

C.G. 67.2018



Março
01 a 31.03.2023

Mogi das Cruzes

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

SECRETÁRIO DE SAÚDE

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	7
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	7
3. FORÇA TRABALHO	8
4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS	16
5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA	26
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	27
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA Jundiapéba	29
8. INDICADORES DE QUALIDADE	32
9. SERVIÇO CALL CENTER	34
10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA	36
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	86
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	87
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	87
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	87
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	89
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	91
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	95

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

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

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

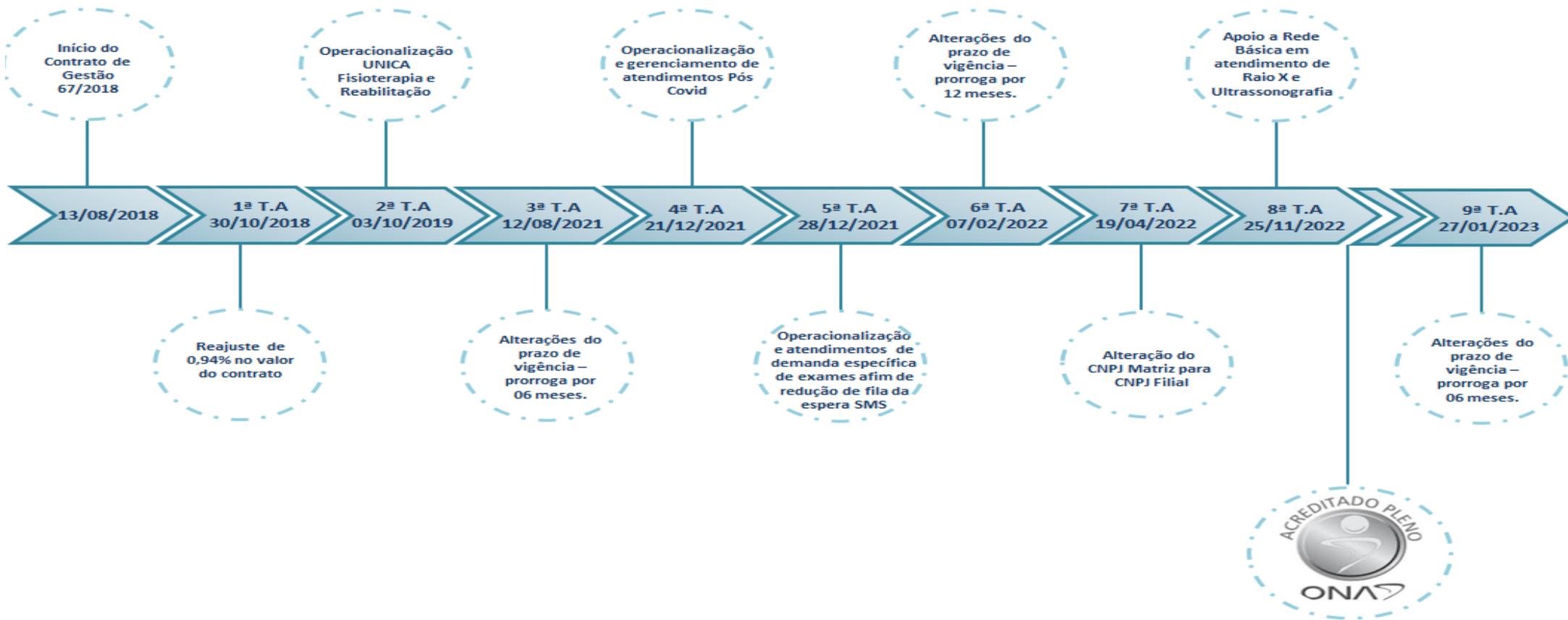
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

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

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

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

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



1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

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

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/03/2023 a 31/03/2023.

3. FORÇA TRABALHO

3.1 - Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima CG 67-2018

UNIDADE DE SAÚDE		BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO																BLOCO CIRÚRGICO				TOTAL								
		ADMINISTRAÇÃO												ASSISTENCIAL																
		his	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	his	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	8	1	0	0	0	0	3	4	1	1	1	8	1	2	0	2	1	2	2	3	2	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	3	2	2	3	1	57
	Unica Fisioterapia	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	10	1	3	0	0	0	0	0	0	27

3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

UNICA Jundiapéba

BLOCO AMBULATORIAL		março/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
MICHELLE VALÉRIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II
ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
PABLO IGOR BARBOSA ROSA	35543	ANALISTA DE SISTEMA
KAROLINNE DA SILVA G OLIVEIRA	52272	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
FABIANA NERIS URBIETA	28836	
DANIELE ALMEIDA DIAS	44238	
CINTIA DE SOUSA FARIA - Férias até 07/03/2023	45976	
LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA - Cobertura de férias Cintia de S. Faria	43957	
JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
LUANA DA SILVA FARIA	49561	
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831	
SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA - Afastamento INSS de 02/01/2023 a 28/03/2023	26274	
JESSICA CAROLINA PEREIRA - Cobertura do Afastamento INSS Terezinha F. Souza	RPA	
ROBERTA MARIA DE SOBRAL	50380	
TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133	
ANNA CAROLINA REIS BARBOSA	55146	
KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963	
GIULLIA BEATRIZ XAVIER CARDOSO	54533	JOVEM APRENDIZ
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783	ATENDENTE
QUESIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781	
REBECA SANTANA PEREIRA DA SILVA	54779	
THAIS REGINA DA SILVA FARIA	54780	
EQUIPE DE ENFERMAGEM		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO - Afastamento INSS - a partir do dia 02/03/2023	42729	ENFERMEIRO RT
THIAGO AFFONSO - Cobertura de Afastamento Dilma A. Dionísio 02/03 a 15/03/2023	RPA	
VANESSA DA SILVA SOUZA - Cobertura de Afastamento Dilma A. Dionísio 16/03/2023 a 29/03/2023	RPA	
LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA - Atestado COVID19	25698	TÉCNICO DE ENFERMAGEM

DANIELE CAMPOS - Cobertura de Jaqueline de O. Souza	RPA	
LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591	
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA - Férias no período de 08/03/2023 até 06/04/2023	26259	
GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA - Cobertura de férias de Ivete Maria F. Souza	26277	
ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	

EQUIPE ODONTOLOGIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265	CIRURGIÃO DENTISTA - RT
FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA	50786	CIRURGIÃO DENTISTA
GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO - Férias no período de 08/03/2023 a 06/04/2023	46636	
HEIDE FONSECA ROCHA - Cobertura de férias de Guilherme A. V. Coelho - 08/03/23 a 20/03/2023	RPA	
ALINE BITENCOURT COSTA - Cobertura de férias de Guilherme A. V. Coelho - 21/03/2023 a 31/03/2023	RPA	
VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA	54189	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL
GABRIELLY MATOS SILVA	54374	

EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
HULLY BALONECKER GARCIA - Férias no período de 08/03/2023 a 06/04/2023	49380	FARMACÊUTICO
AMANDA RAFAELA DA SILVA - Cobertura de férias de Hully Balonecker Garcia	RPA	
BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
LUCAS BOAVENTURA SANTOS	40228	

EQUIPE MÉDICA

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

Análise Crítica:

No período houve a necessidade de cobertura de colaboradores, conforme necessidade no contrato de gestão 67.2018 - equipe mínima. Abaixo as justificativas:

Bloco Ambulatorial

Auxiliar técnico administrativo: Terezinha Fatima de Souza - Afastamento INSS no período de 02/01/2023 a 28/03/2023, cobertura realizada pela profissional Jessica Carolina Pereira - contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Auxiliar técnico administrativo: Cintia de Souza Faria - férias até 07/03/2023, cobertura realizada pela profissional Lidiane Aparecida Camargo Silva - CLT.

Enfermeira Responsável Técnica: Dilma dos Anjos Dionísio - Afastamento INSS a partir de 02/03/2023, cobertura realizada pelo profissional Thiago Affonso de 02/03 a 15/03/2023 e pela profissional Vanessa da Silva Souza de 16/03/2023 a 29/03/2023.

Técnico de enfermagem: Rosângela Akiko Hamada - férias no período de 06/02/2023 a 07/03/2023, cobertura realizada pela profissional Gisele Macena da Silva Oliveira

Técnico de enfermagem: Ivete Maria de Freitas de Souza - férias no período de 08/03/2023 a 06/04/2023, cobertura realizada pela profissional Gisele Macena da Silva Oliveira.

Técnico de enfermagem: Jaqueline de Oliveira Souza - Atestado no período de 13/03/2023 a 15/03/2023, cobertura realizada pela profissional Daniela Campos - contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Dentista: Guilherme Augusto Vicente Coelho - Férias no período de 08/03/2023 a 06/04/2023, cobertura realizada pela profissional Heide Fonseca Rocha, no período de 08/03/2023 a 20/03/2023 e Aline Bitencourt Costa no período de 21/03/2023 a 31/03/2023, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Farmacêutico: Hully Balonecker Garcia - Férias no período de 08/03/2023 a 06/04/2023, cobertura realizada pela profissional Amanda Rafaela da Silva, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

BLOCO CIRÚRGICO		março/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
TAIARA NUNES DOS SANTOS	55512	
EQUIPE DE ENFERMAGEM		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES	42793	ENFERMEIRO

NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO - Atestado periodo 09/03/2023 a 17/03/2023	9058	
PRISCILA SAMPAIO ROGÉRIO - Cobertura de Atestado de Ana Paula D. G. Apolinario	RPA	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644	

EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
KELLY DOS SANTOS MIRANDA VIANA	27390	TÉCNICO DE FARMÁCIA
PATRICIA MAYUMI UCHIDA	42730	

Bloco Cirúrgico

Técnico de enfermagem: Ana Paula Daniel Gomes Apolinário - Atestado no período de 09/03/2023 a 17/03/2023, cobertura realizada pela profissional Priscila Sampaio Rogério contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI		março/2023
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	26280	

3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

BLOCO AMBULATORIAL		março/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
ANDREIA CRISTINA DA SILVA REIS	56171	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
ELIZÂNGELA FARIA	30323	
NÍVEA LOPES ANANIAS ALVES (férias 06/03/2023 à 04/04/2023)	40928	
MIRIAM ALVES (RPA cobertura de férias de Nivea Lopes Ananias Alves)	RPA	
AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	
AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR
FRANCIELY REGINA DE MOURA CARDOSO	51935	JOVEM APRENDIZ
EQUIPE FARMÁCIA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
IRAILDE FERREIRA DOS SANTOS	54784	FARMACÊUTICA
JESSICA DA SILVA MEIRA	54785	TÉCNICA DE FARMÁCIA
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 - Férias no período de 13/03/2023 à 11/04/2023	29050	
JULIA APARECIDA DE SOUZA - Cobertura de férias Alexandre V. Della Latta Borges	RPA	
ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
DÉBORA RODRIGUES	39710	
FRANCISCO DE MELO JUNIOR - Férias no período de 08/02/2023 à 09/03/2023	29035	
JULIA APARECIDA DE SOUZA - Cobertura de férias Francisco de Melo Junior	RPA	
KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS	29020	
LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA	41563	
MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021	
PRISCILA SAYURI SUMIZONO	29044	
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046	
ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017	
SHEYLA BRYN RAMOS BECAS	29037	EDUCADOR FÍSICO

WANDERSON CORREA RONG	29051	
VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	NUTRICIONISTA

Análise Crítica:

No período houve a necessidade de cobertura de colaboradores, conforme necessidade no contrato de gestão 67.2018 - equipe mínima. Abaixo as justificativas:

Auxiliar Técnico Administrativo: Nivea Lopes Ananias Alves, férias no período de 06/03/2023 a 04/04/2023, cobertura realizada pela colaboradora Miriam Alves, contratada em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Francisco de Melo Junior, férias até 09/03/2023, cobertura realizada pela colaboradora Julia Aparecida de Souza, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Alexandre Vinicius Della Latta Borges, férias no período de 13/03/2023 a 11/04/2023, cobertura realizada pela colaboradora Julia Aparecida de Souza, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

3.4 - Tabela – UNICA Jundiapéba – Profissionais – Bloco Cirúrgico

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

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				março/2023		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 1 de março de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 8 de março de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 15 de março de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 22 de março de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 29 de março de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	sexta-feira, 3 de março de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 10 de março de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 17 de março de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 24 de março de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 31 de março de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 7 de março de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pj	RFL	vespertino
	terça-feira, 14 de março de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pj	RFL	vespertino
	terça-feira, 21 de março de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pj	RFL	vespertino
	terça-feira, 28 de março de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pj	RFL	vespertino
UROLOGISTA	quinta-feira, 2 de março de 2023	Rodrigo Andrade de Medeiros	164.452	PJ	RFL	vespertino
	quinta-feira, 9 de março de 2023	Rodrigo Andrade de Medeiros	164.452	PJ	RFL	vespertino
	quinta-feira, 16 de março de 2023	Rodrigo Andrade de Medeiros	164.452	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 7 de março de 2023	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Matutino
	terça-feira, 14 de março de 2023	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Matutino
	terça-feira, 21 de março de 2023	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Matutino

4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS

4.1 -Tabela – Ambulatório Especialidades

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

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE						março/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
VASCULAR	422	488	437	104%	51	10%	151	35%
MASTOLOGIA	140	0	0	0%	0	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	224	197	112%	27	0%	10	0%
UROLOGIA	176	192	171	97%	21	11%	0	0%
DERMATOLOGIA	176	206	166	94%	40	19%	0	0%
ENDOCRINOLOGIA	176	220	187	106%	33	15%	1	1%
GASTROCLÍNICO	176	226	197	112%	29	13%	67	34%
GERIATRIA	176	197	180	102%	17	9%	0	0%
NEUROLOGIA	528	665	600	114%	65	10%	110	0%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	176	152	86%	24	14%	0	0%
REUMATOLOGIA	176	102	85	48%	17	0%	0	0%
CIRURGIA GERAL	176	302	261	148%	41	0%	249	0%
PNEUMOLOGISTA	88	46	45	51%	1	0%	0	0%
FONOAUDIÓLOGO	264	0	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	3.026	3.044	2.678	88%	366	12%	588	22%

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.

No período foram previstos o total de 3.026 atendimentos especializados, porém executamos 88% da meta contratualizada.

Informamos que devido ao alto índice de absenteísmo - 14% - para a especialidade médica otorrinolaringologia não foi possível o cumprimento da meta em sua integralidade.

As especialidades médicas - reumatologia e pneumologia - também não ofertaram a grade de atendimento em sua integralidade (situação particular dos profissionais médicos) portanto a meta contratual também não foi cumprida em sua integralidade.

Informamos que não houve o atendimento das especialidades de fonoaudiologia e mastologia no período. Comunicamos que o setor de atração e seleção juntamente com o departamento de contratos da O.S.S. CEJAM está finalizando a contratação destes serviços, com a previsão e reposição dos atendimentos não executados para o início de Abril/2023.

