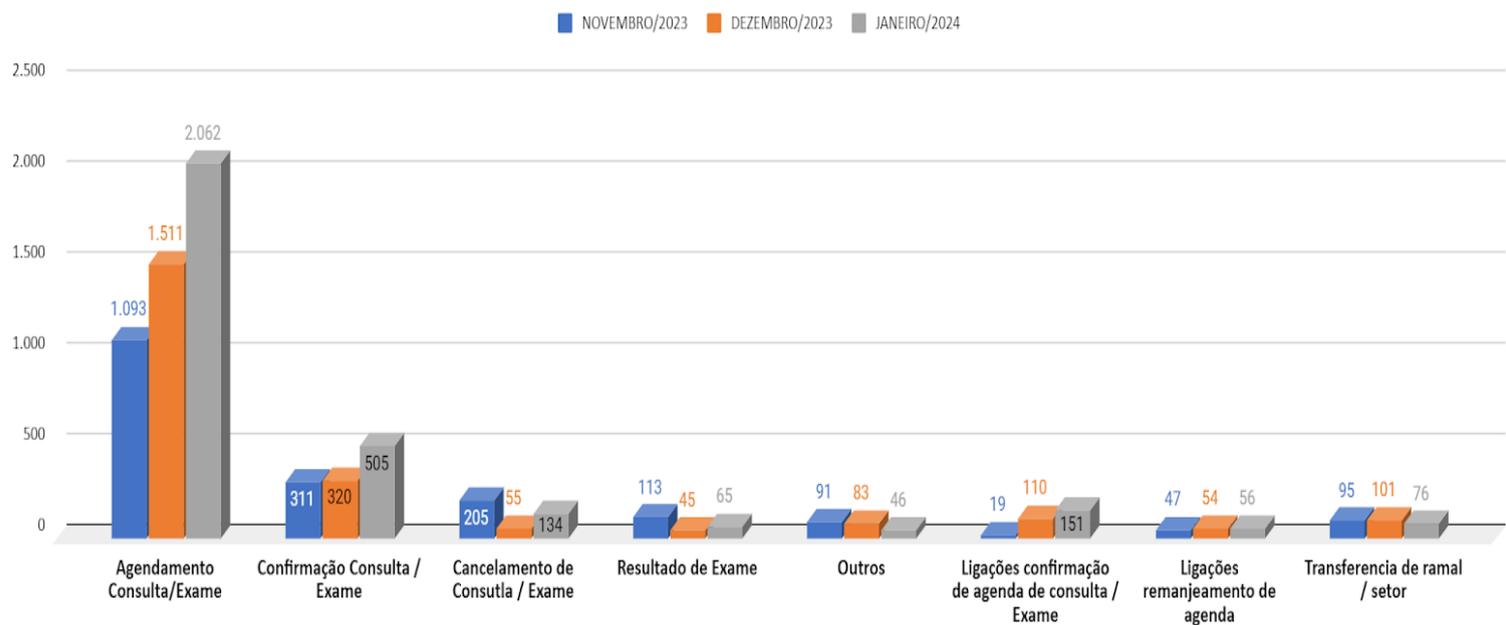
## 9. SERVIÇO CALL CENTER

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

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



Quantitativo Geral - Produção Call Center



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

<b>DADOS CALL CENTER</b>				
<b>QUANTITATIVO GERAL</b>				
<b>Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA</b>	<b>novembro/2023</b>	<b>dezembro/2023</b>	<b>janeiro/2024</b>	<b>(%) mês vigente</b>
<b>Agendamento Consulta/Exame</b>	1.093	1.511	2.062	90%
<b>Confirmação Consulta / Exame</b>	311	320	505	22%
<b>Cancelamento de Consulta / Exame</b>	205	55	134	6%
<b>Resultado de Exame</b>	113	45	65	3%
<b>Outros</b>	91	83	46	2%
<b>Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame</b>	19	110	151	7%
<b>Ligações remanejamento de agenda</b>	47	54	56	2%
<b>Transferência de ramal / setor</b>	95	101	76	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1.974</b>	<b>2.279</b>	<b>3.095</b>	
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Conforme dados extraídos do DRTI / PMMC, recebemos o total de 3.095 ligações, onde 90% foi para o agendamento de consultas e exames e 22% 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,



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

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA JUNDIAPEBA					janeiro/2024
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	09/01/2024	Elogio	Meiry de Aparecida Lino Araujo	Equipe Dr. Gusthavo é excelente - amei.	15/01/2024- O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
2	Sem informação	Elogio	Helena Mendes da Silva	Equipe do Dr. Gusthavo é excelente em todos os requisitos.	15/01/2024- O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
3	04/01/2024	Elogio	Silmara Bruno	Excelentes médicos e pessoas, continuem assim para melhor.	15/01/2024- O elogio será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

4	04/01/2024	Elogio	Gabriela Karina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
5	05/01/2024	Elogio	Christian Silva dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
6	03/01/2024	Elogio	Maria Isabel de Assis	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
7	05/01/2024	Elogio	Maria de Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
8	05/01/2024	Elogio	Larissa Fernanda Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

9	03/01/2024	Elogio	Alessandra Da Silva Souza	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
10	10/01/2024	Elogio	Olinda Maria de Jesus	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
11	10/01/2024	Elogio	Rosangela Aparecida Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
12	03/01/2024	Elogio	Pedro Dantas Filho	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
13	04/01/2024	Elogio	Tatiane Candido Paula	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
14	03/01/2024	Elogio	Claudia Gimenez Lima	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
15	04/01/2023	Elogio	Dagoberto Kendy	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
16	04/01/2023	Elogio	Edileuza Ferreira Anjos	Atendimento muito bom.	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
17	04/01/2023	Elogio	Nelson Borges Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
18	10/01/2024	Elogio	Ailton Silvio Teixeira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
19	03/01/2024	Elogio	Maria Alice Benjamin	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

20	09/01/2024	Elogio	Hello Teodoro Ramalho	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
21	10/01/2024	Elogio	Maria Lourdes Rodrigues Costa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
22	04/01/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
23	09/01/2024	Elogio	Karina Barbosa Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
24	05/01/2024	Elogio	Joaquim	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
25	09/01/2024	Elogio	Mohamed Anmad	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
26	09/01/2024	Elogio	Cintia Soares Rodrigues	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
27	09/01/2024	Elogio	Sem informação	A Sabrina é muito educada com as pessoas. Parabéns!	15/01/2024- O elogio será repassado para à profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
28	05/01/2024	Elogio	Maria das Dores Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
29	05/01/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
30	05/01/2024	Elogio	Luciana Sartori	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
31	10/01/2024	Elogio	Zilda Moris Soares	Dona Tereza tem sido ótima em seu trabalho com o ser humano, educada, atenciosa e humana.	15/01/2024- O elogio será repassado para à profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o

					atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
32	08/01/2024	Sugestão	Sem informação	Peço que analise a possibilidade de retirar senha do outro lado, lado oposto a parede de entrada, pois atrapalha o acesso direto ao balcão.	15/01/2024- O elogio será repassado para à profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
33	10/01/2024	Elogio	Sonia Clandar	Tudo maravilhoso... obrigada.	15/01/2024- O elogio será repassado para à unidade. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
34	03/01/2024	Elogio	Ana Moraes Vento	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	15/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
35	11/1/2024	Sugestão	Rosangela Ferreli de Moraes	Sugestão: Mais agilidade para agendar exames - meu ultrassom demorou bastante.	15/01/2024- Informo que devido à alta demanda e às 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. Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm
36	16/01/2024	Elogio	Douglas	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

