CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

CG 67.2018

UNICA

MAIO - 2019
01 a 31.05.2019

Mogi das Cruzes

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIO DE SAÚDE
FRANCISCO MOACIR BEZERRA DE MELO

COORDENADORA ADMINISTRATIVA
Sandra Regina Salustiano Lima

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA
Interina
Sirlene Dias Coelho

SUPERINTENDENTE
FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA

SUMÁRIO

1.	ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	4
2.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:	6
3.	FORÇA DE TRABALHO	6
4.	VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO	15
5.	ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV	30
6.	ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	31
7.	ATENÇÃO FARMACÊUTICA	32
8.	INDICADORES DE QUALIDADE	35
9.	PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA	36
10.	OUVIDORIA	71
11.	REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	77
12.	COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	78
13.	PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	78
14.	ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	79
15.	SERVIÇOS DEMANUTENÇÃO	80
16.	EDUCAÇÃO CONTINUADA	81
17.	ATIVIDADE EM DESTAQUE	84

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

Inaugurada em 04/02/2012, implantada na Rua Prof.ª Lucinda Bastos, 1769 – Jundiapeba – 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.

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas nas unidades são monitoradas pelo Sistema MV. Exceto quando não há tempo hábil para registro no CNES profissionais no sistema DATASUS.

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, instabilidades diárias nos sistemas. No dia 15/05/2019 - período da tarde à 22/05/2019 - período manhã por volta das 11:00 horas, a unidade permaneceu sem acesso a internet impossibilitando a utilização do Sistema MV, pois ocorreu o rompimento da fibra óptica. Informamos ainda que o DTIES – Divisão de Tecnologia de Informação e Estatística da Saúde durante todo o período de ausência de internet empenhou-se para solucionar o restabelecimento da conexão.

Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos do relatório do Sistema MV, porém conforme como descrito anteriormente serão apresentados também os dados das atividades realizadas no período em que não houve acesso a internet, sendo: a comprovação do agendamento (ficha de atendimento ambulatorial) juntamente com a ciência do usuário e o Mapa Diário (extraído do Sistema MV). Este com a validação dos Profissionais Médicos e/ou Responsável Técnico Médico da Unidade, conforme solicitado pelo DAT- Departamento de Apoio Técnico - Diretora Andreia G.V. Godoi (correio eletrônico do dia 27/05/2019).

Abaixo controle interno da unidade sobre o registro de queda, lentidão ou ausência de internet do mês de maio/2019.

CONTROLE MENSAL - QUEDA / LENTIDÃO - AUSÊNCIA DE INTERNET - MAIO-2019						
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
02/05/2019	William	Queda de sistema Fibra	07:15	08:30	Robson	-
03/05/2019	William	Queda de sistema Fibra	07:15	08:40	Robson	-
06/05/2019	William	Queda de sistema Fibra	07:15	08:40	Robson	-
07/05/2019	William	Queda de sistema Fibra/Sr, Alvaro veio ate a unidade verificar a fibra	07:00	11:45	Alvaro	-
08/05/2019	William	Queda de sistema Fibra	07:36	08:25	Jeferson	-
09/05/2019	William	Queda de sistema Fibra	07:20	08:20	Robson	-
10/05/2019	William	Queda de sistema Fibra	07:12	08:31	Robson	-
13/05/2019	David	Queda de sistema Fibra na parte da manha /Periodo da tarde sem sistema	00:00	00:00	-	Sem previsão
14/05/2019	David	Queda de sistema Fibra	00:00	00:00	-	Sem previsão
15/05/2019	David	Queda de sistema Fibra rompimento/Sr, Thiago veio ate a unidade verificar	00:00	00:00	Jeferson / Guilherme	Sem previsão
16/05/2019	David	Continuamos sem sistema/Sr, Thiago continua verificando o rompimento	00:00	00:00	Thiago	Sem previsão
17/05/2019	David	Continuamos sem sistema/Sr, Thiago continua verificando o rompimento	00:00	00:00	Thiago	Sem previsão
20/05/2019	David	Continuamos sem sistema/Sr, Thiago continua verificando o rompimento	00:00	00:00	Thiago	Sem previsão
21/05/2019	David	Continuamos sem sistema/Sr, Thiago continua verificando o rompimento	00:00	00:00	Thiago	Sem previsão
22/05/2019	David	Sistema retornou por volta das 11 HRS	00;00	11:00	Thiago	Retornou por volta das 11 HRS
28/05/2019	David	Queda de sistemas	08:40	09:00	Diego	Retornou por volta das 10:25 HRS

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial, no período de 01 a 31 de Maio 2019.

3. FORÇA DE TRABALHO

Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima

AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO							ASSISTENCIAL						SAÚDE BUCAL		EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
	COORDENADOR ADMINISTRATIVO	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	ANALISTA DE SISTEMA	ORIENTADOR DE PÚBLICO	JOVEM APRENDIZ	MÉDICO CARDIOLOGISTA	ENFERMEIRO RT	ENFERMEIRO	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	FARMACÊUTICO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TÉCNICO DE SAÚDE BUCAL	CIRURGIÃO DENTISTA	FISIOTERAPEUTA	NUTRICIONISTA	EDUCADOR FÍSICO
	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	30 HORAS	12 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	20 HORAS	30 HORAS	40 HORAS	40 HORAS
	1	1	1	8	1	3	1	1	1	2	8	1	2	2	2	2	1	2

BLOCO CIRÚRGICO	ADM.	ASSISTENCIAL		
	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	MÉDICO ESPECIALISTA
	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	08 HORAS
	1	2	3	1

Tabela – Relação de colaboradores

RELAÇÃO DE COLABORADORES - MAIO/2019				
		NOME DO COLABORADOR:	MATRÍCULA	CARGO
AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO	SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
		AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO DE GESTÃO
		MICHELLE VALERIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
		DAVID DOS SANTOS	26256	T.I / FATURISTA
		ANA CLAUDIA MORAIS MARTINS (Férias no mês de maio de 02/05 até 31/05)	26252	AUXILIAR TECNICO ADMINISTRATIVO
		ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	
		ANGELICA DE OLIVEIRA SOUZA RIBEIRO	26215	
		ALINE DE MORAIS VAZ	26249	
		AUREA FERREIRA MIRANDA	26253	
		JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
		MARIA VIVIANE ROMANO	26264	
		MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
		TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274	
		MICHELLE CRISTINE FERREIRA LOURENCO	17610	
		ALLAN VITOR DA SILVA OLIVEIRA	26250	ORIENTADOR DE PÚBLICO
		PRISCILA SILVA DOS SANTOS	26269	
		SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
		FABIANA NERIS URBIETA	26666	JOVEM APRENDIZ
	ENFERMAGEM	CRISTIANE DA SILVA MARTINS RODRIGUES DE LIMA	26281	ENFERMEIRO RT
		JUCELANIA SOUSA GONDIM	26279	ENFERMEIRO
		LUCIANE NOGUEIRA	26262	
		BRENDA STEPHANY AKAMINE	26211	TECNICO DE ENFERMAGEM
		GESSICA XISTO SILVA	26258	
		GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277	
		IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
		ALINE COLEADO VITURIANO MIRANDA - *Licença Maternidade*	19268	
		EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS - *Licença Maternidade*	18644	
		JOAO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	
		JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698	
		STEPHANY DANTAS FIGUEIRA *(Cobertura Licença Maternidade - Aline)*	27018	
		ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES *(Cobertura Licença Maternidade - Evellyn)*	27591	
	ODONTO	ALINE BITENCOURT COSTA	26248	CIRURGIAO DENTISTA
		MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265	
		JACKELINE CAETANO VAZ ROSSETE * (Férias de 13/05/2019 até 11/06/2019)	26260	AUXILIAR DE SAUDE BUCAL
		PATRICIA DE ALMEIDA MONTEIRO (Cob. licença maternidade)	27062	
		KARINA GIOVANA GOMES VALENTIM	26261	
	FARMÁCIA	ELISANGELA COSTA DA SILVA SANTOS	26257	FARMACEUTICO
		BARBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
		PRISCILA ALVES DA SILVA	26268	
		MARIA DE FATIMA CAVALCANTE RODRIGUES CASTRO	11273	
	MÉDICO	PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	26480	CARDIOLOGIA / RT

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL	A.T.I	ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPIA
		MARCIA MARIA CAMPOS	26263	
		CONCEICAO DE MARIA COSTA SENA	26254	NUTRICIONISTA
		DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255	EDUCADOR FISICO
		LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280	

BLOCO CIRÚRGICO	ADM	WILLIAN DIEGO ARANTES ALVES	26209	AUXILIAR TECNICO ADMINISTRATIVO
	FARMÁCIA	PRISCILA ALVES DA SILVA	26268	TÉCNICO DE FARMÁCIA
		KELLY DOS SANTOS MIRANDA DIANA - *Admitida em 17/04/2019*	27390	
	ENFERMAGEM	NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
		ROSANGELA AKIKO HAMADA	26272	
		RAFAELA RODRIGUES DA SILVA (Férias no mês de Maio – de 02/05 até 31/05)	26270	
		ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO - *(Cobertura de Férias)*	9058	
	MÉDICO	DANIEL DE OLIVEIRA ARAÚJO	12825	CIRURGIÃO GERAL

Informaçãoes:

Administrativo

- Ana Cláudia Morais Martins: Férias no período de 02/05 a 31/05/2019, sem contratação por RPA, devido ao quadro mínimo exigido no contrato ser de 08 funcionários e no plano de trabalho constar 10, portanto, já tem cobertura normalmente.

Farmácia

- O Técnico de farmácia Vinicius de Castro Leite solicitou demissão sem cumprimento de aviso prévio em 02/04/2019, a funcionária Kelly dos Santos Miranda Viana, foi admitida em 17/04/2019, em substituição do mesmo.
- O prazo de 15 dias é decorrente para o processo seletivo (analise de currículo, prova técnica, entrevista, processo de entrega de documentação e exame médico).

Enfermagem

- A colaboradora Aline Coleado Vituriano Miranda (Técnico de Enfermagem) iniciou a Licença Maternidade em 21/04/2019 e a cobertura esta sendo realizada pela funcionária Stephany Dantas Figueira.

- A colaboradora Evellyn Luciene dos Santos (Técnico de Enfermagem) iniciou a Licença Maternidade a partir de 19/04/2019, previsão de retorno em 16/08/2019.

- A cobertura esta sendo realizada pelo funcionário Elisiomar Miranda Rodrigues que iniciou em 29/05/2019. Como se trata de Licença maternidade é uma vaga CLT – diferenciada, portanto, foi necessário processo seletivo (analise de currículo, prova técnica, entrevista, processo de entrega de documentação e exame médico).
  Informo que não ficamos sem cobertura, pois, o quadro mínimo é de 08 e tínhamos 09 no Bloco Ambulatorial.

- A colaboradora Rafaela Rodrigues da Silva (técnica de enfermagem) do Bloco Cirúrgico férias de 02/05 a 30/05/2019 – A colaboradora Ana Paula Daniel Gomes (técnica de enfermagem) do Bloco Ambulatorial foi remanejada para fazer a cobertura no Bloco Cirúrgico. Conforme quadro mínimo 08 técnicos no Bloco Ambulatorial e 03 técnicos no Bloco Cirúrgico.

Odontologia

- A colaboradora Jackeline Caetano Vaz Rosseti (Técnico de Saúde Bucal) iniciou a licença maternidade em 26/12/2018. A licença maternidade foi até 12/05/2019 e a partir desta data a mesma se encontra em período de férias (13/05/2019 a 12/06/2019), sendo realizada a cobertura pela colaboradora Patrícia de Almeida Monteiro.

2.0 - Tabela – Profissionais Ambulatório

Abaixo, escala dos profissionais que atuaram na UNICA para a prestação de serviços médicos através de contratos com as empresas ANAN, MEDFAS T e CLT.