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

4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

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

BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				março/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A.	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	352	157	125	115,3%	32	16%
CIRURGIÃO VASCULAR		309	263		46	
UROLOGISTA		19	18		1	
		485	406		79	
ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS		QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS			
CIRURGIÃO GERAL	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA		91			
	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA		34			
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES		263			
UROLOGISTA	VASECTOMIA		18			
TOTAL			406			

ANÁLISE CRÍTICA

No período executamos o total de 406 - 115% pequenos procedimentos cirúrgicos. O quantitativo a maior executado no período corresponde a compensação do mês anterior - fevereiro/2023. Salientamos também que executamos o procedimento de vasectomia, onde o faturamento foi feito manualmente - BPAI - pelo Analista de Sistemas da unidade em acompanhamento com o setor de faturamento do DRG/ SMS - Departamento de Regulação e Gestão da Secretaria Municipal de Saúde.

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

4.3 – Tabela – Saúde Bucal

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

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA				março/2023			
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A.		Agendados Gerais	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIA ODONTOLOGIA	462	198	225	225	114%	0	0%
TRIAGEM / PÓS OPERATÓRIO / TELEATENDIMENTO - CONSULTAS EM ODONTOLOGIA		264	568	532	202%	36	6%
TOTAL	462	793	757	164%	36	5%	

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme acordado em reunião de CTA - Comissão Técnica de Acompanhamento - dia 31/08/2021 houve a contratação em 03/11/2021 de 01 profissional Cirurgião Dentista - 20 horas / semanal - para aumento do quadro de profissionais para o serviço de odontologia. Através do e-mail datado em 08/11/2021 na qual solicita a retomada total dos atendimentos odontológicos e considerando a contratação realizada, altera-se o quantitativo mensal, considerando 22 dias úteis, para 264 consultas odontológicas e 198 procedimentos cirúrgicos. Conforme descrito em reunião de CTA do dia 19/11/2021, o serviço de odontologia na UNICA JUNDIAPEBA requer extrema atenção em relação à limpeza, desinfecção das salas e outros processos relacionados à Biossegurança para a segurança do paciente e profissional de saúde, preocupação está relatada também pela Supervisão da Odontologia do DRB - Departamento de Rede Básica. A unidade realizou o planejamento conforme orientação do dia 08/11/2021. Executamos o total de 757 atendimentos, correspondente a 164% previsto da meta contratual no período.

Destacamos que o quantitativo a maior executado para a modalidade de consultas em odontologia são devidos aos atendimentos de triagem / pós operatório e teleatendimento. Conforme controle interno, informamos que houve a suspensão de 10 atendimentos para a execução de cirurgia odontológica devido a condições clínicas dos pacientes, decisão técnica do profissional especialista Cirurgião Dentista.

Relatamos que houveram também 36 ausências de usuários para a execução de cirurgia odontológica no período.

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

4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						março/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	01/03/2023	Manhã	Dra Milene	111970-1	P.A. 170x80 mmhg (Segunda consulta com P.A. alterada)	Encaminhamento Cardiologista
2	02/03/2023	Tarde	Dr Guilherme	712679-1	P.A 180x90 mmhg	Reagendado
3	03/03/2023	Tarde	Dr Felipe	21837-1	Paciente tomando AAS e com arritmia cardíaca	Reagendada e orientada quanto às medicações.
4	09/03/2023	Tarde	Dra Heidi	20961-1	Paciente em tratamento de fibromialgia	Encaminhado ao neurologista, aguardar
5	10/03/2023	Tarde	Dra Heidi	243706-1	Glicemia Alterada	Reagendado
6	16/03/2023	Tarde	Dra Heidi	330119-1	Paciente optou por não realizar o procedimento cirúrgico e pediu para reagendar devido a motivos pessoais. Somente realizou P.O.	Reagendado
7	17/03/2023	Manhã	Dra Milene	9185-1	P.A. e D.X. alterados (150x100 mmhg e 320 mg/dl)	Reagendado
8	20/03/2023	Tarde	Dra Heidi	69583-1	Paciente chegou atrasada, sem estar portando a radiografia (dente semi incluso)	Reagendado
9	30/3/2023	Manhã	Dra Milene	9185-1	P.A. 200x58 mmhg	Encaminhamento Cardiologista
10	31/3/2023	Manhã	Dra Milene	256322-1	DX. 431 mg/dl	Encaminhamento Endocrinologista

4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno absenteísmo					março/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	01/03/2023	Tarde	Dr Felipe	457464-1	FALTA
2	01/03/2023	Tarde	Dr Felipe	1012339-1	FALTA
3	03/03/2023	Tarde	Dr Felipe	508167-1	FALTA
4	03/03/2023	Tarde	Dr Felipe	306040-1	FALTA
5	06/03/2023	Manhã	Dra Milene	322820-1	FALTA
6	06/03/2023	Manhã	Dra Milene	54445-1	FALTA
7	06/03/2023	Tarde	Dr Felipe	979588-1	FALTA
8	07/03/2023	Tarde	Dr Felipe	728590-1	FALTA
9	08/03/2023	Manhã	Dra Milene	410881-1	FALTA
10	08/03/2023	Manhã	Dra Milene	207470-1	FALTA
11	10/03/2023	Manhã	Dra Heidi	243154-1	FALTA
12	10/03/2023	Tarde	Dr Felipe	226639-1	FALTA
13	13/03/2023	Manhã	Dra Milene	776172-1	FALTA
14	13/03/2023	Tarde	Dra Heidi	229005-1	FALTA
15	13/03/2023	Tarde	Dra Heidi	85940-1	FALTA
16	14/03/2023	Manhã	Dra Milene	596192-1	FALTA
17	14/03/2023	Tarde	Dr Felipe	576357-1	FALTA
18	14/03/2023	Tarde	Dra Heidi	597648-1	FALTA
19	14/03/2023	Tarde	Dra Heidi	324899-1	FALTA
20	15/03/2023	Tarde	Dr Felipe	385222-1	FALTA
21	15/03/2023	Tarde	Dr Felipe	37587-1	FALTA
22	15/03/2023	Tarde	Dra Heidi	251448-1	FALTA
23	17/03/2023	Manhã	Dra Milene	142292-1	FALTA
24	17/03/2023	Tarde	Dra Heidi	728590-1	FALTA
25	20/03/2023	Tarde	Dra Heidi	308820-1	FALTA
26	20/03/2023	Tarde	Dra Heidi	119436-1	FALTA
27	23/03/2023	Tarde	Dr Felipe	368394-1	FALTA
28	23/03/2023	Tarde	Dr Felipe	379533-1	FALTA
29	23/03/2023	Manhã	Dra Aline	106999-1	FALTA
30	23/03/2023	Manhã	Dra Aline	62729-1	FALTA
31	23/03/2023	Tarde	Dra Aline	5148-2	FALTA
32	24/03/2023	Tarde	Dra Aline	243706-1	FALTA
33	27/03/2023	Manhã	Dra Milene	147344-1	FALTA
34	27/03/2023	Tarde	Dr Felipe	476945-1	FALTA

35	28/03/2023	Manhã	Dra Milene	595686-1	FALTA
36	28/03/2023	Tarde	Dr Felipe	520450-1	FALTA

4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL				março/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas CG.67.2018-9º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
FISIOTERAPEUTA	528	543	522	99%	21	4%
NUTRICIONISTA	1ª consulta	110	84	98%	13	15%
	retorno	167	288		0	0%
	Grupos educativos	4	0		0	0%
	total	281	372		275	21
EDUCADOR FÍSICO	264	288	288	109%	0	0%
TOTAL	1073	1575	1085	101%	55	3%
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Informamos que no período executamos o total de 1085 atendimentos, sendo 101% previsto para a meta contratual.</p> <p>Relatamos que a compensação dos grupos educativos serão executados no próximo período.</p>					

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

4.7 - Tabela – Equipe Multiprofissional – UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

AMBULATÓRIO UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO				março/2023			
ESPECIALIDADES		Meta CG 67.2018 9º T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	agendados	realizados	% realizados	Absent eísmo	% absentéi smo
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais		1760	2370	1903	108%	467	20%
NUTRICIONISTA	1ª Consulta	110	96	50	97%	46	48%
	retorno	167	264	220		44	17%
	Grupos Educativos	4	4	4	100%	0	0%
EDUCADOR FÍSICO	Atividade Física/ Academia	180	222	222	123%	0	0%
	Atividade Aquática/ Hidroginástica	160	175	175	109%	0	0%
TOTAL		2.381	3.131	2.574	108%	557	18%

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, a capacidade técnica para 08 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de 1.903 -108 % atendimentos fisioterápicos, o quantitativo a maior da produção executada foi devido a quantidade de dias úteis no período.

Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 270 -97% de atendimento e 04 grupos educativos no período.

Relatamos também que a produção para as atividades - física e aquática - também apresentou um quantitativo maior devido aos dias úteis. No momento existem aproximadamente 1.010 alunos na academia e 1.436 alunos nas atividades aquáticas.

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

- Conforme solicitado pela Secretaria Municipal de Saúde, houve a inserção do serviço de mamografia e densitometria a partir do dia 11/04/2022 no 1º andar da UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO.

Mamografia / Densitometria Óssea



- Fundo Social - Projeto Cabelegria: conforme solicitação da Diretoria do DRB e anuência do DAT- Departamento de Apoio Técnico, foi instalado o Projeto Cabelegria no 1º andar da unidade.

Projeto Cabelegria

Fundo Social – Mogi das Cruzes



- Considerando o envio dos ofícios desde o ano de 2019 até 2022, em 27/05/2022 a UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO recebeu a visita da Defensoria Civil para avaliação da estrutura predial. Encartado neste relatório assistencial a cópia da comunicação para o DAT - Departamento de Apoio Técnico, numeração dos ofícios enviados anteriormente e laudo da defesa civil. No aguardo da reforma predial.

4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					março/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 -9º T.A.	Atividades esperada CG67.2018-9º T.A - Troca ofício nº09/2023 e nº14/2023	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		440	368	102%	72	16%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEG	40	109	140	105	96%	35	25%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	40	56	45	113%	11	20%
HOLTER	80	25	39	29	116%	10	26%
MAPA	36	20	26	22	110%	4	15%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150	502	645	504	100%	141	22%
ECOCARDIOGRAMA	150		192	154	103%	38	20%
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	150	224	245	224	100%	21	9%
ULTRASSONOGRAFIA GERAL	300		392	324	108%	68	17%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	0	0	0	0%	0	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	6	10	6	100%	4	40%
NASOFIBROLARINGOSCOPIA	70		70	70	100%	0	0%
ESPIROMETRIA	100		135	111	111%	24	18%
TOTAL	1606	1906	2390	1962	103%	428	18%

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos no período o total de 1.962 - 103% da meta contratual prevista para o período. Salientamos que houve o envio do ofício no 09/2023 -UNICA solicitando a troca dos exames de MAPA, HOLTER e Teste Ergométrico (baixa demanda interna e externa) para os exames de EEG e ECG com laudo (alta demanda interna e externa). Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF e PAAG de mama, ocasionando a troca também para estes exames (ofício no 14/2023 UNICA).

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

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos exames / procedimentos ambulatoriais:

EXAME / PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS						
	Meta Contratual	Agendados Geral	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
ELETROCARDIOGRAMA SEM LAUDO	0	74	59	80%	15	20%
PROCEDIMENTO AMBULATORIAIS - OTORRINOLARINGOLOGIA	0	41	40	98%	1	2%
ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 59 exames de Eletrocardiograma sem laudo + 40 procedimentos de remoção de cerume					

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:

Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 9º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	1617	1185	79%	432	27%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	1580	1130	75%	450	28%
USG OBSTÉTRICO - VILA SUISSA	440	282	234	53%	48	17%
USG TRANSVAGINAL - VILA SUISSA	560	245	196	35%	49	20%
TOTAL	4000	3724	2745	69%	979	26%

ANÁLISE CRÍTICA

Radiologia: Considerando a necessidade de implementação do serviço de radiologia com locação e mão de obra especializada para a realização dos exames e emissão de laudos nas Unidades Básicas de Saúde Vila Suíssa e Jundiapéba, informamos que o prestador de serviço - equipe técnica - realizou visita para verificação do espaço - salas - para a instalação dos equipamentos, onde infelizmente a rede elétrica de ambas as salas - unidades - estavam inconformes, necessitando assim de adequações conforme descrito no ofício nº 101/2022 UNICA, onde estamos no aguardo para a autorização do conserto.

Para o período executamos o total de 1.185- 79 % de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 1.130 - 75 % exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo 27 % para a UBS Vila Suíssa e 28 % para a UBS Jundiapéba, ocasionando o não cumprimento da execução dos exames em sua totalidade.

Para os exames de USG obstétrico e USG transvaginal o prestador de serviço contratado para a realização dos exames, infelizmente teve grande dificuldade para a captação de médicos para a execução desta modalidade, portanto realizamos o total de 43% do previsto para o período.

De acordo com o relatório enviado pelo prestador de serviço, temos 97% de conformidade para a entrega dos laudos -prazo até 05 dias úteis - para a UBS Jundiapéba e 100% para a UBS Vila Suíssa.

Ambas unidades apresentam média de 01 (um) dia para liberação dos laudos.

O prazo maior para o período de março foi de 07 dias para liberação devido a instabilidade de internet na UBS Jundiapéba, os demais dias apresentaram a média de 1 dia para liberação.

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.

