

# C.G. 67.2018



# Mogi das Cruzes

**Dezembro**  
**01 a 31.12.2023**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES**



**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**PREFEITO**

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



**COORDENADORA ADMINISTRATIVA**

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

**GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA**

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

**GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

## SUMÁRIO

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

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

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

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

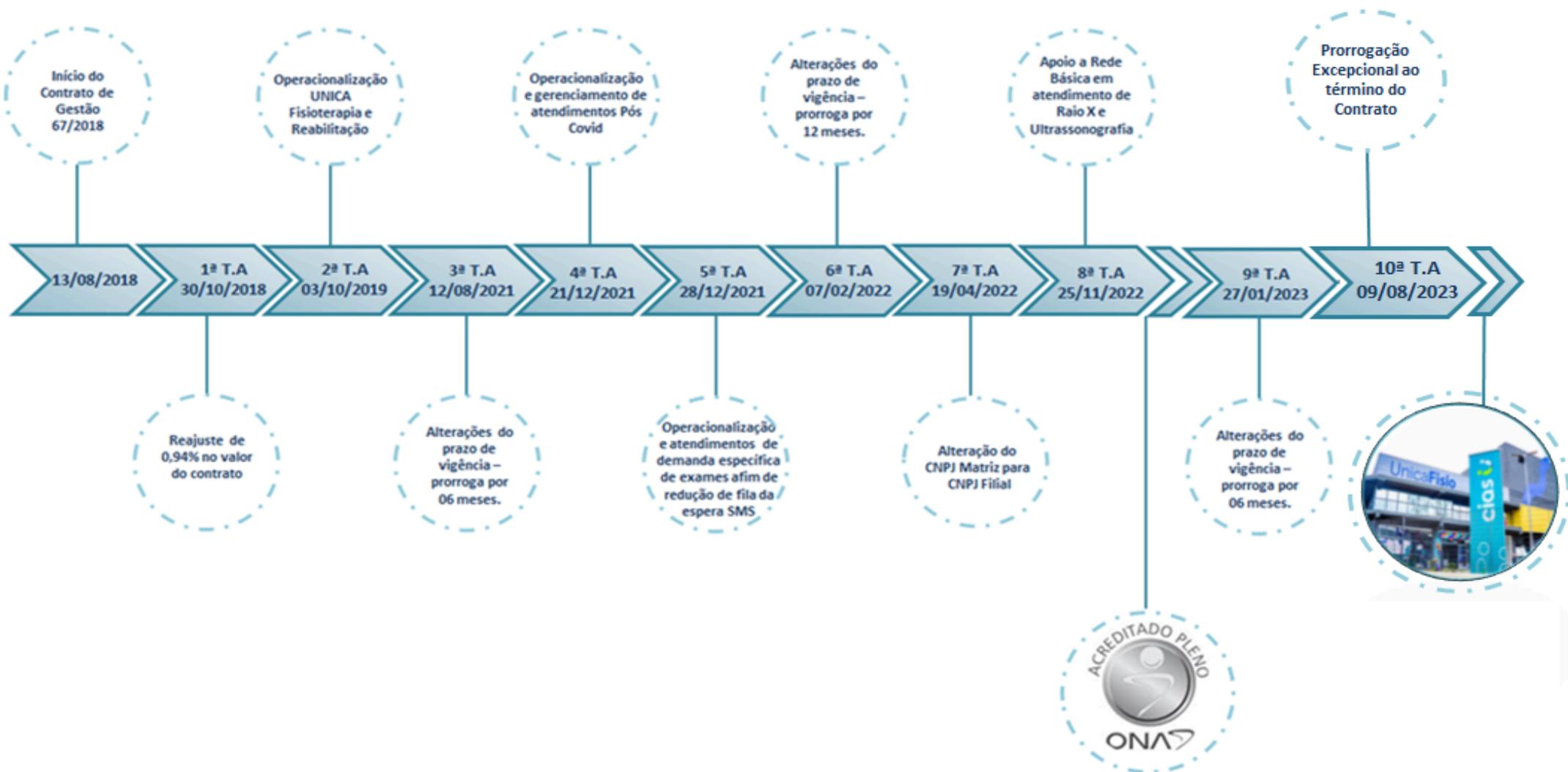
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

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

UNICA JUNDIAPEBA, por meio de ações de mutirão, com a utilização de recursos oriundos de emendas parlamentares: Portaria 2.974/2019; Emenda 2019.264.001-7 e Emenda 2019.935.005-7.

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

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



## 1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

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

## 2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/12/2023 a 31/12/2023.

### 3. FORÇA TRABALHO

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

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

### 3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

#### UNICA Jundiapéba

BLOCO AMBULATORIAL		dezembro/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA - <b>Férias no período de 11/12/2023 a 25/12/2023</b>	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
MICHELLE VALERIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II
ANA LUIZA COSTA GALBARINI - <b>Férias até 05/12/2023</b>	26213	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
PAULA SAYURI DE OLIVEIRA TOYOSHIMA - <b>Cobertura de férias de Ana Luiza C. Galbarini</b>	RPA	
PABLO IGOR BARBOSA ROSA	35543	ANALISTA DE SISTEMA
KAROLINNE DA SILVA G OLIVEIRA	52272	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
FABIANA NERIS URBIETA	28836	
CINTIA DE SOUSA FARIA	45976	
JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
ROBERTA MARIA DE SOBRAL - <b>Férias até 05/12/2023</b>	50380	
LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA - <b>Cobertura de férias de Roberta Maria de Sobral</b>	43957	
MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831	
DANIELE ALMEIDA DIAS	44238	
SOCORRO SOUZA ROCHA - <b>Férias no período de 04/12/2023 a 03/01/2024</b>	26273	
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA - <b>Cobertura de férias de Socorro Souza Rocha</b>	26274	
LUANA DA SILVA FARIA	49561	
TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133	
MARIANA MAYA ARAUJO COSTA	57820	
KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963	
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783	ATENDENTE

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

### EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO - <b>Férias no período de 04/12 a 18/12/2023</b>	42729	ENFERMEIRO RT
DEBORA SANTOS FAGUNDES - <b>Cobertura de férias de Dilma dos Anjos Dionísio</b>	RPA	ENFERMEIRO
LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
THAIS NATALIA DE SOUSA GOMES	61347	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591	
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	
ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	

### EQUIPE ODONTOLOGIA

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

### EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
HULLY BALONECKER GARCIA	49380	FARMACÊUTICO
BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
CELIA ROSA QUEIROZ DA SILVA	60130	
EQUIPE MÉDICA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	26480	CARDIOLOGIA / RT

### Análise Crítica:

**Assistente Administrativo: Ana Luiza Costa Galbarini:** Férias até 05/12/2023 , cobertura realizada pela profissional: Paula Sayuri de Oliveira Toyoshima 13/11/2023 a 30/11/2023 -contratação em regime de pessoa autônomo - RPA

**Coordenador Administrativo: Sandra Regina Salustiano Lima** - Férias no período de 11/12/2023 a 25/12/2023, sem necessidade de cobertura .

**Enfermeira Responsável Técnica - Dilma dos Anjos Dionísio** - Férias no período de 04/12/2023 a 18/12/2023, cobertura realizada pela profissional Débora Santos Fagundes , contratação em regime RPA

**Auxiliar Técnica Administrativo: Socorro de Souza Rocha** - Férias até 05/11/2023 - Cobertura realizada pela profissional Terezinha Fatima Souza, contratação em regime CLT

**Auxiliar Técnica Administrativo: Roberta Maria de Sobral** - Férias até 05/12/2023 - Cobertura realizada pela profissional Lidiane Aparecida Camargo Silva contratação em regime CLT

BLOCO CIRÚRGICO		dezembro/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 - <b>Afastamento INSS 14/09/2023</b>	42793	ENFERMEIRO
SABRINA GISELE TOBIAS DA SILVA - <b>Cobertura de afastamento Ana Lúcia da Graça Rodrigues</b>	RPA	
NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058	
GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277	
EQUIPE FARMÁCIA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO

KELLY DOS SANTOS MIRANDA VIANA - Férias até <b>05/12/2023</b>	27390	TÉCNICO DE FARMÁCIA
JOÃO PAULO DA SILVA THEODORO - <b>Cobertura de férias Kelly dos S. Miranda Viana</b>	RPA	

### Análise Crítica:

**Enfermeira** : Ana Lúcia da Graça Rodrigues - Afastamento por licença médica , cobertura realizada pela profissional Sabrina Gisele Tobias da Silva , contratada em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Técnica de Farmácia**: Kelly dos Santos Miranda Viana - férias até 05/12/2023 , cobertura realizada pelo profissional João Paulo da Silva Theodoro, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI		dezembro/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 - <b>Afastamento conforme Lei 14151 - Gestante</b>	26280	
LIZIANE DA ROCHA DE QUEIROZ - <b>Cobertura do Afastamento Larissa Arruda Rodrigues 01/12 a 11/12/2023</b>	RPA	
NICOLI BERTTI ZANIN - <b>Contratação CLT 12/12/2023 cobertura afastamento Larissa Arruda Rodrigues</b>	62016	

### Análise Crítica:

**Educador Físico**: Afastamento conforme lei 14151 - Gestante, cobertura realizada pela profissional Liziane da Rocha de Queiroz no período de 01/12/2023 a 11/12/2023 , contratação em regime de pessoa autônomo - RPA e pela profissional Nicoli Bertti Zanin - contrata em regime CLT a partir de 12/12/2023

## 3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

### UNICA Fisioterapia e Reabilitação

BLOCO AMBULATORIAL		dezembro/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
PRISCILLA BARROTTI (férias de 04/12/2023 à 02/01/2024)	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
ANDREIA CRISTINA DA SILVA REIS	56171	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
ELIZÂNGELA DE FARIA	30323	
NIVEA LOPES ANANIAS ALVES	40928	
AGATHA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	
AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR
LEONICE LARYSSA APARECIDA DE ASSIS VENANCIO	58081	JOVEM APRENDIZ

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.
ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS	43917	FISIOTERAPEUTA
ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050	
ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
DÉBORA RODRIGUES	39710	
FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035	
KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS	29020	
LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA	41563	
MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021	
PRISCILA SAYURI SUMIZONO	29044	
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ (férias de 04/12/2023 à 02/01/2024)	29046	
KEILA MARIA FRANÇA (RPA cobertura de férias Gabriela de Calazans Braz)	RPA	
ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA (férias de 04/12/2023 à 02/01/2024)	29017	EDUCADOR FÍSICO
RODRIGO SUZUKI LIRA GUERRA (RPA cobertura de férias Andressa Franco de Almeida)	RPA	
SHEYLA BRYN RAMOS BECAS	29037	
WANDERSON CORREA RONG	29051	NUTRICIONISTA
VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	
SOLANGE CARDOSO PEREIRA	29015	OFICINEIRA

Análise Crítica:

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

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

**Assistente Administrativo II:** Priscilla Barrotti, férias no período de 04/12/2023 à 02/01/2024.

### 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				dezembro/2023		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Prestado ra	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 6 de dezembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	segunda-feira, 11 de dezembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 13 de dezembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 20 de dezembro de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	sexta-feira, 8 de dezembro de 2023	Jerónimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 15 de dezembro de 2023	Jerónimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 5 de dezembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 6 de dezembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 12 de dezembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 13 de dezembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 19 de dezembro de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino

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

##### 4.1 -Tabela – Ambulatório Especialidades

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

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE							dezembro/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18	Atividades Esperadas GC.67/18 - planejamento	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absentismo	% Absentismo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
VASCULAR	422	356	376	337	95%	39	10%	110	33%
MASTOLOGIA	140	140	51	47	34%	4	8%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	176	198	178	101%	20	10%	23	13%

<b>UROLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>189</b>	<b>171</b>	97%	<b>18</b>	10%	<b>0</b>	0%
<b>DERMATOLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>210</b>	<b>165</b>	94%	<b>45</b>	21%	<b>0</b>	0%
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>200</b>	<b>243</b>	<b>218</b>	109%	<b>25</b>	10%	<b>0</b>	0%
<b>GASTROCLÍNICO</b>	<b>176</b>	<b>120</b>	<b>137</b>	<b>128</b>	107%	<b>9</b>	7%	<b>25</b>	20%
<b>GERIATRIA</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>173</b>	<b>157</b>	89%	<b>16</b>	9%	<b>0</b>	0%
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>528</b>	<b>528</b>	<b>589</b>	<b>496</b>	94%	<b>93</b>	16%	<b>37</b>	7%
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>163</b>	<b>132</b>	75%	<b>31</b>	19%	<b>0</b>	0%
<b>REUMATOLOGIA</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>170</b>	<b>158</b>	90%	<b>12</b>	7%	<b>0</b>	0%
<b>CIRURGIA GERAL</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>241</b>	<b>217</b>	123%	<b>24</b>	10%	<b>186</b>	86%
<b>PNEUMOLOGISTA</b>	<b>88</b>	<b>60</b>	<b>69</b>	<b>63</b>	105%	<b>6</b>	9%	<b>37</b>	59%
<b>FONOAUDIÓLOGO</b>	<b>264</b>	<b>264</b>	<b>342</b>	<b>264</b>	100%	<b>78</b>	23%	<b>0</b>	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.026</b>	<b>2.900</b>	<b>3.151</b>	<b>2.731</b>	<b>94%</b>	<b>420</b>	<b>13%</b>	<b>418</b>	<b>15%</b>

#### ANÁLISE CRÍTICA

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

No período foram previstas o total de 2.900 atendimentos especializados, porém executamos 2.731 - 94% da meta contratualizada. As especialidades médicas - geriatria, otorrinolaringologista e reumatologista - não cumpriram a meta contratual em sua integralidade devido ao absenteísmo, mesmo após a confirmação das consultas através de ligação telefônica. Conforme descrito no relatório assistencial da prestação de contas do mês de outubro/2023, a especialista mastologista executou 261-186% do previsto em outubro para a compensação no mês de dezembro/2023, portanto no período a mesma executou 47 atendimentos + 121 (correspondente ao mês de outubro/2023 ) cumprindo os atendimentos no 3º quadrimestre.

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				dezembro/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A.	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	352	148	130	99%	18	11%
CIRURGIÃO VASCULAR		245	219		26	
UROLOGISTA		0	0		0	
<b>TOTAL</b>		<b>393</b>	<b>349</b>		<b>44</b>	

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	39
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL	4
	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL	215
<b>TOTAL</b>		<b>349</b>

<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	No período executamos o total de 349 - 99% pequenos procedimentos cirúrgicos. O especialista médico urologista iniciou suas atividades na 2ª quinzena do mês de novembro, portanto não foi possível a execução dos pequenos procedimentos cirúrgicos, devido ao início da estruturação da programação cirúrgica.
------------------------	--

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

ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
OTORRINOLARINGOLOGISTA	40	40	32	80%	8	0%

ESPECIALIDADE	PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS	QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS
OTORRINOLARINGOLOGISTA	REMOÇÃO DE CERUMEN DE CONDUTO AUDITIVO EXTERNO UNI BILATERAL	32

<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Executamos o total de 32 -80% procedimentos ambulatoriais na especialidade de ORL.
------------------------	--

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

### 4.3 – Tabela – Saúde Bucal

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

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA					dezembro/2023			
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A. - 18 dias úteis	Agendamentos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	
CIRURGIA ODONTOLOGIA	616	264	141	233	174	123%	61	26%
CONSULTAS EM ODONTOLOGIA		352	288	344	344	119%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>616</b>	<b>429</b>	<b>577</b>	<b>518</b>	<b>121%</b>	<b>61</b>	<b>11%</b>	

#### ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 518 atendimentos, correspondente a **121% da meta contratual** no período. Conforme descrito em ofício nº43/2023 UNICA enviado para a SMS/DRG, iniciamos o planejamento para a execução da meta do 3º quadrimestre, ou seja, a produção à maior de 35 cirurgias odontológicas (realizada no mês de outubro), 40 cirurgias odontológicas (realizadas no mês de novembro) foram para a compensação neste período, portanto realizamos -174-123% da meta contratual para a modalidade de cirurgia odontológica. Conforme controle interno, no período houve o total de 10 suspensões para o procedimento cirúrgico e 61 ausências também para o procedimento cirúrgico. Informamos que devido a solicitação do ofício DRB/SMS Nº135/2023, executamos a contratação de 01 profissional Cirurgião Dentista a partir do mês de agosto/2023, o quadro atual de especialista passou de 3 para 4 Cirurgiões Dentistas, aumentando a capacidade em 33% para o serviço de odontologia, conforme descrito em ofício nº 33/2023 UNICA.

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

### 4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						dezembro/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	01/12/2023	Manhã	Guilherme	255566-1	sugador não estava funcionando	reagendada
2	01/12/2023	Tarde	Luis Grieco	179244-1	Paciente Hipertensa (180x110mm/hg)	Encaminhada para agendamento /médico
3	05/12/2023	Manhã	Milene	161226-1	Paciente com histórico de AVC faz uso AAS	Reagendamento/ Suspensão AAS 3 dias antes
4	05/12/2023	Manhã	Guilherme	106182-1	P.A 180x100mm/hg (faz uso de medicamento)	Reagendada
5	06/12/2023	Tarde	Luis Grieco	294026-1	sugador não estava funcionando	Reagendada

6	11/12/2023	Manhã	Guilherme	342226-1	Dente indicado bem posicionado e sem sintoma, paciente optou em não realizar o procedimento no momento	orientação de higiene oral.
7	11/12/2023	Tarde	Luis Grieco	273496-1	Procedimento cirúrgico de alto risco lesão nervo alveolar inferior	Solicitado Tomografia
8	12/12/2023	Tarde	Luis Grieco	266981-1	Paciente em tratamento para anemia. Não apresentou exames para avaliação e conduta	Solicitado retorno médico e apresentação de exames
9	14/12/2023	Manhã	Guilherme	340316-1	Paciente sem sintomas, optou não realizar exodontia no momento	Orientação de higiene oral.
10	15/12/2023	Manhã	Milene	468284-1	Paciente faz uso de medicação AAS	Reagendado

#### 4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

FALTAS					dezembro/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	04/12/2023	Manhã	Guilherme	693400-1	Falta (9h)
2	04/12/2023	Manhã	Milene	692672-1	Falta (8h)
3	04/12/2023	Tarde	LuisGrieco	376057-1	Falta (13h)
4	04/12/2023	Tarde	Felipe	242097-1	Falta (14h)
5	04/12/2023	Tarde	LuisGrieco	320373-1	Falta (14h)
6	04/12/2023	Tarde	LuisGrieco	339598-1	Falta (15h)
7	04/12/2023	Tarde	Felipe	233403-1	Falta (15h)
8	05/12/2023	Manhã	Guilherme	666992-1	Falta (10h)
9	06/12/2023	Tarde	Felipe	98060-1	Falta (15h)
10	07/12/2023	Tarde	LuisGrieco	272823-1	Falta (15h)
11	11/12/2023	Manhã	Milene	452632-1	Falta (8h)
12	11/12/2023	Tarde	LuisGrieco	125718-1	Falta (15h)
13	12/12/2023	Manhã	Guilherme	109893-1	Falta (10h)
14	12/12/2023	Tarde	LuisGrieco	347846-1	Falta (14h)
15	12/12/2023	Tarde	Felipe	119755-1	Falta (13h)
16	12/12/2023	Tarde	LuisGrieco	31754-1	Falta (15h)
17	13/12/2023	Manhã	Milene	83076-1	Falta (14h)
18	13/12/2023	Tarde	LuisGrieco	175005-1	Falta (13h)
19	13/12/2023	Tarde	LuisGrieco	94400-1	Falta (14h)
20	13/12/2023	Tarde	Felipe	586935-1	Falta (13h)
21	13/12/2023	Tarde	Felipe	420327-1	Falta (14h)
22	14/12/2023	Tarde	Felipe	1082957-1	Falta (15h)
23	15/12/2023	Manhã	Milene	192246-1	Falta (9 h)
24	15/12/2023	Tarde	LuisGrieco	759748-1	Falta (13h)
25	15/12/2023	Tarde	Felipe	240861-1	Falta (14h)

26	15/12/2023	Tarde	LuisGrieco	148347-1	Falta (15h)
27	15/12/2023	Tarde	LuisGrieco	325106-1	Falta (15h)
28	15/12/2023	Manhã	Guilherme	255566-1	Falta (8h)
29	15/12/2023	Manhã	Guilherme	108301-1	Falta (9h)
30	18/12/2023	Tarde	LuisGrieco	338082-1	Falta (14h)
31	18/12/2023	Tarde	Felipe	66789-1	Falta (13h)
32	18/12/2023	Tarde	Felipe	331492-1	Falta (15h)

33	19/12/2023	Manhã	Guilherme	124400-1	Falta (8h)
34	19/12/2023	Manhã	Guilherme	388912-1	Falta (9h)
35	19/12/2023	Manhã	Milene	249618-1	Falta (9h)
36	19/12/2023	Manhã	Guilherme	563576-1	Falta (10h)
37	19/12/2023	Manhã	Guilherme	5819-1	Falta (10h)
38	19/12/2023	Tarde	LuisGrieco	604976-1	Falta (13h)
39	19/12/2023	Tarde	LuisGrieco	339811-1	Falta (14h)
40	19/12/2023	Tarde	LuisGrieco	835443-1	Falta (15h)
41	21/12/2023	Manhã	Milene	63287-1	Falta (8 h)
42	21/12/2023	Manhã	Guilherme	14618-1	Falta (9h)
43	21/12/2023	Manhã	Milene	556899-1	Falta (10 h)
44	21/12/2023	Manhã	Guilherme	121588-1	Falta (10h)
45	21/12/2023	Tarde	LuisGrieco	179293-1	Falta (13h)
46	21/12/2023	Tarde	LuisGrieco	135985-1	Falta (15h)
47	21/12/2023	Tarde	Felipe	77709-1	Falta (13h)
48	26/12/2023	Manhã	Milene	130600-1	Falta (9h)
49	26/12/2023	Manhã	Felipe	23155-1	Falta (10h)
50	26/12/2023	Tarde	Felipe	263842	Falta (13h)
51	27/12/2023	Manhã	Milene	376538-1	Falta (8 h)
52	27/12/2023	Manhã	Milene	110084-1	Falta (10h)
53	27/12/2023	Manhã	Felipe	24568-1	Falta (8 h)
54	27/12/2023	Manhã	Felipe	147149-1	Falta (10h)
55	28/12/2023	Manhã	Felipe	377629-1	Falta (8 h)
56	28/12/2023	Manhã	Felipe	82370-1	Falta (9h)
57	28/12/2023	Manhã	Milene	146941-1	Falta (8 h)
58	28/12/2023	Manhã	Milene	22394-1	Falta (10h)
59	28/12/2023	Manhã	Felipe	124246-1	Falta (10h)
60	29/11/2023	Tarde	LuisGrieco	570852-1	Falta (13h)
61	30/11/2023	Manhã	Guilherme	381369-1	Falta (9h)