UNICA – AMBULATÓRIO - ATENDIMENTO MAIO/2019												
Especialidade	Horas Prevista Contrato	Meta com as Trocas Ofícios	Data do Atendimento	Profissional	CRM	contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas
								Período	Entrada	Saída		
Vascular	53	56	10/05/19/sexta-feira	Murilo de Jesus Martins	171.647	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	56
			15/05/19/quarta-feira	Fabiana de Almeida Palhares	120.650	PJ	ANAN	Integral	8:00	16:00	8:00	
			17/05/19/sexta-feira	Murilo de Jesus Martins	171.647	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			24/05/19/sexta-feira	Murilo de Jesus Martins	171.647	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			29/05/19/quarta-feira	Fabiana de Almeida Palhares	120.650	PJ	ANAN	Integral	8:00	16:00	8:00	
			31/05/19/sexta-feira	Murilo de Jesus Martins	171.647	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
Cirurgia Geral	53	53	07/05/19, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	10:30	13:30	3:00	53
			08/05/19, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			14/05/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	10:30	14:00	3:30	
			15/05/19/quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			21/05/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	10:30	14:00	3:30	
			22/05/19/quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			28/05/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	10:30	13:30	3:00	
			29/05/19/quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
Neurologia	158	158	03/05/19, sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	158
			03/05/19, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			03/05/19, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00	
			07/05/19, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00	
			08/05/19, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00	
			09/05/19/quinta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			09/05/19/quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00	
			10/05/19/sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			10/05/19/sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00	
			13/05/19/segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00	
			14/05/19/terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	17:00	4:00	
			15/05/19/quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			17/05/19/sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			17/05/19/sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			17/05/19/sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			20/05/19/segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			22/05/19/quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			24/05/19/sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			27/05/19/segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			29/05/19/quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			30/05/19/quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Matutino	8:00	13:00	5:00	
			31/05/19/sexta-feira	Carlos Roberto Reiser	176.181	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			31/05/19/sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			31/05/19/sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
cardiologia	53	53	02/05/19, quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	48
			06/05/19, segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			13/05/19/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			16/05/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			22/05/19/quarta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			23/05/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			27/05/19/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			30/05/19/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	13:00	6:00	

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

Urologia	53	53	06/05/19, segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	53
			07/05/19, terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			13/05/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			14/05/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			20/05/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	ANAN	Matutino	7:00	15:00	8:00	
			27/05/19/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	ANAN	Matutino	7:00	12:00	5:00	
			27/05/19/segunda-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
			28/05/19/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
Dermatologia	53	53	03/05/19, sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	13:00	5:00	53
			06/05/19, segunda-feira	Carolina de Freitas Tavares da Silva	156.448	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			08/05/19, quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			13/05/19/segunda-feira	Carolina de Freitas Tavares da Silva	156.448	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			15/05/19/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			20/05/19/segunda-feira	Carolina de Freitas Tavares da Silva	156.448	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			22/05/19/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	14:00	6:00	
			27/05/19/segunda-feira	Carolina de Freitas Tavares da Silva	156.448	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			29/05/19/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	14:00	6:00	
Endocrinologia	53	50	08/05/19, quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	50
			15/05/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			22/05/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			27/05/19/segunda-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			29/05/19/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
Gastroclinica	53	52	06/05/19, segunda-feira	Paulo Figueiredo da costa	166.771	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	52
			08/05/19, quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			10/05/19/sexta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Vespertino	7:00	13:00	6:00	
			13/05/19/segunda-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			13/05/19/segunda-feira	Paulo Figueiredo da costa	166.771	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			15/05/19/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
Geriatria	53	54	02/05/19, quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	54
			03/05/19, sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			09/05/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Vespertino	7:00	13:00	6:00	
			10/05/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Vespertino	7:00	13:00	6:00	
			16/05/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			17/05/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Vespertino	7:00	13:00	6:00	
			23/05/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			24/05/19/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			30/05/19/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
Matologia	35	35	06/05/19/segunda-feira	Giovana Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Vespertino	15:00	17:00	2:00	35
			09/05/19/quinta-feira	Giovana Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			13/05/19/segunda-feira	Giovana Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Vespertino	15:00	17:00	2:00	
			16/05/19/quinta-feira	Giovana Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Matutino	11:00	17:00	6:00	
			20/05/19/segunda-feira	Giovana Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Vespertino	15:00	17:00	2:00	
			24/05/19/sexta-feira	Giovana Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Vespertino	7:00	13:00	6:00	
			27/05/19/segunda-feira	Keterin Lambert Dourado Marzagão	174.409	PJ	ANAN	Matutino	15:00	17:00	2:00	
			30/05/19/quinta-feira	Giovana Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Vespertino	12:00	17:00	5:00	
Otorrino	53	53	07/05/19, terça-feira	Gustavo Henrique S. Bezerra	24.453	PJ	MEDFAST	Integral	7:00	17:00	10:00	46
			13/05/19/segunda-feira	Gustavo Henrique S. Bezerra	24.453	PJ	MEDFAST	Vespertino	11:00	17:00	6:00	
			14/05/19/terça-feira	Gustavo Henrique S. Bezerra	24.453	PJ	MEDFAST	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			20/05/19/segunda-feira	Gustavo Henrique S. Bezerra	24.453	PJ	MEDFAST	Vespertino	14:00	16:00	2:00	
			21/05/19/terça-feira	Gustavo Henrique S. Bezerra	24.453	PJ	MEDFAST	Integral	7:00	17:00	10:00	
			30/05/19/quinta-feira	Gustavo Henrique S. Bezerra	24.453	PJ	MEDFAST	Vespertino	15:00	17:00	2:00	
			31/05/19/sexta-feira	Gustavo Henrique S. Bezerra	24.453	PJ	MEDFAST	Integral	7:00	17:00	10:00	

Observações:

Conforme descrito no ofício nº38/2019 ÚNICA: realizamos a troca de 03 horas médica da especialidade de endocrinologia por 03 horas:

- Da especialidade de Vascular e a troca de 01 hora da especialidade de gastroclínica para geriatria.

Informamos ainda que houve a comunicação com o DAT- Setor Regulação – e a autorização pela Médica Sandra Bertaiolli sobre a necessidade das trocas de horas médicas no período.

Otorrinolaringologista

No período do mês de maio/2019 devido o profissional ter realizado um procedimento cirúrgico no dia 23/05/2019, o mesmo apesar de ser alterada a sua agenda de 28/05/2019 para 30 e 31/05/2019. Não conseguiu realizar o total de 53 horas previstas

Abaixo tabela que descreve a quantidade de horas contratadas pelos prestadores:

TOTAL DE HORAS - AMBULATORIAL	ANAN	564
	MEDFAST	46
	CLT	48
		658

Em anexo folha de frequência dos Profissionais Médicos.

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018, de 13 de Agosto de 2018
Gerenciamento e execução das atividades e serviços de saúde

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - ATENDIMENTO MAIO/2019												
Especialidade	Horas Prevista Contrato	Meta com as Trocas Ofícios	Data do Atendimento	Profissional	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas
								Período	Entrada	Saída		
CIRURGIAO GERAL	35	35	08/05/19/quarta-feira	Daniel de Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	15:00	8:00	33
			15/05/19/quarta-feira	Daniel de Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	16:00	9:00	
			22/05/19/quarta-feira	Daniel de Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	16:00	9:00	
			29/05/19, quarta-feira	Daniel de Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Matutino	7:00	16:00	9:00	
MASTOLOGIA	35	35	06/05/19, segunda-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Matutino	7:00	15:00	8:00	35
			13/05/19, segunda-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Matutino	7:00	15:00	8:00	
			20/05/19, segunda-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Matutino	7:00	15:00	8:00	
			24/05/19, sexta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	ANAN	Vespertino	13:00	16:00	3:00	
			27/05/19/segunda-feira	Keterin Lambert Dourado Marzagão	174.409	PJ	ANAN	Matutino	7:00	15:00	8:00	
UROLOGIA	35	30	03/05/19, sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	30
			10/05/19, sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			24/05/19, sexta-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
DERMATO	70	84	02/05/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	90
			06/05/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	8:00	17:00	9:00	
			07/05/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			09/05/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			13/05/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	8:00	17:00	9:00	
			14/05/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			16/05/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			20/05/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			21/05/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	7:00	10:00	3:00	
			21/05/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			21/05/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Vespertino	14:00	17:00	3:00	
			23/05/19/quinta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	7:00	9:00	2:00	
			23/05/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			27/05/19/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Integral	7:00	17:00	10:00	
			28/05/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	7:00	10:00	3:00	
			28/05/19/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
			28/05/19/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Vespertino	14:00	17:00	3:00	
			30/05/19/quinta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	ANAN	Matutino	7:00	9:00	2:00	
			30/05/19/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	ANAN	Matutino	8:00	12:00	4:00	
ANESTESISTA	53	44	03/05/19/sexta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	45
			08/05/19/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Integral	7:00	15:00	8:00	
			15/05/19/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Integral	7:00	16:00	9:00	
			22/05/19/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Integral	7:00	15:00	8:00	
			24/05/19/sexta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Matutino	7:00	13:00	6:00	
			29/05/19/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	ANAN	Integral	7:00	15:00	8:00	

2.0. Tabela – Profissionais– Bloco Cirúrgico

Abaixo, escala dos profissionais médicos que atuaram na UNICA através de contratos com a empresa ANAN e CLT

Considerações:

Urologia

- Devido à ausência de demanda para os procedimentos no Bloco Cirúrgico para a especialidade de Urologia, realizamos a transferência de 05 horas para a especialidade de Dermatologia para a execução dos procedimentos cirúrgicos.

Anestesiologista

- Realizamos também a transferência de 09 horas da especialidade de Anestesiologista para a especialidade de Dermatologia para a execução dos procedimentos cirúrgicos. No dia 15/05/2019 houve a necessidade da permanência do profissional Anestesiologista durante o procedimento cirúrgico com o Médico Cirurgião Geral Daniel Oliveira Araújo, portanto a quantidade de horas realizadas para o Anestesiologista foi de 45 horas e não 44 horas conforme acordado.

Dermatologia

- O total no mês com as trocas realizadas seria de 84 horas, mas devido a um erro nas agendas realizamos 10 horas, sendo 06 horas há mais, ressalvo que no próximo mês Junho/2019, haverá à redução de 06 horas no Bloco Cirúrgico para a compensação financeira.

  Abaixo tabela que descreve a quantidade de horas contratadas pelos prestadores:

TOTAL DE HORAS – BLOCO CIRÚRGICO	ANAN	200
	CLT	35
		235

Em anexo, a este relatório, segue folha de frequência dos Profissionais Médicos.

4. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO

2.1 -Tabela – Volume de atividade esperada – Ambulatório

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos atendimentos médicos especialistas, realizados no período de avaliação e acompanhamento das atividades sendo:

ATIVIDADE ESPERADA MAIO/2019						
	Atividade Esperada Contrato 22 Dias			Meta Maio /2019 – 22 Dias		
ESPECIALIDADE	Carga Horaria	Consultas Semanal	Meta de Consulta 22 Dias	Carga Horaria	Consultas Semanal	Meta de Consulta 22 Dias
CIRURGIA VASCULAR	12	48	211	12	53	211
CIRURGIAO GERAL	12	48	211	12	53	211
MASTOLOGIA	8	32	141	8	35	141
CARDIOLOGIA	12	48	211	12	53	211
UROLOGIA	12	48	211	12	53	211
DERMATOLOGIA	12	48	211	12	53	211
ENDOCRINOLOGIA	12	48	211	12	53	211
GASTROCLINICO	12	48	211	12	53	211
GERIATRIA	12	48	211	12	53	211
NEUROLOGIA	36	144	633	36	158	633
OTORRINOLARINGOLOGIA	12	48	211	12	53	211
	152	608	2673	152	670	2673

2.2 - Tabela – Volume de atividade realizada – Ambulatório

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES – MAIO /2019 (22 dias)														
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	Meta após troca ofício - 100%	AGENDADOS	REALIZADO	% REALIZADO	FATURADO	% FATURADO	Problemas com internet -15 à 22/05/2019		Equívoco de faturamento no Sistema Mv	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	ALTA AMBULATORIAL	% ALTA AMBULATORIAL
								Quantidade de atendimentos realizados no período sem acesso a internet	Somatória de atendimentos faturados + atendimentos realizados sem acesso a internet					
CIRURGIA VASCULAR	211	223,0	234	214	96%	162	73%	56	218	4	20	9%	0	0%
CIRURGIAO GERAL	211	211,0	301	260	123%	233	110%	25	258	-2	41	19%	2	1%
MASTOLOGIA	141	141,0	140	126	89%	108	77%	30	138	12	14	10%	10	9%
CARDIOLOGIA	211	211,0	228	221	105%	189	90%	30	219	-2	7	3%	40	21%
UROLOGIA	211	211,0	233	214	101%	177	84%	33	210	-4	19	9%	4	2%
DERMATOLOGIA	211	211,0	224	189	90%	158	75%	32	190	1	35	17%	6	4%
ENDOCRINOLOGIA	211	199,0	210	199	100%	161	81%	39	200	1	11	6%	0	0%
GASTROCLINICO	211	207,0	206	187	90%	164	79%	21	185	-2	19	9%	2	1%
GERIATRIA	211	215,0	238	222	103%	171	80%	51	222	0	16	7%	0	0%
NEUROLOGIA	633	633,0	677	585	92%	443	70%	134	577	-8	92	15%	27	6%
OTORRINOLARINGOLOGIA	211	211,0	190	150	71%	113	54%	41	154	4	40	19%	51	45%
	2.673	2.673	2.881	2.567	96%	2.079	78%	492	2571	4	314	12%	142	7%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Conforme apresentado e demonstrado através do Sistema MV e controle da unidade, foram realizados o total de **2.567** consultas, atingindo **96%** da meta contratual. Informamos ainda que foram faturadas no Sistema MV o total de **2.079** atendimentos médicos e **492** atendimentos não foram lançados no Sistema MV devido ao rompimento de fibra óptica, ocasionando a impossibilidade de utilização do Sistema MV. O total de atendimentos faturados e realizados é de **2.567** consultas médicas. Houve a diferença de **22** atendimentos faturados a mais de forma equivocada no Sistema MV pelos profissionais médicos.