Unica Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA					março/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
07/03/2023	Pablo	sistema com lentidão e queda , dificuldade de acesso	08:20	sem previsão	Wilian	15:00
28/03/2023	Pablo	sistema com lentidão e queda , dificuldade de acesso	08:00	sem previsão	Wilian	13:00
31/03/2023	Pablo	sistema com lentidão e queda , dificuldade de acesso	09:00	sem previsão	André	11:00

Unica Fisioterapia

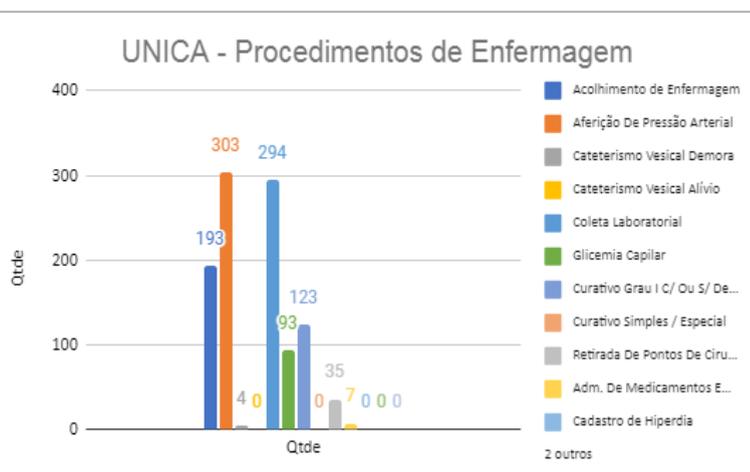
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					março/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
01/03/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07h00	sem previsão	André SMS	01/03/2023 13h00
03/03/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	12h15	sem previsão	André SMS	03/03/2023 14h00
06/03/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	11h20	sem previsão	André SMS	06/03/2023 12h00
07/03/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	09h50	sem previsão	André SMS	07/03/2023 14h10
27/03/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	08h17	sem previsão	André SMS	27/03/2023 09h30
31/03/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	08h57	sem previsão	André SMS	31/03/2023 13h58

6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

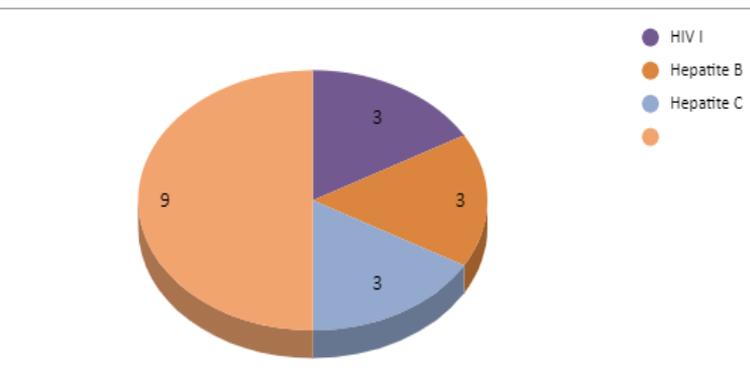
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

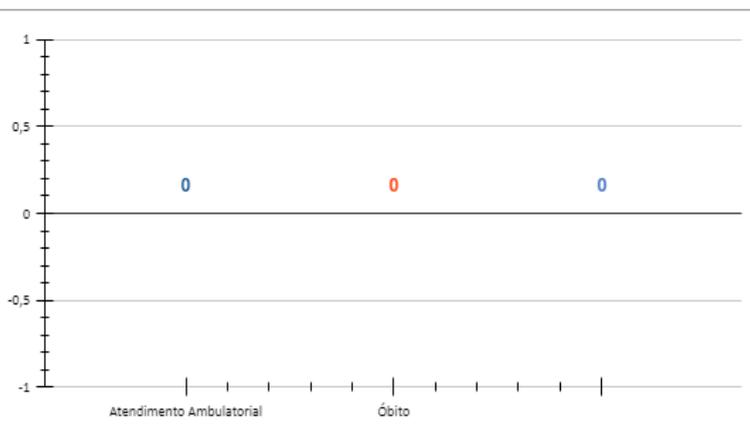
UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	193
Aferição De Pressão Arterial	303
Cateterismo Vesical Demora	4
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	294
Glicemia Capilar	93
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	123
Curativo Simples / Especial	0
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	35
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	7
Cadastro de Hipertdia	0
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	0
Total	1052



UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	0
Sífilis Gestante	0
HIV I	3
HIV I Gestante	0
Hepatite B	3
Hepatite C	3
Total	9



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



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

Fonte de Dados Mvsigss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

ANÁLISE CRÍTICA

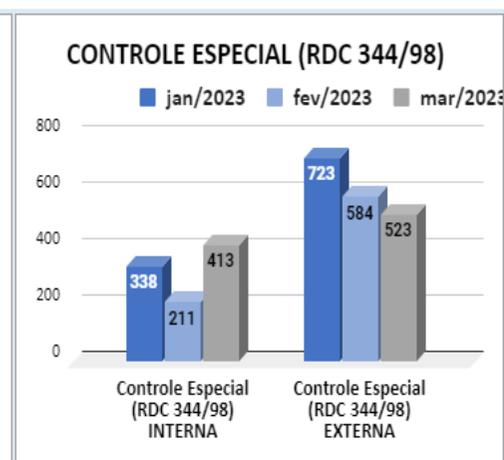
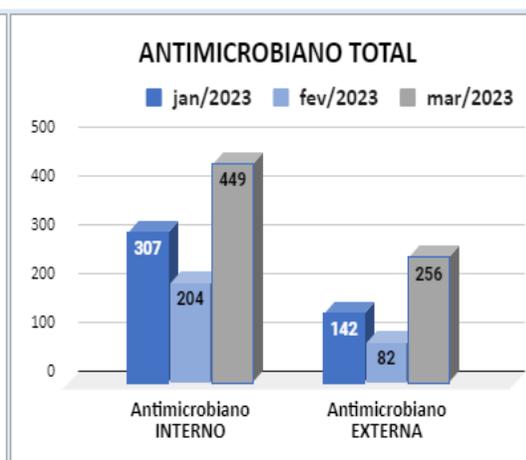
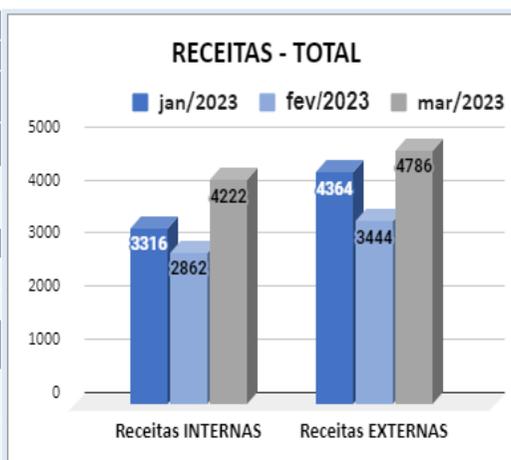
Executamos no total 1.052 procedimentos de enfermagem no período; 09 Testes Rápidos ; 02 Encaminhamentos para a rede especializada em oncologia e não houve óbito na unidade no período apontado.

7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

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

Unica Jundiapéba

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial			
Receitas Atendidas	jan.-23	fev.-23	mar.-23
Receitas Total	9190	7387	10649
Receitas Total	7680	6306	9008
Receitas INTERNAS	3316	2862	4222
Receitas EXTERNAS	4364	3444	4786
Antibimicrobiano Total	449	286	705
Antimicrobiano INTERNO	307	204	449
Antimicrobiano EXTERNA	142	82	256
Controle Especial (RDC 344/98) Total	1061	795	936
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	338	211	413
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	723	584	523



ANÁLISE CRÍTICA

Receitas atendidas na Unidade: Percebemos um aumento no número de receitas atendidas em comparação com o mês anterior (Fevereiro/2023) devido aos dias úteis do mês.

Receitas total: Comparado com o mês de Fevereiro/2023, podemos observar um aumento no número de receitas atendidas, relacionado aos dias úteis de funcionamento da unidade.

Receitas de antimicrobiano: Se analisarmos com o mês anterior (Fevereiro/2023) tivemos um aumento no atendimento de receitas de medicamentos antimicrobianos.

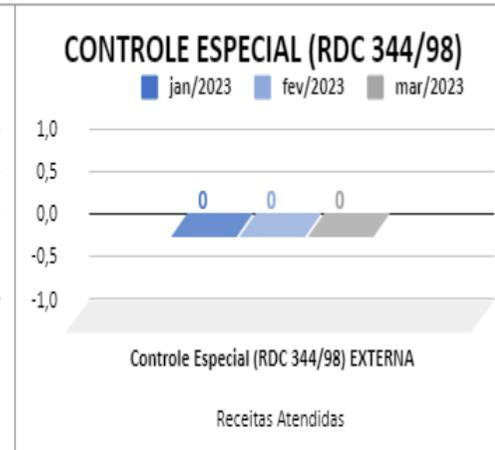
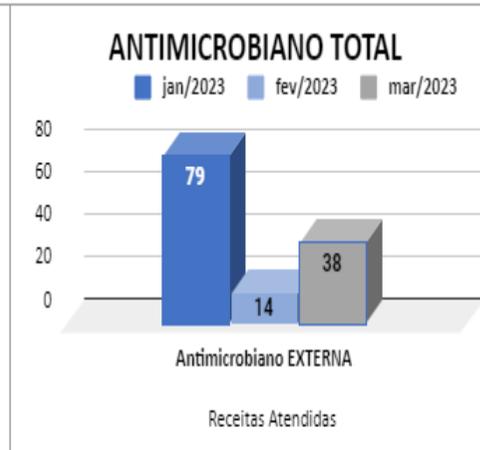
Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram um aumento em relação ao mês anterior (Fevereiro/2023) devido aos dias úteis do mês.

APONTAMENTOS ALMOXARIFADO -SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

Não houve problemas no abastecimento dos materiais no período.

Unica Fisioterapia

UNICAFISO - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO			
Receitas Atendidas	jan.-23	fev.-23	mar.-23
Receitas Total	398	348	438
Receitas EXTERNAS	319	334	400
Antimicrobiano EXTERNA	79	14	38
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	0	0	0



ANÁLISE CRÍTICA

Receitas Total: Houve um aumento na quantidade de prescrições atendidas em comparação com o mês de fevereiro/2023.

Receitas externas: Comparado com o mês de fevereiro/2023, observamos um aumento no número de prescrições atendidas, relacionado aos dias úteis de funcionamento da unidade.

Receitas de antimicrobiano: Se compararmos com o mês de fevereiro, tivemos um aumento no atendimento de receitas de medicamentos antimicrobianos.

Receita de Controle Especial: Não há dispensação de medicamentos de controle especial.

APONTAMENTOS ALMOXARIFADO -SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

Impossibilidade de atender prescrições de: metronidazol 250mg, levonorgestrel + etinilestradiol 15+0,03, devido a ausência de alguns medicamentos no almoxarifado central.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Conforme 8º Termo Aditivo celebrado entre o CEJAM e o município de Mogi das Cruzes em 25/11/2022, com a mudança dos serviços que eram realizados no Pró Mulher, a farmácia de dispensação aos pacientes foi transferida para as dependências da UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO, houve a necessidade da manutenção de 01 (um) Farmacêutico, 40 horas e 01 (um) Técnico de Farmácia, 40 horas. Os profissionais em questão executaram a dispensação e armazenamento de medicamentos, para a entrega segura aos munícipes, os mesmos foram inseridos na Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima CG 67-2018. Abaixo dados de produção do mês de março/2023:



8. INDICADORES DE QUALIDADE

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

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	215	≥80%	90%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	194		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.678	>15%	22%
Nº de altas ambulatoriais	588		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3.044	<25%	12%
Nº de faltosos em consultas	366		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	485	<5%	0,6%
Total de Cirurgias Canceladas	3		

ANÁLISE CRÍTICA

Destacamos que a unidade encontra-se empenhada para desenvolver os atendimentos com qualidade, resolutividade e acolhimento para todos os usuários e familiares. O Grupo de Acolhimento e Humanização - Os Iluminados - reforça com todos os usuários e familiares a importância de registrar os elogios, reclamações e sugestões no canal oficial de Ouvidoria - 156 - e também através da pesquisa de satisfação do usuário.

A equipe médica empenha-se para a oferta de alta prevista no contrato de gestão, onde no período apresentou-se 22% de alta médica.

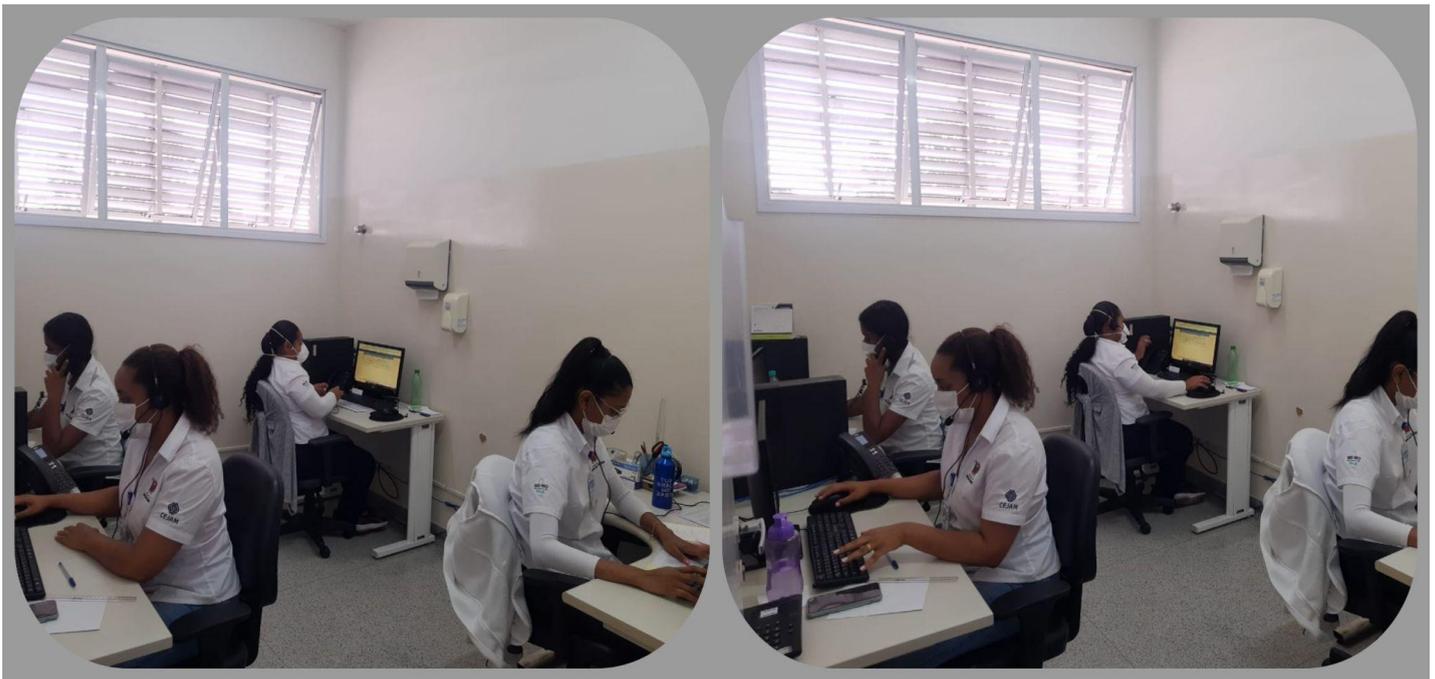
O absenteísmo para as consultas médicas ficou em 12%, salientamos que a unidade realiza o contato telefônico com todos os usuários que aguardam atendimento médico especializado, no objetivo de reduzir as ausências e beneficiar os munícipes.

No período houve o cancelamento de 03 procedimentos cirúrgicos, sendo 02 na especialidade de cirurgia vascular e 01 cirurgia geral. Os motivos foram: 02 usuários compareceram para a execução do procedimento, mas devido a alteração de glicemia capilar houve a suspensão e 01 usuário -especialidade de cirurgia geral - houve a " redução / absorção" do cisto, portanto não foi necessária a execução do procedimento.