#### 4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - UNICA Jundiapéba					dezembro/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas CG.67.2018 - 10º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018 - 10º T.A. - 18 dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
FISIOTERAPEUTA	528	432	409	393	91%	16	4%
NUTRICIONISTA	1ª consulta	110	90	105	98%	66	63%
	retorno	167	137	246		64	26%
	Grupos educativos	4	4	4		0	0%
	total	281	230	355		225	130
EDUCADOR FÍSICO	264	216	221	221	102%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1073</b>	<b>878</b>	<b>985</b>	<b>839</b>	<b>96%</b>	<b>276</b>	<b>28%</b>
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Informamos que no período executamos o total de <b>839 -96 %</b> da meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 63% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 26% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade. Salientamos que para o atendimento do profissional Fisioterapeuta e Nutricionista seguimos o preconizado pelos conselhos de classe, ou seja, 12 atendimentos diários para os Fisioterapeutas e 13 atendimentos diários para a Nutricionista.						

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

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

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

AMBULATÓRIO UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO					dezembro/2023			
ESPECIALIDADES		Meta CG 67.2018 -10ª T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Meta CG 67/18-18 dias Atendime nto Fisioterapi a - COFFITO	agendad os	realizad os	% realizad os	Absent eísmo	% absenteís mo
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais		<b>1760</b>	<b>1440</b>	<b>1699</b>	<b>1495</b>	104%	<b>204</b>	12%
NUTRICIONISTA	1ª Consulta	<b>110</b>	<b>90</b>	<b>94</b>	<b>63</b>	70%	<b>31</b>	33%
	Retorno	<b>167</b>	<b>137</b>	<b>205</b>	<b>157</b>	115%	<b>48</b>	23%
	Grupos Educativos	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	100%	<b>0</b>	0%
EDUCADOR FÍSICO	Atividade Física/ Academia	<b>180</b>	<b>147</b>	<b>143</b>	<b>143</b>	97%	<b>0</b>	0%
	Atividade Aquática/ Hidroginástica	<b>160</b>	<b>131</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	108%	<b>0</b>	0%
<b>TOTAL</b>		<b>2.381</b>	<b>1.949</b>	<b>2.287</b>	<b>2.004</b>	<b>103%</b>	<b>283</b>	<b>12%</b>
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>		<p>Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, a capacidade técnica para 10 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de <b>2.004-103 %</b> atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 220-97% de atendimentos e 04 grupos educativos no período. O atendimento em promoção à saúde - Educador Físico - também apresentou <b>143-97%</b> para as atividades de musculação e <b>142-108%</b> para as atividades aquáticas. Houve o absenteísmo de <b>204-12%</b> para o atendimento individual em fisioterapia e <b>31-33%</b> para o atendimento nutricional - 1º consulta. Conforme solicitação da SMS houve a desmobilização da unidade em Bras Cubas para o CIAS Centro Integrado de Atendimento à Saúde no período de 04/09/2023 à 15/09/2023 com retomada das atividades em 18/09/2023, onde conforme demonstrado através do ofício nº42/2023 UNICA ocorreram desistências dos atendimentos - reabilitação e promoção à saúde - devido a nova localidade da unidade.</p>						

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

#### 4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					dezembro/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 -10º T.A.	Atividades esperada CG67.2018-10º T.A - Troca ofício Nº 30/2023; 50/2023 e 51/2023	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		441	374	104%	67	15%
ELETOENCEFALOGRAMA – EEG	40		59	45	113%	14	24%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	50	47	42	84%	5	11%
HOLTER	80	50	43	39	78%	4	9%
MAPA	36	49	61	45	92%	16	26%
ELETRCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150	300	382	287	96%	95	25%
ECOCARDIOGRAMA	150	70	62	56	80%	6	10%
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	150	349	345	298	85%	47	14%
ULTRASSONOGRAFIA GERAL	300		342	274	91%	68	20%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	5	5	5	100%	0	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	15	16	13	87%	3	19%
NASOFIBROLANRINGOSCOPIA	70		70	70	100%	0	0%
ESPIROMETRIA	100		137	104	104%	33	24%
ELETRONEUROMIOGRAFIA	100		120	98	98%	22	18%
<b>TOTAL</b>	<b>1706</b>	<b>1858</b>	<b>2130</b>	<b>1750</b>	<b>94%</b>	<b>380</b>	<b>18%</b>

### ANÁLISE CRÍTICA

Executamos no período o total de **1.750-94%** de exames, conforme planejamento. Salientamos que houve o envio do ofício nº30/2023 -UNICA solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de USG DOPPLER (alta demanda interna e externa), porém mesmo assim, para estes exames não foi possível o cumprimento da meta em sua integralidade, devido ao absenteísmo. Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para o exame de PAAG este exame (ofício nº050/2023 UNICA) e também realizamos a troca dos exames de MAPA para HOLTER/ECG (ofício nº 051/2023 UNICA). Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 380-18% de ausências no período.

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

#### 4.9 - Tabela Exames SADT

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

PRODUÇÃO CG 67.2018- 8º T.A - SADT				dezembro/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 8º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	777	581	75%	196	25%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	1665	1164	70%	501	30%
USG OBSTÉTRICO - VILA SUISSA	440	173	143	83%	30	17%
USG TRANSVAGINAL - VILA SUISSA	560	684	499	73%	185	27%
<b>TOTAL</b>	<b>4000</b>	<b>3299</b>	<b>2387</b>	<b>72%</b>	<b>912</b>	<b>28%</b>

#### ANÁLISE CRÍTICA

Radiologia: Considerando a necessidade de implementação do serviço de radiologia com locação de equipamentos e mão de obra especializada para a realização dos exames e emissão de laudos nas Unidades Básicas de Saúde Vila Suíssa e Jundiapéba, informamos que o prestador de serviço - equipe técnica - realizou visita para verificação do espaço - salas - para a instalação dos equipamentos, onde infelizmente a rede elétrica de ambas as salas - unidades - estavam inconformes, necessitando assim de adequações conforme descrito no ofício nº 101/2022 UNICA e nº 20/2023, onde estamos no aguardo para a autorização do conserto, portanto relatamos que para a UBS Vila Suíssa, desde o início de implantação do serviço - novembro/2022 - o prestador de serviço está mantendo um equipamento móvel / portátil, onde não é possível a execução de algumas modalidade de exames, portanto não é possível completar a agenda. Para o período executamos o total de 581-75% de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 1164-78% exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo 25% para a UBS Vila Suíssa e 30% UBS Jundiapéba.

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

Para os exames de USG obstétrico, conforme informação do DRB- Departamento de Rede Básica, não há demanda reprimida para agendamento, portanto o agendamento está sendo executado pelas unidades básicas de saúde, onde realizamos apenas 143-83% do previsto e para o USG Transvaginal o total 499-73% agendamento realizado pelo DRG- Departamento de Regulação e Gestão. Informamos que a execução da troca do exame de USG OBS para o USG Transvaginal foi executada para melhor otimização do recurso disponível (Diretoria DRG ciente). Conforme determinação da Diretoria do DRG a execução dos exames de USG irá finalizar em dezembro/2023.

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

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

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

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

### Unica Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA					dezembro/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
13/12/2023	Pablo	rompimento da fibra após instalação de link de internet	08:00	17:00	SMS	período todo
15/12/2023	Pablo	rompimento da fibra após a instalação de link de internet	08:00	17:00	SMS	período todo

### Unica Fisioterapia

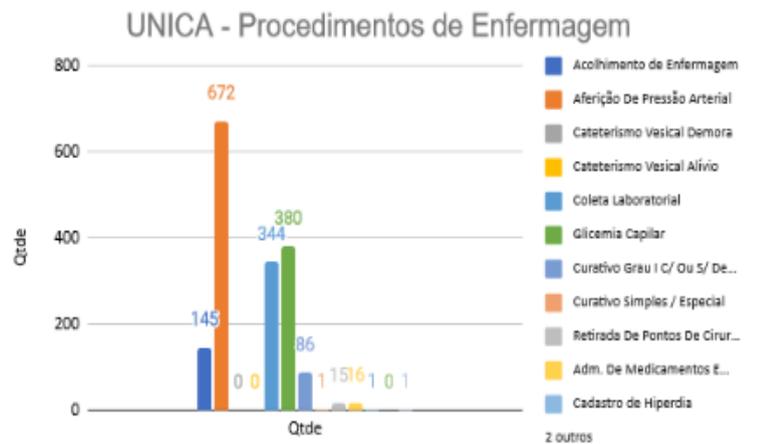
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					dezembro/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
27/12/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H20	sem previsão	Robson SMS	28/12/2023 07H00
28/12/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H21	sem previsão	Robson SMS	28/12/2023 07H01
29/12/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H22	sem previsão	Robson SMS	28/12/2023 07H02

## 6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

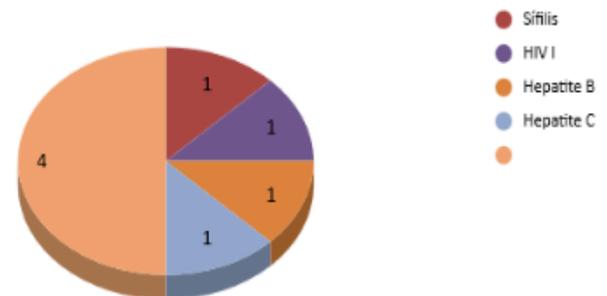
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

### UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

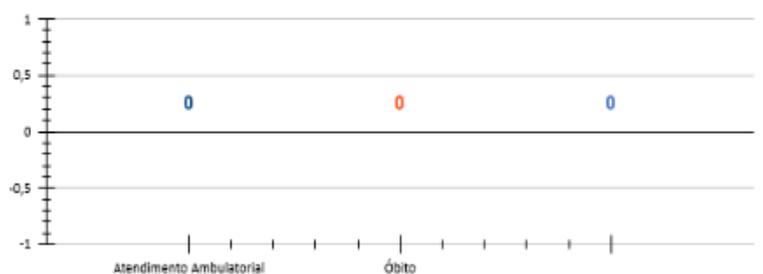
UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	145
Aferição De Pressão Arterial	672
Cateterismo Vesical Demora	0
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	344
Glicemia Capilar	380
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	86
Curativo Simples / Especial	1
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	15
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	16
Cadastro de Hiperdia	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	1
<b>Total</b>	<b>1661</b>



UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	1
Sífilis Gestante	0
HIV I	1
HIV I Gestante	0
Hepatite B	1
Hepatite C	1
<b>Total</b>	<b>4</b>



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	5
<b>Total</b>	<b>5</b>



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

#### Fonte de Dados Mvsigss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

#### ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 1.661 procedimentos de enfermagem no período. Dos testes rápidos realizados não houve necessidade de encaminhamento ao serviço da UAPS por serem resultados não reagentes.