37	16/01/2024	Elogio	Lohany	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
38	16/01/2024	Elogio	Sabrina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
39	Sem Informação	Elogio	Vera Lucia G. Monteiro	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
40	Sem Informação	Elogio	Maria de Lurdes R. Costa	Elogio: Todos os funcionários estão de parabéns Deus abençoe, João, Lais são muito bom vocês estão de parabéns pelos funcionários.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
41	16/01/2024	Elogio	Caio	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
42	16/01/2024	Elogio	José	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
43	Sem Informação	Elogio	Priscila Paascoa Lino	Sugestão: Melhora na limpeza e Internet gratuita Elogio: Amei Tudo Reclamação: Melhora na limpeza dos banheiros.	31/01/2024 - 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. Quando a higienização dos banheiros, informo que a equipe de higienização é engajada e faz o possível para manter a unidade limpa, no entanto, vamos reforçar com o prestador a importância de intensificar a higienização dos banheiros nos dias que a unidade tiver maior rotatividade de pacientes, entre outras atividades que a equipe tem para manter a unidade toda limpa e organizada. Att. Ana Luiza -Ass Adm.
44	Sem Informação	Elogio	Conceição Rita de J. Ribeiro	Elogio: Ótimo.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
45	16/01/2024	Elogio	Maria de Fátima Jesus Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
46	Sem informação	Elogio	Pascoal Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
47	Sem informação	Elogio	Elisabete Domiciano	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
48	19/01/2024	Elogio	Ingrid Januario Pena Neto	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
49	Sem informação	Elogio	Sheila Cristina V Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
50	31/01/2024	Elogio	Neuza Pereira da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
51	31/01/2024	Elogio	Antonia Conceição	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

52	31/01/2024	Elogio	Espedita Isabel Wanessa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
53	27/0/2024	Elogio	Marli Alves Santana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
54	19/01/2024	Sugestão	Djanira dos Passos	Deveria ser agendada por horário e intervalos de 20 minutos para cada consulta. É muito estressante ter que chegar e se deparar com a sala cheia.	Geralmente os profissionais realizam 4 atendimentos por hora - visto que o atendimento por bloco é realizado por ordem de chegada - porém vale ressaltar que cada atendimento requer um período de tempo, no qual pode acarretar atrasos. Att. Sheila Cristina - ATA
55	21/01/2024	Elogio	Priscila Alice Barbosa Lopes	Profissionais ótimos dão atenção suficiente toda semana. Enfermeira Ana Lucia e João. Parabéns.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
56	Sem informação	Elogio	Claudete da Silva	Só posso elogiar, todas as vezes que que procurei fui bem atendida, por todos médicos e enfermeiras.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
57	31/01/2024	Elogio	Germano Serri	Ótimo atendimento.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
58	31/01/2024	Elogio	Sandra Maria Mortrici	Elogio: Sempre que venho aqui, sou muito bem atendido, meninas simpáticas, educadas, médicos atenciosos. Reclamação: Acho um pouco longe da minha casa, mas não tenho o que reclamar, gosto bastante daqui.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
59	Sem informação	Elogio	Jenifer Ferreira	Funcionários maravilhosos e educados, amei.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
60	Sem informação	Elogio	Nice Santos	Super bem atendida pelos profissionais.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
61	01/02/2024	Elogio	Denise Omero Fontes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
62	15/01/2024	Elogio	Rosangela Carvalho	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

63	26/01/2024	Elogio	Kelly Cristina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
64	29/01/2024	Elogio	Milton P. Lima	Sugestão: Precisa de mais um cardiologista, pelo menos 2. Elogio: Paulo é muito bom.	31/01/2024- 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. Informo que a quantidade de profissionais nesta especialidade está prevista em contrato firmado com a Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes - SP , cumprindo a meta estabelecida nos mesmo. Entendemos que a demanda no município é alta, no entanto a SMS conta com outras unidades que também trabalham com cardiologista. Att. Ana Luiza Galbarini - Aux. Tec. Adm
65	15/01/2024	Elogio	Ibraim Pinto Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
66	23/01/2024	Elogio	Giane dos Santos	Elogio: Atendimento maravilhoso.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

67	17/01/2024	Elogio	Antonio Luiz Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
68	18/01/2024	Elogio	Laurim	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
69	18/01/2024	Elogio	Maria das Dores da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
70	12/01/2024	Elogio	Cleonice F Lina	Estão todos de parabéns, tudo ótimo.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
71	13/01/2024	Elogio	Andrews Roberto de Menezes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
72	17/01/2024	Elogio	Jane Campos da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
73	19/01/2024	Elogio	Roberto Lopes da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
74	18/01/2024	Elogio	Fernandes Nogueira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
75	Sem informação	Elogio	Maria Aparecida Rodrigues	De acordo com minha pessoas e os meus familias está ótimo. Só tenho agradecer todos são maravilhosos, Socorro, Terezinha e toda equipe da enfermagem.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
76	31/01/2024	Elogio	Inês Aparecida Cardoso	Todos os funcionários muito educados e respeitosos.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
77	31/01/2024	Elogio	Maria Cardoso Siqueira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

78	31/01/2024	Elogio	Manu Cagnatto	Sempre muito bem atendida, só agradecer a todos os funcionários.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
79	31/01/2024	Elogio	Milton Ferreira Neves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
80	12/01/2024	Elogio	Marta Maria S Pereira	As meninas da limpeza estão de parabéns.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
81	31/01/2024	Elogio	Liliane de Melo Pontes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
82	31/01/2024	Elogio	Aparecida de Costa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
83	31/01/2024	Elogio	Silvana Santana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
84	31/01/2024	Elogio	Maria Aparecida Catarina	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
85	31/01/2024	Elogio	Priscilla Campos Rosa	Desde a recepção ao atendimento clínico, equipe ótima.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
86	31/01/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
87	31/01/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
88	31/01/2024	Elogio	Rosa dos Santos Levi	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

89	31/01/2024	Elogio	Sem informação	Sou grata a todos os profissionais, os atendimentos das muitas atenção. Parabéns a todos.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
90	31/01/2024	Elogio	Sem informação	Atendimento ótimo.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
91	31/01/2024	Elogio	Maria Aparecida de Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
92	31/01/2024	Elogio	Marcos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
93	31/01/2024	Elogio	Sebastião de Oliveira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
94	31/01/2024	Elogio	Edna Stary	Gosto muito dos médicos e o atendimento geral de todos.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
95	23/01/2024	Elogio	Sem informação	No meu atendimento foi tudo perfeito, muito obrigada por cuidar da minha vida.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
96	19/01/2024	Elogio	Valmir Alves dos Santos	Atendimento ótimo.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
97	19/01/2024	Elogio	Telma Lucia Mendonça	Super bem atendida, atenciosos, educados... nada reclamar.	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
98	19/01/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
99	23/01/2024	Elogio	Maria Zélia	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

100	26/01/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
101	26/01/2024	Elogio	Maria Gomes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
102	20/01/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
103	19/01/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
104	23/01/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
105	23/01/2024	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	31/01/2024- 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. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				janeiro/2024
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	#372458	elogio	O requerente elogia o atendimento das funcionárias Thais e Camila, ótimas funcionárias muito educadas e prestativas, disse que o atendimento no geral do local é excelente.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
2	#372775	elogio	O solicitante elogia o atendimento do dentista dr. guilherme agosto do única de jundiapéba, com quem passou no dia 28/11 e 05/12. informa foi muito profissional, conseguiu tranquiliza-la para realizar o procedimento, fez um excelente trabalho. agradece imensamente.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
3	#370905	reclamação	<p>requerente relata que tinha uma consulta agendada hoje dia 19/12/2023 com reumatologista na unica jundiapéba as 07:00, a requerente teve um imprevisto e chegou às 08:00 e foi informada pelas funcionárias da recepção que não dava mais para passar com o médico e orientou ela remarcar a consulta.</p> <p>O requerente solicita providências porque ela pode esperar essa consulta desde setembro de 2022, aí acontece um imprevisto e eles não podem esperar.</p>	Olá! Informo que as consultas na unidade são realizadas por horário de agendamento, para que não ocorra transtorno no atraso das consultas, ocasionando demora na espera ao atendimento. Existe uma tolerância de 15 min para atrasos - posteriormente apenas é liberado com autorização médica. Devido a complexidade das consultas da reumatologista, a mesma não tolera a liberação de pacientes em atraso, pois prolonga o seu atendimento. Informo que o reagendamento foi realizado para o dia 02/02/24 às 11:00hrs - Att. Sheila Cristina - ATA