9. SERVIÇO CALL CENTER

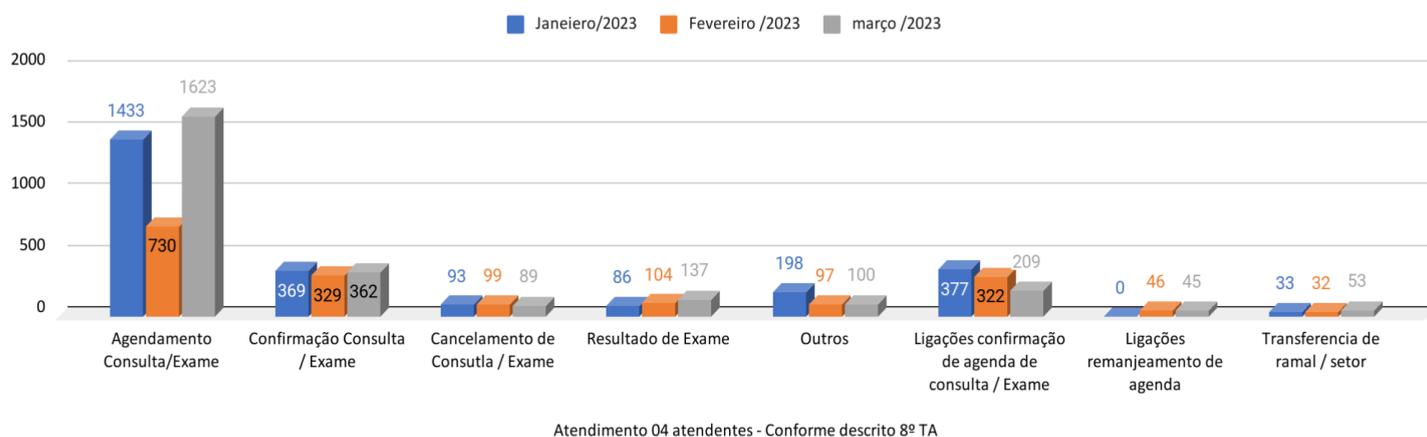
9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

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



DADOS CALL CENTER			
QUANTITATIVO GERAL			
Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	janeiro /2023	fevereiro /2023	março /2023
Agendamento Consulta/Exame	1433	730	1623
Confirmação Consulta / Exame	369	329	362
Cancelamento de Consulta / Exame	93	99	89
Resultado de Exame	86	104	137
Outros	198	97	100
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	377	322	209
Ligações remanejamento de agenda	0	46	45
Transferência de ramal / setor	33	32	53
TOTAL	2589	1759	2618

Quantitativo Geral - Produção Call Center



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

Anteriormente os profissionais administrativos - recepção - eram os responsáveis por estas atribuições, o que estava causando vários problemas e reclamações dos pacientes, diante deste cenário foi readequado o quadro de Recursos Humanos com a contratação de 04 (quatro) atendentes, 30 horas semanais. Podemos observar que no período não tivemos reclamações de telefonia nos serviços de Ouvidorias / SAU - Serviços de Atendimento aos Usuários, conforme tabela 9.1- Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria.

10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA

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

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

UNICA Jundiapéba

UNICA Fisioterapia

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

FAÇA SUAS SUGESTÕES

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

Data: _____

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

SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

ATENDIMENTO

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

ATENDIMENTO

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

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

ATENDIMENTO

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

SERVIÇOS

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Data: ____/____/____

Nome: _____

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

Bairro: _____ SIS: _____

SUGESTÕES

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

9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA JUNDIAPEBA					março/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação /Sugestão/ Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	03/03/2023	Elogio	ANTONIO BATISTA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
2	01/03/2023	Elogio	ISAURA DA CUNHA	Hoje vai para o funcionário Eli foi de uma educação e atendimento maravilhoso. Merece todo mais profundo agradecimento.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
3	03/03/2023	Reclamação	SEM INFORMAÇÃO	Deveria fazer a ficha quando chegamos. Manda chegar 30 min antes só chamam 10 min antes, até enfrentar a fila fazer a ficha, passar já passou do horário da consulta, o médico ainda demora para atender. Tá difícil viu. A atendente Ana Carolina não serve para trabalhar com o público, arrogante, sem educação, soberba, olha para gente com ar de superioridade, não passa a informação claramente grossa. Ela deveria	10/03/2023 - Informo que pedimos para chegar com 30 min de antecedência devido ao tempo médio para realizar a ficha de atendimento. Visto que trabalhamos simultaneamente com diversas agendas médicas e exames, e todos eles necessitam dar entrada na recepção há realmente um tempo de espera para atendimento. Quanto a colaboradora, informo que a mesma não faz mais parte do nosso quadro de funcionários. Pedimos desculpa pelo transtorno, pois a unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com

				passar por uma reciclagem ou mudar de setor, onde não trate diretamente com o público.	qualidade e segurança ao usuário. Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
4	03/03/2023	Elogio	LAURA BORGES	Parabéns a todos os funcionários.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
5	03/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
6	03/03/2023	Elogio	DULCINEIA APARECIDA SANTOS	Grata por todo respeito e atenção com que dedicam aos idosos e cadeirantes.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
7	28/02/2023	Elogio	MARLENE GERVASIO ANEIRELLES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
8	01/03/2023	Elogio	VILMA APARECIDA DA COSTA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
9	28/02/2023	Elogio	ABIDON DONIZETE SILVA	Pessoal da recepção, muito educados, começando pela triagem.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
10	28/02/2023	Elogio	CECILIA DE OLIVEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
11	28/02/2023	Elogio	AVANI SANTANA FERREIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
12	28/02/2023	Elogio	NEUZA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

13	28/02/2023	Elogio	MARIA APARECIDA RODRIGUES	Sou muito bem atendida, graças a Deus.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
14	28/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
15	28/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Sugestão: Precisa ser mais rápido no atendimento médico, demora muito. Elogio: Tudo bem. Ótimo hospital. Deus abençoe.	10/03/2023 - A demora é variada de acordo com cada paciente, visto que dependendo do diagnóstico alguns requerem mais atenção. O elogio 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	28/02/2023	Elogio	MARIA EUGENIA ROSA DE SOUZA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
17	01/03/2023	Elogio	SABRINA DA SILVA SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
18	01/03/2023	Elogio	CREUSA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
19	28/02/2023	Elogio	MARIA JOSELITA MATOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
20	28/02/2023	Elogio	REGINALVA OBRA	Excelente Lugar para passar nos médicos. Socorro é um amor, excelente profissional, educada, maravilhosa assim toda vez que eu venho aqui, Socorro funcionária. Ótimo.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

21	28/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
22	28/02/2023	Sugestão	FRANCISCA RODRIGUES DE CASTRO	Muito demorado o atendimento para aplicação das varizes.	10/03/2023 - Infomo que realizamos atendimentos por bloco de horário, e entre um e outro paciente pode haver uma demora maior devido a complexidade de cada procedimento e quantidades de aplicações realizadas por cada paciente. Ressaltamos que os procedimentos vasculares (varizes) são procedimentos invasivos no qual requer atenção e cautela do profissional. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
23	28/02/2023	Elogio	KAVINE GONÇALVES DOS SANTOS	Amei o atendimento.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
24	28/02/2023	Elogio	UNEIDE NUNES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
25	28/02/2023	Elogio	MARIA JOANA FIRMINA RODRIGUES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
26	28/02/2023	Elogio	MARLUCIO PEREIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
27	28/02/2023	Elogio	ONDINA FRANÇA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

28	28/02/2023	Elogio	MEIRU DE LIMA ARAUJO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
29	28/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
30	28/02/2023	Elogio	CIDA NASCIMENTO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
31	02/03/2023	Elogio	BRUNA CARDOSO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
32	02/03/2023	Elogio	LUCINEA SILVEIRO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
33	28/02/2023	Elogio	ELIANA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
34	28/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
35	28/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
36	28/02/2023	Elogio	MARCIA SILVIA MORAIS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

37	28/02/2023	Elogio	ELIZABETH SOUZA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
38	28/02/2023	Elogio	GLAUCIA SANTOS OLIVEIRA	Ótimo atendimento na recepção, hoje estava mais vazio e foi muito rápido.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
39	28/02/2023	Elogio	ODETE SOUSA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
40	28/02/2023	Elogio	LUCIANA FENIX	Só tenho que elogiar o atendimento, o acolhimento. Os funcionários são todos atenciosos e educados. Os médicos nos atendem muito bem e nos orientam.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
41	28/02/2023	Elogio	MARIA BARRETO DE SOUZA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
42	28/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
43	01/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
44	28/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
45	28/02/2023	Elogio	TELMA PEREIRA DA COSTA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

46	28/02/2023	Elogio	ELISABETH TAKAHASSA	Ótimo atendimento.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
47	28/02/2023	Elogio	ANGÉLICA DIAS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
48	28/02/2023	Elogio	FRANCISCA LUCILENA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
49	28/02/2023	Elogio	ELIZA M	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
50	28/02/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
51	28/02/2023	Elogio	EUZELITA JESUS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
52	28/02/2023	Elogio	MARIA DE FATIMA SANTOS	Muito bom o atendimento.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
53	28/02/2023	Elogio	EVA TELMA FERREIRA DE SOUSA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
54	28/02/2023	Elogio	TIVALDA NOGUEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

55	01/03/2023	Elogio	EDNEIDE REIS GONZAGA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
56	07/03/2023	Elogio	MARIA DE LOURDES SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
57	09/03/2023	Elogio	MARIA SOARES	Atendimento excelente.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
58	07/03/2023	Elogio	JANETE BENTO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
59	20/03/2023	Sugestão	ANA PAULA ALVES OLIVEIRA	Moro longe da unidade poderia ser atendida em local próximo do centro de Mogi. Para passar em consulta médica, sai de casa 02 horas antes para chegar na consulta.	27/03/2023 - Informo que a Secretária Municipal de Saúde, realiza agendamento de consulta em saúde básica nas UBS mais próximas da residência dos usuários. Porém em serviços especializados como a UNICA de Jundiapéba, não encontra-se as especialidades ofertadas nesta unidade em UBS's , portanto é necessário se deslocar a uma clínica mais distante. Att- Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm
60	09/03/2023	Elogio	HERALDA CASTRO PINTO	Continuar sempre assim. Jaque, Elisiomar, João e Evellyn são um amor de pessoas.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
61	09/03/2023	Elogio	MARIA APARECIDA CONDES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
62	16/03/2023	Elogio	RUTE PEREIRA CARVALHO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
63	09/03/2023	Elogio	ANTONIA MARIA RIBEIRO DA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir

					o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
64	09/03/2023	Elogio	GABRIELA MACIEL RODRIGUES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
65	20/03/2023	Elogio	CARLA LOURENÇO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	27/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
66	20/03/2023	Elogio	ANA LAURA VERGAS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	27/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
67	09/03/2023	Elogio	FRANCISCA RODRIGUES MARTINS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
68	09/03/2023	Elogio	MARIA SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
69	09/03/2023	Sugestão	SEM INFORMAÇÃO	Demora no atendimento.	10/03/2023- Informo que nossos atendimentos são realizados por bloco de horário. Em média são atendidos 04 pacientes por hora. No entanto, um atendimento pode demorar mais que o outro devido a complexidade de cada paciente. Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
70	09/03/2023	Elogio	JURACI PEREIRA DOS SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
71	16/03/2023	Elogio	GIORGIA KELLY	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
72	16/03/2023	Elogio	PERPETUA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir

					o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
73	16/03/2023	Elogio	MARIA PEREIRA SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
74	16/03/2023	Elogio	DIRCE RODRIGUES DO NASCIMENTO	Eu acho tudo ótimo, está tudo bom.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
75	16/03/2023	Elogio	VALDENICE	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
76	16/03/2023	Reclamação	EDILMA VICNETE VALLADES	Tenho 02 crianças que dependem de mim para pegar na escola e são especiais, sempre peço para marcar qualquer exame no primeiro horário. para da tempo de pega-las, marcaram meu exame às 10:00hrs. Cheguei às 07:55 hrs e tinha 19 pessoas na minha frente.	20/03/2023 - Em contato com a paciente foi reagendado o exame para o dia 27/04 às 09:00hrs - na UNICA Jundiapéba. Informo que os exames na unidade são realizados por ordem de agendamento - apenas é liberado a entrada antecipada do paciente com a autorização do profissional médico. Att. Sheila Cristina - ATA
77	16/03/2023	Elogio	MARIA ANIELTA	Elogio: Bom atendimento médico. Reclamação: Muita demora no atendimento médico.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário, em relação à reclamação informo que a demora é variada de acordo com cada paciente, visto que dependendo do diagnóstico alguns requerem mais atenção. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
78	16/03/2023	Elogio	MARIA DO ROSARIO SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
79	16/03/2023	Elogio	CLAUDETE RODRIGUES ESTEVAM	Somente agradeço aos profissionais atenciosos, bom atendimento médico. Que Deus abençoe a todos.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
80	16/03/2023	Elogio	ELIZABETE FUZIWARA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir

					o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
81	16/03/2023	Elogio	MARINA DATIMA RODRIGUES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
82	16/03/2023	Elogio	ANA CLAUDIO LIRA	Sugestão: Só acho que deveria atender nos horários que marcam, pois chegamos cedo e ficamos mais de 02 horas aguardando. Elogio: O atendimento é bom, faço sempre exames nesta unidade e gosto do atendimento. Reclamação: Muitas pessoas para um dia só de exame, deveria ter mais dias durante a semana porque a demora é grande.	20/03/2023 - Informo que os atendimentos são realizados por bloco de horário. Exemplo: 4 pacientes por hora. No entanto, entre um atendimento e outro, pode demorar um pouco mais devido a complexidade de cada paciente. Agradecemos o elogio, a unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
83	16/03/2023	Elogio	JANETE BARRETO	Sugestão: Fazer um toldo que cobre da entrada até a porta, pois em dia de chuva causa transtorno. Falta uma cantina para um café durante a espera. Ônibus escrito UNICA. Elogio: Toda equipe está de parabéns. Reclamação: No dia de hoje 16/03 foi marcados muitos exames de ultrassom de mamas para o mesmo dia, peguei a senha n 17 sabe lá Deus a hora que vou sair, e tenho que ir trabalhar ainda.	20/03/2023 - Informo que os atendimentos são realizados por bloco de horário. Exemplo: 4 pacientes por hora. No entanto, entre um atendimento e outro, pode demorar um pouco mais devido a complexidade de cada paciente. Agradecemos o elogio, a unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Quanto às sugestões, iremos verificar as possibilidades para melhor atendê-los. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
84	06/03/2023	Elogio	GERALDA BARBOSA DE SOUSA	Funcionários muito bons.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
85	06/03/2023	Elogio	MARIA ROSA	Funcionários muito atenciosos e educados.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
86	07/03/2023	Elogio	MARCIA DE LOURDES OLIVEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

87	07/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
88	20/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
89	07/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	A Unica é 10.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
90	07/03/2023	Elogio	FLORA DE FATIMA RODRIGUES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
91	13/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Ambiente com seguridade, agilidade, educação e íntegro.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
92	13/03/2023	Elogio	ALEXANDRA CAMPOS	Recepcionista que entrega senha, excelente, ágil, atenciosa e simpática.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
93	13/03/2023	Elogio	ELIZIA LEONIDIA CAMARGO	Sugestão: Passeio, bingo e eventos. Elogio: Todos sucesso é fruto de um grande trabalho em equipe, meus parabéns a todos.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

94	13/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Parabéns pelo atendimento.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
95	14/03/2023	Elogio	MARIKO TAMAKI	Todos os professores são atenciosos, inclusive as enfermeiras, atendentes etc... Todos os colaboradores são atenciosos. No Cejam de Jundiapéba tem médico geriatra que em outras unidade não tem para a terceira idade.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
96	15/03/2023	Elogio	JOSE ESTEVAM	Agradecimento à Larissa, Daniel e Josy pela atenção.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
97	14/03/2023	Elogio	ALUIZIO LOURENÇO DE OLIVEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
98	15/03/2023	Elogio	MARIA DE FATIMA	Parabéns para as fisioterapeutas e para a recepcionista da academia dos idosos.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
99	15/03/2023	Elogio	IVAN SANTOS SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
100	15/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