Foram encaminhadas 05 pacientes para a especialidade de oncologia, sendo 1 encaminhamento da mastologia após realização de Core biópsia (biópsia de mama) em nossa unidade com diagnóstico de CA de mama e 4 encaminhamentos pelo cirurgião após realização de biópsia de pele com diagnóstico de carcinoma basocelular.

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

UNICA - Curativo Crônicos - 2ª a 6ª feira	Realizados
Total de Curativo - Procedimento BOTA UNNA	82
Total de Curativo - Procedimento Outras Coberturas	4
<b>Total de Curativo</b>	<b>86</b>

### ANÁLISE CRÍTICA

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

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

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

No mês de Dezembro/2023, tivemos 1 alta no Tratamento de Bota de Unna e foi inserido na Linha de Cuidado de Curativo 02 novo paciente.

Iremos mostrar abaixo 1 imagem fotográfica (permitido pelo paciente) da alta realizada neste período.



**MODELO CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DO TRATAMENTO COM BOTA DE UNNA**

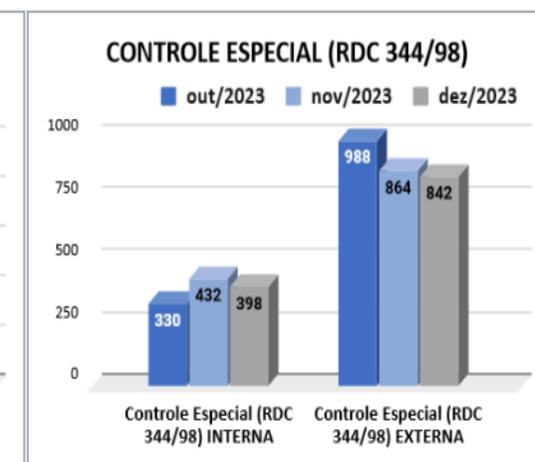
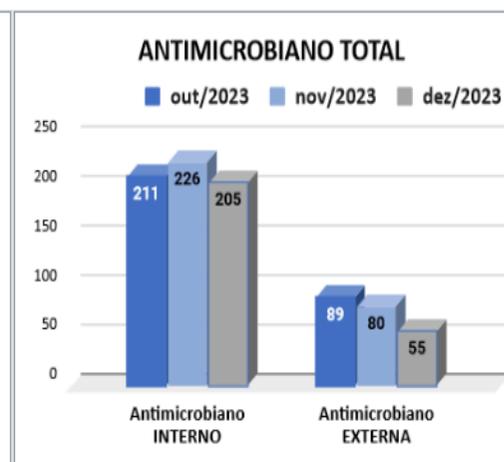


## 7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

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 dezembro/2023:

### Unica Jundiapéba

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial			
	out.-23	nov.-23	dez.-23
<b>Receitas Atendidas</b>	<b>7330</b>	<b>7526</b>	<b>8221</b>
<b>Receitas Total</b>	<b>5712</b>	<b>5924</b>	<b>6721</b>
Receitas INTERNAS	2351	2977	3481
Receitas EXTERNAS	3361	2947	3240
<b>Antimicrobiano Total</b>	<b>300</b>	<b>306</b>	<b>260</b>
Antimicrobiano INTERNO	211	226	205
Antimicrobiano EXTERNA	89	80	55
<b>Controle Especial (RDC 344/98) Total</b>	<b>1318</b>	<b>1296</b>	<b>1240</b>
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	330	432	398
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	988	864	842



### ANÁLISE CRÍTICA - DEZEMBRO 2023

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

Receitas total: Comparado com o mês de Novembro/2023, podemos observar que houve um aumento na quantidade de receitas atendidas, mesmo sabendo que neste mês tivemos alguns feriados.

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

Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram uma diminuição em relação ao mês anterior (Novembro/2023).

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

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

## UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

### 8. INDICADORES DE QUALIDADE

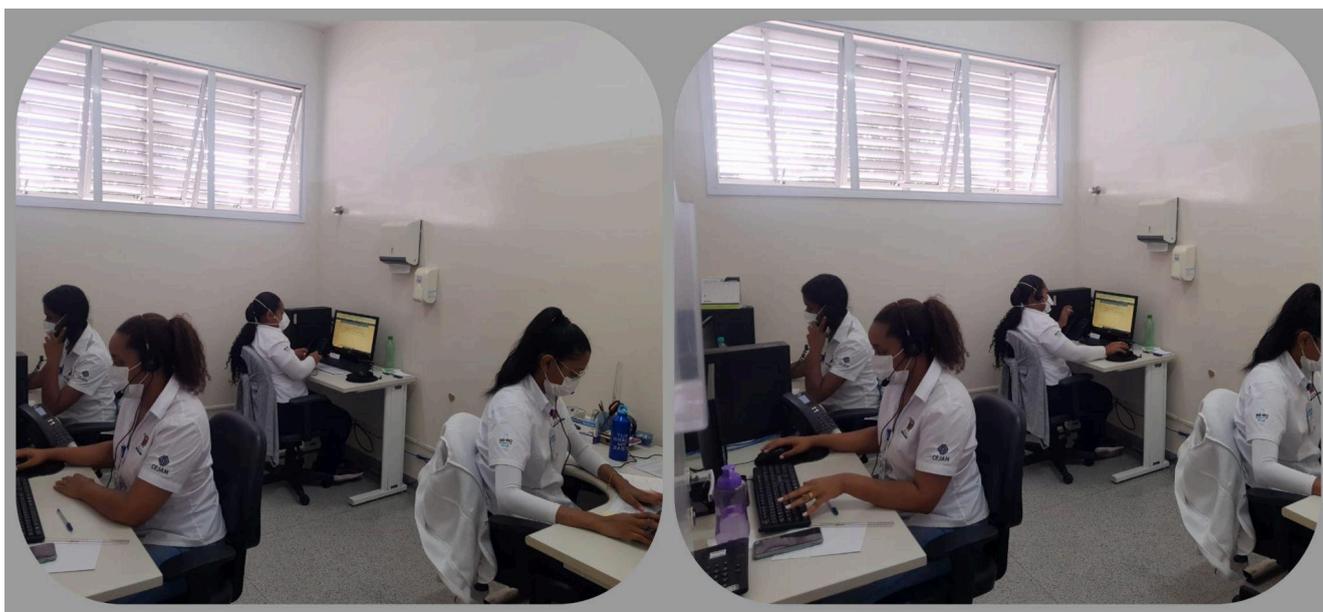
Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial no mês de dezembro/2023.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	37	≥80%	93,9%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	35		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.731	>15%	15%
Nº de altas ambulatoriais	418		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3.151	<25%	13%
Nº de faltosos em consultas	420		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	393	<5%	0,5%
Total de Cirurgias Canceladas	2		
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Salientamos que a unidade continua empenhada na oferta de pesquisa de satisfação para usuário, onde no período obtivemos o percentual de 93,9% de usuários satisfeitos na unidade. No mês de dezembro tivemos 2 suspensões de procedimentos, sendo 1 da especialidade de cirurgia geral onde a paciente se recusou a realizar o procedimento e 1 da especialidade de vascular onde paciente estava com a glicemia capilar de 302mg/dl foi optado a suspensão pelo especialista médico.</p>		

## 9. SERVIÇO CALL CENTER

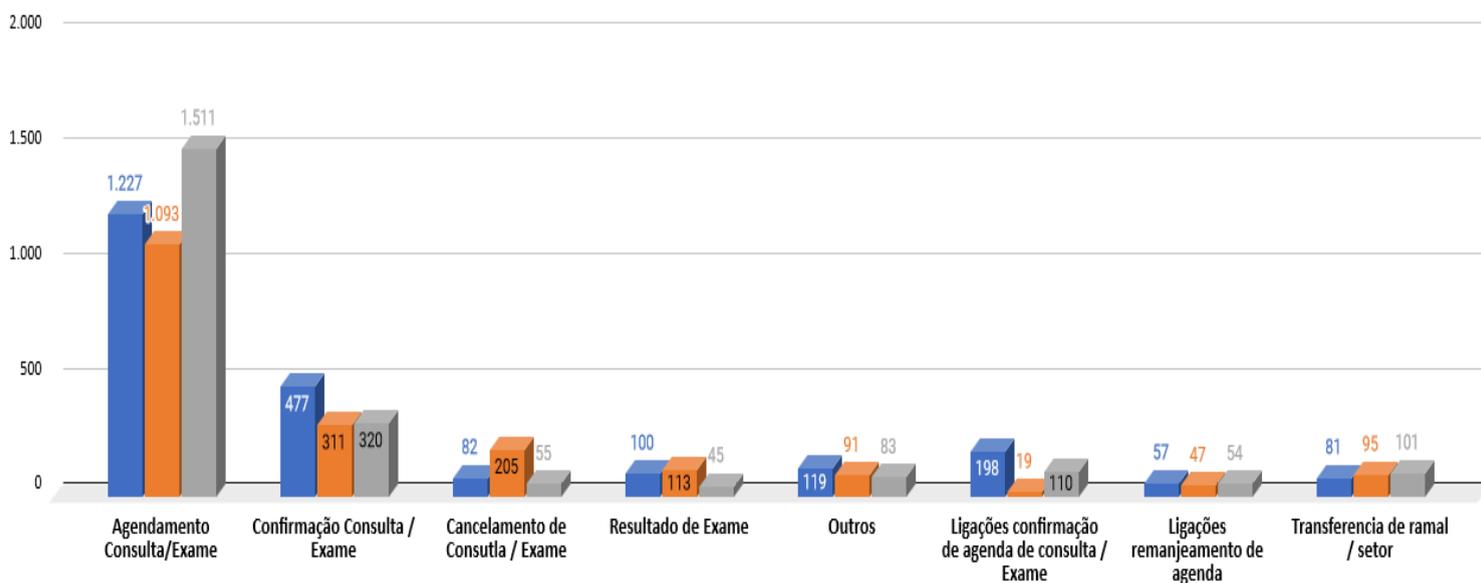
### 9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

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



#### Quantitativo Geral - Produção Call Center

■ OUTUBRO/2023 ■ NOVEMBRO/2023 ■ DEZEMBRO/2023



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

#### DADOS CALL CENTER

QUANTITATIVO GERAL			
Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	outubro/2023	novembro/2023	dezembro/2023
Agendamento Consulta/Exame	1.227	1.093	1.511
Confirmação Consulta / Exame	477	311	320
Cancelamento de Consulta / Exame	82	205	55
Resultado de Exame	100	113	45
Outros	119	91	83
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	198	19	110
Ligações remanejamento de agenda	57	47	54
Transferência de ramal / setor	81	95	101
<b>TOTAL</b>	<b>2.341</b>	<b>1.974</b>	<b>2.279</b>
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Conforme dados extraídos do DRTI / PMMC, recebemos o total de 2.279 ligações, onde 66% foi para o agendamento de consultas e exames e 14% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: transferência setor, resultado de exames, cancelamento de consultas e exames e etc.		