4	#373438	elogio	A requerente gostaria de elogiar o atendimento da funcionária Kézia do Única de Jundiapéba ,relata que a mesma o atendeu muito bem ,solucionou seu problema e foi muito prestativa.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
5	#37424	elogio	Solicitante reclama que sua mãe paciente Sueli Aparecida Domingues data de nasc. 23/02/51 tinha uma consulta agendada hoje (09/01) às 13h com o neurologista dr. Nicéas Tadeu de oliveira rodrigues, a reclamante mora em são paulo, estava se dirigindo para mogi para acompanhar sua mãe que está com início de alzheimer porém ligaram para desmarcar, quando já estava no meio do caminho. relata que já é a terceira vez que a consulta é desmarcada, um descaso com o paciente.	Boa tarde! Pedimos desculpas pelo ocorrido - qualquer imprevisto, solicitamos que o profissional comunique a chefia imediata para que possamos entrar em contato com os pacientes com brevidade. Informo que, a consulta está agendada para o dia 27/01/2024 às 11:00 hrs na UNICA Jundiapéba. A nossa unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
6	#375304	elogio	Requerente gostaria de elogiar a funcionária Josi do Unica de Jundiapéba ,relata que é uma ótima atendente ,prestativa e atenciosa	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
7	#375318	elogio	Requerente gostaria de elogiar as funcionárias Norma e Tais do Unica de Jundiapéba ,foram muito atenciosas ,educadas ,gentis com o mesmo ,atendimento excelente.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar 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
8	#375479	reclamação	A requerente relata que aguarda exame de ecodoppler dos membros inferiores ,relata que foi encaminhada pela Unica de Jundiapéba no dia 25/07/23 ,pede providências.	Olá, boa tarde! Agendamento do exame realizado para o dia 29/01/2024 às 08:00hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA

9	#375855	elogio	Requerente gostaria de elogiar a doutora Milene (DENTISTA) do Única de Jundiapéba, relata que é muito atenciosa ,prestativa ,está de parabéns pelo atendimento ,o elogio se estende a todos os funcionários .	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
10	#376401	reclamação	Passei em janeiro do ano passado 2023 para realizar uma consulta com o Dr Jerônimo por conta das varizes . Ele solicitou um doppler mas até hoje não fui chamada Liguei varias vezes e só falam para aguardar	Olá, boa tarde! Informar o agendamento do ultrassom doppler para o dia 05/02 às 09:00 hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA
11	#373970	reclamação	Requerente relata que aguarda ultrassonografia de tireoide desde 09/08/23 foi encaminhada pelo Unica de Jundiapéba ,pede providências	Olá, boa tarde! Informo que já foram realizadas outras tentativas de contato com a paciente, porém sem sucesso. Na data de hoje (24/01 às 15:50) foi realizado mais uma tentativa. Através do Colab registro que o exame foi agendado para o dia 08/02 às 09:00hrs na UNICA Jundiapéba. Caso não seja possível o contato telefônico, farei o cancelamento do agendamento - peço que a paciente entre em contato conosco. Att. Sheila Cristina - ATA
12	#377116	elogio	Requerente gostaria de elogiar a enfermeira Luciana ,técnicos João ,Ivete Norma e Jaqueline,Alice da Radiologia ,recepção Kailaine ,Talite ,segurança França e doutores Geronimo e Mateus ,assistente Terezinha ,Josi da Academia ,professor Daniel ,relata que todos são excelentes profissionais ,merecem nota 1000.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para toda equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
13	#377051	elogio	O Requerente relata que dia 16/01/2024 às 16:00 estive na Unica Jundiapéba para fazer o exame Eletrocardiograma e foi muito bem atendido pelas funcionárias Norma - que é aplicadora e Thais que é secretária. A requerente agradece muito o atendimento das funcionárias.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar 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
14	#377104	elogio	A requerente elogia as funcionárias Norma e Thais da Unica Jundiapéba do setor onde faz exames de coração. Relata que foi muito bem atendido por elas no dia 15/01/2024 quando	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar as profissionais mencionadas. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito

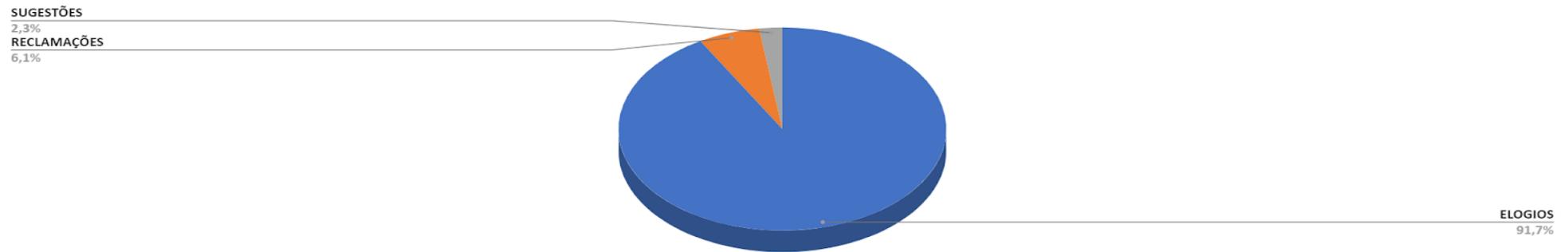
			fez exame eletrocardiograma.	obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
15	#377451	elogio	Requerente relata que foi atendido pela doutora Milene(dentista) no Unica de Jundiapéba e foi muito bem atendido ,muito atenciosa ,prestativa ,excelente profissional	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
16	#377921	elogio	A requerente gostaria de elogiar a funcionária Roberta do Unica de Jundiapéba ,relata que é uma funcionária excelente ,atenciosa ,prestativa ,atendimento excepcional ,que tenha mais funcionários iguais a ela.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
17	#377861	reclamação	Requerente relata que ligou no dia 22/01 ligou no Unica de Jundiapéba por volta de 9h 51 e falou com a atendente Kesia para cancelar uma cirurgia de extração do dente do siso e informa que a mesma foi muito grossa, informa que disse que estava tentando ligar desde de o fim de semana e a atendente falou de forma rude que não funcionava aos fins de semana e pediu para ligar para outro número, ao ligar a funcionária disse que para cancelamento seria somente a Kesia ,pede providências	Olá Dona Jennifer, pedimos desculpas pelo ocorrido - a unidade preza pelo atendimento com cordialidade e humanização - a solicitação foi passada para a encarregada da unidade, no qual irá orientar a colaboradora. Estamos sempre à disposição. Att. Sheila Cristina - ATA
18	#378338	elogio	Requerente elogia a funcionária Thais, atendente da recepção da Unica Jundiapéba. Segundo a requerente, hoje dia 23/01/2024 ela foi muito bem atendida pela funcionária Thais, que também foi prestativa, bem educada e resolveu seu problema.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
19	#378343	elogio	Elogia o excelente atendimento recebido pela funcionária Thais da recepção.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
20	#378682	elogio	Requerente gostaria de elogiar o doutor Niceias do Unica de Jundiapéba e a funcionária Roberta ,ambos atenciosos ,gentis ,excelente atendimento ,saiu muito satisfeita da unidade	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito

				obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
21	#378712	elogio	Requerente gostaria de elogiar a dentista Milena e sua equipe da unidade Unica de Jundiapéba ,relata que são muito atenciosos,prestativos ,excelente no atendimento.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
22	#378581	reclamação	Requerente relata que o sobrinho tinha consulta agendada com doutora Carla Manzano (fonoaudióloga) no dia 23/01 no Unica de Jundiapéba as 13h ,chegaram por volta de 12h15 e com isso perguntou se a doutora poderia atender antecipadamente ,visto que o sobrinho é autista e fica nervoso ,porém a atendente disse que teria que falar com a médica ,ao ir falar com a médica ,ela não se encontrava na sala pois estava em almoço , a partir dai seu sobrinho começou a ficar inquieto ,deu o horário da consulta e a doutora não havia chegado ,a doutora retornou 13h05 mas não chamou seu sobrinho ficou 10 minutos dentro da sala sem chamar ,quando chamou foi uma outra criança ,seu sobrinho já estava muito agitado ,procurou a recepção informando que queria a declaração para ir embora e que queria a identificação da médica ,neste episódio os funcionários retiraram a criança que já estava sendo atendida para chamar seu sobrinho mas não tinha como ser atendido devido a agitação ,nisso foi chamado o segurança e enfermeira chefe e falaram que era para sair da sala se não quisesse ser atendido ,em momento algum disse que não queria ser atendido ,mas sim que seu sobrinho estava muito agitado não iria conseguir atendê lo naquele estado ,pede providências em relação ao ocorrido ,informa que não é a primeira vez que ocorre isso no atendimento médico na unidade .	Olá, bom dia!! Desde o início dos atendimentos da fonoaudiólogo na unidade, criamos estratégias para melhor interagir as crianças durante a espera para o atendimento, como: brinquedoteca e televisão com desenhos. Como mencionado na solicitação, a consulta estava agendada para às 13:00hrs e não havia a necessidade do paciente chegar 12:15h, visto que solicitamos que os pacientes cheguem no máximo com 30 min de antecedência. Geralmente a profissional realiza os atendimentos em período integral, dessa forma, as agendas são configuradas com a pausa do almoço, além disso, a Dra atende em torno de 4 pacientes por hora - visto que o atendimento por bloco é realizado por ordem de chegada. De qualquer forma, no dia do ocorrido realizamos o acolhimento da melhor forma, pedimos desculpas novamente pelo transtorno e estamos sempre empenhados para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA

23	#379419	reclamação	Munícipe veio até nossa ouvidoria reclamar do atendimento médico Dr Jerônimo do Unica de Jundiapéba , pois esteve final do mês outubro de 2023 , relata que este profissional estúpido , fala alto , ríspido , pois ao indagar o mesmo sobre sua condição física o mesmo disse : chega de falar , pode embora já expliquei o que aconteceu , .. Requerente solicita que este profissional trate os pacientes com mais educação e empatia . A requerente informa que a mesma falará alto por não escutar , pois o mesmo pediu também a paciente parar de gritar . Relata que não fez a reclamação no mês corrido , pois estava acamada sem possibilidade de andar .Solicita providências.	Olá, bom dia Dona Terezinha! Pedimos desculpas pelo ocorrido, ressalto que Dr Jerônimo é um dos médicos que mais recebe elogios na unidade - porém iremos comunicar e orientar o profissional a necessidade de manter um atendimento com cordialidade e empatia a todos os usuários. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança! Estamos à disposição para ajudar no que for preciso.
24	#379539	elogio	Requerente elogia a funcionária Josi da recepção da Unica Jundiapéba. Relata que foi muito bem atendido por ela hoje dia 26/01/2024 e ela é uma ótima profissional.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
25	#379869	reclamação	Requerente relata que há duas semanas estão sem a piscina da hidroginástica no Unica de Jundiapéba ,informa que estão sem o aparelho que aquece a piscina ,pede providências	Olá, bom dia! Informo que neste momento a piscina já está em manutenção para que o ocorrido seja solucionado com maior brevidade. Ressaltamos ainda, que quando as atividades de hidroginástica ficam suspensas os Educadores Físicos permanecem na unidade e ofertam outras atividades em solo, como por exemplo aulas de alongamento, dança, entre outros. Att. Sheila Cristina - ATA
26	#379625	elogio	Requerente elogia a estrutura e a direção do Unica Jundiapéba . Relata que estão de parabéns pelo serviço.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
27	#379885	elogio	O requerente elogia a funcionária Kezia da recepção da unica jundiapéba. O requerente relata que hoje dia 09/01/2024 foi muito bem atendido por ela e está de parabéns.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

## DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário



	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	102	19	121	91,7%
RECLAMAÇÕES	0	8	8	6,1%
SUGESTÕES	3	0	3	2,3%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>27</b>	<b>132</b>	

### ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 132 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 121 - 91,7% para elogios e 8,6,1% 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

janeiro/2024

Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação /Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	03/01/2024	Elogio	Odete dos Reis Silva	Muito bom, ótimo.	12/01/2023 - Em contato pessoalmente com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado para os colaboradores.
2	03/01/2024	Elogio	Odete dos Reis Silva	O professor é maravilhoso, o nutricionista é bom, eu gosto muito.	Sem informação para contato.
3	03/01/2024	Elogio	Delurdes Maria	Tudo bom.	Sem informação para contato.
4	03/01/2024	Sugestão	Delurdes Maria	Poderia voltar para Braz Cubas.	Sem informação para contato.
5	03/01/2024	Sugestão	Delurdes Maria	Poderia providenciar uma sala para aula de dança e não na quadra pois não tem a estrutura	Sem informação para contato.

				necessária.	
6	03/01/2024	Sugestão	Juraci Barnabe	Poderia ter um médico geriatra para renovação do atestado de atividade física na unidade.	18/01/2024 - 12h17 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
7	03/01/2024	Elogio	Juraci Barnabe	A limpeza é ótima e na minha opinião está tudo bem.	18/01/2024 - 12h17 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
8	04/01/2024	Elogio	Joana Darque	Tudo bom.	18/01/2024 - 12h20 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
9	04/01/2024	Sugestão	Joana Darque	Melhoria no chuveiro da hidroginástica.	18/01/2024 - 12h20 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.
10	04/01/2024	Sugestão	Neusa Maria	Deveriam colocar anti-derrapante desde a piscina até o corredor, não somente no corredor. O chuveiro ao lado da piscina deveria ser morno para tomarem uma ducha rápida para entrar na piscina.	18/01/2024 - 11h30 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que a aplicação do anti-derrapante foi iniciado recentemente que será inserido para todo o trajeto dos usuários da piscina.
11	04/01/2024	Elogio	Donizete	O atendimento, o ambiente e o meu educador físico são excelentes.	19/01/2024 - 08h53- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
12	04/01/2024	Elogio	Ersio Miranda	Ok, estou na fila de espera, aguardando.	18/01/2024 - 12h39 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
13	04/01/2024	Elogio	Jupiassara da Silva	Faço fisioterapia com a Mayara.	Sem informação para contato.
14	04/01/2024	Elogio	Maria Ferreira Souza	Gostaria de elogiar o professor Rong, ele é nota dez.	Sem informação para contato.

15	05/01/2024	Elogio	Takayuki Komido	Tudo ótimo.	16/01/2024 - 09h35 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
16	05/01/2024	Elogio	Takayuki Komido	Agradeço a todos da unidade, são excelentes.	16/01/2024 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
17	05/01/2024	Elogio	Kimie	Tudo ótimo.	16/01/2024 - 09h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
18	05/01/2024	Elogio	Kimie	Adoro a unidade, são todos bons.	16/01/2024 - 09h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
19	05/01/2024	Elogio	Massataki	Bom.	16/01/2024 - 09h35 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
20	05/01/2024	Elogio	Tereza	Gosto muito da unidade e considero tudo ótimo.	16/01/2024 - 09h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
21	05/01/2024	Elogio	Jose	Parabéns ao fisioterapeuta Francisco pelo atendimento, nota mil.	18/01/2024 - 10h22 - Não foi possível entrar em contato, número errado.
22	05/01/2024	Elogio	Manuel da Siluz	Na minha experiência eu gosto muito do atendimento.	Sem informação para contato.
23	05/01/2024	Elogio	Manuel da Siluz	Ainda não fui chamado para outras atividades mas faço informática com o professor Ailton e gosto muito das aulas, ele é muito dedicado.	Sem informação para contato.

24	07/01/2024	Sugestão	Maria Aparecida de Souza	Mais vagas na hidroginástica e na musculação.	18/01/2024 - 12h46 - 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.
25	08/01/2024	Elogio	Augusto Carlos de Jesus	Elogios para todos os professores, funcionários e pelo espaço.	18/01/2024 - 10h25- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
26	08/01/2024	Elogio	Joana	A fisioterapia é excelente e a recepção é muito boa.	18/01/2024 - 10h25- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
27	08/01/2024	Elogio	Maria Augusta	O fisioterapeuta Alexandre é muito bom, na verdade todos os colaboradores da unidade são bons.	18/01/2024 - 12h55- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
28	08/01/2024	Reclamação	Maria Augusta	A distância fica a desejar.	18/01/2024 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
29	10/01/2024	Elogio	Silvio Roberto dos Santos	Poderia ter outras unidades como essa com profissionais tão dedicados quanto.	19/01/2024 - 10h05 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
30	10/01/2024	Elogio	Silvio Roberto dos Santos	O professor de informática é uma pessoa maravilhosa, um verdadeiro amigo dos idosos.	19/01/2024 - 10h05 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
31	10/01/2024	Elogio	Silvio Roberto dos Santos	Todos estão de parabéns, muito educados e prestativos.	19/01/2024 - 10h05 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