101	15/03/2023	Elogio	JOSEFA DE SOUZA	Estão de parabéns que continuem assim.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
102	16/03/2023	Elogio	TEREZINHA MOREIRA SANTOS	Excelentes todos, nada à reclamar.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
103	14/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Sugestão: Falta oftalmologista. Elogio: Daniel é muito competente nas aulas de Hidro e Larissa também. Reclamação: Aparelho Bicicleta defeito falta pedal, encaixe, relógio sem funcionar.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Referente a reclamação o serviço de manutenção já realizou os reparos necessários. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
104	14/03/2023	Elogio	ETEVALDO CRUZ REGO	Sugestão: Eliminar máscara. Elogios: Todos merecem parabéns.	20/03/2023 - Informo que seguimos recomendações do decreto Municipal, aguardamos atualizações quanto ao uso de máscaras na unidade conforme preconizado pela Secretaria Municipal de Saúde. O elogio 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	14/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
106	14/03/2023	Elogio	JOS DE SOUZA	Estão todos de parabéns, continuem assim.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
107	07/03/2023	Elogio	YONE OLIVEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

108	07/03/2023	Elogio	LUCICLEIDE DA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
109	07/03/2023	Elogio	ELIANA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
110	07/03/2023	Elogio	MARIA HELENO CAMARGO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
111	07/03/2023	Elogio	IZABEL JARDIM	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
112	07/03/2023	Elogio	LUCIANE REZENDE	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
113	14/03/2023	Elogio	MARIA APARECIDA CUBA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
114	15/03/2023	Elogio	MARA CRISTINA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

115	15/03/2023	Elogio	JOAO CARLOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
116	09/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
117	09/03/2023	Elogio	ISRAEL ANTONIO DE SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
118	09/03/2023	Elogio	THAIS DE SIQUEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
119	15/03/2023	Elogio	TATIANE	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
120	15/03/2023	Elogio	DEBORA DA SILVA RODRIGUES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
121	15/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

122	15/03/2023	Elogio	GENI JOSEFA DA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
123	07/03/2023	Elogio	WILSON ROGERIO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
124	13/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
125	14/03/2023	Elogio	AMELIA HAOMI HIRA	Parabéns, ótimo atendimento.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
126	14/03/2023	Elogio	EDMILSON RODRIGUES DE LIMA	Ótimo atendimento.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
127	14/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
128	14/03/2023	Reclamação	EDLEUZA FORTENATO DE SOUZA LIMA	Dr. Niceas tadeu, grosseiro e mal educado.	17/03/2023 - Iremos ressaltar com o profissional a necessidade do atendimento com cordialidade e humanizado. Att. Sheila Cristina - ATA

129	14/03/2023	Elogio	MARLUCIA PEREIRA SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
130	07/03/2023	Elogio	GRAZIELE MARQUES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
131	07/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
132	07/03/2023	Sugestão	SARA MIGUELINA ANDRADE	Tivemos um problema na ficha de atendimento com troca de nome do paciente na hora da triagem. Seria melhor os profissionais identificarem o paciente antes de iniciar a consulta, mesmo na triagem.	17/03/2023 - Iremos ressaltar com os funcionários a importância de realizar a checagem dos três marcadores descritos no código de segurança do paciente (nome completo; data de nascimento e nome completo), assim não ocasionar falhas no atendimento do usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
133	03/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
134	03/03/2023	Elogio	TALITA SANTANA SOUZA PEREIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
135	03/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

136	03/03/2023	Sugestão	FALCINA MARIA DOS SANTOS	Poderia organizar a fila melhorar que os pacientes ficam na rua esperando para entrar na unidade, poderia abrir o portão mais cedo.	17/03/2023 - O atendimento da unidade inicia-se às 07:00hrs - No agendamento dos primeiros horários (consultas e exames) enfatizamos que não há necessidade do paciente comparecer com antecedência devido ao fato da unidade abrir às 07 horas da manhã. Att. Sheila Cristina - ATA
137	03/03/2023	Elogio	JOANA ALVES DOS SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
138	03/03/2023	Elogio	ROSAINE SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
139	15/03/2023	Elogio	CAMILA ALVES DA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
140	15/03/2023	Elogio	ALINE	Continuem fazendo um bom serviço, obrigada!	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
141	07/03/2023	Elogio	SAMIR TORRES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
142	07/03/2023	Elogio	AMANDA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

143	07/03/2023	Elogio	MARLENE GERVASIO ANEIRELLES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
144	07/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
145	07/03/2023	Elogio	MARLENE PEREIRA SANTOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
146	07/03/2023	Elogio	SUELI MARTINS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
147	07/03/2023	Elogio	MARIALDA PEREIRA	Meu vascular é nota mil muito atencioso e educado. Socorro funcionaria bem educada.	20/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
148	27/03/2023	Elogio	RAIMUNDO DIAS DA COSTA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
149	20/03/2023	Elogio	MARIA APARECIDA LIMA	Larissa (Hidro)- ótima profissional, atenciosa, educada e dedicada. Socorro (Auxiliar) - Maravilhosa e todos profissionais da instituição. Jose maravilhosa.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

150	20/03/2023	Elogio	Suely de Souza	Sugestão: Melhorar manutenção dos equipamentos da academia. Elogio: Educadores físicos ótimos profissionais.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Referente a sugestão: Realizamos a manutenção preventiva de todos os equipamentos da academia periodicamente. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
151	24/03/2023	Elogio	Sinesio	Sugestão: Melhorar equipamentos, esteira quebrada. Elogio: Professores ótimos. Reclamação: Piscina nunca dura, sempre com problema.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Referente a sugestão: Realizamos a manutenção preventiva de todos os equipamentos da academia periodicamente. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
152	23/03/2023	Elogio	Venina Macedo Tobias	Sugestão: Eu acho que o banheiro deveria ter mais segurança, como barra de segurança. Elogio: É tudo bom, eu gosto de tudo.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Referente a sugestão: Estamos analisando com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA adequação nos vestiários da academia da terceira idade. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
153	23/03/2023	Elogio	Jovois Moreira da Costa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
154	16/03/2023	Elogio	Elenisval Figueiredo	Atendimento excelente de todos os profissionais.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
155	20/03/2023	Elogio	Terezinha Stempink	Sugestão: Precisamos de acessórios para Hidro como espaguete que está muito velho. Elogio: Resto está tudo bom, continuar assim acho que está bom.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Referente a Sugestão: Já solicitamos a compra de novos acessórios para as aulas de hidro para academia da terceira idade. Referente Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

156	20/03/2023	Elogio	Sergio de Lima Camargo	Todo sucesso é fruto de um grande trabalho em equipe.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
157	21/03/2023	Reclamação	Jandira Luiz Inacio	Sobre a piscina, está sempre com problema no motor e aquecedor, precisa dar mais atenção sobre o problema.	26/03/2023 - Informo que os problemas da piscina já foram solucionados, e as aulas seguem normalmente. Sheila Cristina - ATA
158	23/03/2023	Elogio	Geni Aparecida Carneiro Souza	Fui muito bem atendida.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
159	27/03/2023	Elogio	Celia Aparecida da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	27/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
160	21/03/2023	Elogio	Maria das Graças Sabarci	Sugestão: Para o grupo da academia que o prefeito colocasse mais atividade e mais passeios ao ar livre. Elogios: Todos os médicos que eu passei são muito educados e atenciosos.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
161	24/03/2023	Elogio	Adnalva Maria de Jesus	Só tenho que agradecer a todos.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
162	24/03/2023	Elogio	Marialva Gloria Dantas	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

163	15/03/2023	Elogio	Ademar de Souza Gomes	Vocês são maravilhosos, são muito atenciosos, continue assim para melhor.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
164	15/03/2023	Elogio	Tereza dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
165	15/03/2023	Elogio	Azelina Alves Dias de Souza	Obrigada por atender tão bem. Minha saúde melhorou muito mais. Estou mais disposta para fazer minhas atividades. Deus abençoe vocês.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
166	14/03/2023	Elogio	Terezinha	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
167	14/03/2023	Elogio	Maria Duarte	Sugestão: Colocar mais ventiladores. Elogio: Professores realizam bem seus trabalhos.	26/03/2023 - Informo que há 02 ventiladores em funcionamento na academia, no entanto iremos verificar a possibilidade de aumentar a quantidade de ventilador para melhor atendê-los. - Agradecemos o elogio e iremos repassar aos profissionais. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
168	14/03/2023	Elogio	Rita Josefa da Conceição	Todos da equipe são gentis.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
169	14/03/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

170	21/03/2023	Elogio	Jidelina Pereira	Sugestão: Melhorar os ventiladores na sala de musculação. Elogio: A academia é nota 10.	26/03/2023 - Informo que há 02 ventiladores em funcionamento na academia, no entanto iremos verificar a possibilidade de aumentar a quantidade de ventilador para melhor atendê-los. - Agradecemos o elogio e iremos repassar aos profissionais. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
171	21/03/2022	Elogio	Maria da Conceição	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
172	21/03/2023	Elogio	Maria do Socorro Silva Salermo	Sugestão: Estamos precisando de novos espaguete para hidroginástica. Elogio: O cinema e a festa do dia da mulher foi fantásticos, só tenho que agradecer.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Referente a Sugestão: já solicitamos a compra de novos acessórios para as aulas de hidroginástica. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
173	21/03/2023	Elogio	Maria Carmen Ferreira	Sugestão: Queremos espaguete para os exercícios na piscina. Elogio: A festa do dia das mulheres foi muito boa, muito obrigada a todos que organizaram.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Referente a Sugestão: já solicitamos a compra de novos acessórios para as aulas de hidroginástica. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
174	23/03/2023	Elogio	Sonia Maria de Aguiar Borges	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
175	17/03/2023	Elogio	Zilda Lourenço	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	26/03/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				março/2023
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A senhora Madalena Ferreira da silva, data de nascimento 30/09/1957, tinha uma consulta com a Dra Flávia no dia 01/03/2023, a paciente relatou ter calculado errado o tempo de trajeto até a unidade, pois faz uso de transporte coletivo. A Madalena tem todos os exames para ser analisado pelo profissional.	Em contato com a Filha: Natália - informar o agendamento para o dia 22/03/2023 às 11:00hrs na Unica Jundiapéba com a Dra. Flavia Balejo - Gastro.
2	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A paciente, Eunice de Assis, informou que não conseguiu comparecer na unidade, pois estava acamada e não conseguir se deslocar, porém ligou e informou que não iria comparecer, estava agendado Neuro para o dia 14/02/2023.	Em contato com a mesma - informou o reagendamento da consulta para o dia 10/03/2023 às 09:00hrs na Unica Jundiapéba com o Dr. Niceas Tadeu. - Neurologista.
3	2225/2023	Elogio	A requerente entrou em contato com a ouvidoria para registrar um elogio a funcionária Roberta do setor de regulação do UNICA Jundiapéba. Relata que toda vez que a requerente vai na Unica, sempre é muito bem atendida por ela. A funcionária Roberta está de parabéns.	O elogio será repassado à colaboradora. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - ATA
4	2678/2023	Elogio	Munícipe passou seu filho como dentista Dr. Felipe Santana e o mesmo foi muito atencioso, muito gentil, cuidadoso e educado.	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 - ATA

5	3309/2023	Reclamação	<p>Sou mãe de 4 filhos 1 autista e já por 2x a 1 em 2020 e agora 2023 dia 14/02/2023 consulta marcada no unica em Jundiapéba fui levar formulário para o neurologista preencher e ele o tempo todo se negando questionando a mim eu disse Dr. o prontuário olha desde de criança meu filho vem sendo acompanhado já tem diagnóstico fechado já faz terapia estou precisando do formulário ele impondo muita resistência para preencher formulário e fazer laudo consulta estressante difícil. Mas em 2019 ele nem atendeu meu filho sai de lá do Unica precisei pagar consulta para poder meu filho ter atendimento. Já reclamei na secretaria de saúde, dessa vez agora falei no Unica. Corrigindo 2020 ele não atendeu meu filho por ele ser autista e agora no dia 14/02 ele se negando para não fazer o laudo do meu filho se encontra com 18 anos todos os exames já foi feito lá atrás para poder fechar o diagnóstico, exames genético e ele para preencher formulário e laudo quer exames.</p>	<p>O Reclamante compareceu a este ambulatório trazendo seu filho, solicitando "laudo". Referiu que paciente era portador de "Autismo". Solicitei à reclamante exames e avaliações realizados que permitiram o diagnóstico para que o solicitado "laudo" pudesse ser evitado; a mesma referiu não possuir nenhum documento que comprovasse a referida patologia e que possuía apenas "laudos antigos". Apesar da explicação por várias vezes quanto à necessidade de comprovação da patologia relatada para que pudesse emitir o solicitado laudo, a mesma pareceu não compreender. Expliquei que a emissão de "laudo" é de responsabilidade do médico que emite. Expliquei ainda quanto à importância da definição adequada do diagnóstico correto não apenas para emissão de "laudos" mas para orientação terapêutica adequada. Expliquei ainda que a medicina não pode funcionar com cópia e cola e que apesar de relatórios de outros médicos, não constava em prontuário dados que permitissem emitir, sem erros, o "laudo" com o referido diagnóstico. Após diversas tentativas de explicar e orientar, a reclamante apresentou o "cartão BOM" referindo que o mesmo comprove a doença. A mesma parecia estar preocupada apenas com os "benefícios sociais" e não com a adequada condução terapêutica do caso clínico. De qualquer forma, após diversas tentativas de orientação sem a devida compreensão por parte da mesma, acabei emitindo o solicitado relatório. Att. Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues - Neurologista.</p>
---	-----------	------------	--	--

6	3519/2023	Reclamação	Munícipe aguarda retorno com a Reumatologista desde o dia 17/05/2022. Obs: Em novembro de 2022 ligaram para munícipe cancelando uma consulta que a paciente nem sabia que estava agendado com a reumatologista.	Em 02/03/2023 - informo que em contato com a mesma foi realizado o agendamento da consulta para o dia 29/03 às 11:00hrs na UNICA Jundiapéba com a reumatologista - além disso, informei que em caso de desistência entraremos em contato com a requerente. Att. Sheila Cristina - ATA
7	3530/2023	Reclamação	Munícipe reclama que está tentando ligar pelo telefone 4798-6933 no Unica mas nunca sai da posição 1, todos os ramais que liga são informados que está na posição 1 e nunca e nunca é atendido.	Em 02/03/2023 - Tentativa de contato porém sem sucesso. Informo que a unidade dispõe do serviço de Call Center no qual o horário de atendimento é das 08:00h às 17:00h. Caso o paciente tenha tentado contato a partir das 07:00h (horário que inicia atendimento presencial) será sem sucesso realmente. No entanto, a partir das 08:00h os atendimentos telefônicos funcionam normalmente, porém em sistema de URA, ou seja, é necessário aguardar na fila de espera em ligação.
8	3560/2023	Elogio	Solicitante entra em contato para elogiar a funcionária Josy e sua companheira, a funcionária Larissa, o professor de musculação, a fisioterapeuta, bem como todos os funcionários do UNICA de Jundiapéba. Todos são sensacionais, tem um carisma contagiante, são super bacanas com todos. Aproveitamos para elogiar também a festividade de carnaval que ocorreu no local, pois foi muito bacana e organizado, estava tudo bem bonito. Quero deixar registrado seu agradecimento e parabéns a toda equipe.	Ficamos felizes com o elogio recebido, iremos repassar para os profissionais mencionados e para toda equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
9	3591/2023	Elogio	O Munícipe quer elogiar o Daniel, professor de educação física, a Josy, o pessoal da Farmácia e todos os funcionários do Unica.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA

10	3794/2023	Reclamação	<p>Gostaria de trazer a sua atenção a minha frustração com relação a administração da agenda médica na UNICA em Jundiapéba, localizada na Rua Profa. Lucinda Bastos, s/n - Jundiapéba, Mogi das Cruzes, SP, 08750-580. Hoje, 28/02/2023, estive na unidade para tentar agendar retorno para o meu pai Sr. José Pernela Rigueiro, que faz tratamento com o pneumologista Dr. Roberto Storte. Meu pai fez exames em dezembro e desde então estamos tentando agendar retorno sem sucesso. Um dia não conseguimos porque não tem sistema e no outro porque a agenda não está aberta. Já deixamos nossas informações para que as recepcionistas entrem em contato, mas até agora nada! Sem contar o telefone, que toca e toca mas ninguém atende. Não moramos em Jundiapéba e hoje estive pela manhã, fui bem atendida pelas recepcionistas, porém como a agenda não estava aberta, colocaram os dados do meu pai em um caderno para entrarem em contato quando a agenda abrisse novamente. Isto já foi feito mais de uma vez, mas até agora ninguém entrou em contato. Fui informada pela recepcionista que a agenda abriu mas que havia somente três segundas - feiras disponíveis para agendamento e que não foi possível colocar todos os pacientes. Desta forma o tratamento não só meu pai, mas de outros pacientes fica comprometido quando não há apoio ou organização da administração da clínica, que é muito boa por sinal mas peça no atendimento aos pacientes. Agradeço a atenção e aguardo retorno.</p>	<p>Informo que o profissional retornou ao atendimento na unidade após um período afastado por motivos pessoais relacionados à saúde. Em contato com a requerente Claudia, pedimos desculpas pelo transtorno e realizamos o agendamento do retorno com o pneumologista na UNICA jundiapéba para o dia 13/03/2023 às 12:00 - Att. Sheila Cristina - ATA</p>
----	-----------	------------	---	---

11	3775/2023	Elogio	Solicitante elogia o atendimento em geral do Unica de Jundiapéba. Relata que sempre é muito bem atendida, desde a recepção, portaria até o corpo médico. Elogia, parabeniza e agradece a todos pelos serviços prestados.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
12	3630/2023	Reclamação	Necessitamos urgentemente de Reumatologista, pois somente a Dra Maria Aparecida não consegue atender a todos. Inclusive, a doença degenerativa dificulta a locomoção do munícipe até a UNICA Jundiapéba. Situação de extrema urgência, pois as pessoas não estão conseguindo pegar os medicamentos na farmácia em decorrência do exame de sangue para fazer a renovação.	Em 14/03/2023 às 12:05 - Após contato com o paciente, informar o agendamento da consulta com a reumatologista na UNICA Jundiapéba para o dia 15/03/2023 às 10:00hrs. Att. Sheila Cristina - ATA
13	3309/2023	Elogio	Munícipe quer elogiar o dentista Dr. Guilherme Augusto. O Dr. é muito prestativo e um bom médico.	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 - ATA
14	3905/2023	Elogio	Elogio a equipe do Dr. Gustavo, Lais e Juliana. Relata que foi muito bem atendida desde a recepção. São muito atenciosos e educados.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
15	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A Senhora Sirley está com 34 semanas de gestação e precisa retornar com endócrino, pois faz uso de um medicamento, cabergolina, e está na dúvida se continua a tomar ou suspende a medicação, esteve presente na unidade e foi informada que não tinha agenda para marcação do retorno.	Informo o agendamento da consulta da paciente Sirley de Fatima Rodrigues com o endocrinologista para o dia 15/03/2023 às 16:00hrs na UNICA Jundiapéba - Dr. Matheus.

16	2024/2023	Reclamação	<p>Requerente relata que aguarda uma biópsia do pulmão a aproximadamente um ano, a mesma está com nódulos no pulmão, relata que primeiro passou na UBB JD Camila e foi encaminhada para policlínica e no dia 20/06/20222 passou no UNICA JUNDIAPEBA, deveria retornar no dia 28/11/2022, cancelaram a consulta e pediram para mesma retornar no UNICA para reagendar. A mesma informou que não conseguem marcar o exame por não ter onde fazer em Mogi das Cruzes. A mesma relata que precisa do exame e é a segunda vez que é negado.</p>	<p>A requerente passou em consulta com o pneumologista na UNICA Jundiapéba no qual foi solicitado o exame de Broncoscopia, infelizmente o exame foi negado por não ter referência no município. Conforme orientado pelo médico regulador da secretaria iremos marcar um retorno para a paciente e solicitar ao profissional que realize um encaminhamento para o cirurgião de tórax. Em contato com a paciente, informar o agendamento da consulta para o dia 03/04/2023 às 13:00 hrs, oriento a mesma procurar a administração da nossa unidade para que possamos ajudá -la com mais providência. - Att. Sheila Cristina - ATA</p>
17	4017/2023	Reclamação	<p>Solicitante reclama do médico cardiologista Dr. Paulo Eduardo da Costa Saraiva do Unica. Relata que há 6 meses atrás passou com o médico na unidade e o profissional foi muito mal educado e grosso com a paciente.</p>	<p>Em 22/03/2023 às 08:26 - Tentativa de contato sem sucesso. Informo que orientamos o profissional quanto à importância de um atendimento com humanização e cordialidade. Pedidos desculpas pelo ocorrido. Att - Sheila Cristina - ATA</p>
18	4066/2023	Reclamação	<p>Eu tinha um ultrassom intravaginal agendado mês passado no Unica de Jundiapéba, no dia do exame ligaram desmarcando, disseram que iriam remarcar e não ligaram mais, ligo no 160 e nada consta no sistema.</p>	<p>Em contato com a companheira Erika, informar o reagendamento do exame (Ultrassom Transvaginal) para o dia 13/04/2023 às 13:00hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA</p>
19	4549/2023	Elogio	<p>O Município quer elogiar a Cíntia do setor da regulação e a Caliane da recepção. Munícipe foi muito bem atendido por elas, saiu do UNICA muito feliz.</p>	<p>O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA</p>

20	4030/2023	Elogio	A requerente relata que hoje foi dia 02/03/2023 fez um exame ultrassonografia com a Doutora Gabriela e com a assistente Evelen na UNICA JUNDIAPEBA e foi muito bem atendida por elas. Relata também que o segurança Dario e a funcionária Roberta da regulação também estão de parabéns e são muito atenciosos.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
21	4047/2023	Elogio	O Requerente entrou em contato com a Ouvidoria para deixar registrado um elogio para as funcionárias Socorro do setor Centro Cirúrgico e a funcionária Thais atendente e para o doutor Roberto - Pneumologista, todos funcionários da UNICA Jundiapéba. Relata que faz tratamento na UNICA e sempre é muito bem atendida por eles. Requerente agradece muito o atendimento e eles estão de parabéns.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
22	4108/2023	Reclamação	Solicitante reclama que aguarda desde novembro de 2022 ser agendado retorno com o neurologista no Unica Jundiapéba. Informa que os exames estão prontos desde o final do ano passado mas não consegue o retorno.	Em 14/03/2023 - Após contato com o paciente, informo o agendamento com o neurologista para o dia 20/03/2023 às 08:00hrs na UNICA Jundiapéba . Att. Sheila Cristina - ATA
23	4250/2023	Reclamação	Requerente informa que tinha consulta agendada com o Doutor Roberto na unidade no dia 06/03/2023 às 13hrs, chegou por volta de 11:30 e foi informada que o médico não iria atendê porque a agenda do mesmo não estava aberta, o mesmo disse que para procurar um clínico geral em outra unidade, segundo requerente na sexta-feira 03/03 recebeu uma ligação da secretaria confirmando a consulta, não conseguiu o atendimento, precisa da troca da receita para pegar medicação na farmácia de alto custo, pede providências.	Após a confirmação do agendamento, acreditamos que houve uma falha de comunicação no qual a paciente teve a consulta desmarcada. Entretanto remarcamos a consulta da paciente para o dia 03/04/2023 às 15:00 hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA
24	Demanda #298	Reclamação	A requerente reclama com relação ao atraso da Doutora Vânia, Neuro pediatra que atende no UNICA Jundiapéba, relata que compareceu com antecedência para consulta porém a médica atrasou cerca de 01 hora de minutos. Dia 22/03 próximo as 12 horas, Unica Jundiapéba.	O profissional médico foi orientado quanto ao horário de atendimento e chegada na Unidade, onde deverá ser comunicado de imediato qualquer intercorrência que cause tamanho atraso no atendimento, para que possamos alertar e/ou comunicar os pacientes. Att. Sheila Cristina - ATA

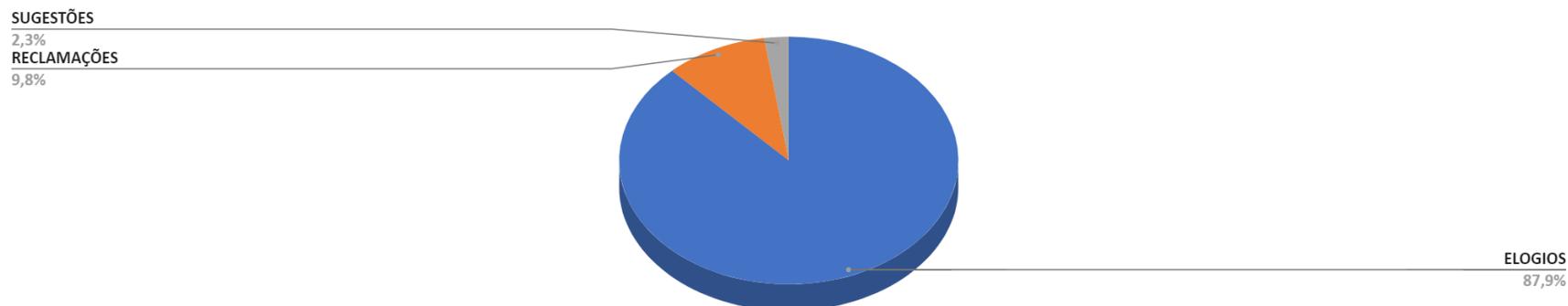
25	4638/2023	Elogio	O Requerente entrou em contato com a Ouvidoria para deixar registrado um elogio ao doutor Jeronimo - Vascular e a funcionária Socorro que trabalham na UNICA Jundiapéba. A requerente relata que é a segunda vez que passa com o doutor Jeronimo, e foi bem atendida por ele e também pela funcionária Socorro. Requerente deu nota mil para o atendimento do doutor e da funcionária.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
26	4802/2023	Elogio	A requerente gostaria de elogiar a funcionária Rebeca da unidade do Unica, ligou no dia 13/03 para verificar uma consulta e foi muito bem atendida pela mesma, teve uma paciência e boa vontade, está de parabéns.	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 - ATA
27	4804/2023	Elogio	Solicitante elogia, agradece e parabeniza e aos funcionários Daniel, Josi, Conceição e Demais Funcionários da Unica Jundiapéba. Estão sempre dispostos a ajudar e tornar o dia do usuário mais alegre.	Ficamos felizes com o elogio recebido, iremos passar aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
28	4885/2023	Elogio	Munícipe quer elogiar as funcionárias Socorro e Luciene, as duas são muito atenciosas e prestativas.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
29	Demanda #2958	Elogio	Elogia as funcionárias Dora e Roberta do UNICA Jundiapéba, as funcionárias são extremamente atenciosas e prestativas, explicaram os procedimentos com muita paciência.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
30	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Em consulta médica com mães de crianças/adolescentes de Autismo ele se nega a preencher formulários para o Rg, ou transporte Público pede para as mães reclamarem na Secretaria de Saúde. Alega que não atende AUTISTAS. Essa é uma prática antiga que vem se repetindo ao longo deste ano. Pedimos providências! Peço sigilo com as informações.	Baseado na conduta do profissional mencionado é necessário apresentar exames e avaliações realizadas que permitiram o diagnóstico para que o mesmo emita de forma correta os laudos solicitados pelo paciente, ressaltando quanto à importância da definição adequada do diagnóstico, visto que todo e qualquer documento/laudo é de responsabilidade do

				profissional que emite. Com a ausência dos dados do paciente e pela solicitação do anonimato não conseguimos buscar a resolução do atendimento.
31	4867/2023	Elogio	Solicitante elogia o atendimento da dentista Dra Milena no UNICA Jundiapéba, informa que o atendimento prestado foi ótimo.	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 - ATA
32	4982/2023	Elogio	O Requerente entrou em contato com a ouvidoria para deixar registrado um elogio ao funcionário Eliomar que faz raioX. Taliere da recepção - todos da UNICA Jundiapéba. Relata que sempre é muito bem atendida por eles. Requerente agradece muito o atendimento deles.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
33	5318/2023	Elogio	Elogio o atendimento do Dr Felipe do UNICA Jundiapéba, relata que foi excelente profissional, foi bem atendido.	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 - ATA
34	4338/2023	Elogio	Solicitante elogiou o atendimento prestado pelo dentista Dr. Felipe Santana do UNICA. Informa que foi muito bem atendida, o profissional é excelente.	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 - ATA
35	5027/2023	Elogio	Solicitante elogia o atendimento do Unica Jundiapéba, em especial os funcionários da academia do idoso, todos são muito educados, tratam a todos muito bem, sempre foi muito bem atendido.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
36	5092/2023	Reclamação	Requerente reclama com relação a um exame que chegou para fazer na parte da manhã e era por ordem de chegada porém o exame estava marcado para o período da manhã e as 13 horas ainda estava no local, era um exame de ultrassom da mama chegou com atraso no Local e terá que remarcar, no UNICA jundiapéba.	Em contato com a paciente foi reagendado o exame para o dia 27/04 às 09:00hrs - na UNICA Jundiapéba. Informo que os exames na unidade são realizados por ordem de agendamento - apenas é liberado a entrada antecipada do paciente com a autorização do profissional médico. Devido a ultrassonografia mamária ser um exame detalhado, a demora é variada de acordo com cada paciente, visto que dependendo do diagnóstico alguns requerem mais atenção. - Att. Sheila Cristina

				- ATA
37	5154/2023	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a funcionária Tatiely da unidade do UNICA, foi muito bem atendida pela mesma, muito prestativa, atenciosa e educada.	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 - ATA
38	Demanda 302405	Elogio	Requerente relata que seu filho passou em consulta no dia 28/03 com a doutora Vania Fidalgo neurologista na unidade do UNICA, foi muito atenciosa, excelente profissional, também gostaria de elogiar a Roberta da recepção tem muita paciência, atenciosa, todos da unidade estão de parabéns, excelente atendimento da unidade.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA
39	Demanda 300428	Reclamação	Solicitante reclama que passou com o médico Dr. Niceias Neurologista do UNICA e solicitou ao médico exame de ressonância magnética e o médico se negou a dar o pedido.	Referente a solicitação esclarecemos que não temos como interferir na conduta médica, sendo informada em consulta e anotado em prontuário médico o diagnóstico de sua queixa. Porém não conseguimos contato com o paciente, pois não localizamos o cadastro do solicitante no sistema. Att. Sheila Cristina - ATA
40	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Munícipe quer elogiar a Roberta, Cintia e Dr Jeronimo vascular. Munícipe pegou o ônibus errado e acabou chegando atrasada na consulta e compreenderam a situação e a mesma foi atendida. Eles estão de parabéns, munícipe gostou muito do tratamento que teve na unidade.	O elogio será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. -Sheila Cristina - ATA

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário



	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPNIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	166	23	189	87,91%
RECLAMAÇÕES	4	17	21	9,8%
SUGESTÕES	5	0	5	2,3%
TOTAL	175	40	215	

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 215 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 189 -87,9% para elogios, 21 -9,8% para reclamações dentre elas sobre o atendimento / conduta de profissional médico, demora no atendimento, solicitação de agendamento de consultas e exames e 05 -2,3% sugestões como: agilidade no procedimento cirúrgico e abertura dos portões da unidade mais cedo. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

UNICA Fisioterapia

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA FISIOTERAPIA					março/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	29/03/2023	Elogio	Roldão Alvin de Mattos	Ótimo.	Sem informação para contato.
2	27/03/2023	Elogio	Elizabete Santos	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	24/03/2023 - 09h23 - Caixa postal.
3	27/03/2023	Elogio	Priscila keslei Nogueira	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	24/03/2023 - 09h22 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
4	27/03/2023	Sugestão	Daniel da Silva	Gostaria que na Unica Fisioterapia tivesse médico para nos dar atestado para as atividades físicas.	24/03/2023 - 09h19 - Em contato telefonico com o usuário, foi informado que não consta em contrato esse serviço.
5	24/03/2023	Elogio	Kimie Nakamura Komido	Para mim tudo está ótimo. Parabéns.	27/03/2023 - 10h08 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
6	24/03/2023	Reclamação	Helena Maria Souza	Arrumar a porta do banheiro feminino.	Sem informação para contato.