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

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

9.1- Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria.

## 10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA

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

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

## MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

### UNICA Jundiapéba

### UNICA Fisioterapia

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

## FAÇA SUAS SUGESTÕES

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

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

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

### SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

### ATENDIMENTO

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

### ATENDIMENTO

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

### SUGESTÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### ELOGIOS

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### RECLAMAÇÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SIS SECRETARIA DE SAÚDE PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

### ATENDIMENTO

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

### SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES // UNICA

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Data: / /

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

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

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

### SUGESTÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CEJAM UNICA SIS Mogi Prefeitura de Mogi das Cruzes

## 9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

### UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA JUNDIAPEBA

dezembro/2023

Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	Sem informação	Elogio	Rute P. Carvalho	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	11/12/2023	Elogio	Kelly Rezende	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	12/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm

4	13/12/2023	Elogio	Keandene Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	01/12/2023	Elogio	Jose Francisco	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	12/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	12/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	Sem informação	Elogio	Maria Rodrigues Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	Sem informação	Elogio	Neuza	Sugestão: Por favor seria bom uma funcionária para ajudar a Josi na parte da manhã é muito corrido pra ela seria bom pra todos (ela merece) Elogios: A academia é muito boa, todos nós eu gosto muito e agradeço.	18/12/2023 - Sugestão: Já possuí uma colaboradora auxiliando na recepção da academia. Elogio: Agradece o elogio. O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
10	Sem informação	Reclamação	Nelson Rodrigues de M. Filho	Sugestão: Por gentileza se puderem marcar um local para estacionamento de moto agradeço muito. Reclamação: Não tem Estacionamento de motos e passei por constrangimento ao colocar junto aos carros.	18/12/2023 - Iremos avaliar a possibilidade com a secretaria de saúde a disponibilidade de demarcar um espaço destinado a moto. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
11	06/12/2023	Elogio	Celia Aparecida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	Sem informação	Reclamação	João Victor Santana	Reclamação: A atendente gritou do Rool do elevador com a orientadora - tratou mal não deu atenção.	18/12/2023 - Iremos ressaltar com as funcionárias a necessidade de obter uma comunicação adequada com a equipe. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
13	Sem informação	Elogio	Maria de Fátima	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	11/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	11/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	12/12/2023	Elogio	Maria do Socorro	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
16	13/12/2023	Elogio	Sueli Aparecida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	13/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	18/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	06/12/2023	Elogio	Camila Almeida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	06/12/2023	Elogio	Leandro Rodrigues	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	15/12/2023	Elogio	Sem informação	Pego medicação aqui, sempre sou bem atendido.	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Sheila Cristina Aux. Tec. Adm
23	01/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	27/12/2023	Elogio	Denise Aparecida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	27/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	18/12/2023	Elogio	Antonio Moreira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	Sem informação	Elogio	Edson Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	27/12/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	27/12/2023	Elogio	Sonia Maria Cavalcante	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	27/12/2023	Elogio	Maria Costa Rodrigues	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	Sem informação	Elogio	Celia Machado	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	21/12/2023	Elogio	Sem informação	Passei pela primeira vez, gostei bastante.	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	27/12/2023	Elogio	Ana Paula Cardoso	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	18/12/2023	Elogio	Maria de Jesus Pereira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	26/12/2023	Elogio	Sem informação	Sou aluno da academia, fico feliz em realizar as atividades do professor.	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	Sem informação	Elogio	Roberto	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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	Sem informação	Elogio	Iolanda Sales Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	30/12/2023- O elogio será repassado para todos os 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				dezembro/2023
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	#365013	elogio	A requerente elogia o atendimento da funcionária Ana Paula do unica jundiapéba, relata que foi muito atenciosa no atendimento, e carinhosa.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

2	#365000	elogio	<p>A requerente elogia a Fisioterapeuta Mayara que atende na Unica Fisio do Rodeio.</p> <p>Relata que é ela é uma ótima profissional, muito humana, trata o requerente com muito carinho e respeito.</p>	<p>Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA</p>
3	#366619	elogio	<p>A requerente elogia a funcionária Thais do setor de agendamento de consulta da Unica Jundiapéba.</p> <p>Relatou que ontem ligou ontem na Unica e foi bem atendida pela funcionária Thais que anotou o nome de sua mãe e seu telefone e hoje já retornou para a requerente e agendou a consulta de sua mãe.</p>	<p>Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA</p>
4	#368071	elogio	<p>Requerente gostaria de elogiar o doutor cirurgião dentista Felipe Santana do Única de Jundiapéba, é um excelente profissional ,atencioso e prestativo.</p>	<p>Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA</p>
5	#369763	reclamação	<p>Meu assunto é que estou aguardando uma vaga com o Dr Jerônimo, desde de março de 2020. Antes mesmo de começar a pandemia. Cheguei a fazer ultrassom das pernas. E informaram para aguardarem. Porém com a demora comecei tudo de novo o procedimento. Passando pelo clínico e pedindo encaminhamento para o vascular. Quando foi no dia 28/04/2023 passei com o vascular. Ele me informou no prazo de 90 dias para marcar a cirurgia. Pois na minha situação precisa o quanto antes. Então até hoje não foi realizado nada. A minha situação só vai piorando. E nada da cirurgia..... já se passou mais de 90 dias e nenhum retorno. As pernas ficam inchadas doem as cãibras são doloridas. Estou aguardando o vascular desde de 2020. Vão querer ligar pra operar quando perde a perna? Quanto tempo mais vou ter que levar?</p>	<p>Ao verificar no sistema, a paciente aguardava para realizar o exame doppler - a conduta do profissional é avaliar o exame para que posteriormente realize o encaminhamento para "cirurgia".</p> <p>Por hora, realizei o agendamento do exame para o dia 27/12/2023 às 09:00hrs na UNICA Jundiapéba, e oriento o paciente a marcar o retorno com o profissional quando estiver com o resultado do exame em mãos. Contato com a propria - Feliz Natal e um próspero Ano novo. Att. Sheila Cristina - ATA</p>

6	#371141	elogio	<p>Requerente gostaria da equipe Única de Jundiapéba, em especial a Ivete ,Evelini ,Norma ,Rosângela e Ana Paula e o doutor Gustavo ,todos excelentes no atendimento ,sempre muito bem atendidos por todos.</p>	<p>Agradecemos o seu elogio.</p> <p>Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário.</p> <p>Muito obrigada!</p> <p>A nossa equipe deseja um Feliz Ano Novo, com muita paz e prosperidade.</p> <p>Equipe UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação!</p> <p>Att. Sheila Cristina - ATA</p>
7	#371186	elogio	<p>A requerente elogia a funcionária quezia do setor de agendamento da unica jundiapéba.</p> <p>Segundo a requerente, ela atendeu muito bem a requerente e passou as informações corretas e está de parabéns.</p>	<p>Agradecemos o seu elogio.</p> <p>Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário.</p> <p>Muito obrigada!</p> <p>A nossa equipe deseja um Feliz Ano Novo, com muita paz e prosperidade.</p> <p>Equipe UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação!</p> <p>Att. Sheila Cristina - ATA</p>
8	#371357	elogio	<p>Requerente gostaria de elogiar a doutora Milena e a equipe do Única de Jundiapéba ,relata que foi muito bem atendida por todos ,excelentes profissionais ,prestativos.</p>	<p>Agradecemos o seu elogio.</p> <p>Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário.</p> <p>Muito obrigada!</p> <p>A nossa equipe deseja um Feliz Ano Novo, com muita paz e prosperidade.</p> <p>Equipe UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação!</p> <p>Att. Sheila Cristina - ATA</p>

9	#371488	elogio	<p>A requerente elogia a funcionária Quezia do setor de agendamento da Unica Jundiapéba.</p> <p>Segundo a requerente, a funcionária ligou para seu esposo e agendou a consulta Neurologista para ele e atendeu muito bem a requerente.</p>	<p>Agradecemos o seu elogio.</p> <p>Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário.</p> <p>Muito obrigada!</p> <p>A nossa equipe deseja um Feliz Ano Novo, com muita paz e prosperidade.</p> <p>Equipe UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação!</p> <p>Att. Sheila Cristina - ATA</p>
10	#371489	elogio	<p>Requerente gostaria de elogiar a funcionária Késia do Única de Jundiapéba ,muito atenciosa ,prestativa ,excelente profissional.</p>	<p>Agradecemos o seu elogio.</p> <p>Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário.</p> <p>Muito obrigada!</p> <p>A nossa equipe deseja um Feliz Ano Novo, com muita paz e prosperidade.</p> <p>Equipe UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação!</p> <p>Att. Sheila Cristina - ATA</p>
11	#371061	elogio	<p>Requerente gostaria de elogiar a fisioterapeuta Adriana e Grazieli e professor Daniel do Unica de Jundiapéba e o pneumologista Roberto Matheus ,todos atenciosos ,prestativos ,educados ,estão de parabéns pelo atendimento</p> <p>obs: doutor Roberto atendeu seu esposo no dia 18/12, paciente: José de Lima Oliveira</p>	<p>Agradecemos o seu elogio.</p> <p>Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário.</p> <p>Muito obrigada!</p> <p>A nossa equipe deseja um Feliz Ano Novo, com muita paz e prosperidade.</p> <p>Equipe UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação!</p> <p>Att. Sheila Cristina - ATA</p>

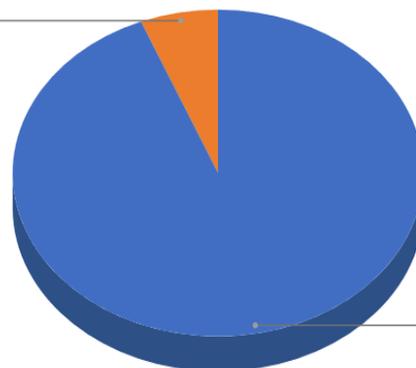
12	#371622	elogio	<p>A requerente elogia as funcionárias mirleide, michelle e danielle do setor de mamografia da unica jundiapeba.</p> <p>elogia também as funcionárias Alice e Meire do mesmo setor.</p> <p>relata que todas funcionárias atenderam muito bem a requerente e foram ótimas profissionais.</p>	<p>Agradecemos o seu elogio.</p> <p>Iremos repassar as profissionais mencionadas. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário.</p> <p>Muito obrigada!</p> <p>A nossa equipe deseja um Feliz Ano Novo, com muita paz e prosperidade.</p> <p>Equipe UNICA Jundiapeba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação!</p> <p>Att. Sheila Cristina - ATA</p>
----	---------	--------	---	--

### DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisção do Usuário

RECLAMAÇÕES

6,1%



ELOGIOS

93,9%

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	35	11	46	93,9%
RECLAMAÇÕES	2	1	3	6,1%
SUGESTÕES	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>49</b>	

### ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 49 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 46 - 93,9% para elogios, 03 - 6,1% para reclamações. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

## UNICA Fisioterapia

### Pesquisa de Satisfação de Usuários

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

UNICA FISIOTERAPIA					dezembro/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	19/12/2023	Elogio	Cristiano Ribeiro	Sou muito feliz em participar das aulas com a professora Solange e o professor Ailton, me sinto muito acolhido e sou muito grato.	Sem informação para contato.