Ressaltamos que as comprovações dos agendamentos (ficha de atendimento ambulatorial) serão encartadas juntamente com a ciência do usuário e o Mapa Diário (extraído do Sistema MV), estes com a validação dos Profissionais Médicos e/ou Responsável Técnico Médico da Unidade, conforme solicitado pelo DAT- Departamento de Apoio Técnico - Diretora Andreia G.V. Godoi (correio eletrônico do dia 27/05/2019).

Abaixo a descrição de trocas de horas médicas das especialidades do Ambulatório:

Ofício nº 38 – realizada a troca de 03 horas da especialidade de endocrinologia por vascular.
Ofício nº 38 – realizada a troca de 01 hora da especialidade de gastroclínica para geriatria.

Ressaltamos ainda que todas as trocas de especialidades foram previamente informadas e consensuadas com o DAT- Setor Regulação, com o intuito de atender a demanda da Secretaria Municipal de Mogi das Cruzes.

Segue justificativa do não cumprimento das metas contratuais dos atendimentos das especialidades mastologista, dermatologista,gastroenterologista e otorrinolaringologista do mês de maio/2019.

- **Mastologista:** ofertado 140 consultas, porém houve o absenteísmo 14 (10%), ocasionando o total de 126 atendimentos, atingindo a meta contratual de 89,4 %.
- **Dermatologista:** ofertado 224 consultas, porém houve o absenteísmo 35 (16 %), ocasionando o total de 189 atendimentos, atingindo a meta contratual de 90%.
- **Gastroenterologista:** ofertado 206 consultas, porém houve o absenteísmo 19 (9%), ocasionando o total de 187 atendimentos, atingindo a meta contratual de 90%.
- **Otorrinolaringologista:**ofertado 190 consultas, porém houve o absenteísmo 40 (19%), ocasionando o total de 150 atendimentos, atingindo a meta contratual de 71%. Não realizou o total de horas previstas no mês (53horas), apenas 46 devido ao procedimento cirúrgico.

Conforme apresentado em reunião de CTA do mês de maio, dia 20/05/2019 - o profissional Médico Rodrigo Gil de Castro Jorge na Relação do SCNES (Relatório de Profissionais por Profissionais - competência 05/2019) está cadastrado com o CBO 225225 como Médico Cirurgião Geral. **"O primeiro CBO cadastrado foi de gastroclínico e o segundo**

médico cirurgião geral, por este motivo o sistema MV no consegue computar a atualização dos dois CBO" .

O mesmo realiza o atendimento na UNICA como Médico Cirurgião Geral e não como Gastroclínico. Porém o faturamento do mesmo está para a especialidade de Gastroenterologia. Conforme orientação DTI – SMS, Departamento de Tecnologia e Informação, (resposta email 29/05/2019) no site do CNES, o profissional aparece como vinculo ativo Gastro, porém, quando foi cadastrado no MV teve seu cadastro realizado como Gastro, desencadeando esse erro que está em discussão.

Com o objetivo em reduzir o absenteísmo estabelecemos comunicação prévia através de ligação telefônica com o usuário, 24 horas de antecedência do agendamento/ consulta.
Os profissionais foram reorientados sobre a necessidade e importância do faturamento adequado no Sistema MV.
Abaixo justificativas de equívocos no processo de finalização e/ou faturamento do Sistema MV. Enfatizamos que a orientação sobre a manipulação correta do sistema está ocorrendo constantemente com toda a equipe médica da unidade, porém informamos que a unidade permaneceu sem acesso a internet do período de 15/05/2019 – período tarde até 22/05/2019 – período da manhã.

2.3 - Tabela – Justificativa:

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Ambulatório						
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Problemas com internet -15 à 22/05/2019		Equívoco de faturamento no Sistema Mv	Justificativa
			Quantidade de atendimentos realizados no período sem acesso a internet	Somatória de atendimentos faturados + atendimentos realizados sem acesso a internet		
CIRURGIA VASCULAR	162	214	56	218	4	Faturou 04 pacientes a mais
CIRURGIAO GERAL	233	260	25	258	-2	Finalizou 02 pacientes sem faturar
MASTOLOGIA	108	126	30	138	12	Faturou 13 pacientes a mais e Finalizou 01 paciente sem faturar
CARDIOLOGIA	189	221	30	219	-2	Finalizou 02 pacientes sem faturar
UROLOGIA	177	214	33	210	-4	Finalizou 04 pacientes sem faturar e faturou um paciente a mais
DERMATOLOGIA	158	189	32	190	1	Faturou um paciente a mais
ENDOCRINOLOGIA	161	199	39	200	1	Faturou um paciente a mais
GASTROCLINICO	164	187	21	185	-2	Finalizou 02 pacientes sem faturar
GERIATRIA	171	222	51	222	0	-
NEUROLOGIA	443	585	134	577	-8	Finalizou 12 pacientes sem faturar e Faturou 04 pacientes a mais
OTORRINOLARINGOLOGIA	113	150	41	154	4	Faturou 04 pacientes a mais

Controle diário da unidade

Orientamos novamente os profissionais médicos sobre a necessidade de aumentar a oferta da Alta Ambulatorial, consequentemente, liberando uma quantidade maior de vagas pela unidade para a SMS. Em contato com o profissional Geriatra sobre a necessidade de ofertar a Alta Ambulatorial, o mesmo relatou que devido ao perfil clínico dos pacientes, o mesmo não consegue ofertar a Alta Ambulatorial.

BLOCO CIRÚRGICO - MAIO/2019						
ESPECIALIDADE	CARGA HORÁRIA SEMANAL	CARGA HORÁRIA SEMANAL	CIRURGIAS SEMANAIS PREVISTAS	META MENSAL 100%	META DE CIRURGIAS 22 DIAS	META MENSAL 22 Dias 100%
CIRURGIÃO GERAL	8	35,2	18	75	352	352
MASTOLOGIA	8	35,2	18	75		
UROLOGIA	8	35,2	18	75		
DERMATOLOGIA	16	70,4	35	154		
ANESTESISTA	12	48	X	0		

2.4 -Tabela – Volume de atividade esperada – Bloco Cirúrgico

Ofício Recebido de nº 75/2019 DAT-SMS de 19/02/2019, correção da meta contratual de Procedimentos Cirúrgicos, onde se lê 379 cirurgias, leia-se e de 352 cirurgias mensais.

Segue abaixo quadro demonstrando as cirurgias realizadas no período:

BLOCO CIRÚRGICO -MAIO/2019								
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	AGENDADOS	REALIZADO	FATURADO	Problemas com internet -15 à 22/05/2019		Equívoco de faturamento no Sistema Mv	% REALIZADO
					Quantidade de atendimentos realizados no período sem acesso a internet	Somatória de atendimentos faturados + atendimentos realizados sem acesso a internet		
CIRURGIAO GERAL	352	81	73	53	18	71	2	103%
MASTOLOGIA		51	40	34	10	44	-4	
UROLOGIA		5	3	5	0	5	-2	
DERMATOLOGIA		189	247	189	62	251	-4	
TOTAL		326	363	281	90	371		

Fonte de dados : MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Realizado o total de **363** procedimentos cirúrgicos onde atingimos a meta mensal de **103%.** Relatamos a diferença de 6 procedimentos faturados a mais devido ao equivoco no faturamento do Sistema MV.

Informamos que a comunicação prévia através de ligação telefônica com o usuário ocorre com 24 horas de antecedência do procedimento cirúrgico agendado, com o intuito de confirmar a presença do usuário, reforçar sobre o preparo necessário e diminuir o absenteísmo dos procedimentos.

Ressaltamos ainda sobre a dificuldade de ausência de demanda para os procedimentos no Bloco Cirúrgico principalmente nas especialidades Mastologia e Urologia.

Informamos ainda que no Bloco Cirúrgico há o Profissional Anestesiologista que acompanha os procedimentos cirúrgicos de maiores complexidades das especialidades de Cirurgia Geral e Urologia. Relatamos que a necessidade dos procedimentos anestesia regional (local) ou sedação são acordados em conjunto com os profissionais cirurgiões que atuam no momento da cirurgia. No período foram realizados 48 procedimentos, sendo: anestesia local 42 e 06 sedação, faturados no Sistema MV, porém do período em que não houve o acesso a internet foram realizados o total de 17 procedimentos anestésicos.

Abaixo as considerações em relação ao faturamento do Sistema MV na unidade. Informamos ainda que no período de 15/05/2019 à 22/05/2019 ocorreu o rompimento da fibra óptica impossibilitando o acesso a internet em toda a unidade.

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Bloco Cirúrgico						
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Problemas com internet -15 à 22/05/2019		Equívoco de faturamento no Sistema Mv	Justificativa
			Quantidade de atendimentos realizados no período sem acesso a internet	Somatória de atendimentos faturados + atendimentos realizados sem acesso a internet		
CIRURGIAO GERAL	53	73	18	71	2	Finalizou 02 pacientes sem faturar
MASTOLOGIA	34	40	10	44	-4	Faturou 04 pacientes a mais
UROLOGIA	5	3	0	5	-2	Faturou 01 paciente a mais
DERMATOLOGIA	189	247	54	243	4	Faturou 04 pacientes a mais
TOTAL	281	363	82	363		

Controle diário interno da unidade

Estamos reforçando sobre a importância de faturar os procedimentos cirúrgicos com o CID- Código Internacional de Doenças corretamente conforme orientação da Tabela Sigtap e apoio do DAT- Setor Regulação e Faturamento da Secretaria Municipal de Saúde.

5.2 Tabela – Volume de atividade esperada – Saúde Bucal

SAÚDE BUCAL/ODONTO CIRURGIA - MAIO/2019			
ESPECIALIDADE	CONSULTAS SEMANAIS PREVISTAS	META DE 22 DIAS	META 22 DIAS
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	40	176	176
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	40	176	176
	80	**352**	**352**

Segue abaixo quadro demonstrando os atendimentos realizados no período:

SAÚDE BUCAL/ODONTO CIRURGIA -MAIO/2019									
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	META MENSAL 91%	REALIZADO	FATURADO	Problemas com internet -15 à 22/05/2019		Equívoco de faturamento no Sistema Mv	% REALIZADO	% FATURADO
					Quantidade de atendimentos realizados no período sem acesso a internet	Somatória de atendimentos faturados + atendimentos realizados sem acesso a internet			
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	176	160,2	277	223	**56**	**279**	**-2**	157,4%	126,7%
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	176	160,2	106	82	**24**	**106**	**0**	60,2%	46,6%
	352	**320,3**	**383**	**305**	**80**	**385**	**-2**	**108,8%**	**86,6%**

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Realizado o total de **106** procedimentos odontológicos – cirurgias – no mês de maio/2019. Atingindo **60,2%** da meta contratual. No mês de maio/2019 foram cancelados o total de **28** procedimentos odontológicos, sendo 02 pacientes remarcados pois ocorreu a instalação do aparelho de ar condicionado (recebido em 22/03/2019) onde impossibilitou o atendimento aos usuários,onde foi comunicado via correio eletrônico o DRB- Departamento de Rede Básica – Supervisão da Odontologia.