7	23/03/2023	Elogio	Deolurdes M Fernandes	Eu não tenho nada a reclamar tudo está ótimo, todos os funcionários são muito atenciosos e gentis. Os professores são muito prestativos, atenciosos e carinhosos, tem muita paciência com todos os idosos. Todos adoram a maneira como são tratados, eu me sinto muito bem aqui na academia.	27/03/2023 - 14h45 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
8	23/03/2023	Elogio	Joana	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato.
9	23/03/2023	Reclamação	Sandra Regina da Silva	As aulas de hidroginástica deveriam ser mais diversificadas, sempre os mesmos exercícios, ter um pouco mais de acompanhamento nos exercícios, no caso fazer as correções nos movimentos, por ter muitas pessoas, podemos fazer algum exercício errado.	24/03/2023 - 09h15 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que a reclamação será repassada a gestão.
10	23/03/2023	Elogio	José Dimas Evangelista	Tudo ótimo, professores, limpeza e o acolhimento nada a reclamar.	24/03/2023 - 09h12 - Caixa postal.
11	23/03/2023	Sugestão	Pedro Liguori Imbernon	Falta manutenção no prédio	24/03/2023 - 09h25 - Em contato telefônico com o usuário, informamos que a reclamação será repassada a gestão.
12	23/03/2023	Elogio	Pedro Liguori Imbernon	Se melhorar estraga.	24/03/2023 - 09h25 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
13	23/03/2023	Elogio	Vicente Vilas Novas	Tudo está ótimo.	24/03/2023 - 09h11 - Número de telefone não existe.
14	23/03/2023	Elogio	Uilson dos Reis	Ótimo	24/03/2023 - 09h09 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

15	23/03/2023	Elogio	Joaõ Francisco Mota	Gosto muito do pessoal desde os atendentes como o professor, pessoal muito bacana não tenho nada para reclamar.	24/03/2023 - 09h08 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
16	23/03/2023	Elogio	Adelicia Moreira	Tudo ótimo gostaria de agradecer o professor Rong.	Sem informações para contato.
17	23/03/2023	Elogio	Ana Batista de Paiva	Todos os fisioterapeutas são excelentes.	24/03/2023 - 09h05 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
18	22/03/2023	Elogio	Celina Querubim	Não posso reclamar de nada, todos me trata muito bem, eu sou muito feliz dentro do Unica. Obrigada por tudo.	24/03/2023 - 09h20 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
19	22/03/2023	Elogio	Sueli Calixto	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	24/03/2023 - 09h04 - Número de telefone não existe.
20	22/03/2023	Elogio	Laudete Esteves da Costa	Gostaria de agradecer as fisioterapeutas Priscila e Gabriela por todos os cuidados comigo.	24/03/2023 - 09h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
21	22/03/2023	Elogio	Luiz Akira Murakami	A clínica é boa e o atendimento é muito bom, a fisioterapeuta Gabriela é ótima eu estou satisfeito com tudo.	Sem informações para contato.
22	22/03/2023	Elogio	Victor José de Paiva	Todos os fisioterapeutas são excelentes e educados.	24/03/2023 - 08h59 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
23	22/03/2023	Elogio	Maria Benedita de Moura	Adoro minha fisioterapeuta, ela é ótima a Priscila é nota dez.	24/03/2023 - 08h57 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

24	22/03/2023	Elogio	Maria Aparecida Oliveira Rosa	A fisioterapeuta Adriana é muito atenciosa.	24/03/2023 - 09h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
25	22/03/2023	Elogio	Aparecida Jovelina da Silva	Todos os fisioterapeutas são bons , o Francisco é muito atencioso.	Sem informações para contato.
26	22/03/2023	Elogio	Maria Aparecida Oliveira Rosa	Só tenho a agradecer pelo carinho, obrigada a todos da Unica Fisioterapia vocês são nota mil e agradeço de coração a professora Solange.	24/03/2023 - 08h53 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
27	22/03/2023	Elogio	Terezinha José da Silva	Eu acho a clínica ótima e não tenho queixas, todos são amáveis e a fisioterapeuta Adriana é ótima.	24/03/2023 - 08h51 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
28	22/03/2023	Elogio	Luzia Inês dos Santos	A professora Sheyla é boa e atenciosa.	24/03/2023 - 08h49 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
29	22/03/2023	Reclamação	Maria Auxiliadora Picelli	Gostaria se possível de mais vagas na escola da coluna e que não demorasse tanto para chamar, deixei minha guia o ano passado, não me lembro se foi em setembro ou outubro e até agora não fui chamada.	27/03/2023 - 10:24 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que a recepção irá filtrar os pacientes na fila de espera, e será supervisionado pela RT Joelma.
30	21/03/2023	Elogio	Raimunda Almeida	A professora Sheyla é nota dez sempre muito educada e atenciosa, sou feliz por fazer parte dessa equipe. Parabéns a todos.	24/03/2023 - 08h39 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

31	21/03/2023	Elogio	José Gomes da Cruz	Gratidão à toda equipe, só tenho a agradecer por todo cuidado e carinho.	24/03/2023 - 08h36 - Número de telefone não existe.
32	21/03/2023	Elogio	Ana Siqueira Gomes	Só tenho a agradecer pelo excelente atendimento, tudo aqui é feito com muito carinho e atenção.	24/03/2023 - 08h36 - Número de telefone não existe.
33	20/03/2023	Sugestão	Terezinha Julia Da Costa	Fazer triagem antes dos exercícios, aferir a pressão, medir o diabete. Eu não tenho, mas as minhas colegas tem.	Sem informação para contato.
34	20/03/2023	Elogio	Daniel Maciel	Acho que está bom e não preciso sugerir nada.	20/03/2023 - 11h54 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
35	20/03/2023	Elogio	Severina Ramos	Muito bom, gostei.	20/03/2023 - 11h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
36	20/03/2023	Elogio	José Benedito da Silva	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	20/03/2023 - 11h56 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
37	20/03/2023	Elogio	Joyce Preto dos Santos	Passei com o Dr. Victor, o nutricionista que é um amor de pessoa, um médico super atencioso. Gostaria de mais médicos assim, seria ótimo.	20/03/2023 - 11h57 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
38	17/03/2023	Elogio	Antonieta Magoga Novais	Estou muito satisfeita com a dedicação do Professor Wanderson Rong e todos os profissionais da área, principalmente a Joelma que é muito atenciosa para com todos, muitíssimo obrigada a todos.	20/03/2023 - 11h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
39	15/03/2023	Elogio	Fatima Maria Lino da Silva	Gosto muito das atividades que faço hidroginástica e dança, a professora Andressa e o professor Rong são ótimos, muito atenciosos, amo fazer dança e hidro também.	20/03/2023 - 11h48 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

40	13/03/2023	Elogio	Vera Lucia Pereira	Eu realizo fisioterapia com a Mayara e sou bem tratada pois ela cuida bem dos pacientes e todos os fisioterapeutas são uma benção, o nutricionista Victor também é um ótimo profissional, gosto muito de todos.	20/03/2023 - 11h44 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
41	13/03/2023	Elogio	Ana Maria S.R Costa	Fisioterapeuta Mayara é maravilhosa.	20/03/2023 - 11h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
42	13/03/2023	Reclamação	Aparecida Maria Pinto	Antes da pandemia todos nós tínhamos aqui no hospital ao lado um médico que nos ajudava a conseguir com facilidades os atestados, para nós era muito bom, por favor tente olhar por nós pois não tem sido fácil. Obrigada.	20/03/2023 - 12h30 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que infelizmente o médico que nos ajudava com os atestados não faz mais parte do quadro de funcionários do hospital.
43	13/03/2023	Elogio	Kimie Komido	Para mim tudo está ótimo. Parabéns.	14/03/2023 - 09h55 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
44	Sem informação	Elogio	Saulo Rodrigues Teixeira	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/03/2023 - 08h49 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
45	10/03/2023	Elogio	Tereza Nakamura Motomatsu	Eu adoro ir na hidroginástica, os alunos e o professor Rong é muito atencioso, gosto de todos da Unica e a Joelma também é muito atenciosa, obrigada por existir a hidroginástica e as turmas.	14/03/2023 - 08h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
46	10/03/2023	Elogio	Massataki Motomatsu	Estou adorando fazer hidroginástica, e o professor Rong é muito bom e os alunos do nosso horário também, os colaboradores são todos muito atenciosos.	14/03/2023 - 08h52 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

47	09/03/2023	Elogio	Benedito	Excelente atendimento desde a entrada com as meninas da recepção, os fisioterapeutas são todos muito atenciosos e ótimos profissionais, gostaríamos que o elogio fosse repassado à Joelma em especial, pessoa iluminada, de um profissionalismo incrível, todos sem exceção ótimos profissionais.	14/03/2023 - 08h53 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
48	Sem informação	Elogio	Saulo Rodrigues Teixeira	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/03/2023 - 08h49 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
49	08/03/2023	Elogio	Alaide Evangelista Teixeira	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	20/03/2023 - 11h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
50	07/03/2023	Elogio	Regina Mara Almeida	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/03/2023 - 08h46 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
51	07/03/2023	Elogio	Takayuki Komido	Parabéns ao professor Rong que é um ótimo educador físico, parabéns a todos os profissionais da saúde e a todos os colaboradores que são atenciosos, o meu muito obrigado a todos.	14/03/2023 - 09h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado, e repassado aos colaboradores.
52	07/03/2023	Reclamação	Tisuko Uemura	Arrumar a porta do vestiário.	14/03/2023 - 10h53 - Número telefônico não existe. Repassado à gestão para providências do conserto.
53	07/03/2023	Sugestão	Tisuko Uemura	Mais banheiro no vestiário feminino.	14/03/2023 - 10h53 - Número telefônico não existe. Repassado a sugestão para a gestão.
54	03/03/2023	Elogio	Antonia de Almeida Kato	Homenagens ao professor Rong da hidroginástica e as atendentes Nivea e Aghata que são muito atenciosas.	14/03/2023 - 08h42 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
55	03/03/2023	Elogio	Uilson dos Reis	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/03/2023 - 08h40 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
56	02/03/2023	Reclamação	Josafa Teixeira Filho	Por sermos da melhor idade, melhorar o ar condicionado.	14/03/2023 - 10h57 - Em contato pessoalmente com o usuário foi explicado que o ar é acionado antes do início das atividades, sendo temperatura padrão o dia.

57	02/03/2023	Elogio	Luiz Azuma	Ótimo.	14/03/2023 - 09h55 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
58	02/03/2023	Elogio	Vanderlei de Moraes	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/03/2023 - 08h36 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
59	02/03/2023	Elogio	Marcia Ap. do Carmo	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/03/2023 - 08h39 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
60	02/03/2023	Elogio	Noemia Lima	Gostaria de elogiar o Rong e toda a equipe.	03/03/2023 - 08h00 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado, e repassado aos colaboradores.
61	02/03/2023	Elogio	Severino de Lima	Gostaria de elogiar o Rong e toda a equipe.	03/03/2023 - 08h00 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
62	02/03/2023	Elogio	Donizeti Figuredo	O professor Rong é nota dez, poderiam aumentar a carga dos exercícios.	14/03/2023 - 10h59 - Em contato pessoalmente com o usuário agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador, também explicamos os planos de aulas distribuídos em grades.
63	02/03/2023	Elogio	Valdeni B. de Souza	Profissionais muito bons, o prédio precisa de atenção urgente.	Sem informações para contato.
64	02/03/2023	Elogio	Vera Pereira	Bom atendimento da Mayara e nutricionista Victor.	14/03/2023 - 08h32 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado, e repassado aos colaboradores.
65	02/03/2023	Elogio	Idevaldo Locha Ligramante	Agradeço ao professor Rong e Andressa.	14/03/2023 - 08h30 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