32	10/01/2024	Reclamação	Silvio Roberto dos Santos	Reclamação de defeito ao acesso de veículo em não poder acessar o pátio para deixar o paciente, pois alegam que o peso é impróprio, então deveriam substituir o piso. O acesso é nota zero.	19/01/2024 - 10h05 - Em contato pessoalmente com o usuário, a gestão informou estar ciente e já alinhado com o usuário sobre a limitação devido ao acesso do piso.
33	11/01/2024	Elogio	Nadir	Ok.	18/01/2024 - 10h28 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
34	11/01/2024	Elogio	Izaura Sanches	Bom.	18/01/2024 - 10h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
35	11/01/2024	Elogio	Malvina Aparecida	Tudo está ótimo.	16/01/2024 - 13h41 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
36	11/01/2024	Elogio	Malvina Aparecida	A hidroginástica me ajudou muito em relação a minha saúde.	16/01/2024 - 13h41 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
37	11/01/2024	Elogio	Valdecilia Maria Lopes	Muitos elogios para os funcionários da unidade.	16/01/2024 - 09h50 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
38	11/01/2024	Elogio	Maria Aparecida de Macedo	Somente elogios e agradecimentos para todos os funcionários da unidade.	18/01/2024 - 13h02 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
39	11/01/2024	Elogio	Francisco Almeida de Macedo	Tudo está ótimo.	18/01/2024 - 13h02 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
40	11/01/2024	Sugestão	Maria de Fátima	Poderia melhorar o ônibus tendo mais horários intercalados e rotas para passar em frente ao CIAS.	18/01/2024 - 13h08 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de

					melhoria na acessibilidade.
41	11/01/2024	Sugestão	Maria de Fátima	Poderia ter sinal de internet ou alguma rede em que eles pudessem usar na unidade, pois algumas pessoas precisam chamar Uber ou dependem de alguém para buscá-los.	18/01/2024 - 13h08 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.
42	12/01/2024	Elogio	Celina Querubim	Todos os funcionários são excelentes.	16/01/2024 - 10h00 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
43	12/01/2024	Sugestão	Celina Querubim	Foi muito bom ter colocado o antiderrapante, porém poderia colocar mais alguns próximos à piscina para sentirem segurança com a saída.	16/01/2024 - 10h00 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e informamos que a aplicação do anti-derrapante foi iniciado recentemente que será inserido para todo o trajeto dos usuários da piscina.
44	12/01/2024	Sugestão	Celina Querubim	Poderia colocar mais bancos no vestiário e também ter uma sala de dança com alguma ventilação para o bem-estar de todos que praticam a aula, exemplo de uma janela ou ventilador.	16/01/2024 - 10h00 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que a questão da temperatura já está sendo sinalizada e estudada pela gestão.
45	12/01/2024	Elogio	Sueli	Elogios para todos os funcionários, são todos maravilhosos, com exceção para o professor Rong que na minha opinião é maravilhoso e excelente.	16/01/2024 - 10h00 - Em contato com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
46	12/01/2024	Sugestão	Celina Teixeira	Poderia ter ônibus de Braz Cubas que fosse direto para a UNICA Fisioterapia, já que a clínica era de lá.	19/01/2024 - 09h09 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.

47	12/01/2024	Reclamação	Durcineia	A limpeza no elevador é ruim, acho que poderia ser limpad.	18/01/2024 - 13h19 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.
48	12/01/2024	Elogio	Luzia Colucci	Gosto muito da unidade, tudo muito organizado.	18/01/2024 - 10h56 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
49	12/01/2024	Elogio	Luzia Colucci	Está ótimo.	18/01/2024 - 10h56 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
50	12/01/2024	Elogio	Antonio	Está ótimo.	18/01/2024 - 10h56 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
51	12/01/2024	Elogio	Geni	Tudo ok.	18/01/2024 - 13h39 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
52	12/01/2024	Sugestão	Antonia de Almeida Kato	Poderia colocar um ponto de ônibus próximo ao CIAS e também um semáforo para atravessarem com segurança pois estas ruas são bem movimentadas.	18/01/2024 - 13h41 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.
53	12/01/2024	Elogio	Aparecida Donizete	Tudo bom.	16/01/2024 - 11h00 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
54	12/01/2024	Elogio	Gilvete Frasao	Elogios para o professor Rong.	16/01/2024 - 10h56- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
55	12/01/2024	Elogio	Maria da Silva Esperidiao	Tudo bom.	Sem informação para contato.

56	15/01/2024	Sugestão	Maria Aparecida Vieira Pequeno	Poderia alterar a rota do ônibus (circular saúde) para passar nesta rua do Rodeio, assim como passa em outros locais da saúde, afinal nesta rua tem o CIAS, UPA e AACD, ou seja, precisam de uma condução boa.	16/01/2024 - 10h58 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.
57	15/01/2024	Elogio	Maria Aparecida Vieira Pequeno	Está tudo bom.	16/01/2024 - 10h58 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
58	15/01/2024	Elogio	Raimundo Pequeno	OK.	16/01/2024 - 10h58 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
59	15/01/2024	Elogio	Mario Antonio	Ok.	Sem informação para contato.
60	15/01/2024	Elogio	Josefa Perez Fernandes	Bom.	18/01/2024 - 13h45 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
61	15/01/2024	Sugestão	Josefa Perez Fernandes	Poderia tirar ou tampar o espelho do banheiro feminino que seria a sala 13, pois quando utilizam antes ou após a Hidroginástica para se trocarem, acabam correndo o risco de serem vistas.	18/01/2024 - 13h45 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi solicitado a compra de insulfilm para bloquear o reflexo do espelho no vestiário feminino para que possa ser protegida a intimidade do usuário.
62	15/01/2024	Sugestão	Josefa Perez Fernandes	Seria bom se colocassem um ponto de ônibus mais próximo ao CIAS, sendo ele um ponto decente.	18/01/2024 - 13h45 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.
63	15/01/2024	Elogio	Nazira dos Santos	Ok.	16/01/2024 - 10h41 - Não foi possível entrar em contato, número errado.
64	15/01/2024	Elogio	Tereza Araújo	Nota dez.	19/01/2024 - 08h56 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

65	15/01/2024	Sugestão	Marilene Alves	Gostaria que colocasse um espelho para aula de dança.	16/01/2024 - 13h07 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que será estudada a possibilidade da colocação do espelho para aula de dança devido ao compartilhamento com outras ações na quadra.
66	15/01/2024	Elogio	Marilene Alves	A fisioterapeuta Mayara, a professora Andressa e o professor Rong estão de parabéns. As meninas da recepção e a RT Joelma são maravilhosas, se todos os locais fossem assim seria ótimo.	16/01/2024 - 13h07 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
67	15/01/2024	Elogio	Marilene Alves	Todos estão de nota dez, desde a recepção até a limpeza.	16/01/2024 - 13h07 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
68	15/01/2024	Elogio	Deobaldo	Elogios pois a unidade é ótima.	16/01/2024 - 13h12 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
69	15/01/2024	Elogio	Deobaldo	O ambiente, o atendimento e a recepção são ótimos.	16/01/2024 - 13h12 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
70	15/01/2024	Elogio	Alaide Adelina	Elogios para a unidade.	18/01/2024 - 09h47 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
71	15/01/2024	Reclamação	Alaide Adelina	A distância é ruim.	19/01/2024 - 09h47 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

72	15/01/2024	Elogio	Tisuko	Elogios para todos, muito bom a unidade.	16/01/2024 - 09h35 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
73	15/01/2024	Elogio	Waldemar Dellatorre	Ok.	12/01/2024 - 09h11 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
74	15/01/2024	Elogio	Cicero Gomes Pereira	Sem apontamentos negativos.	18/01/2024 - 13h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
75	15/01/2024	Elogio	João Fernandes	Ok.	16/01/2024 - 10h35 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
76	15/01/2024	Elogio	Agenoura Moura	Nada a sugerir, está tudo ok.	16/01/2024 - 12h18 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
77	15/01/2024	Elogio	Agenoura Moura	Melhor lugar, eu amei.	16/01/2024 - 12h18 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
78	15/01/2024	Elogio	Sonia Fernandes Pereira	Ok, é bom.	16/01/2024 - 12h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
79	15/01/2024	Elogio	Dalila	Elogios para todos os funcionários.	16/01/2024 - 12h21 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
80	15/01/2024	Elogio	Daniel Ferreira	Apenas elogios.	16/01/2024 - 12h21 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