Conforme descrito em ata de reunião de CTA do dia 15/04/2019, encaminhado o ofício nº 301/2019 para analise de revisão das metas contratuais dos procedimentos cirúrgicos ao DAT. Informamos que a comunicação prévia através de telefone está sendo realizada 24 horas do tempo que antecede o agendamento para o procedimento cirúrgico odontológico. Os profissionais Dentistas informaram que ocorre também o cancelamento do procedimento cirúrgico relacionado ao estado clinico do paciente, exemplo: hipertensão arterial severa, valor acima do normal de glicemia capilar, onde infelizmente ocorre a suspensão imediata do procedimento cirúrgico odontológico. Abaixo quadro demonstrativo do cancelamento dos procedimentos cirúrgicos odontológicos:

5.3 Tabela – Controle de Suspensão de Procedimento Odontológico

Suspensão de procedimentos cirúrgicos odontológicos - Maio /2019				
Ordem	**Data**	**Período**	**SIS**	**Motivo**
1	6/5/2019	tarde	135501	Paciente de avaliação, primeira consulta agendada em horário de cirurgia.
2		tarde	71470	Paciente que foi realizada a coronectomia por falta da zecrya longa
3	7/5/2019	manhã	255064	paciente não realizou a Radiografia Panorâmica solicitada.
4	8/5/2019	tarde	79567	Paciente solicitou remarcação de cirurgia por motivos de trabalho.
5		tarde	143716	Paciente de avaliação, primeira consulta agendada em horário de cirurgia.
6	9/5/2019	manhã	262150	paciente descobriu que está gestante, não podendo ser realizada a exodontia agendada.
7		tarde	363138	P.A. 180X10, remarcado a cirurgia, paciente orientado a suspender o AAS 5 dias antes da cirurgia.
8	10/5/2019	manhã	141660	Paciente de avaliação, primeira consulta agendada em horário de cirurgia.
9		tarde	200457	Paciente de avaliação, primeira consulta agendada em horário de cirurgia.
10	13/5/2019	tarde	119453	paciente esqueceu RX panoramico.
11		tarde	244826	Paciente de avaliação, primeira consulta agendada em horário de cirurgia.
12	14/5/2019	manhã	435513	paciente confundiu o horário, chegou muito atrasada, remarcada
13		tarde	509399	P.A. 170x80 alterada.
14		tarde	525502	paciente optou em realizar a ulectomia do elemento 48.
15		tarde	702997	Cirurgia remarcada pedido do paciente
16	15/5/2019	tarde	651659	remarcado para uma nova avaliação devido ao elemento 38 estar muito próximo ao canal mandibular e a proximidade das raízes com 37, paciente prefere não realizar cirurgia.
17	17/5/2019	manhã	83305	paciente não quis realizar a exodontia do 23, por motivo de não ter condições financeiras para fazer uma nova prótese.
18	20/5/2019	tarde	75757	paciente não está se sentindo bem com dor de garganta, solicitou nova data para a cirurgia.
19	23/5/2019	manhã	705574	paciente pediu para não realizar a exodontia, porque conseguiu um novo emprego e não pode faltar.
20	24/5/2019	manhã	541314	Paciente esqueceu a radiografia panoramica.
21		tarde	441980	PA alterada 190x100 remarcado
22		tarde	363138	Pa alterada 200x120 remarcado
23	27/5/2019	tarde	65450	paciente remarcado por motivo de atraso e instalação do ar-condicionado.
24		tarde	275232	paciente remarcado por motivo de instalação do ar-condicionado.
25	28/05/2019	manhã	23421	Paciente lactante não quis fazer a exodontia naquele dia preferiu remarcar para outro dia.
26	30/05/19	tarde	183774	Paciente solicitou remarcação de cirurgia por motivos pessoais
27		manhã	152456	Paciente doente com amidalite solicitou a remarcação da cirurgia
28	31/05/19	manhã	218293	Paciente chegou na unidade com 2 horas de atraso estava sendo atendida na santa casa

Abaixo tabela de considerações e Justificativas sobre o faturamento no sistema Mv e a comunicação prévia para a SMS.Informamos ainda que no período de 15/05/2019 à 22/05/2019 ocorreu o rompimento da fibra óptica impossibilitando o acesso a internet em toda a unidade.

5.4 Tabela – Volume de atividade esperada – Equipe Multiprofissional

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - MAIO/2019				
ESPECIALIDADE	QTD PROFISSIONAIS	CAPACIDADE OPERACIONAL SEMANAL	Meta Contratual 22 Dias	Meta Maio 22 Dias
FISIOTERAPEUTA	2	120 ATENDIMENTOS	528	528
NUTRICIONISTA	1	80 ATENDIMENTOS	352	352
EDUCADOR FÍSICO	2	30 AULAS	264	264

Segue abaixo quadro demonstrando das atividades realizadas no período

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - MAIO/2019								
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	REALIZADO	FATURADO	Problemas com internet -15 à 22/05/2019		Equívoco de faturamento no Sistema Mv	% REALIZADO	% FATURADO
				Quantidade de atendimentos realizados no período sem acesso a internet	Somatória de atendimentos faturados + atendimentos realizados sem acesso a internet			
FISIOTERAPEUTA	528	596	463	129	592	4	112,9%	87,7%
NUTRICIONISTA	352	360	288	76	364	-4	102,3%	81,8%
EDUCADOR FÍSICO	264	245	205	40	245	0	92,8%	77,7%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Justificativas

Educador Físico

- Informamos que no dia 10/05/2019 por volta das 12:00 horas a bomba do aquecedor da piscina da ATI -Academia da Terceira Idade parou de funcionar. Solicitamos o conserto da bomba onde foi restabelecida as atividades aquáticas - hidroginástica - em 27/005/2019 às 07:00 horas, comunicado ao DAT- Departamento de Apoio Técnico .
- No período em que as aulas de hidroginásticas foram suspensas, os Educadores Físicos estavam disponíveis para a oferta de outras atividades para os alunos da ATI, porém os Alunos entraram em contato por telefone na unidade e "questionam" sobre o funcionamento da piscina, onde informamos que no momento estava inoperante, onde a presença dos alunos para outras atividades infelizmente foi ausente. Portanto os alunos não compareceram na ATI para desenvolver outras atividades, pois preferem as aulas de hidroginástica.
- No período de 10/05/2019 até 24/05/2019 onde as atividades aquáticas – aulas hidroginástica- ficaram suspensas, não realizamos o total de 83 aulas, portanto o faturamento mensal dos Educadores Físicos foi de 92,8%.

Fisioterapia

- Realizado o total de 596 atendimentos sendo 112,9% da meta contratual. Informamos que os atendimentos foram realizados durante o período de trabalho das profissionais que atuam na unidade no período da manhã e período da tarde. Os atendimentos podem ser comprovados pelas lançamentos e faturamentos no sistema MV, exceto no período em que a unidade permaneceu sem acesso a internet de 15 à 22/04/2019.

- Encartamos também a lista de presença das atividades realizadas no período de 15 à 22/05/2019 onde a unidade permaneceu sem acesso a internet dos profissionais da ATI- Academia da Terceira Idade.

5.5 Tabela – Volume de exames esperados – Ambulatório

Exames/Procedimentos - SADT	Total de Exames/Mês
Mamografia	350
Eletroencefalograma - EEC	40
Teste Ergométrico	150
Holter	80
MAPA	36
Eletrocardiograma - ECG	150
Ecocardiograma	150
Ultrassonografia com Doppler - USD	150
Ultrassonografia - USG	300
Punção Aspirativa por Agulha Fina de Mama	20
Punção Aspirativa por Agulha Grossa de Mama	10
Biopsia/Exerese de Nódulo de Mama	10
Nasofibrolaringoscopia	50
Total	**1496**

Segue abaixo quadro demonstrando da Produção SADT realizados no período:

Exames/Procedimentos - SADT - MAIO/2019 (22 dias)									
Exames/Procedimentos - SADT	Quantidade Prevista contrato	Meta redefinidas de acordo com Ofícios	Realizado	Faturado	Problemas com internet -15 à 22/05/2019		Equívoco de faturamento no Sistema Mv	% Realizado	% Faturado
					Quantidade de atendimentos realizados no período sem acesso a internet	Somatória de atendimentos faturados + atendimentos realizados sem acesso a internet			
Mamografia	350	**350**	364	274	**91**	**365**	**1**	104%	78%
Eletroencefalograma – EEG	40	**61**	68	61	**6**	**67**	**-1**	111%	100%
Teste Ergométrico	150	**150**	166	120	**44**	**164**	**-2**	111%	80%
Holter	80	**80**	88	69	**19**	**88**	**0**	110%	86%
Mapa	36	**36**	38	26	**12**	**38**	**0**	106%	72%
Eletrocardiograma – ECG	150	**150**	181	132	**46**	**178**	**-3**	121%	88%
Ecocardiograma	150	**150**	166	140	**26**	**166**	**0**	111%	93%
Ultrassonografia com Doppler	150	**150**	168	128	**40**	**168**	**0**	112%	85%
Ultrassonografia geral	300	**300**	262	180	**82**	**262**	**0**	87%	60%
PAFF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	20	**7**	8	7	**0**	**7**	**-1**	114%	100%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	**10**	10	5	**5**	**10**	**0**	100%	50%
Biopsia/Exerese de nódulo de mama	10	**0**	0	0	**0**	**0**	**0**	0%	0%
Nasofibrolaringoscopia	50	**50**	53	31	**22**	**53**	**0**	106%	62%
TOTAL	**1496**	**1494**	**1572**	**1173**	**393**	**1566**	**-6**	**105%**	**79%**

Fonte de dados : MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigas

Realizamos o total de 1.572 exames 105%, sendo a diferença de 6 exames que foram faturados de forma equivocada**.**

Observação: A diferença entre os valores totais de exames previstos e ajustados através de ofícios são de 02 procedimentos, ocorridos devido ao valor financeiro dos exames que foram trocados. Foram encaminhados ofícios para alterações das metas contratuais dos exames: biópsia de exérese de nódulo de mama, punção aspirativa por agulha fina e EEG - eletroencefalograma.

- Ofício 039/2019: Conforme descrito no ofício 039/2019 enviado pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial para o DAT, realizamos a troca de 13 exames de punção aspirativa por agulha fina de mama por 11 exames de EEG – eletroencefalograma. Ressaltamos que a comunicação prévia para o DAT- Setor Regulação foi feita com o intuito de atender a demanda do município, onde no momento não havia demanda interna e externa para a execução dos exames de PAAF, por este motivo realizamos a troca.
- Ofício 040/2019: realizamos a troca de 10 exames biopsia / exerese de nódulo de mama por 10 exames de EEG- eletroencefalograma. Informamos ainda que a comunicação prévia para o Setor de Regulação foi feito, com o intuito de atender a demanda do município.
- Nasofibrolaringoscopia: foram realizados o total de 53 exames pelo profissional Otorrinolaringologista no período de Maio/2019. Informamos que foi enviado o ofício nº020/2019 ao DAT-SMS para a solicitação do cadastramento do serviço. Em 02/04/2018 solicitamos o cadastro do equipamento através do oficio nº028/2019, conforme solicitado pelo DTIES da SMS.
- Ultrassonografia Geral: foram ofertadas o total de 327 vagas do mês de maio/2019, realizados o total de 264 e com um absenteísmo de 19,77%. A comunicação prévia sobre o prepare do exame e agendamento está sendo realizada pela equipe da unidade com 48 horas com o intuito de diminuir o absenteísmo.

- Eletrocardiograma: em reunião de CTA do dia 20/05/2019 informamos sobre a grande fila de espera para o atendimento e agendamento dos exames de eletrocardiograma com laudo, atualmente o agendamento mensal dos exames de ECG com laudo, a unidade realiza a abertura da agenda 01 x mês.Ficando acordado em reunião de CTA que os exames com a necessidade serão encaminhados para o Setor de Regulação no próximo mês.

Abaixo tabela de Considerações e Justificativas sobre o faturamento no sistema Mv e a comunicação prévia para a SMS.

CONSIDERAÇÕES E JUSTIFICATIVAS DE FATURAMENTO - Exames						
ESPECIALIDADES	Quantidade Faturada conforme Relatório MV - Faturamento x Produtividade	Quantidade Real Atendida	Problemas com internet -15 à 22/05/2019		Equívoco de faturamento no Sistema Mv	Justificativa
			Quantidade de atendimentos realizados no período sem acesso a internet	Somatória de atendimentos faturados + atendimentos realizados sem acesso a internet		
Mamografia	274	364	91	365	1	Faturou um paciente a mais
Eletroencefalograma - EEC	61	68	6	67	-1	Finalizou um paciente sem faturar
Teste Ergométrico	120	166	44	164	-2	Finalizou 03 pacientes sem faturar e faturou 01 paciente a mais
Holter	69	88	19	88	0	-
MAPA	26	38	12	38	0	-
Eletrocardiograma - ECG	132	181	46	178	-3	Finalizou 03 pacientes sem faturar
Ecocardiograma	140	166	26	166	0	-
Ultrassonografia com Doppler - USD	128	168	40	168	0	-
Ultrassonografia - USG	180	262	82	262	0	-
Punção Aspirativa por Agulha Fina de Mama	7	8	0	7	-1	Finalizou paciente sem faturar
Punção Aspirativa por Agulha Grossa de Mama	5	10	5	10	0	-
Biopsia/Exerese de Nódulo de Mama	0	0	0	0	0	-
Nasofibrolaringoscopia	31	53	22	53	0	

Controle diário

Informamos que em 07/05/2019 foi configurada a agenda para o exame de Nasofibrolaringoscopia no Sistema MV, conforme orientação do DAT- Departamento de Apoio Técnico – Diretora Andreia G.V. Godoi, porém na data solicitada o profissional médico Otorrinolaringologista já havia realizado o total de 17 exames durante o atendimento ambulatorial, como procedimento no Sistema MV. Relatamos que a agenda foi configurada a partir desta data para o SADT- Nasofibrolaringoscopia.

5. ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV

A partir do dia 08/04/2019 estamos problemas de conexão da internet (queda de sinal, lentidão e paralisação do sistema MV) do horário 07h00min horas até 08h40min horas. A equipe do DRTI da SMS esteve presente na unidade para a verificação do motivo destas paralisações do acesso à internet, porém até o momentos problemas não foram solucionados.Conforme descrito anteriormente, houve o rompimento da fibra óptica em 15/05/2019 período da tarde à 22/05/2019 período da manhã,impossibilitando o acesso a internet em toda a unidade, ou seja, não foram faturados no Sistema MV os atendimentos realizados neste período. Realizamos a comunicação para o DAT- Departamento de Apoio Técnico para a formalização do rompimento da fibra óptica, onde foi solicitado o encarte neste relatório assistencial da prestação de contas o comprovante de agendamento e o mapa diário dos atendimentos que não foram lançados e faturados no Sistema MV, juntamente com a ciência do profissional / Responsável Técnico Médico da unidade.

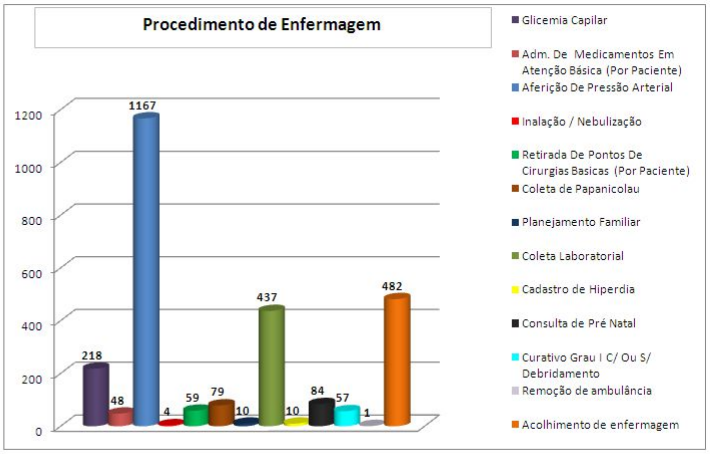
Recebido do DAT- Setor Faturamento o **Relatório de inconsistência de Dados –BPA** do período de Maio/2019, onde foram corrigidos os cadastros dos usuários, conforme orientação do Setor de Faturamento. Relatamos que a equipe médica está recebendo a orientação sobre o faturamento correto em relação ao código do procedimento e CID adequado, conforme Tabela Sigtap – Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS e orientações também do Setor de Faturamento. Encartado também a relação dos dados corrigidos.

6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

Com Intuito de evidenciar as atividades assistenciais e administradas realizadas na UNICA apresentamos os seguintes dados:

Tabela 6.1 – Procedimentos de Enfermagem

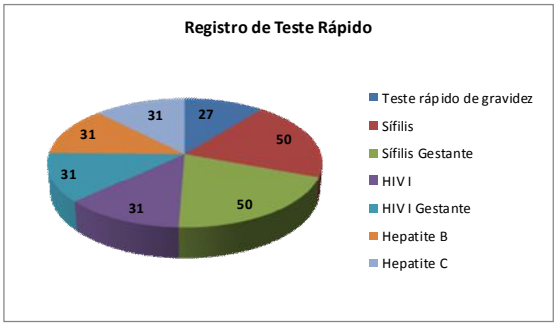
UNICA - Procedimento Enfermagem	Qtde
Glicemia Capilar	218
Adm. De Medicamentos Em Atenção Básica (Por	48
Aferição De Pressão Arterial	1167
Inalação / Nebulização	4
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	59
Coleta de Papanicolau	79
Planejamento Familiar	10
Coleta Laboratorial	437
Cadastro de Hiperdia	10
Consulta de Pré Natal	84
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	57
Remoção de ambulância	1
Acolhimento de enfermagem	482
Total	2656



Fonte Mvsigas - Faturamento x Produtividade - Sigas -Pep

Tabela 6.2 – Registro de Teste Rápido

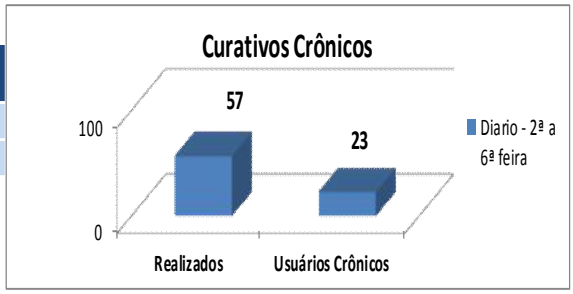
UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	27
Sífilis	50
Sífilis Gestante	50
HIV I	31
HIV I Gestante	31
Hepatite B	31
Hepatite C	31
Total	251



Fonte Mvsigas - Faturamento x Produtividade - Sigas -Pep

Tabela 6.3 – Curativos – Crônicos

UNICA - Curativo Crônicos	Realizados	Usuários Crônicos
Diario - 2ª a 6ª feira	57	23
Total	57	23



Fonte: Mv Sigas Faturmento x Produtividade / * SAE - Sistematização da Assistência de Emfermagem - Registro Interno de Curativo Crônico

Tabela 6.4- Regulação / Oncologia

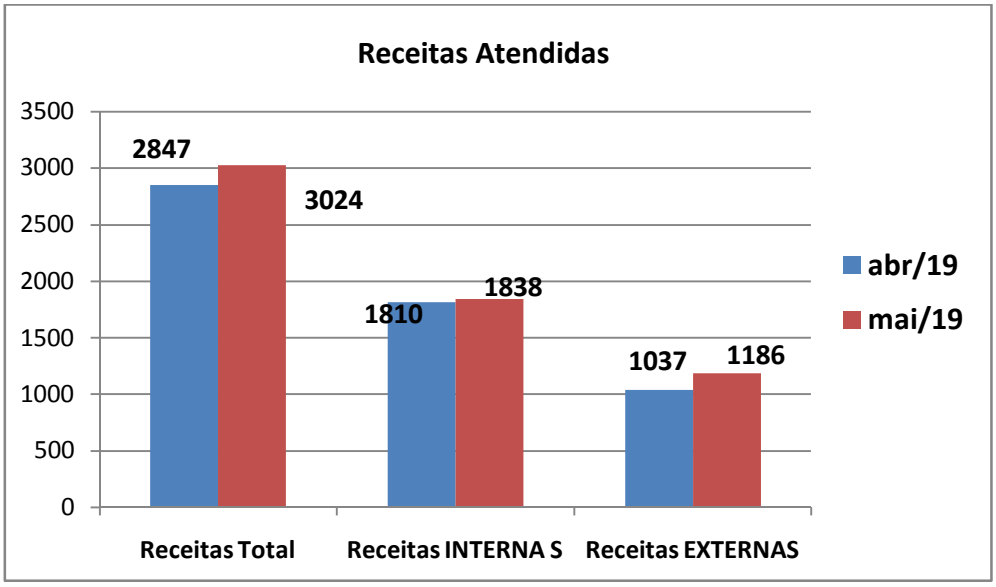
Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	5
Total	5

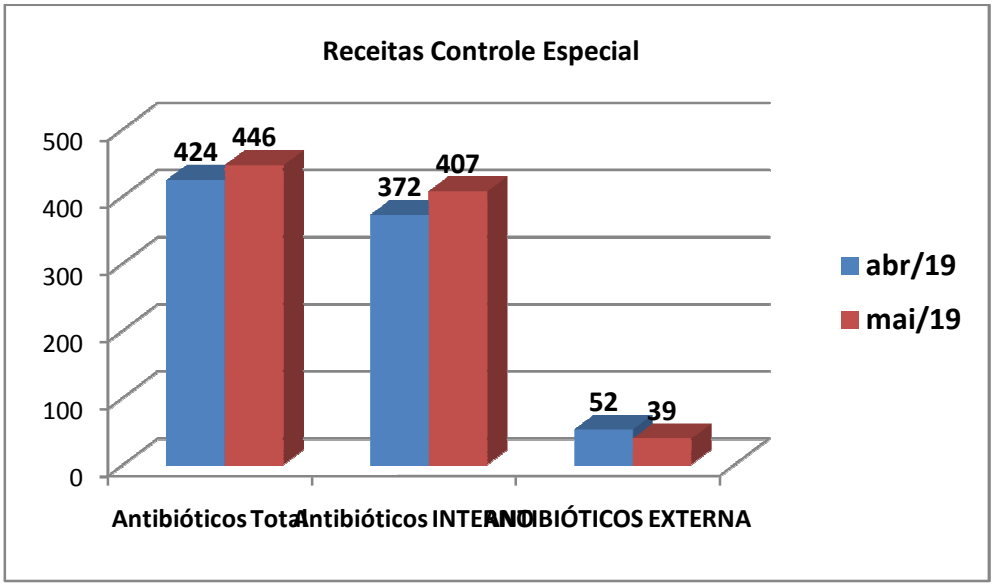
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

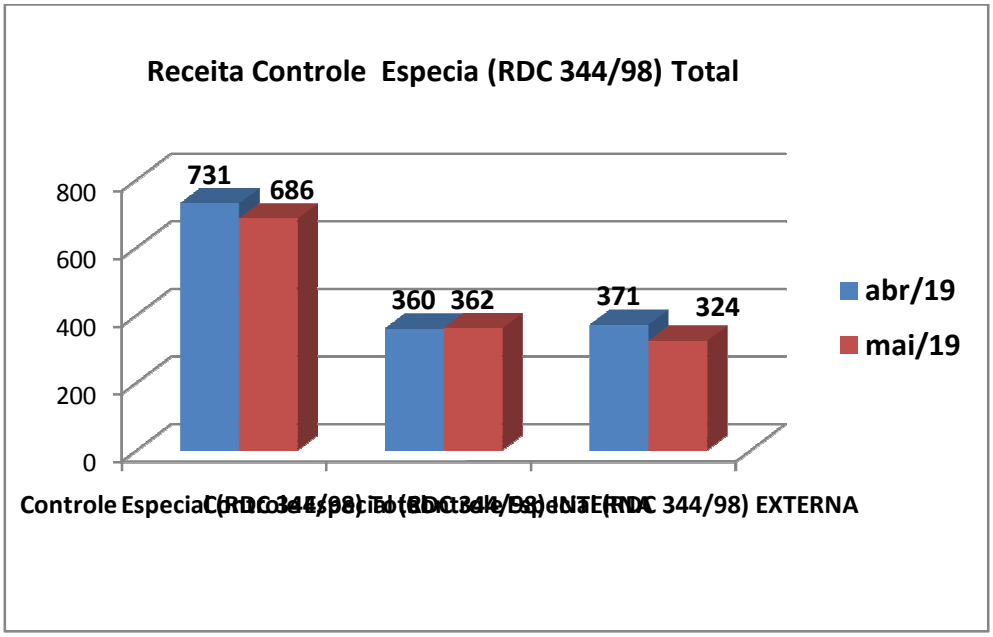
O Setor de Dispensação de Medicamentos da UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial realiza entregas, mediante apresentação de receita médica, de segunda a , aos usuários atendidos na Unidade e ou a dispensação para usuários, oriundos de outras Unidades de Saúde da rede municipal:

Tabela 7.1 – Procedimentos de Enfermagem

Receitas Atendidas	abr/19	mai/19
Receitas Total	2847	3024
Receitas INTERNA S	1810	1838
Receitas EXTERNAS	1037	1186
Antibióticos Total	424	446
Antibióticos INTERNO	372	407
ANTIBIÓTICOS EXTERNA	52	39
Controle Especial (RDC 344/98) Total	731	686
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	360	362
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	371	324


Receitas Atendidas
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
2847
3024
1810
1838
1037
1186
Receitas Total
Receitas INTERNA S
Receitas EXTERNAS
abr/19
mai/19


Receitas Controle Especial
500
400
300
200
100
0
424
446
372
407
52
39
Antibióticos Total
Antibióticos INTERNA
ANTIBIÓTICOS EXTERNA
abr/19
mai/19



ANÁLISE DO CONSUMO MENSAL

Receitas da Unidade: Considerando que o mês de Maio teve 22 dias úteis atendemos em média 190 receitas/dia. Comparado com o mês de Abril não houve um aumento nos atendimentos, visto que o valor total de receitas do mês de Abril foram 4002 receitas/mês e o mês de Maio foram 4156 receitas/mês este aumento observado se dá ao o aumento de 1 dia útil das atividades desenvolvidas. Portanto, no mês de maio atendemos em média 189 receitas/dia.

Receitas externa:Foi observado um aumento no número de receitas atendidas comparado com o mês de Maio, porém este reflexo refere-se ao aumento nos dias úteis trabalhados.

Receita de Antibiótico: O aumento no consumo dos antimicrobianos se mantêm em decorrência dos atendimentos realizados no bloco cirúrgico que após cada procedimento cirúrgico é prescrito um tratamento profilático e em decorrência do aumento de 1 dia útil à mais comparado com o mês de Abril que foram 21 dias de atividades.