2	19/12/2023	Elogio	Geraldo de Santana Barga	Realizo tratamento com o fisioterapeuta Luiz Felipe e me sinto muito bem, agradeço pois estou sendo muito bem tratado.	26/12/2023 - 09h38 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
3	19/12/2023	Elogio	Wilson	Ótimo atendimento, estacionamento ótimo e os profissionais são nota dez, parabéns a todos.	26/12/2023 - 09h59 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
4	19/12/2023	Elogio	Sebastião Rosa Rodrigues	Gostaria de agradecer a toda equipe, pelo excelente atendimento, em especial ao fisioterapeuta Luiz Felipe, a atenção e carinho de vocês me incentivam e encorajam a continuar o tratamento. Obrigado a todos.	26/12/2023 - 09h45 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
5	18/12/2023	Elogio	Marli	O professor Rong é ótimo.	18/12/2023 - 09h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
6	18/12/2023	Reclamação	Marli	O banheiro do vestiário para a piscina é ruim, o chuveiro precisa ser arrumado.	18/12/2023 - 11h47 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que a direção foi informada a respeito.
7	18/12/2023	Reclamação	Marli	A acessibilidade é ruim.	18/12/2023 - 11h47 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
8	18/12/2023	Elogio	Aparecida Donizete	Ok.	18/12/2023 - 10h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
9	18/12/2023	Elogio	Tereza	Tudo ótimo.	18/12/2023 - 12h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
10	18/12/2023	Elogio	Kimie	Tudo ótimo.	18/12/2023 - 12h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o

					elogio prestado.
11	18/12/2023	Elogio	Maria Aparecida da Silva	Tudo ótimo.	Sem informação para contato.
12	18/12/2023	Elogio	Maria Aparecida da Silva	O professor Rong é ótimo.	Sem informação para contato.
13	18/12/2023	Elogio	Maria Aparecida da Silva	Adorei o local.	18/12/2023 - 12h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
14	18/12/2023	Elogio	Valdecilia	Tudo bom , não tenho nada para reclamar.	18/12/2023 - 13h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
15	18/12/2023	Sugestão	Valdecilia	Seria bom se na clínica tivesse um médico geriatra.	18/12/2023 - 13h03 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que o atendimento clinico não é previsto em contrato da Unica Fisioterapia e Reabilitação.
16	18/12/2023	Elogio	Gilvete Frasão	Tudo ótimo.	18/12/2023 - 13h05 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
17	18/12/2023	Reclamação	Maria Aparecida Souza	Distância é ruim, o transporte coletivo poderia ser melhorado.	18/12/2023 - 13h20 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
18	18/12/2023	Elogio	Benedita	Ok.	Sem informação para contato.

19	18/12/2023	Reclamação	Marta Maria Ferreira da Silva	Mais vagas para a aula de dança e para todas atividades que puder fazer na clínica.	18/12/2023 - 13h20 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
20	15/12/2023	Reclamação	Geni	Transporte é ruim, poderia ter um ponto de ônibus em frente a clínica.	15/12/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
21	15/12/2023	Elogio	Maria das Dores	Ok.	15/12/2023 - 13h07 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
22	15/12/2023	Elogio	Merces Rodrigues	Bom.	15/12/2023 - 13h07 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
23	15/12/2023	Elogio	Josedite	Ok.	15/12/2023 - 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
24	15/12/2023	Elogio	Daniel Ferreira	Ok.	18/12/2023 - 09h24 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
25	15/12/2023	Elogio	Dalila Ramos da Silva	Ok.	18/12/2023 - 09h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
26	15/12/2023	Elogio	Maria Aparecida	Bom.	18/12/2023 - 09h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

27	15/12/2023	Elogio	Francisco	Ok.	18/12/2023 - 09h24 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
28	15/12/2023	Elogio	João Francisco da Mota	Ok.	18/12/2023 - 09h24 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
29	15/12/2023	Elogio	Ana de Fátima Gomes	Tudo ótimo.	18/12/2023 - 09h57 - Número telefone inexistente.
30	15/12/2023	Elogio	Maria Gomes	Ok.	15/12/2023 - 12h17 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
31	15/12/2023	Elogio	Terezinha	Ok.	15/12/2023 - 12h18 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
32	14/12/2023	Elogio	Maria Gomes	Bom.	15/12/2023 - 12h18 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
33	14/12/2023	Elogio	Geni Aparecida Ferreira	Ok.	15/12/2023 - 12h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
34	14/12/2023	Elogio	Ilva Pereira	Tudo bom.	15/12/2023 - 12h18 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
35	14/12/2023	Elogio	Aparecido José	Ok.	15/12/2023 - 12h27 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
36	14/12/2023	Elogio	Terezinha	Professor Rong é maravilhoso.	15/12/2023 - 12h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

37	14/12/2023	Elogio	Vera Pereira	Bom.	18/12/2023 - 10h43 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
38	14/12/2023	Elogio	Maria Lucia	Bom.	15/12/2023 - 12h18 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
39	14/12/2023	Elogio	Elizabeth Carvalho	Bom.	15/12/2023 - 12h18 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
40	14/12/2023	Elogio	Geraldo	Ok.	15/12/2023 - 12h27 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
41	14/12/2023	Elogio	Nice Aparecida Martins	Bom.	15/12/2023 - 12h36 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
42	13/12/2023	Reclamação	Ana das Graças	Acessibilidade ruim.	18/12/2023 - 10h57 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
43	13/12/2023	Elogio	Magali de Godoi	Ok.	18/12/2023 - 11h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
44	13/12/2023	Elogio	Maria de Santana	Ok.	15/12/2023 - 12h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
45	13/12/2023	Elogio	Malvina Aparecida	Ok.	18/12/2023 - 11h11 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

46	13/12/2023	Elogio	Cicero	Tudo ok.	15/12/2023 - 12h44 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
47	13/12/2023	Elogio	Domingos	Ok.	18/12/2023 - 13h49 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
48	13/12/2023	Elogio	Adalgiza Mota	Ok.	18/12/2023 - 11h32 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
49	13/12/2023	Elogio	Quitéria	Ok.	18/12/2023 - 11h34 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
50	13/12/2023	Elogio	Maria da Costa	Ok.	18/12/2023 - 11h34 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

51	13/12/2023	Reclamação	Joseilde	O ônibus para ir até a clínica precisa ser melhorado, poderia ser feita alguma melhoria no transporte.	18/12/2023 - 11h38 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
52	13/12/2023	Elogio	Celina Querubim	Tudo está ótimo.	18/12/2023 - 08h56 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
53	12/12/2023	Reclamação	Celina Querubim	O transporte para a Unica é de difícil acesso.	18/12/2023 - 08h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.

54	12/12/2023	Sugestão	Geni Aparecida Ferreira	No setor de fisioterapia poderia passar álcool nas camas que tem lá, assim como se faz nos aparelhos da aula de musculação.	18/12/2023 - 11h47 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que a direção foi informada a respeito.
55	12/12/2023	Elogio	Pedrina	Estou visitando a unidade e achei maravilhoso.	18/12/2023 - 11h42 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
56	12/12/2023	Reclamação	Pedrina	A distância fica a desejar.	18/12/2023 - 11h42 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
57	12/12/2023	Elogio	Benedita	Ok.	Sem informação para contato.
58	12/12/2023	Reclamação	Maria Aparecida Souza	A distância é ruim, o transporte poderia ser melhorado.	18/12/2023 - 08h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
59	12/12/2023	Reclamação	Nair do Prado de Oliveira	Acessibilidade ruim, poderia ser melhorado colocando ponto de ônibus ao lado da clínica.	18/12/2023 - 08h56 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
60	12/12/2023	Reclamação	Nair do Prado de Oliveira	A escada da piscina poderia melhorar pois dificulta a saída da piscina.	18/12/2023 - 11h47 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que a direção foi informada a respeito.
61	11/12/2023	Reclamação	Elizabeth Martinazzo	Consertar a porta do banheiro feminino do térreo.	18/12/2023 - 11h47 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que a manutenção foi realizada.
62	11/12/2023	Sugestão	Elizabeth Martinazzo	Ampliar vagas para aulas de dança e hidroginástica.	18/12/2023 - 13h20 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade

					ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
63	07/12/2023	Sugestão	Maria Aniceto	Gostaria que tivesse médico geriatra para renovar os atestados.	18/12/2023 - 12h45 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que este serviço não está previsto em contrato.
64	07/12/2023	Sugestão	Suellen da Silva Bastos	Gostaria de uma sala para a aula de dança, porque na quadra é muito quente.	18/12/2023 - 12h45 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que a direção foi informada a respeito.
65	07/12/2023	Elogio	Elizabeth Santos	Gostaria de elogiar a professora Solange de artesanato e o professor Rong da aula de musculação.	12/12/2023 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
66	06/12/2023	Elogio	Alda Maria Ribeiro	Tudo ok.	18/12/2023 - 12h45 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que a direção foi informada a respeito.
67	06/12/2023	Elogio	Osmira Evangelista	Tudo bom.	18/12/2023 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
68	06/12/2023	Elogio	Alcides Correa	Tudo bom.	15/12/2023 - 13h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
69	06/12/2023	Sugestão	Marcílio Pereira	Tenho uma sugestão: colocar médico ortopedista e psicólogo.	18/12/2023 - 12h45 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
70	06/12/2023	Elogio	Maria Madalena	Tudo bom.	18/12/2023 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
71	06/12/2023	Elogio	Lúcia Ozório Franco	Está tudo muito bom, agradeço pela melhora no transporte.	18/12/2023 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

72	06/12/2023	Sugestão	Lúcia Ozório Franco	Gostaria de fazer pilates ou hidroginástica.	18/12/2023 - 11h53 - Em contato telefônico com o usuário agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador, esclarecemos os planos de aulas distribuídos em grades.
73	06/12/2023	Elogio	Silvio Roberto Santos	A unidade é maravilhosa.	15/12/2023 - 12h44 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
74	06/12/2023	Sugestão	Silvio Roberto Santos	Tenho uma sugestão: deveria haver uma unidade como essa no tratamento de hemodiálise.	18/12/2023 - 13h12 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
75	06/12/2023	Elogio	Maria de Lourdes Neves	Estou começando na oficina da memória, e estou gostando muito das atividades pois sou muito esquecida, agradeço pela oportunidade.	12/12/2023 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
76	06/12/2023	Elogio	Iracema dos santos Silva	Faço atividades com a professora Solange. É maravilhoso esses cursos para a memória, o crochê também mexe com a mente e também faço aula de pintura tudo para o nosso bem, agradeço por tudo e a todos os colaboradores.	12/12/2023 - 13h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
77	06/12/2023	Elogio	Graziela Silva Lopes	Não tenho nenhuma sugestão, pois tudo está perfeito.	12/12/2023 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
78	06/12/2023	Elogio	Graziela Silva Lopes	A fisioterapeuta Andressa é uma ótima profissional, atenciosa, carinhosa e prestativa, ela está de parabéns.	12/12/2023 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
79	06/12/2023	Elogio	Graziela Silva Lopes	Todos na clínica são muito gentis e educados.	12/12/2023 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