81	15/01/2024	Elogio	Daniel Ferreira	Todos os colaboradores são sensacionais, desde a recepção até a academia.	16/01/2024 - 12h21 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
82	15/01/2024	Elogio	Maria Lucia	Elogios para a fisioterapeuta Gabriela e Priscila, elas são muito atenciosas e dedicadas.	16/01/2024 - 10h48 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
83	15/01/2024	Sugestão	Maria Lucia	Deveria ter mais ventiladores pois para praticarem a aula/sessão com este calor acabam se prejudicando ao realizar a sessão de fisioterapia por falta de ventilação.	16/01/2024 - 10h48 - Em contato pessoalmente com a usuária, Informamos que a questão da temperatura já está sendo sinalizada e estudada pela gestão.
84	15/01/2024	Elogio	Roberto	A fisioterapeuta Gabriela é excelente.	16/01/2024 - 10h48 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
85	15/01/2024	Elogio	Elisabete Carlos	Sou muito bem atendida, gosto de todos da unidade, com destaque para a fisioterapeuta Gabriela.	19/01/2024 - 08h58 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
86	15/01/2024	Sugestão	Elisabete Carlos	Gostaria de fazer alguma atividade física além da fisioterapia.	19/01/2024 - 08h58 - 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.
87	15/01/2024	Elogio	José Neves Dos Santos	Está tudo ótimo e tenho somente elogios para os professores Rong e Ailton.	18/01/2024 - 13h51 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

88	15/01/2024	Elogio	Vanderlei de Moraes	Tenho elogios para a unidade.	16/01/2024 - 13h46 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
89	15/01/2024	Elogio	Vilma da Silva	Gostaria de parabenizar o professor Rong e todos da equipe, sem exceção.	Sem informação para contato.
90	15/01/2024	Elogio	Maria Ferreira Souza	Estou parabenizando a professora Solange e a todos os funcionários, são todos nota dez.	19/01/2024 - 08h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
91	15/01/2024	Elogio	João Francisco Mota	A todo momento é muito bom poder fazer parte do CIAS foi a melhor coisa que aconteceu para minha saúde, só tenho agradecimento à todos.	19/01/2024 - 09h00 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
92	15/01/2024	Elogio	Iracema	Estou adorando a unidade.	16/01/2024 - 12h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
93	16/01/2024	Elogio	Aliete Bispo	Estou feliz com a unidade e a minha professora Andressa é ótima.	16/01/2024 - 10h28 - Não foi possível entrar em contato, número errado.
94	16/01/2024	Elogio	Evanilza Maria	Estou a bastante tempo na unidade e tudo é muito bom.	16/01/2024 - 10h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
95	16/01/2024	Elogio	Evanilza Maria	O professor Rong e a RT Joelma são ótimos, não tenho nada a reclamar da unidade.	16/01/2024 - 10h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
96	16/01/2024	Elogio	Conceição da Cunha	Tudo bom.	16/01/2024 - 12h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

97	16/01/2024	Elogio	Alda Souza	Ok.	16/01/2024 - 12h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
98	16/01/2024	Elogio	Antonia Maria	A unidade é boa porém falta segurança interna.	18/01/2024 - 13h58 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.
99	16/01/2024	Sugestão	Antonia Maria	O ônibus poderia ser melhorado, principalmente o horário e a distância, pelo menos enquanto não volta para Braz Cubas.	18/01/2024 - 13h58 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.
100	16/01/2024	Sugestão	Maria das Graças	Poderia voltar para Braz Cubas.	19/01/2024 - 09h07 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi comunicado à direção, somente pela ciência.
101	16/01/2024	Sugestão	Maria das Graças	Chuveiro ao lado da piscina deveria funcionar corretamente e a água ser morna.	19/01/2024 - 09h07 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que está sendo providenciado dois chuveiros para o uso da piscina para que possa atender a necessidade do usuário.
102	16/01/2024	Elogio	Luiz Cirilo da Silva	Tudo ok, todos são simpáticos e atenciosos.	Sem informação para contato.
103	16/01/2024	Elogio	Maria Aparecida	Todos são maravilhosos, principalmente a recepção, a limpeza e o professor Ailton que é nota mil.	16/01/2024 - 12h27 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
104	16/01/2024	Elogio	José neves dos Santos	Tudo é ótimo.	18/01/2024 - 13h33 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

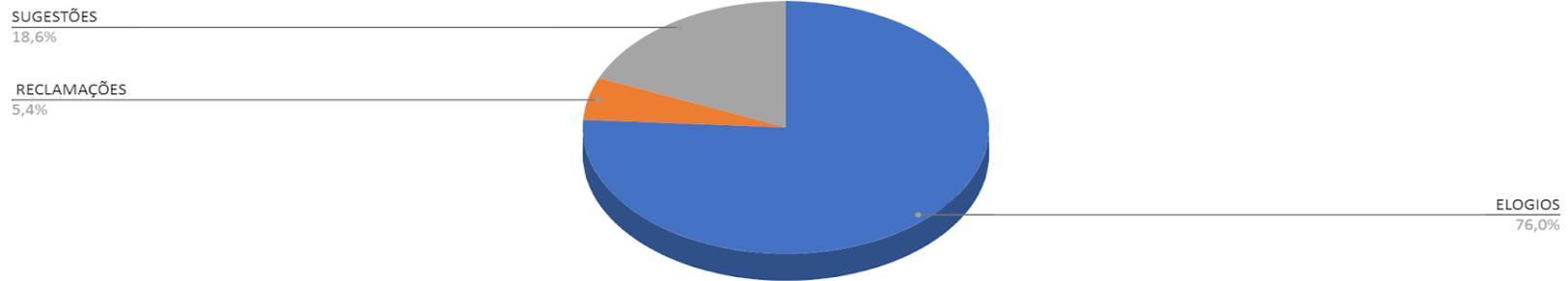
105	16/01/2024	Elogio	José neves dos Santos	Sugiro elogios para o professor de informática e o professor de musculação.	18/01/2024 - 13h33 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
106	16/01/2024	Elogio	Edison Abreu Soares	Ótimo atendimento, as meninas são muito educadas, todos os funcionários são de verdade atenciosos e educados.	16/01/2024 - 12h29 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
107	16/01/2024	Elogio	Joaquim de Souza	Referente ao atendimento e a atenção que a fisioterapeuta Mayara de Souza se empenha, é excelente.	19/01/2024 - 09h11 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
108	16/01/2024	Reclamação	Lucia	Hoje eu como acompanhante do paciente Nelson Rodrigues Ferreira, fui maltratada pelo segurança da portaria. O paciente não conseguia andar então eu entrei com o Uber até a porta pra pegar uma cadeira de rodas e o segurança queria que voltássemos até o portão com o paciente, ele é muito mal educado e grosso.	19/01/2024 - 12h41 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi alinhado com o prestador de serviço e com a usuária sobre o fluxo de entrada do paciente.
109	16/01/2024	Reclamação	Lucia	Não gostei do atendimento do segurança, chamado Fabiano.	19/01/2024 - 12h41 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi alinhado com o prestador de serviço e com a usuária sobre o fluxo de entrada do paciente.
110	16/01/2024	Elogio	Jose Wilson	Sou paciente da unidade e considero todos os funcionários maravilhosos, o atendimento é sensacional sem dúvidas, é melhor que qualquer outro lugar, desde o momento em que entra até a sua saída da unidade, estão todos de parabéns.	16/01/2024 - 10h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
111	16/01/2024	Elogio	Jose Wilson	A empresa CEJAM está de parabéns pela unidade e pelos funcionários, realmente esta unidade pública é melhor do que as particulares. A UNICA Fisioterapia não pode deixar de existir, deve permanecer desta forma.	16/01/2024 - 10h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

112	16/01/2024	Elogio	Jose Wilson	O segurança do prédio é maravilhoso, o estacionamento é tudo de bom, a limpeza é ótima e o fisioterapeuta Francisco é dedicado, tudo de bom e maravilhoso.	16/01/2024 - 10h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
113	16/01/2024	Elogio	Jose Wilson	Está tudo maravilhoso, nota mil.	16/01/2024 - 10h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
114	16/01/2025	Reclamação	Joel Roberto Battissacco	Faço fisioterapia com a Mayara e em uma das sessões eu passei mal e não consegui realizar a fisioterapia pois o ambiente estava muito quente, totalmente desconfortável. Por isso sugiro a melhora da temperatura do local, pois já é a segunda vez que eu me sinto mal por causa do calor e não possuir a ventilação necessária.	19/01/2024 - 11h56 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que a questão da temperatura já está sendo sinalizada e estudada pela gestão.
115	17/01/2024	Sugestão	Maria Benedita de Moura	Está muito quente para realizar a sessão de fisioterapia, precisa de ventilador.	19/01/2024 - 09h55 - Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que a questão da temperatura já está sendo sinalizada e estudada pela gestão.
116	19/01/2024	Elogio	Joaquim	Eu sou grato a todos da unidade.	29/01/2024 - 12h49 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
117	19/01/2024	Elogio	Joaquim	Todos tem uma ótima educação, atendimento e dedicação.	29/01/2024 - 12h49 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
118	22/01/2024	Sugestão	Maria Eliene da Silva	Gostaria que as aulas de crochê tivesse mais tempo de duração. Na minha opinião, apenas uma hora de aula é pouco tempo.	29/01/2024 - 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foi comunicado à direção.
119	23/01/2024	Elogio	Laurinda Moreira Ferriera	Eu estou muito feliz e totalmente satisfeita com a minha fisioterapeuta Mayara.	29/01/2024 - 12h54 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