Receita de Controle Especial: Ao realizarmos a comparação dos atendimentos no mês de Abril/2019 e Maio/2019, observa-se que no mês de abril atendemos 45 receitas á mais ao compararmos com o mês em análise. Esta diferença pode estar relacionada com a possível alta de alguns pacientes ou a escolha de alguns usuários de retirar a medicação em outra unidade que seja mais próxima de sua residência ou uma unidade de sua escolha, fatores estes que impactam no resultado final da apuração. Esta é a conclusão da análise realizada, visto que tivemos um dia á mais trabalhado comprado com o mês anterior e como não houve mudança nos atendimentos médicos esta possível diferença pode estar relacionada com os pontos citados acima.

DIFICULDADES NO ATENDIMENTO DE MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES

Durante o mês de Maio/2019 tivemos dificuldades no abastecimento de alguns itens que são fornecidos pela Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes. Estamos até o momento com dificuldade no abastecimento: KIT DE TESTE RÁPIDO HIV 1; KIT DE TESTE RÁPIDO SÍFILIS; LUVA CIRURGICA DESCARTAVEL ESTERIL Nº6,5 e o PRESERVATIVO FEMININO. Este levantamento refere-se aos abastecimentos recebidos nos dias 02/05/2019 e 16/05/2019. Os outros materiais que se encontravam com dificuldade no recebimento até o momento estão normalizados, as quantidades solicitadas foram atendidas nas duas solicitações em questão. Os itens que estão com o abastecimento prejudicado como é o caso da luva estéril nº 6,5 estão sendo substituído pela luva estéril nº 7,0, já os kits de teste rápido utilizado pelas enfermeiras estão impactando na assistência, visto que as mesmas não conseguem realizar os testes, pois não possuem os materiais para tal finalidade.

8. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade referente aos registros realizados no Ambulatório de Especialidades, Academia da Terceira Idade e Bloco Cirúrgico no período de 01 a 31.05.2019.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	351	≥80%	89%
N° de usuários satisfeitos na unidade	312		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
N° de consultas médicas realizadas	2079	10%	7%
N° de altas ambulatoriais	142		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
N° de consultas médicas agendadas	2881	<25%	11%
N° de faltosos em consultas	314		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	472	<25%	0%
Total de Cirurgias Canceladas	0		

Relatamos que a orientação para todos os colaboradores médicos sobre a necessidade de oferta de Alta Médica está sendo realizada, porém conforme descrito no período de 15/05/2019 à 22/05/2019 a unidade permaneceu sem acesso a internet, onde infelizmente não foi possível a quantificação das Altas Médicas ofertadas pelos profissionais médicos.

9. PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas pelo responsável da UNICA-Unidade Clínica Ambulatorial, quando necessário estes apuram os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade.

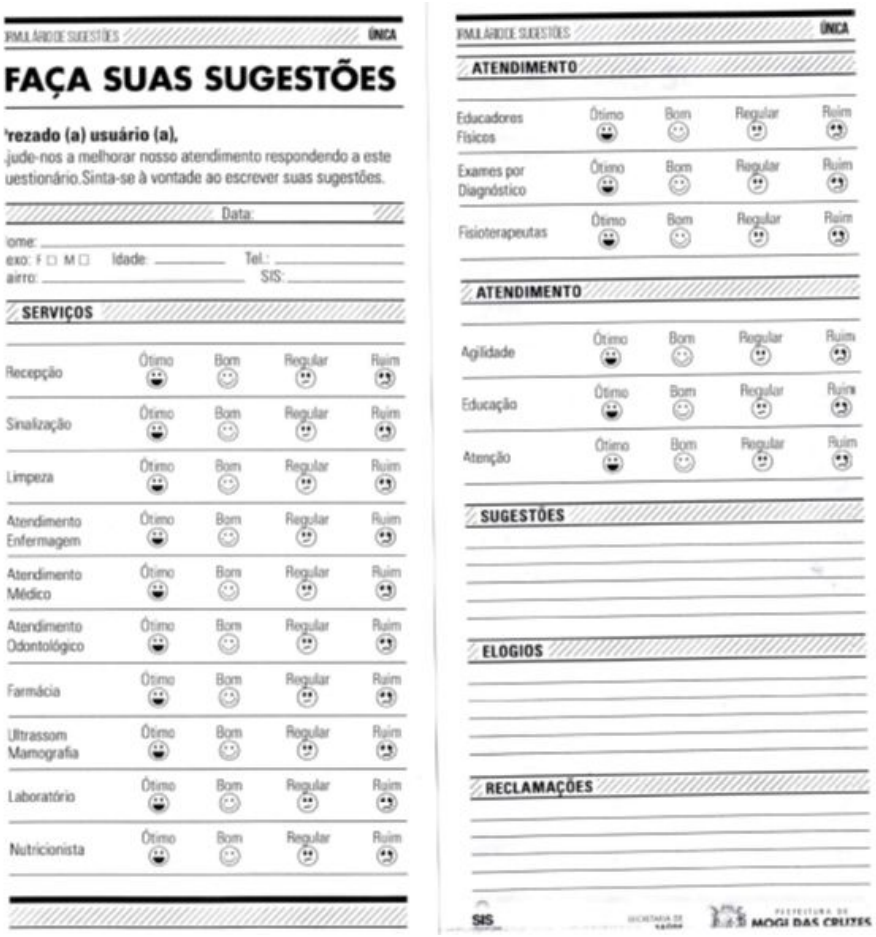
Demonstrado abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através do preenchimento do formulário de pesquisa de opinião – SAU:

9.1 Tabela – Consolidado Pesquisa de Opinião

UNICA	
Formulário somente assinalado com mais de 50% de ótimo ou bom	257
Formulário somente assinalado com mais de 50% de regular ou ruim	0
Total de Elogios	55
Total de Reclamação	27
Total de Sugestão	12
Total Geral	351

Informamos ainda que temos 09 caixas (pesquisa de opinião) distribuídas em todo o Ambulatório, Bloco Cirúrgico e ATI- Academia da Terceira Idade.

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO



FORMULÁRIO DE SUGESTÕES — ÚNICA

FAÇA SUAS SUGESTÕES

'rezado (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

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES — ÚNICA

ATENDIMENTO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Educadores Físicos				
Exames por Diagnóstico				
Fisioterapeutas				

ATENDIMENTO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Agilidade				
Educação				
Atenção				

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

SIS — PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

9.2 Tabela – Pesquisa de Opinião

Pesquisa de Satisfação de Usuários						
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão						
UNICA						
Seq.	**Data do Atendimento**	**Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio**	**Contato**	**Relato do Usuário**	**Gestor Responsável**	**Ação**
1	2/5/2019	Elogio	972524234	Está tudo muito bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 12:11 hrs telefone cx postal. Elogio repassado para equipe
2	2/5/2019	Sugestão	972524234	Poderia ter oftalmo	Gerente Administrativo	Mesmo telefone só chama, sugestão repassado ao setor responsável
3	Não informado	Elogio	47221398	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 12:22 hrs contato com a paciente e agradeci em nome da unidade, elogio repassado para todos
4	8/5/2019	Elogio	961133225	Só posso dizer muito bom!	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 13:17 paciente agradecida elogio repassado para equipe
5	8/5/2019	Sugestão	961133225	Sugiro uma enfermeira na academia para aferir a pressão da turma	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 13:17 paciente agradecida sugestão já atendida
6	Não informado	Elogio	23127622	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 13:11 hrs contato caixa postal. Elogio repassado ao setor responsável
7	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável

8	2/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
9	2/5/2019	Sugestão	Não informado	Verificar pressão na academia	Gerente Administrativo	telefone não informado, sugestão já atendida
10	Não informado	Elogio	47297264	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 13:31 hrs, paciente agradecida elogio repassado para equipe
11	9/5/2019	Elogio	964088136	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 13:16 paciente agradecida elogio repassado para equipe
12	Não informado	Elogio	Não informado	Todos os funcionários super atenciosos e educados	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
13	2/5/2019	Elogio	973927332	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 14:10 hrs telefone somente caixa postal. Elogio repassado a equipe
14	9/5/2019	Elogio	971371600	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Contato telefônico atende Cleudia, mãe irá informar o recado, elogio passado para toda equipe
15	6/5/2019	Elogio	942126898	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 14:25 hrs caixa postal, elogio repassado a equipe
16	8/5/2019	Elogio	47964330	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 14:15 hrs telefone somente caixa postal. Elogio repassado a equipe
17	Não informado	Elogio	943217424	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato telefônico atende paciente agradece contato, elogio passado para toda equipe
18	8/5/2019	Elogio	957794652	Que Deus abençõe todos vocês. Obrigada.	Gerente Administrativo	Ás 14:10 hrs telefone somente caixa postal em 22/05/19, elogio repassado a equipe

19	2/5/2019	Elogio	945119460	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não completa chamada
20	8/5/2019	Elogio	35652838	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 14:17 hrs telefone somente caixa postal, elogio repassado a equipe
21	Não informado	Elogio	986122027	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato telefônico 22/05/19 ás 14:37 hrs, falei com a paciente e agradeci em nome da unidade
22	Não informado	Elogio	940330328	Maravilhoso, atendimento muito bom!	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 14:20 hrs telefone contato somente de caixa postal. Elogio repassado a equipe
23	Não informado	Elogio	940330328	Moro em Jundiapeba, poderiam fazer mais desta unidade em outros lugares, todos precisam	Gerente Administrativo	contato telefônico 22/05/19 ás 14:40 hrs, caixa postal
24	8/5/2019	Elogio	967130558	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato telefônico 22/05/19 ás 14:40 hrs, caixa postal
25	8/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
26	Não infomado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
27	Não infomado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
28	8/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
29	8/5/2019	Elogio	971373963	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 14:21 hrs caixa postal, elogio repassado
30	2/5/2019	Elogio	971610880	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone caixa postal, elogio repassado ao setor responsável
31	8/5/2019	Elogio	47432659	Bom atendimento em tudo	Gerente Administrativo	Contato telefônico 22/05/19 ás 14:10 hrs desconhece paciente

32	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
33	6/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
34	6/5/2019	Elogio	964173510	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato telefônico 22/05/19 ás 14:46 hrs atendem e desligam, realizado 2 tentativas
35	6/5/2019	Elogio	940188501	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	22/05/19 ás 14:49 hrs caixa postal, elogio repassado ao setor
36	6/5/2019	Elogio	995316277	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato telefônico 22/05/19 ás 14:53 hrs, atende paciente agradece o contato, elogio repassado para toda equipe
37	6/5/2019	Elogio	975777481	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato telefônico 22/05/19 ás 14:53 hrs, caixa postal, elogio repassado para toda equipe
38	6/5/2019	Elogio	988082278	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato telefônico 23/05/19 ás 10:46 hrs, telefone não realiza chamada, elogio passado a equipe
39	Não informado	Elogio	47382984	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato telefônico 23/05/19 ás 13:57 hrs, atende Benedita esposa, dará o recado de agradecimento, elogio passado a equipe
40	Não informado	Elogio	Não informado	Atendimento ótimo	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
41	Não informado	Elogio	998428676	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Número não existe, elogio repassado
42	8/5/2019	Elogio	972724654	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 23/05/19 ás 14:15 hrs caixa postal, elogio

						repassado a equipe
43	8/5/2019	Sugestão	972724654	Bebedouro água	Gerente Administrativo	tentativa de contato 23/05/19 ás 14:15 hrs caixa postal, já existe bebedouro no bloco cirúrgico, unidade e academia
44	8/5/2019	Elogio	958278753	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	23/05/19 ás 14:19 hrs falo com paciente e agradeço em nome da unidade
45	7/5/2019	Elogio	963471143	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 23/05/19 ás 14:19 hrs caixa postal, elogio repassado a equipe
46	Não informado	Elogio	Não informado	Brenda Legal!	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
47	Não informado	Elogio	Não informado	Funcionária Brenda é maravilhosa e atenciosa	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
48	Não informado	Elogio	Não informado	Enfermagem é ótima	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
49	Não informado	Elogio	964988069	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	23/05/19 ás 14:41 hrs telefone somente caixa postal, elogio repassado para equipe
50	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
51	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
52	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
53	Não informado	Elogio	966868545	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	23/05/19 ás 14:41 hrs telefone somente caixa postal, elogio repassado para equipe