66	02/03/2023	Elogio	Maria Lucia Fiuza de Souza	Agradeço a fisioterapeuta Gabriela por ser dedicada, atenciosa e paciente com todos e a fisioterapeuta Priscilla pelo ser humano maravilhoso e educada que é, na farmácia a Irailde é dedicada e atenciosa.	14/03/2023- 08h28 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
67	02/03/2023	Elogio	Natal de Silva Dutra	Professora muito atenciosa e educada.	Sem informações para contato.
68	01/03/2023	Reclamação	José Donizeti Lima	Solicito a troca do aparelho de som da sala de dança, pois o mesmo apresenta problemas. E também sistema de ventilação para os aparelhos de musculação pois saímos da aula um pouco suados.	14/03/2023 - 11h10 - Número telefônico não existe. Sugestão repassada à gestão e solicitada a manutenção do aparelho de som, e sobre a ventilação, o sistema de refrigeração é acionado antes do início das atividades, sendo a temperatura padrão para o dia.
69	28/02/2023	Elogio	Luzia Ines dos Santos	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/03/2023 - 08h24 Tentativa de contato, número de telefone não existe.
70	27/02/2023	Reclamação	Eni de Jesus Aniceto Barbosa	Referente a fisioterapia a espera é muito longa, já entreguei dois encaminhamentos e não me chamaram, não estou reclamando, apenas questiono a demora porque a fisioterapia da UNICA é excelente e indicada pelo Dr. da Santa Casa dizendo ser a melhor, estou na espera pois quero muito fazer na UNICA, é mais próximo da minha casa, por favor me chame quando tiver disponibilidade.	14/03/2023 - 08h19 - Em contato telefônico com a filha Luciana informamos que a unidade oferta os serviços a todo o município e por isso a grande procura pelo mesmo, e também as prioridades como o maior idoso e patologias.
71	27/02/2023	Reclamação	Maria André	Precisa trocar as portas do vestuário da hidroginástica, pois elas não fecham.	14/03/2023 - 11h02 Em contato telefônico com a usuária informamos que a gestão providenciará o conserto
72	16/02/2023	Elogio	Maria de Feiros	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/03/2023 - 08h15 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO -			março/2023
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
4027/2023	RECLAMAÇÃO	Sra. Monica Solange Gonçalves da Silva reclama que aguardava há um mês para realizar exame de mamografia, solicitado pela Dra. Claudia da UBS Vila Moraes, recebeu uma mensagem de texto no celular do esposo informando que o exame seria realizado na UNICA Fisioterapia as 13h50, como sempre realizo meus exames na UNICA Jundiapéba compareci no local e fui informada que era na UNICA Fisioterapia em Bras Cubas, fui até a unidade e fiquei aguardando até às 14h15 e depois fui informada que deveria me dirigir a outro bloco, ao chegar não fui atendida pois me foi dito que eu estava atrasada, expliquei a situação e mesmo dizendo que eu poderia aguardar e ser a última da fila como um encaixe, o profissional me respondeu que "o problema não era dela", pedi para falar que com a responsável Sra. Lilliane, que nada resolveu e debochou da situação dizendo para reclamar se eu quisesse e dizendo que o procedimento era esse mesmo e que estava correto, me senti humilhada e constrangida, meu pedido de exame é urgente.	14/03/2023 (Liliane Gonçalves Pereira Pimentel) - Relata que a usuária estava agendada no horário de 13h50 e chegou ao setor de mamografia após tolerância por atraso. A mesma foi informada pela técnica que não seria possível a realização do exame na presente data devido ao atendimento ser respeitosamente por horário de agendamento (um paciente a cada dez minutos).Ao procurar o setor administrativo da mamografia a paciente desrespeitou os profissionais com palavrões e que registraria ouvidoria sobre os serviços prestados mesmo após eu explicar o funcionamento, salientei que é de direito o registro da insatisfação mas que infelizmente não poderia fazer mais nada naquele momento exceto encaminhar a guia para a SMS para um novo agendamento.
4413/2023	ELOGIO	Sr. Vitor Oliveira elogia o bom atendimento do setor de farmácia da UNICA Bras Cubas.	14/03/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com o usuário agradecemos o elogio prestado e repassado as colaboradoras.
2548/2023	ELOGIO	Sra. Maria Aparecida Pereira Cuba relata elogios aos funcionários fisioterapeutas e farmácia da UNICA Fisioterapia de Bras Cubas, realiza tratamento e sempre é bem atendida, agradece muito os funcionários.	21/03/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato pessoalmente com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.

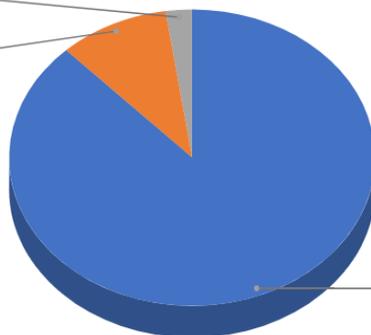
3299/2023	ELOGIO	Sra. Vanessa Aparecida Mendes Benedito relata que sua mãe a Sra. Maria Aparecida realiza fisioterapia na UNICA Fisioterapia Bras Cubas e gostaria de agradecer pela atenção que se estende desde a recepção. A atenção, o cuidado, a força de vontade de fazer acontecer, ressalta que o fisioterapeuta Alexandre é um excelente profissional que cuida de sua mãe há uns anos e o mesmo é dedicado e paciente, apesar da insegurança de sua mãe, ele transmite segurança a ela e devido a isto a melhora dela é excelente. O pessoal é demais e o Alexandre é o máximo ! Obrigada.	24/03/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato pessoalmente com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
295773/2023	ELOGIO	Sr. Antonio Pereira Leite elogia o fisioterapeuta Dr. Luiz Felipe da UNICA Fisioterapia, sua esposa realiza tratamento com ele e é sempre muito bem atendida, muito atenciosa e dedicada.	27/03/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato pessoalmente com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
5073/2023	RECLAMAÇÃO	Sr. Pedro Liguori Imbernon reclama da estrutura física da UNICA Fisioterapia Bras Cubas, relata que faz uso do local, o atendimento é excelente, não tem do que se queixar, porém o local está bastante deteriorado com as portas caindo, as paredes emboloradas, o prédio precisa de reforma e manutenção urgente.	31/03/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com o usuário salientamos a satisfação de o mesmo estar realizando atividades na unidade, inclusive a possível mudança para reforma predial. Usuário satisfeito com a explicação.
5207/2023	ELOGIO	Sra. Lilia Pereira dos Santos de Matos elogia o Dr. Victor Korin nutricionista, sou muito bem atendida por ele, ele é muito bonzinho.	31/03/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
5153/2023	ELOGIO	Sra. Carla Domene Pedroga elogia o fisioterapeuta Dr. Luiz Felipe, o atendimento dele é excelente, carinhoso e atencioso, recomenda o profissional a todos.	31/03/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
299946/2023	RECLAMAÇÃO	Sra. Maria Aparecida Alves Cardoso relata que em 27/03/2023 foi realizar o exame de mamografia na Unica Fisioterapia as 14h00 e relata que quando começou a realizar o exame sentiu muita dor e falou para a colaboradora que não respondeu nada. O exame doeu muito e sai com a pele toda avermelhada, já realizei este exame várias vezes e nunca havia acontecido isto, solicito providência pois o exame não deu certo e a outra colaboradora pediu para que eu refizesse o exame mas como estava doendo muito não refiz e com isso fiquei sem fazer o exame correto.	31/03/2023 (Liliane Gonçalves Pereira Pimentel) - Relata que o procedimento costuma ser indolor dependendo da densidade da mama, porém algumas mulheres tendem a sentir mais desconforto devido a compressão que é realizada durante o exame. Relata também que o exame foi realizado com sucesso e já está à disposição para a retirada.

300965/2023	ELOGIO	Sra. Geralda Moreira dos Santos elogia as profissionais Andressa e Mayara e todos os funcionários da UNICA Fisioterapia.	03/04/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado as colaboradoras.
302341/2023	ELOGIO	Sr. José Neves dos Santos elogia o atendimento das colaboradoras da farmácia da UNICA Fisioterapia, relata que foram extremamente atenciosas e amorosas no atendimento no dia 30/03/2023 às 09h00.	03/04/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com o usuário agradecemos o elogio prestado e repassado as colaboradoras.
303296/2023	ELOGIO	Sra. Magna Lucas de Oliveira elogia o atendimento da UNICA Fisioterapia pois foi muito bem atendida no local.	03/04/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfafção do Usuário

SUGESTÕES
2,3%
RECLAMAÇÕES
9,8%



ELOGIOS
87,9%

UNICA - FISIOTERAPIA

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	59	9	68	81,0%
RECLAMAÇÕES	9	3	12	14,3%
SUGESTÕES	4	0	4	4,8%
TOTAL	72	12	84	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 84 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 68 -81% para elogios, 12 -14% para reclamações dentre elas sobre necessidade de reforma do prédio e 4 -4,83% sugestões como: falta de manutenção do prédio, troca de porta no vestiário etc. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado também pelos colaboradores. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

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

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/DILMA			
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		60			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		02/03, 07/03, 09/03, 14/03, 16/03, 21/03 E 23/03/2023			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO	março/2023			
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	TOTAL
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	60	0	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	60	0	0	60
3.3	Anamnese	60	0	0	60
3.4	Exame físico	60	0	0	60
3.5	Hipótese diagnóstica	59	0	1	60
3.6	Conduta	60	0	0	60
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	11	0	49	60
3.8	Letra legível	11	0	49	60
3.9	Histórico	11	0	49	60
3.10	Exame físico	11	0	49	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	11	0	49	60
3.12	Conduta	11	0	49	60

ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM					
3.13	Data	6	0	54	60
3.14	Letra legível	6	0	54	60
3.15	Anotação	6	0	54	60
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS					
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 mês, realizamos auditoria clínica em 60 prontuários, onde houve apontamento de ausência de Hipótese diagnóstica de 1 prontuário, referente ao item qualidade da anotação de atendimento médico, nos demais itens avaliados, não observamos nenhuma não conformidade, todos os critérios avaliados se enquadraram dentro do perfil auditado.

12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

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

13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

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

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

14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar

Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

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

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

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambu

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

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

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

UNICA Jundiapéba

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL - PS				março/2023		
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba				IMPACTO AO USUÁRIO		
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	3767	06/03/2023	Troca de uma maçaneta da sala 50.	rotina	X	
			Retirada de um ventilador para fazer manutenção R.C academia.	rotina	X	
			Instalação de um acrílico na sala 04.	rotina	X	
			Instalação de uma saboneteira na sala 48.	rotina	X	
			Manutenção na tomada da academia.	rotina	X	
			Troca de duas lâmpadas P.L no corredor.	rotina	X	
			Fixação de um suporte de identificação sala 38.	rotina	X	
			Manutenção do ventilador da academia, sala de musculação.	rotina	X	
2	3773	07/03/2023	Manutenção e troca de 1 maçaneta da porta da sala 50.	rotina	X	
3	3774	08/03/2023	Visita técnica da unidade.	rotina	X	
4	3743	16/3/2023	Troca de 2 lâmpadas PL no corredor da recepção térreo.	rotina	X	
			Troca de 2 lâmpadas PL do corredor do 1º andar.	rotina	X	
			Manutenção no puxador da porta de entrada da recepção.	rotina	X	
5	3782	17/03/2023	Troca e manutenção na mangueira do bebedouro da academia.	rotina	X	
			Troca de uma lâmpada na sala 23.	rotina	X	
6	3745	17/03/2023	Troca de 2 lâmpadas no consultório 35	rotina	X	
7	3785	21/03/2023	Troca de 1 lâmpada na sala 23	rotina	X	
			Retirada a bomba da piscina para manutenção.	rotina	X	
8	3792	22/3/2023	Manutenção e aperto da torneira do WC masculino do bloco cirúrgico.	rotina	X	
			Manutenção no ventilador da ATI.	rotina	X	

			Fixação de 1 quadro na recepção.	rotina	X	
			Retirada de 1 lousa da farmácia para a sala da ADM.	rotina	X	
			Retirada de 1 lousa da ADM para a farmácia.	rotina	X	
9	3794	24/3/2023	Instalação e teste do motor (bomba) do filtro da piscina.	rotina	X	
			Inspeção hidro sanitária realizadas sem qualquer tipo de ocorrência que necessite de intervenção	preventiva	x	
			Inspeção elétrica preventiva realizadas sem qualquer tipo de ocorrência que necessite de intervenção	preventiva	x	
			Inspeção civil realizada sem qualquer tipo de ocorrência que necessite de intervenção	preventiva	x	
10	3806	29/3/2023	Instalação de 2 canaletas 16x40 para passagem de cabos de rede na sala 22.	rotina	X	
			Retirado 1 ventilador da sala 06 para manutenção.	rotina	X	
			Manutenção em 01 cadeira de rodas.	rotina	X	

Unica Fisioterapia

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos					março/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia					IMPACTO AO USUÁRIO	
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONCERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	3740	13/03/2023	Fixação de um suporte de relógio de ponto - setor recepção	Rotina	x	
			Manutenção e solda de suporte - setor de musculação	Rotina	x	
			Fixação de um espelho - setor da cinesioterapia	Rotina	x	
2	3749	20/03/2023	Manutenção e concerto da bóia - caixa'água	Rotina	x	

16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

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

16.1 – Tabela: Educação Continuada

Unica Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
março/2023	UNICA-JUNDIAPEBA	
13/mar.	Tema	TREINAMENTO EQUIPAMENTO MÉDICO - BLOCO CIRÚRGICO
	Palestrante	ENFERMEIRO THIAGO AFFONSO
	Objetivo	Treinamento Operacional/ Funcionalidade do EQUIPAMENTO MÉDICO - BLOCO CIRÚRGICO - AUTOCLAVE
	Público Alvo	Equipe de Enfermagem
	Duração	00:30 min
	Participantes	Equipe de Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem
16/mar.	Tema	CAPACITAÇÃO COLETA LABORATORIAL - ALBERT EINSTEIN
	Palestrante	Daniele Perez
	Objetivo	Capacitação e aprimoramento de técnicas para coleta laboratorial
	Público Alvo	Equipe de Enfermagem
	Duração	02:00h
	Participantes	Equipe de Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem
20/mar.	Tema	PALESTRA IN LOCO - SAÚDE DAS MULHERES
	Palestrante	TÉC. Enfermagem: Jaqueline, Norma e Elisiomar
	Objetivo	Reforçar a importância da prevenção de C.A e treinamento do Auto Exame de Mamas
	Público Alvo	Colaboradores do gênero feminino
	Duração	00:10 min
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial
25/mar.	Tema	Mobilização Social para Combate as Arboviroses no Estado de São Paulo
	Palestrante	TÉC. Enfermagem: Jaqueline, Norma e Elisiomar
	Objetivo	Importância da prevenção de arboviroses – Denque , Chikungunya , Zika e Febre Amarela
	Público Alvo	Equipe Administrativa e Assistencial
	Duração	00:10min
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial

EDUCAÇÃO CONTINUADA

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



Saúde da Mulher

Unica Fisioterapia

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
7/mar.	Tema	DOENÇA DE ALZHEIMER
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre fatores de risco e prevenção da Doença de Alzheimer.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3
14/mar.	Tema	DOENÇA DE ALZHEIMER
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Orientações sobre fatores de risco e prevenção da Doença de Alzheimer.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	4
21/mar.	Tema	RECEITA - PIZZA INTEGRAL DE FRIGIDEIRA
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receita rica em fibras e proteínas, uma ótima opção para o lanche da tarde.
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3
28/mar.	Tema	CÂNCER COLORRETAL
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Definição, Fatores de risco e Prevenção do Câncer Colorretal.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3

EDUCAÇÃO CONTINUADA

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

21-03 PREVENÇÃO CONTRA GOLPES



22-03 CÂNCER COLORRETAL



EDUCAÇÃO CONTINUADA

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

20-03 AUTO CUIDADO NA TERCEIRA IDADE



20-03 USO DO HIPOCLORITO DE SÓDIO 2,5%



EDUCAÇÃO CONTINUADA

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

GRUPOS NUTRIÇÃO - DOENÇA DE ALZHEIMER



GRUPOS NUTRIÇÃO - PIZZA INTEGRAL DE FRIGIDEIRA



Unica Jundiapéba

Acolhimento e Humanização

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



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

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



ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



O #TimeCEJAM da UNICA Jundiapéba realizou uma roda de conversa com as pacientes diagnosticadas com câncer de mama.



ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



Arrecadação de alimentos não perecíveis para Fundo Social de Mogi das Cruzes - SP

ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA - UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia e Reabilitação - Dr. Aristides Cunha Filho
DIA DAS MULHERES



ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA - UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia e Reabilitação - Dr. Aristides Cunha Filho
Entrega de roupas e alimentos para o Fundo Social de Mogi das Cruzes



ATIVIDADE EM DESTAQUE

UNICA - UNICA Fisioterapia e Reabilitação