80	06/12/2023	Elogio	Maria das Graças Josefa da Silva	Atendimento excelente começando na recepção e a fisioterapeuta Andressa.	12/12/2023 - 13h10 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
81	06/12/2023	Elogio	Lucia Ozônio Franco	Está tudo muito bom, agradeço pela melhora do transporte, agora tem mais ônibus.	12/12/2023 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
82	06/12/2023	Elogio	Sueli Ivone Calixto	Nada para mudar, tudo está ótimo, faço parte da oficina da memória e tem me ajudado muito, a professora Solange é uma pessoa atenciosa, amável e eu estou muito feliz em fazer parte da turma, só agradecer por essa oportunidade.	12/12/2023 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
83	05/12/2023	Elogio	Takayuki Komido	Quero agradecer ao professor Rong e a RT Joelma pela atenção que dão a todos nós e também ao Doutor Victor Nutricionista e a todos os profissionais de saúde, a recepção o meu muito obrigado.	12/12/2023 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
84	05/12/2023	Elogio	Benedito Rodrigues	Excelente atendimento, de forma geral toda a infraestrutura é excelente embora o que faz a clínica ser boa são os colaboradores e em destaque posso citar alguns, desde a entrada o Saulo é um pessoa diferenciada, atencioso, prestativo um excelente profissional, a fisioterapeuta Andressa é paciente, amorosa e muito capacitada, os fisioterapeutas Luiz ,Alexandre, Joelma, as meninas da recepção, as meninas da higienização, todos maravilhosos uma excelente equipe.	12/12/2023 - 13h13 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

85	05/12/2023	Elogio	Fatme Mohamed	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	12/12/2023 - 12h43 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
86	05/12/2023	Elogio	João Fernandes	Não tenho nada para reclamar, sempre fui bem atendido estou fazendo fisioterapia, fiz com a fisioterapeuta Gabriela e agora estou fazendo com a fisioterapeuta Adriana, faço também aula de musculação com a professora Sheyla, o atendimento na administração é ótimo.	12/12/2023 - 12h46 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
87	04/12/2023	Elogio	Kimie Nakamura Komido	Tudo está ótimo, parabéns para todos.	12/12/2023 - 12h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
88	04/12/2023	Elogio	Celina Querubim	Eu amo todos os colaboradores da Unica.	12/12/2023 - 12h44 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
89	04/12/2023	Elogio	José de Faria	A fisioterapia é ótima e a fisioterapeuta Priscila é atenciosa e muito boa.	12/12/2023 - 12h46 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
90	04/12/2023	Elogio	Vera Pereira Moreno	A Unica Fisioterapia é muito boa.	12/12/2023 - 12h48 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
91	04/12/2023	Elogio	Terue Shimura	A professora Sheyla é ótima.	12/12/2023 - 12h49 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
92	04/12/2023	Elogio	Luzia Inês dos Santos	A professora Sheyla é ótima e o fisioterapeuta Francisco também.	12/12/2023 - 12h48 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

93	04/12/2023	Elogio	Nair dos Santos Cruz	Não tenho o que reclamar, além da distância que ficou, sem reclamações dos profissionais, todos atenciosos e a professora Sheyla não é só uma professora é uma amiga também.	12/12/2023 - 12h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
94	04/12/2023	Elogio	Valter Santana dos Santos	O atendimento é nota dez, a única coisa que não concordo é ter mudado de Brás Cubas para o Rodeio, pois dificultou muito a nossa vida.	12/12/2023 - 12h52 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
95	04/12/2023	Elogio	Valter Santana dos Santos	Os profissionais são nota dez, a minha professora é gente fina e adoramos ela.	12/12/2023 - 12h52 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
96	04/12/2023	Elogio	Lidiane da Silva Zanin	Só tenho que agradecer o cuidado e o carinho com minha avó, não tenho sugestões pois tudo está ótimo, agradeço de coração o apoio das fisioterapeutas Priscila e Adriana por sempre mostrarem carinho, que continuem sendo essas pessoas incríveis.	12/12/2023 - 13h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
97	04/12/2023	Elogio	Lusmar Sabino Leandro	Eu gosto da Unica, ficou um pouco longe da minha casa, sou bem atendida por todos os funcionários.	12/12/2023 - 13h02 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
98	04/12/2023	Elogio	Lusmar Sabino Leandro	A professora Sheyla é muito legal, cuida muito de todos os idosos.	12/12/2023 - 13h02 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
99	01/12/2023	Sugestão	Ana Maria Ramos	Estou aguardando vaga na fisioterapia e hidroginástica, eu acho que deveria ter uma rotatividade dos participantes, uma vez que tem várias pessoas na fila de espera.	12/12/2023 - 13h16 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.

100	01/12/2023	Elogio	Ana Maria Ramos	Foi muito bom a clínica vir para o Rodeio, mas nós moradores não vamos tão logo ter acesso aos serviços.	Sem informação para contato.
101	01/12/2023	Elogio	Lucinda Borella Mariano	Faço fisioterapia pulmonar com o fisioterapeuta Luiz Felipe, e está sendo ótimo.	12/12/2023 - 13h38 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
102	01/12/2023	Elogio	Geraldo Marques	Realizo fisioterapia com o fisioterapeuta Luiz e só tenho a agradecer pela educação, um profissional competente e explica tudo muito bem.	12/12/2023 - 13h38 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
103	01/12/2023	Elogio	Lucia Franco	O atendimento é ótimo, gosto de tudo que faço, gostaria de fazer pilates e estou aguardando vaga para hidroginástica.	12/12/2023 - 13h07 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado, esclarecemos que temos uma lista de espera para as atividades.
104	01/12/2023	Elogio	Cecilia	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	12/12/2023 - 13h07 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

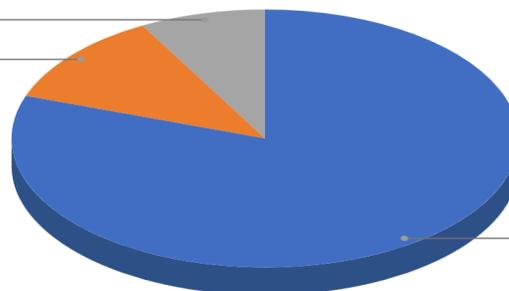
OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO			dezembro/2023
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
365000	Elogio	Sr. Lourival Benedito Leandro elogia a fisioterapeuta Mayara da UNICA Fisioterapia, relata ser uma ótima profissional, muito humana, carinhosa e respeitosa.	02/01/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato pessoalmente com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado a colaboradora.
S/N	Elogio	Sra.Tisuko Uemura elogia o atendimento de modo geral na UNICA Fisioterapia, especialmente o professor Rong e as fisioterapeutas, sempre é bem atendida no local.	03/01/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.

<b>S/N</b>	Elogio	Sra. Antonieta Magoga Novais gostaria de elogiar o professor Rong da UNICA Fisioterapia, ele é muito dedicado, atencioso e excelente profissional.	03/01/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
<b>370607</b>	Elogio	Sr. Takayuki Komido elogia o professor Rong, a RT Joelma e todos os colaboradores da UNICA Fisioterapia, relata que são muito dedicados, atenciosos e estende o elogio a todos os profissionais da unidade.	03/01/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
<b>370608</b>	Elogio	Sra. Kimie Nakamura Komido gostaria de elogiar o professor Rong da UNICA Fisioterapia e toda a equipe, relata que todos são excelentes profissionais, atendem muito bem os pacientes e são prestativos.	03/01/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
<b>368580</b>	Elogio	Sra. Edna da Silva Andrade de Faria, gostaria de elogiar a fisioterapeuta Andressa de Mello da UNICA Fisioterapia onde seus pais Nair de 81 anos e Anésio de 86 anos realizam tratamento. Desde que começaram a frequentar a fisioterapia a vida de meus pais mudaram radicalmente, minha mãe com problemas de osteoporose, pressão alta e cardíaca recuperou a capacidade de caminhada e a fazer atividades rotineiras que há muito havia deixado de fazer, meu pai tem hérnia de disco, bico de papagaio e desgaste nas vértebras pois sempre trabalhou e estava desanimado, voltou a ter disposição e sentir menos dores! Minha gratidão ao SUS que proporciona essa dádiva de ter profissionais dedicados e de excelência como a fisioterapeuta Andressa de Mello. Deus abençoe a todos vocês e principalmente a essa fisioterapeuta de ponta e excelência : Andressa de Mello!	03/01/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com os usuários agradecemos os elogios prestados e repassado a colaboradora.
<b>S/N</b>	Elogio	Sra. Lucrecia de Lourdes Oliveira Torquato Nicco elogia a UNICA Fisioterapia do Rodeio, em especial a professora Andressa Franco e a fisioterapeuta Karen pois ambas são muito atenciosas, teve muita melhora na saúde pois elas explicam muito bem os procedimentos.	03/01/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
<b>369313</b>	Elogio	Sra. Gilvete Frasão da Silva elogia o professor Rong da UNICA Fisioterapia, relata que é muito atencioso com todos, prestativo , um excelente profissional.	03/01/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.

### Demonstração Gráfica

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

SUGESTÕES  
8,0%  
RECLAMAÇÕES  
11,6%



ELOGIOS  
80,4%

#### UNICA - FISIOTERAPIA

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	82	8	90	80,4%
RECLAMAÇÕES	13	0	13	11,6%
SUGESTÕES	9	0	9	8,0%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>8</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

## ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 112 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 90-80,4% para elogios, 13-11,6% para reclamações dentre elas acessibilidade e mudança do local de atendimento para o bairro do Jardim Rodeio - CIAS e 09-08% sugestões, dentre elas foram sobre a mudança do prédio para o CIAS - Bairro Rodeio e acessibilidade. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado também pelos colaboradores. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhados para a chefia imediata para providências necessárias.

## 11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

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

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/ANA			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		60			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		05/12/2023 E 18/12/2023			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF ( Prontuário Físico)	SIM			
1.2	Prontuário Físico organizado	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação Prontuário físico	60	0	0	60
2.2	Identificação do envelope	60	0	0	60
2.3	Envelope conforme padrão	60	0	0	60
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	60	0	0	60
2.5	Registro em ordem cronológica	56	4	0	60
2.6	Formulários separados por usuário	60	0	0	60
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	60	0	0	60
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	59	0	1	60
3.2	Letra legível	12	0	48	60
3.3	Anamnese	59	0	1	60
3.4	Exame físico	59	0	1	60
3.5	Hipótese diagnóstica	59	0	1	60
3.6	Conduta	59	0	1	60
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	5	0	55	60
3.8	Letra legível	5	0	55	60
3.9	Histórico	5	0	55	60
3.10	Exame físico	5	0	55	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	5	0	55	60
3.12	Conduta	5	0	55	60
	ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM				
3.13	Data	3	0	57	60
3.14	Letra legível	3	0	57	60

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

### ANÁLISE CRÍTICA

No referido período, foram realizadas auditorias em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios não houve apontamentos sobre os documentos auditados. No dia 16/12/2024 tivemos um treinamento e uma força tarefa para organização do SAME e respectivamente organização do prontuário por ordem cronológica, o que levou a melhoria apontada na auditoria atual comparada ao mês anterior.