54	Não informado	Elogio	47942142	Todos Bom!	Gerente Administrativo	22/05/19 realizado contato telefônico, paciente agradece o contato, elogio passado para setor
55	Não informado	Reclamação	47942142	Arrumar os chuveiros dos banheiros fica desligado	Gerente Administrativo	mesmo telefone conversei com a paciente, reclamação repassada ao responsável
56	Não informado	Elogio	Não informado	Ótima qualidade no atendimento. Ficou muito bom o atendimento com senha.	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
57	8/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
58	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
59	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
60	7/5/2019	Elogio	Não informado	Está tudo ótimo	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
61	3/5/2019	Elogio	999579524	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizo contato telefônico 23/05/19 ás 14:52 hrs caixa postal, elogio repassado para equipe
62	6/5/2019	Elogio	953681853	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizo contato telefônico 23/05/19 ás 14:54 hrs caixa postal, elogio repassado para equipe
63	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
64	5/5/2019	Elogio	23784416	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	23/05/19 ás 14:55 telefone somente caixa postal, elogio repassado para equipe

65	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
66	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
67	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
68	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
69	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
70	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
71	2/5/2019	Elogio	957705711	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	23/05/19 ás 14:56 hrs agradeci em nome da unidade
72	6/5/2019	Elogio	Não infomado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
73	Não informado	Elogio	Não infomado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
74	9/5/2019	Elogio	45665226	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	atende lucia esposa, agradeceu o contato, elogio repassado para unidade
75	6/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
76	8/5/2019	Elogio	972562425	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa 23/05/19 ás 15:22 caixa postal, elogio repassado para toda equipe
77	6/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável

78	Não informado	Elogio	46777272	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 25/03/19 ás 15:31 somente caixa postal, elogio repassado
79	5/5/2019	Elogio	47949796	Atendimento ótimo	Gerente Administrativo	caixa postal em 23/05/19 elogio repassado para toda equipe
80	5/5/2019	Sugestão	47949796	Na hidro mais bancos no vestiário	Gerente Administrativo	usuário não informado tentativa 23/05/19 ás 15:20 caixa postal, sugestão passada para setor responsável
81	Não informado	Elogio	29888000	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa 23/05/19 ás 15:21 caixa postal, elogio repassado para toda equipe
82	6/5/2019	Elogio	46990564	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 25/03/19 ás 15:27 somente caixa postal, elogio repassado
83	2/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
84	5/5/2019	Elogio	47949796	Atendimento bom. Enfermeira Jéssica ótima, está de parabéns	Gerente Administrativo	contato 25/03/19 ás 15:27 Rosana irmã dará o recado, elogio repassado
85	6/5/2019	Elogio	995854528	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 25/03/19 ás 15:28 somente caixa postal, elogio repassado
86	Não informado	Elogio	952468159	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 25/03/19 ás 15:27 somente caixa postal, elogio repassado
87	3/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
88	6/5/2019	Elogio	962803371	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 25/03/19 ás 15:27 somente caixa postal,

						elogio repassado
89	6/5/2019	Reclamação	998095197	A farmácia poderia ser mais cordial, humanizada no atendimento	Gerente Administrativo	realizado contato 23/05/19, filha do usuário agradeceu contato, elogio passada para setor responsável
90	6/5/2019	Elogio	998095197	Meu pai realizou coleta de sangue sendo muito bem atendido. Meu nome é Lilian	Gerente Administrativo	realizado contato 23/05/19, filha do usuário agradeceu contato, elogio passada para setor responsável
91	6/5/2019	Elogio	975528434	Desde a entrada até a minha saída só encontrei pessoas alegres, isso é muito bom! Continuem assim!	Gerente Administrativo	contato telefônico 23/05/19 ás 15:18 hrs, paciente agradece pelo contato, elogio repassado para unidade
92	3/5/2019	Elogio	964159262	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 23/05/19 ás 15:35 caixa postal, elogio repassado para toda equipe
93	8/5/2019	Elogio	987049131	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa 23/05/19 ás 15:20 caixa postal, elogio repassado para toda equipe
94	8/5/2019	Elogio	972343194	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 23/05/19 ás 15:37 caixa postal, elogio repassado para toda equipe
95	Não informado	Elogio	47925138	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	23/05/19 ás 15:35 contato somente caixa postal. Elogio repassado para toda equipe
96	9/5/2019	Elogio	47244497	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	27/05/19 ás 11:50 hrs agradeci em nome da unidade, elogio repassado para toda equipe

97	8/5/2019	Elogio	996739922	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 27/05/19 ás 11:27 somente caixa postal, elogio repassado
98	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado elogio repassado para equipe
99	8/5/2019	Elogio	47249188	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 25/05/19 ás 15:27 somente caixa postal, elogio repassado
100	7/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
101	8/5/2019	Elogio	996953764	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 25/05/19 ás 11:52 somente caixa postal, elogio repassado
102	6/5/2019	Elogio	26689928	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 25/05/19 ás 11:53 somente caixa postal, elogio repassado
103	6/5/2019	Elogio	972843380	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 25/05/19 ás 11:53 não completa chamada, elogio repassado
104	Não informado	Elogio	47992179	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 25/05/19 ás 11:54 falei Roberto filho dará o recado, elogio repassado
105	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
106	7/5/2019	Elogio	973906885	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 25/05/19 ás 11:55 caixa postal, elogio repassado
107	6/5/2019	Elogio	974141075	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 25/05/19 ás 11:56 somente caixa postal, elogio repassado

108	8/5/2019	Elogio	23788589	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 25/05/19 ás 11:58 falei com paciente ficou agradecido pelo contato, agradeci em nome da unidade, elogio repassado
109	Não informado	Elogio	989157682	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 25/05/19 ás 11:59 somente caixa postal, elogio repassado
110	Não informado	Elogio	Não informado	Fui muito bem atendida, estão de parabéns!	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
111	Não informado	Elogio	957298333	Atendimento muito bom. Pessoas com experiência ajuda muito	Gerente Administrativo	tentativa de contato 16:02 hrs dia 23/05/19 falei com paciente agradeceu contato, reclamação passada para setor responsável
112	Não informado	Reclamação	957298333	Na retirada do aparelho deveria ser mais rápido, com isto teria mais aparelhos carregando	Gerente Administrativo	tentativa de contato 16:02 hrs dia 23/05/19 falei com paciente agradeceu contato, elogio passado ao toda equipe
113	Não informado	Sugestão	957298333	A partir da solicitação dos exames pela rede pública deveria ter mais rapidez, pois muitos nem conseguem realizar o mesmo pela urgência do exame	Gerente Administrativo	tentativa de contato 16:02 hrs dia 23/05/19 falei com paciente agradeceu contato, sugestão passada para setor responsável
114	6/5/2019	Elogio	942066954	Ótimo, nota 10!	Gerente Administrativo	tentativa de contato 16:02 hrs dia 23/05/19 falei com paciente agradeceu contato, elogio passado ao toda equipe
115	6/5/2019	Reclamação	942066954	A Dra Maria Claudia de Alvarenga Garcia, não tem nenhuma preocupação com os seus pacientes é muito ruim de comunicação, trata todos pacientes mal. Resumindo, é péssima Dra.	Gerente Administrativo	tentativa de contato 16:06 hrs dia 23/05/19 só chama, reclamação direcionada para responsável

116	6/5/2019	Elogio	942066954	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 16:06 hrs dia 23/05/19 somente caixa postal, elogio passado unidade
117	6/5/2019	Reclamação	47277218	Não gostei da demora da farmácia, pois agora tem que pegar senha. Isso deixou o atendimento demorado	Gerente Administrativo	tentativa de contato 15:56 hrs dia 23/05/19 telefone ocupado, reclamação passada para setor responsável, porém relatamos que o atendimento individual no setor farmácia prioriza o atendimento com Segurança ao Paciente.
118	6/5/2019	Elogio	47277218	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 15:56 hrs dia 23/05/19 telefone ocupado, elogio passado para a unidade
119	9/5/2019	Reclamação	35652461	Fazer agendamento dos médicos dias da semana diferentes. Falta de organização. Absurdo, antes faziam dia do mês para cada especialidade para agendamento. Ficou um absurdo todas as especialidades num dia só ou colocam mais pessoal para trabalhar.	Gerente Administrativo	contato 25/05/19 ás 11:59 somente chama, elogio repassado
120	Náo informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
121	13/5/2019	Elogio	975623174	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 25/05/19 ás 12:00 caixa postal, elogio repassado
122	13/5/2019	Sugestão	975623174	Poderia ter uma pesquisa na hora que o paciente sai do consultórios médicos porque alguns médicos são simpáticos e atenciosos, mas outros são muito mecânico.	Gerente Administrativo	caixa postal tentativa 27/05/19 ás 12:09hrs
123	Não	Elogio	43338114	Somente formulário assinalados com mais de	Gerente	telefone não completa chamada

	informado			50% ótimo ou bom	Administrativo	
124	Não informado	Elogio	976699096	Socorro excelente funcionária, parabéns!	Gerente Administrativo	contato telefônico falei com paciente agradeceu o contato, elogio repassado ao setor responsável
125	Não informado	Reclamação	976699096	O atendimento no balcão todos estão com a afeição trancada, como se fosse obrigados a atender, uma exeção a atendente Socorro, ótimo atendimento.	Gerente Administrativo	contato telefônico falei com paciente agradeceu o contato, reclamação repassado ao setor responsável
126	16/5/2019	Elogio	941974466	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato telefônico 27/05/19 ás 12:13 hrs, falei com paciente agradeceu contato, repassado elogio a todos da unidade
127	14/5/2019	Elogio	47381600	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	caixa postal tentativa 27/05/19 ás 12:10 hrs somente caixa postal, elogio repassado
128	14/5/2019	Reclamação	47381600	Ter mais médicos. O sistema cai!!	Gerente Administrativo	caixa postal tentativa 27/05/19 ás 12:10 hrs , elogio repassado
129	22/5/2019	Elogio	973623992	Atenciosos e prestativos	Gerente Administrativo	somente caixa postal tentativa 27/05/19 ás 12:11 hrs, elogio repassado
130	16/5/2019	Elogio	983325742	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa 27/05/19 ás 12:16 hrs somente caixa postal, elogio repassado
131	15/5/2019	Elogio	33689095	Atendimento sem reclamar, tudo muito bom!	Gerente Administrativo	tentativa 27/05/19 ás 12:10 hrs Débora informa que paciente não está mas irá informar o recado, elogio repassado para equipe.

132	15/5/2019	Reclamação	33689095	Só demora muito tempo para agendar especialidades	Gerente Administrativo	tentativa 27/05/19 ás 12:10 hrs Débora amiga informa que paciente não está mais dará o recado, reclamação repassada para líderes
133	15/5/2019	Elogio	27139831	A UNICA é muito boa!	Gerente Administrativo	27/05/19 ás 13:10 hrs falei com paciente agradeceu o contato, elogio repassado para equipe
134	15/5/2019	Reclamação	27139831	Sistema Cai com frequência	Gerente Administrativo	27/05/19 ás 13:10 hrs falei com paciente agradeceu o contato, reclamação repassado para responsável
135	15/5/2019	Elogio	33649095	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa 27/05/19 ás 13:23 hrs contato somente caixa postal. Elogio repassado.
136	Não informado	Elogio	995330620	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	27/05/19 ÁS 15:58 hrs falei com paciente em nome da unidade, agradeci o elogio/reclamação e o mesmo agradeceu o contato
137	Não informado	Reclamação	995330620	Mais orientação para o usuário	Gerente Administrativo	27/05/19 ÁS 15:58 hrs falei com paciente em nome da unidade, agradeci o elogio/reclamação e o mesmo agradeceu o contato
138	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
139	14/5/2019	Elogio	961937174	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa 27/05/19 ás 16:23 hrs somente caixa postal, elogio repassado
140	14/5/2019	Elogio	974483575	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 27/05/19 ás 13:23 hrs somente caixa postal,

						elogio repassado
141	14/5/2019	Elogio	47249438	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	usuário não se encontra, Oswaldo esposo dará o recado, contato dia 27/05/19 ás 16:43
142	14/5/2019	Elogio	47943322	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa 27/05/19 ás 13:23 hrs somente caixa postal chama, elogio repassado
143	14/5/2019	Elogio	47925466	Tudo funcionando muito bem, as coisas ficam ótima. Parabéns	Gerente Administrativo	tentativa 27/05/19 ás 16:53 hrs caixa postal, elogio repassado
144	14/5/2019	Sugestão	47925466	Ter mais especialidades	Gerente Administrativo	Sugestão repassada para gerência, telefone somente caixa postal 27/05/19 ás 16:44hrs
145	13/5/2019	Reclamação	999205910	Poderia ter uma pesquisa na hora que o paciente sai do consultório médico, porque alguns médicos são simpáticos e atenciosos e outros grosso e mecânicos, parece um robô	Gerente Administrativo	contato 27/05/19 ás 16:23 hrs atende paciente agradeceu o contato, elogio/reclamação repassado ao setor responsável. Informamos ainda que na unidade há 9 caixas volantes para o preenchimento da S.A.U.
146	13/5/2019	Elogio	999205910	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 27/05/19 ás 16:23 hrs atende paciente agradeceu o contato, elogio/reclamação repassado ao setor responsável
147	13/5/2019	Elogio	944823175	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato realizado dia 27/05/19 ás 16:45
148	10/5/2019	Elogio	47943456	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 27/05/19 ás 16:50 hrs atende paciente agradeceu o contato, elogio repassado ao setor responsável