120	23/01/2024	Elogio	Ana Ferreira de Assis	Achei todos gentis, simpáticos e realmente levam as coisas a sério.	29/01/2024 - 12h57 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
121	23/01/2024	Sugestão	Neide Jorge Arnold	Poderia ter um médico geriatra e um ortopedista pois seria muito bom para os idosos.	Sem informação para contato.
122	23/01/2024	Elogio	Neide Jorge Arnold	A unidade é muito boa para os idosos	Sem informação para contato.
123	26/01/2024	Elogio	Elizabeth Santos	Apenas elogios para os profissionais que me atendem.	Sem informação para contato.
124	26/01/2024	Elogio	Elizabeth Santos	A professora Solange e o professor Rong são excelentes profissionais, muito cuidados, atenciosos e envolvidos com o que fazem.	Sem informação para contato.
125	29/01/2024	Elogio	Georges Obras	A minha fisioterapeuta Mayara e a minha professora Andressa são ótimas. A recepção também é ótima, com exceção para Andreia.	29/01/2024 - 13h20 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

## DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

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



### UNICA - FISIOTERAPIA

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	94	4	<b>98</b>	<b>76,0%</b>
RECLAMAÇÕES	7	0	<b>7</b>	<b>5,4%</b>
SUGESTÕES	24	0	<b>24</b>	<b>18,6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>4</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

### ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 129 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 98-76% para elogios, 07-5% para reclamações dentre elas acessibilidade e mudança do local de atendimento para o bairro do Rodeio - CIAS e 24-19% sugestões sobre acessibilidade, adequações prediais e transporte público. 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.

## 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		25/01/24 E 29/01/24			
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	60	0	0	60
3.2	Letra legível	0	0	60	60
3.3	Anamnese	60	0	0	60
3.4	Exame físico	60	0	0	60
3.5	Hipótese diagnóstica	60	0	0	60
3.6	Conduta	60	0	0	60
QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO					
3.7	Data	0	0	60	60
3.8	Letra legível	0	0	60	60
3.9	Histórico	0	0	60	60
3.10	Exame físico	0	0	60	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	0	0	60	60
3.12	Conduta	0	0	60	60
ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM					
3.13	Data	2	1	57	60
3.14	Letra legível	3	0	57	60

3.15	Anotação	3	0	57	60
<b>ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS</b>					
3.16	Data	1	0	59	60
3.17	Letra legível	1	0	59	60
3.18	Queixa	1	0	59	60
3.19	Conduta	1	0	59	60

### ANÁLISE CRÍTICA

No referido período, foram realizadas auditorias em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios e à conscientização dos profissionais responsáveis por estas anotações, não houve apontamentos sobre os documentos auditados. Observamos nos prontuários auditados o uso do sistema em 100% dos prontuários auditados.

## 12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de Janeiro/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			janeiro/2024		
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba			IMPACTO AO USUÁRIO		
ORDEM	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	08/01/2024	Construção de 01 tampa da caixa fluvial - área externa da unidade		X	
2	10/1/2024	Instalação de 01 espelho 4x4 no consultório 02 da A.T.I		X	
		Verificado tensão nas tomadas das esteiras , todas ok.			
		Instalação de suporte para caixa de perfuro cortante na sala 01 do bloco cirúrgico			
		Consertado uma maca na sala 42			
3	11/01/2024	Substituição de 04 dispenser de papel toalha na A.T.I		X	
		Substituição de 01 miolo na porta da academia em frente a entrada do bloco cirúrgico			
		Substituição de 01 resistência no chuveiro corona do lava-pés			
		Substituição de um potênciometro da nasa 02 da academia			
		Troca de 01 sifão na sala 22			
		Manutenção da caixa acoplada do w.c feminino público			
		Troca dos ralos do w.c masculino e feminino de funcionários do prédio principal			
Manutenção na maçaneta da sala 34					
4	12/01/2024	Manutenção no motor da piscina		X	
		Manutenção na bomba motor			
		Troca e instalação de uma prateleira			
		Troca de dois dispenser de papel na academia			
		Reparo nas caixinhas e tampas da sala cirúrgica.			

5	15/01/2024	Troca da pela adaptador curto 1 1/4 do barrilete da bomba		X	
6	16/01/2024	Instalação de 04 ventiladores/sala 2,15 A.T.I e corredor com montagem		X	
		Verificado do aquecedor da piscina			
7	18/01/2024	Retirado 01 ventilador da sala 42 e reinstalado na sala 12		X	
		Retirado 01 ventilador da sala 50 e instalado 01 ventilador novo no lugar.			
		Feito levantamento de outras serviços para posterior execução			
8	19/01/2024	Substituição de 13 lâmpadas tubulares t8 18w		X	
		Substituição de 05 luminárias led slim 36w no corredor do pavimento superior			
		Fixação de um armário de 03 portas na sala 12			
		Manutenção em 01 maca da sala 42 (reforma e pintura)			
9	31/01/2024	Retirado da pia da sala 12		X	
		Mudança do armário da sala 12			
		Fixação de 08 assento sanitário			
		Verificação da caixa de água por falta de água			

### UNICA Fisioterapia

<b>Validação de Serviços de Manutenção</b>	<b>janeiro/2024</b>
<b>UNICA Fisioterapia e Reabilitação</b>	<b>IMPACTO AO USUÁRIO</b>

ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	02/01/2024	Troca de 02 lâmpadas na recepção - térreo	Rotina	X	
2	03/01/2024	Reparo em tomada da recepção - térreo	Rotina	X	
		Retirada de sujeira do hidrante - área externa	Rotina	X	
		Acompanhamento na preventiva dos elevadores	Rotina	X	
3	04/01/2024	Continuação de colocação de fita anti-derrapante no corredor da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
4	05/12/2024	Reparo na saída de água do chuveiro no banheiro feminino colaboradores - térreo	Rotina	X	
		Reparo na pistola de cola quente	Rotina	X	
5	08/01/2024	Colocação de fita zebra na pia da fisioterapia - demarcação para maleta de Primeiro Socorros	Rotina	X	
6	09/01/2024	Colocação de 02 papeleiras no banheiro masculino colaboradores - 1º andar	Rotina	X	
		Troca de 01 luminária na cinesioterapia - 1º andar	Rotina	X	

7	10/11/2024	Reaperto nos bornes e disjuntores nos seis quadros de energia da unidade	Rotina	X	
8	11/01/2024	Realizado reparo na tomada e fiação da sala 55 - 1º andar	Rotina	X	
		Troca de 02 papeleiras no vestiário masculino colaborador- térreo	Rotina	X	
		Reparo e religação do disjuntor e DR no quadro de energia - 1º andar	Rotina	X	
		Reaperto nos painéis elétricos e bornes, conectores e disjuntores do painel elétrico - 1º andar	Rotina	X	
		Acompanhamento na coleta de água para análise de potabilidade	Rotina	X	
9	12/01/2024	Religamento no disjuntor do switch da rede de internet - 1º andar	Rotina	X	
10	15/01/2024	Reaperto na mangueira do vaso acoplado da sala 7 - térreo	Rotina	X	
12	17/01/2024	Acompanhamento no controle e nível de água na caixa d'água	Rotina	X	
13	18/01/2024	Reparo e medidas na fita anti derrapante do corredor da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
		Acompanhamento no abastecimento de água na caixa d'água de reuso - 15m <sup>2</sup>	Rotina	X	
14	22/01/2024	Reaperto na papeleira da sala 62 - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo no suporte da TV da recepção - térreo	Rotina	X	
		Troca de papeleira do banheiro da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
15	23/01/2024	Troca de 2 luminárias da academia da musculação - 1º andar	Rotina	X	
		Reaperto no parafuso do equipamento jogo de polia da academia da musculação - 1º andar	Rotina	X	
16	23/01/2023	Instalação de 02 chuveiros e instalação de 100 metros de cabo 04mm e dois circuitos de 32 ap no lava pés da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
		Instalação de infra estrutura para passagem de cabos no lava pés da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
		Manutenção em 02 vasos sanitários banheiro usuário - térreo	Rotina	X	
		Manutenção bebedouro - 1º andar	Rotina	X	
		Manutenção pia do banheiro usuário - 1º andar	Rotina	X	
		Troca da bateria do alarme do banheiro PCD - térreo	Rotina	X	
		Manutenção das baterias dos alarmes - térreo	Rotina	X	
Mudança e instalação de bebedouro no corredor - 1º andar	Rotina	X			