## 12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de dezembro/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			dezembro/2023		
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba			IMPACTO AO USUÁRIO		
ORDEM	DATA DO CONserto	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	04/12/2024	Manutenção bebedouro bloco cirúrgico		X	
		Manutenção bebedouro regulação		X	
		Troca lâmpada - sala 50		X	
		Solda da cadeira - sala 05		X	
		Manutenção na pia banheiro feminino funcionários		X	
		Troca dos parafusos da caixa acoplada - WC funcionários feminino		X	
2	13/12/2024	Substituição de 01 spude no WC público feminino no bloco cirúrgico.		X	
		Remoção de toda infraestrutura e acabamento elétrico da casa de máquina na piscina e refeito infraestrutura e novo cabeamento com as adequações exigidas.		X	
4	14/12/2024	Pintura da parede - Prédio ATI - pintura na frente azul.		X	
		Pintura da parede em frente do prédio Hospital Dia Azul		X	
3	19/12/2024	Conserto de vazamento no abrigo dos motores da piscina.		X	
		Instalação de registro de gaveta 1 1/2 PVC - Cola/cola para ralo de fundo na barrilete do motor e filtro.		X	
		Mudança na barrilete hidráulica da piscina.		X	
		Reparo e troca dos rolamentos de 2 ventiladores da academia.		X	
		Reparo na porta do corredor, acesso aos banheiros e piscina.		X	
		Troca de 2 lâmpadas - sala 34 e corredor		X	
		Conserto das portas internas do bloco cirúrgico.		X	
Conserto da caixa de descarga do banheiro feminino funcionários.		X			

		Conserto do rodízio do aparelho da lona da piscina.		X	
		Manutenção chuveiro academia / lava-pé		X	
		Reparo Ventilador		X	
		Troca lâmpada - corredor ATI		X	
4	28/12/2024	Manutenção e troca da mangueira do filtro do bebedouro do bloco cirúrgico.		X	
		Manutenção e aperto da válvula da pia - sala 17.		X	

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos					dezembro/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia					IMPACTO AO USUÁRIO	
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONCERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	1	01/12/2023	Reparo no vaso acoplado da sala 6 - térreo	Rotina	X	
2	2	03/12/2023	Colocação de suporte de álcool salas 09 - 02 - 04 e 01 - térreo	Rotina	X	
			Reparo no encanamento da pia da sala 63 - 1º andar	Rotina	X	
3	3	04/12/2023	Troca da resistência do chuveiro feminino da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
			Reparo na fiação da iluminação e no gesso da banheiro sala 14 - térreo	Rotina	X	
			Reparo na cancela do estacionamento para funcionários - área externa	Rotina	X	
			Reparo e vedação na torneira da sala 7 - térreo	Rotina	X	
			Troca do sifão do banheiro masculino da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
			Reparo na mangueira do bebedouro corredor - 1º andar	Rotina	X	
			Reparo na chuveiro do banheiro masculino da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
			Reparo e conserto na iluminação do banheiro masculino da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
			Reparo na pia da sala 55 - 1º andar	Rotina	X	

4	4	05/12/2023	Reparo no registro do banheiro da sala 71 - 1º andar	Rotina	X	
			Reaperto no bornes e disjuntores do painel elétrico da caixa d'água	Rotina	X	

			Armamento do DR e painel elétrico do corredor do térreo devido algum curto ou sobrecarga na seção.	Rotina	X	
			Reaperto no dispositivo anti surto do painel do corredor - térreo	Rotina	X	
5	5	07/12/2023	Manutenção e conserto do ventilador - sala musculação - 1º andar	Rotina	X	
			Instalação de 02 ventiladores - sala de musculação - 1º andar	Rotina	X	
			Verificação na caixa d'água - manutenção	Rotina	X	
			Verificação do nível e água das caixas d'água 1 e 2	Rotina	X	
			Acompanhamento na manutenção preventiva dos elevadores	Rotina	X	
6	6	08/12/2023	Verificação e substituição de válvula de retenção que fica submersa na cisterna e constatado vazamento no retorno do fluxo de água - caixa d'água	Rotina	X	
			Retirada do bebedouro do corredor - 1º andar	Rotina	X	
			Colagem da borracha amarela em volta do bebedouro da Cinesioterapia - 1º andar	Rotina	X	
			Troca do bebedouro da recepção - térreo	Rotina	X	
			Reparo no chuveiro da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
			Reaperto nos parafusos nos braços das bikes da fisioterapia - 1º andar	Rotina	X	
			Avaliação no funcionamento do painel elétrico da caixa d'água	Rotina	X	
Reparo no registro do banheiro feminino - 1º andar	Rotina	X				
7	7	11/12/2023	Reparo no trinco da porta dos banheiros de usuários - salas 72 e 73 - 1º andar	Rotina	X	
			Reparo na borracha do bebedouro - 1º andar	Rotina	X	
			Reparo na hidra do banheiro da sala 4 - térreo	Rotina	X	
8	8	12/12/2023	Reparo na torneira do banheiro da sala 62 - 1º andar	Rotina	X	
			Reaperto no vaso sanitário da sala 7 - 1º andar	Rotina	X	
			Reparo na resistência do chuveiro feminino funcionário - térreo	Rotina	X	
9	9	13/12/2023	Auxílio no enchimento da caixa d'água	Rotina	X	
			Troca de 02 lâmpadas em LED tubular de 18 mts - corredor térreo	Rotina	X	
10	10	15/12/2023	Colocação de PU nas parte descoladas da barra paralela da Cinesioterapia - 1º andar	Rotina	X	
11	11	18/12/2023	Instalação e reparação em fios para telefone na recepção - 1º andar	Rotina	X	
			Avaliação no ventilador após curto circuito - 1º andar	Rotina	X	
			Colocação de saboneteira no banheiro de usuário - 1º andar	Rotina	X	
12	12	21/12/2023	Troca de luminária do hall de entrada - área externa	Rotina	X	
13	13	27/12/2023	Colocação de fita antiderrapante na saída do corredor da hidroginástica - térreo	Rotina	X	

14	14	27/12/2023	Reparo na torneira do banheiro de funcionários - 1º andar	Rotina	X	
15	15	27/12/2023	Troca da borracha de vedação da pia do banheiro feminino de funcionários - térreo	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 Dezembro/2023 estão descritas na tabela abaixo;

### 16.1 – Tabela: Educação Continuada

#### Unica Jundiapéba

UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA		
dezembro/2023	UNICA-JUNDIAPEBA	
1/dez.	Tema	<b>Orientação Alimentar</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Alimentação Balanceada - por que incluir os alimentos verdinhos no seu prato?
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
4/dez.	Tema	<b>Orientação Alimentar</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Tipos de Salada
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
14/dez.	Tema	<b>Receita Saudável</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Receitas para festas do final de ano
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
15/dez.	Tema	<b>Receita Saudável</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Receitas para festas do final de ano
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade

## Unica Fisioterapia

Educação Permanente		
dezembro/2023	UNICA-FISIOTERAPIA	
5/dez.	Tema	BRIGADA DA DENGUE
	Responsáveis	Dr. Jefferson Renan de Araujo Leite
	Objetivo	Treinamento sobre a importância da Brigada contra o Aedes aegypti, realizada pela equipe de Zoonose de Mogi das Cruzes, reforçando sobre a necessidade do comprometimento da instituição com as diretrizes e esforços das autoridades de saúde pública no controle de vetores.
	Público Alvo	Colaboradores
	Duração	01H00
	Participantes	7

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
04/12	Tema	PANC's
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Apresentação das PANC's - Plantas alimentícias não convencionais, ricas em antioxidantes e compostos bioativos benéficos à saúde.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	4
11/dez.	Tema	PANC's
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Apresentação das PANC's - Plantas alimentícias não convencionais, ricas em antioxidantes e compostos bioativos benéficos à saúde.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	5
18/dez.	Tema	PANC's
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Apresentação das PANC's - Plantas alimentícias não convencionais, ricas em antioxidantes e compostos bioativos benéficos à saúde.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3
27/dez.	Tema	PANC's
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Apresentação das PANC's - Plantas alimentícias não convencionais, ricas em antioxidantes e compostos bioativos benéficos à saúde.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	5

## 17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

### Unica Jundiapéba

#### Acolhimento e Humanização

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



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

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



# Atividade em Destaque

## UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



Confraternização final de ano dos usuários da Academia da Terceira Idade

# Atividade em Destaque

## UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



**Reconhecimento profissional da equipe odontológica da unidade pela excelência nos atendimentos.**

# Educação Continuada

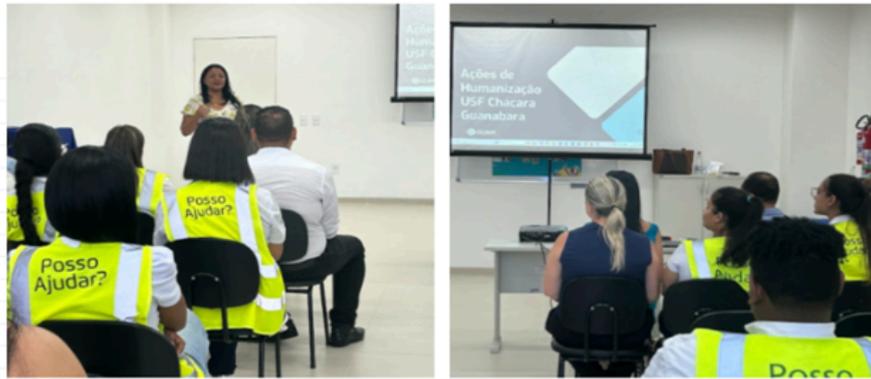
## UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



# Atividade em Destaque

## UNICA - Fisioterapia e Reabilitação

14-12 1º ENCONTRO DE AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO



# Atividade em Destaque

## UNICA - Fisioterapia e Reabilitação



# Atividade em Destaque

## UNICA - Fisioterapia e Reabilitação

AULAS - OFICINA DE ARTESANATO DEZEMBRO 2023  
PINTURA/OFICINA DA MEMÓRIA/PINTURA



# Educação Continuada

## UNICA - Fisioterapia e Reabilitação

PANC'S - PLANTAS ALIMENTÍCIAS NÃO CONVENCIONAIS, RICAS EM ANTIOXIDANTES E COMPOSTOS BENÉFICOS A SAÚDE



# Educação Continuada

## UNICA - Fisioterapia e Reabilitação

05/12/2023 BRIGADA DA DENGUE - TREINAMENTO COM DR. JEFFERSON RENAN DE ARAUJO LEITE



12-12 OS RISCOS DA AUTOMEDICAÇÃO