		Mudança na barrilhete da rede hidráulica de 02 banheiros usuários - 1º andar	Rotina	X	
17	24/01/2024	Reparo na papelera da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
		Reparo na torneira de pressão do banheiro da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
		Reparo no cano flexível do vaso acoplado do banheiro usuário na sala 66 - 1º andar	Rotina	X	
		Acompanhamento na retiradas de 12 extintores e 5 mangueiras de incêndio para manutenção	Rotina	X	
18	26/01/2024	Acompanhamento no abastecimento de 15m <sup>2</sup> litros na caixa d'água de reuso	Rotina	X	
19	30/01/2024	Acompanhamento na vistoria do prédio junto a construtora e prefeitura	Rotina	X	
		Acompanhamento no abastecimento de caminhão pipa para caixa d'água de reuso de 9m <sup>2</sup> litros	Rotina	X	
		Acompanhamento e abertura do registro de água para normalidade da caixa d'água potável	Rotina	X	
		Reparo e regulagem na caixa acoplada do banheiro masculino - 1º andar	Rotina	X	
		Colocação de cadeados nos portões de entrada principal da caixa d'água e em dois painéis de caixa d'água - área externa	Rotina	X	
20	31/01/2024	Inspeção no vazamento do encanamento do banheiro feminino da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
		Acompanhamento da empresa de elevadores para documentar vazamento de água nos poços	Rotina	X	
		Ligação do disuntor do switch de rede - 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 janeiro/2024 estão descritas na tabela abaixo:

### 16.1 – Tabela: Educação Continuada

#### Unica Jundiapéba

## Atividade de Educação Continuada

		UNICA-JUNDIAPEBA
2/jan.	Tema	TREINAMENTO - COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RISCO

	Palestrante	Ivete de Freitas - Membro da Comissão Gerenciamento de Risco
	Objetivo	Reforço das Metas 04 das metas internacionais do paciente - Cirurgia Segura
	Público Alvo	Equipe Administrativa e Assistencial
	Duração	00:30
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial
19/jan.	<b>Tema</b>	<b>ATUALIZAÇÃO FLUXO SMS - EXAMES LABORATORIAIS</b>
	Palestrante	Michelle Godoy
	Objetivo	ORIENTAÇÕES E PREPAROS - EXAMES LABORATORIAIS
	Público Alvo	Equipe Administrativa
	Duração	00:20
	Participantes	Equipe Administrativa
19/jan.	<b>Tema</b>	<b>ATUALIZAÇÃO DE FLUXO SMS - RAPS</b>
	Palestrante	Michelle Godoy
	Objetivo	FLUXO E ENDEREÇO DA RAPS - REDE DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL
	Público Alvo	Equipe Administrativa
	Duração	00:20
	Participantes	Equipe Administrativa
19/jan.	<b>Tema</b>	<b>Treinamento online (meet) - Medidor de Glicemia</b>
	Palestrante	Enfermeira Raquel
	Objetivo	Capacitação para manusear aparelho de glicemia - on call pluss
	Público Alvo	Equipe de Enfermagem
	Duração	00:30
	Participantes	Equipe de Enfermagem
19/jan.	<b>Tema</b>	<b>TREINAMENTO - COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RISCO</b>
	Palestrante	Elisiomar, Mirleide e Pablo - Membros da Comissão de Gerenciamento de

		Risco
	Objetivo	Reforço das Metas 04 e 05 das metas internacionais do paciente - Cirurgia Segura e Higienização das mãos
	Público Alvo	Equipe Administrativa e Assistencial
	Duração	00:30
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial
26/jan.	<b>Tema</b>	<b>TREINAMENTO - COMISSÃO DE SCIRAS</b>
	Palestrante	Membros da Comissão SCIRAS
	Objetivo	Reforço das Metas 05 das metas internacionais do paciente - Higienização das mãos
	Público Alvo	Equipe Administrativa e Assistencial
	Duração	01:30
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial

UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA		
janeiro/2024	UNICA-JUNDIAPEBA	
26/jan.	<b>Tema</b>	<b>Orientação Alimentar</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas de café da manhã - receita nutritiva
	Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
29/jan.	<b>Tema</b>	<b>Orientação Alimentar</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	A importância da Alimentação na Saúde
	Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade

		<b>Receita Saudável</b>
<b>30/jan.</b>	Tema	
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Calendário de frutas e legumes da época
	Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
		<b>Receita Saudável</b>
<b>30/jan.</b>	Tema	
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Os benefícios do ovo e tempo correto para cozimento
	Público Alvo	Pacientes da Academia da Terceira Idade
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade

### Unica Fisioterapia

<b>Atividades de Educação Continuada</b>		
<b>janeiro/2024</b>	<b>UNICA-FISIOTERAPIA</b>	
<b>31/jan.</b>	Tema	<b>JANEIRO BRANCO - SAÚDE MENTAL</b>
	Responsáveis	Debora Rodrigues
	Objetivo	Principais causas e como lidar com a Depressão, Ansiedade e Síndrome do Pânico.
	Público Alvo	Usuários
	Duração	30 minutos
	Participantes	12
<b>18/jan.</b>	Tema	<b>PRIMEIROS SOCORROS</b>
	Responsáveis	Enfª Ana Heloísa
	Objetivo	Capacitar a equipe assistencial para o atendimento de urgência e emergência
	Público Alvo	Fisioterapeuta, Educador Físico e Nutricionista
	Duração	03 horas
	Participantes	16

<b>Educação Permanente</b>	
<b>janeiro/2024</b>	<b>UNICA-FISIOTERAPIA</b>

	Tema	<b>AURICULOTERAPIA</b>
22/jan.	Responsáveis	Priscila Sayuri Sumizono
	Objetivo	Auriculoterapia ou acupuntura auricular é uma técnica terapêutica que considera a orelha como um microsistema em que cada um de seus pontos representa um órgão ou região corporal. É empregada no tratamento de várias enfermidades.
	Publico Alvo	Colaboradores
	Duração	03H00
	Participantes	7

<b>Grupo Educativo em Nutrição para a População</b>		
<b>UNICA FISIOTERAPIA</b>		
01/01	Tema	<b>PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DO TRATO URINÁRIO</b>
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre prevenção de ITU
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Participantes	4
11/jan.	Tema	<b>PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DO TRATO URINÁRIO</b>
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre prevenção de ITU
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Participantes	3
18/jan.	Tema	<b>PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DO TRATO URINÁRIO</b>
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre prevenção de ITU
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Participantes	4
25/jan.	Tema	<b>PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DO TRATO URINÁRIO</b>
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre prevenção de ITU
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Participantes	4

## 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**".



# EDUCAÇÃO CONTINUADA

## UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



# ATIVIDADE EM DESTAQUE

## UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



# ATIVIDADE EM DESTAQUE

## UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



*Em meio a uma rotina intensa, não se esqueça de cuidar de você e te dar amor sempre que possível! Cuidar de si é lembrar que você também merece carinho e atenção.*

**JANEIRO BRANCO - Comissão de acolhimento e humanização realizou a entrega de frases motivacionais para colaboradores e usuários.**

# ATIVIDADE EM DESTAQUE

## UNICA Fisioterapia e Reabilitação

AURICULOTERAPIA



JANEIRO BRANCO - SAÚDE MENTAL



# ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

CINE PIPOCA - FILME "O SENHOR ESTAGIÁRIO"



# ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

TREINAMENTO SAMU