149	Não informado	Elogio	Não informado	É a segunda vez que eu venho aqui na UNICA, os funcionários são excelentes e o atendimento foi ótimo	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
150	Não informado	Elogio	47232880	Tudo ótimo	Gerente Administrativo	tentativa de contato 27/05/19 ás 16:23 hrs somente caixa postal, elogio repassado
151	Não informado	Elogio	46752438	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 27/05/19 ás 13:23 hrs caixa postal, elogio repassado
152	17/5/2019	Elogio	Não informado	Local muito bom o atendimento muito bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
153	17/5/2019	Sugestão	Não informado	A única sugestão que tenho é que coloque copos plásticos para água	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
154	10/5/2019	Elogio	47943456	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato 27/05/19 ás 16:53 hrs falei com paciente agradeceu contato, elogio repassado
155	13/5/2019	Elogio	47240058	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato dia 28/05/2019 ás 1132hs sem sucesso
156	13/5/2019	Elogio	47983631	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 28/5/2019 sem sucesso
157	Não informado	Reclamação	946256146	Cobrar uma taxa de 60 reais para os farmacêuticos fazer coleta de sangue em casa, motivo: eu sou um tipo de paciente que não consegue ficar muito tempo em jejum. Infelizmente eu não posso elogiar. Juntei minhas economias e paguei um cardiologista , eles afirmam que eu não sou cardíaco, mas para o SIS eu sou e agora o que eu faço? Eu me chamo Francisco, o que eu faço já estou a	Gerente Administrativo	contato realizado 28/5/2019 ás 11:37hs. oriento que para realização de coleta laboratorial é necessário preparo para realizar exames, quanto a cobraça em rede pública é vedado pelo SUS para qualquer procedimento

				4 anos fazendo tratamento na UNICA e no Nova Jundiapeba. Já fiz vários exames e nada. Marquei 2 vezes otorrino mas na hora de remarcar eu perco a guia. Eu não consigo ficar em jejum.		
158	10/5/2019	Elogio	47943456	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 28/5/2019 sem sucesso
159	10/5/2019	Elogio	47943456	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 28/5/2019 sem sucesso
160	Não informado	Elogio	47298953	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 28/5/2019 sem sucesso
161	Não informado	Elogio	972514961	Tudo maravilhoso	Gerente Administrativo	tentativa de contato 28/5/2019 sem sucesso
162	Não informado	Sugestão	972514961	Um lugar para trocar os trajes de roupa piscina	Gerente Administrativo	tentativa de contato 28/5/2019 sem sucesso
163	Não informado	Elogio	942890963	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Contato realizado dia 28/5/2019 as 11:44hs. Agradecendo o elogio.
164	Não informado	Elogio	47276158	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato com Bryan agradeço o elogio em nome da unidade. Data 28/5/2019 as 12:08hs
165	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
166	Não informado	Elogio	971646895	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Contato em 28/5/2019 as 12:10hs. agradeço o elogio a unidade, elogio repassado a todos
167	Não	Elogio	47967085	Somente formulário assinalados com mais de	Gerente	tentativa de contato 28/5/2019 as

	informado			50% ótimo ou bom	Administrativo	12:25hs sem sucesso
168	Não informado	Elogio	998449050	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato 28/5/2019 as 12:30hs sem sucesso
169	21/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
170	9/5/2019	Elogio	47268804	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	realizado contato as 12:32hs e agradecendo o elogio em nome da unidade
171	Não informado	Elogio	994337475	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa de contato dia 28/5/2019 as 12:34hs sem sucesso
172	9/5/2019	Elogio	959280214	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Contato realizado dia 28/5/2019 as 12:34hs. Agradecendo o elogio.
173	9/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
174	Não informado	Elogio	955571833	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	tentativa dia 28/05/19 ás 14:31 hrs telefone não existe
175	10/5/2019	Elogio	964123881	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	contato dia 28/05/19 ás 14:33 hrs telefone somente caixa postal
176	13/5/2019	Elogio	999897313	Ótimo atendimento ao idoso. Atenção e prestatividade. Está de parabéns. Obrigado	Gerente Administrativo	contato dia 28/05/19 ás 14:35 hrs telefone somente caixa postal
177	11/5/2019	Elogio	958134935	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	caixa posta 14:36 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade
178	10/5/2019	Elogio	47617267	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/05/19 14:37 hrs falei com paciente agradeci em nome da unidade
179	14/5/2019	Elogio	983270998	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Somente caixa postal 14:40 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade

180	Não informado	Elogio	47228177	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	caixa posta 14:46 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade
181	14/5/2019	Elogio	950684555	Ótimo atendimento fui atendida antes do horário marcado sem espera e sem fila. Ótimos profissionais e atendimento.	Gerente Administrativo	tentativa de contato caixa posta 14:41 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade
182	14/5/2019	Elogio	959158006	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	número não recebe chamada 28/05/149 ás 14:40 hrs, elogio repassado
183	15/5/2019	Elogio	950204853	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	realizado contato as 12:32hs e agradecendo o elogio em nome da unidade
184	14/5/2019	Elogio	995181461	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	não completa chamada elogio repassado
185	15/5/2019	Elogio	983092362	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	28/05/2019 ás 16:19 hrs, Ingrid esposa diz que paciente não se encontra mais dará o recado, elogio repassado
186	Não informado	Elogio	974033049	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	somente caixa postal 16:40 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade
187	17/5/2019	Elogio	947211456	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não existe, elogio repassado para unidade
188	Não informado	Elogio	948349358	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	caixa postal 16:22 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade
189	Não informado	Reclamação	948349358	Deveriam melhorar na agilidade de atendimento da recepção muito demorado para fazer ficha	Gerente Administrativo	28/05/19 ás 16:24 hrs falei com Ângela, reclamação passada ao responsável do setor
190	15/5/2019	Elogio	958833375	Estão de parabéns pela atenção, limpeza e atendimento.	Gerente Administrativo	somente caixa postal 16:42 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade

191	13/5/2019	Elogio	975008770	Muita simpatia e atenciosos com os pacientes, também pareceu organizados.	Gerente Administrativo	tentativa de contato somente caixa postal 16:43 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade
192	Não infomado	Elogio	998764586	Os funcionários atendem bem., gostei de passar no UNICA é a segunda vez que passei	Gerente Administrativo	caixa postal 16:25 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade
193	Não infomado	Elogio	973862414	Atendimento 10	Gerente Administrativo	caixa postal 16:27 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade
194	Não infomado	Sugestão	973862414	Mais locais próximos de estacionamento externo sinalizado para idoso e especial. Falta de estacionamento interno e externo.	Gerente Administrativo	tentativa de contato só chama 16:45 hrs 28/05/19, elogio repassado a unidade
195	Não infomado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
196	Não infomado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
197	Não infomado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
198	Não infomado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
199	14/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
200	14/5/2019	Sugestão	Não informado	Mais especialidades	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
201	10/5/2019	Elogio	Não informado	Brenda atende muito bem	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
202	20/5/2019	Elogio	972053117	Excelente equipe de trabalho, todos atenciosos e um ótimo tratamento	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado parta equipe
203	Não informado	Elogio	47385420	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	nome não informado, tentativa sem sucesso so chama 29/05/2019 ás 09:49 hrs, elogio repassado ao setor responsável

204	Não informado	Elogio	964460118	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	realizado contato dia 29/05/19 ás 09:50 hrs atende paciente agradeço em nome da unidade, elogio repassado
205	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
206	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
207	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
208	2/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
209	21/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
210	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
211	Não informado	Elogio	Não informado	Nota 10. Tudo jóia	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
212	20/5/2019	Elogio	971786784	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	31/05/19 10.35 hs telefone somente caixa postal. elogio repassado ao setor
213	Não informado	Elogio	930650911	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	31/05/19 10.36 hs não foi possível completar essa chamada
214	23/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
215	22/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
216	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável

217	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
218	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
219	21/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
220	20/5/2019	Elogio	47295543	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 10.37 hs Irma Celma agradecido o elogio em nome da unidade irmã dará o recado
221	Não informado	Elogio	920054997	Farmácia excelente. Ótima!	Gerente Administrativo	30/05/19 10.40 hs telefone somente caixa postal
222	Não informado	Reclamação	920054997	Recepção do 2º andar muito precaria sem acolhimento	Gerente Administrativo	30/05/19 10:42 hs telefone somente caixa postal. Iremos orientar todos os funcionários sobre o atendimento com cordialidade
223	Não informado	Elogio	962803371	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 10.43 hs falei com a mesma elogio repassado a unidade
224	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
225	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
226	20/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
227	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
228	Não informado	Elogio	Não informado	Muito bom o atendimento	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável

229	20/5/2019	Elogio	47384145	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 10.53 hs falei com a mesma. repassado elogio a unidade
230	Não informado	Elogio	43121741	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 10.54 hs telefone caixa postal
231	14/5/2019	Elogio	47265251	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 10.55 hs telefone somente caixa postal
232	14/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
233	14/5/2019	Elogio	965107717	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30.05/19 10.56 hs falei com a mesma. repassado a unidade
234	22/5/2019	Elogio	971157628	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 10.58 hs hs telefone caixa postal
235	Não informado	Elogio	975816513	Não tenho do que reclamar achei tudo ótimo. Muito educados os médicos	Gerente Administrativo	30.05.19 10.59 hs elogio repassado a unidade
236	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
237	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
238	23/5/2019	Elogio	47212291	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.06 hs telefone caixa postal
239	21/5/2019	Elogio	26100292	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.16 hs filha Cristiane informará o recado
240	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
241	15/5/2019	Elogio	968606494	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.19 hs telefone caixa postal
242	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável

243	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
244	Não informado	Elogio	997610147	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.50 hs telefone caixa postal
245	Não informado	Elogio	12996566449	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.51 hs telefone somente caixa postal
246	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
247	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
248	15/5/2019	Elogio	968463253	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.09 hs falei com o mesmo, agradeceu o elogio repassado pra unidade
249	Não informado	Elogio	943217424	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 hs 11.53 telefone não completa chamada
250	20/5/2019	Elogio	975213936	Parabéns!! Só tenho que agradecer em todos os sentidos. Muito obrigada.	Gerente Administrativo	30/05/19 11.54 telefone caixa postal
251	20/5/2019	Elogio	987380644	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.55 hs telefone somente caixa postal
252	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
253	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
254	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
255	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
256	16/5/2019	Elogio	988082278	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.56 hs caixa postal

257	16/5/2019	Elogio	999947940	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.11 hs telefone somente caixa postal
258	Não informado	Elogio	971786659	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.14 hs telefone caixa postal
259	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
260	16/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
261	21/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
262	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
263	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
264	16/5/2019	Elogio	47223956	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.30 hs não completou a chamada
265	15/5/2019	Elogio	987893615	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.11 hs telefone somente caixa postal
266	Não informado	Elogio	971399707	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.31 hs falado com a mesma, repassado elogio a unidade
267	22/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
268	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
269	Não informado	Elogio	971667560	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 hs 12.15 hs telefone somente caixa postal
270	Não informado	Elogio	Não informado	Continuem assim!	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável

271	15/5/2019	Elogio	967599914	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.33 hs telefone somente caixa postal
272	22/5/2019	Elogio	996495528	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.34 hs falado com o mesmo, repassado o elogio a unidade
273	Não informado	Elogio	47265051	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.14 hs telefone caixa postal
274	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
275	23/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
276	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
277	27/5/2019	Elogio	982174455	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.35 hs telefone somente caixa postal
278	27/5/2019	Elogio	47214489	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.57 hs caixa postal
279	Não informado	Elogio	947809799	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.58 hs caixa postal
280	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
281	Não informado	Elogio	961949606	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.35 hs telefone caixa postal
282	Não informado	Elogio	954295196	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.36 hs telefone somente caixa postal
283	29/5/2019	Elogio	47351553	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.16 hs caixa postal
284	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável

285	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
286	27/5/2019	Elogio	949034132	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.38 hs falado com a mesma, repassado elogio a unidade
287	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
288	24/5/2019	Elogio	34458071	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.38 hs telefone caixa postal
289	28/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
290	23/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
291	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
292	Não informado	Elogio	28472899	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.15 hs telefone somente caixa postal
293	28/5/2019	Elogio	47943486	Parabéns para todos os funcionários pelo ótimo atendimento	Gerente Administrativo	30/05/19 12.40 hs telefone somente caixa postal
294	Não informado	Reclamação	949132759	A academia da terceira idade necessita de um ortopedista aqui na UNICA para todos os idosos que sempre tem que se deslocar até mogi e é demorado para marcar ou tem que ir para santa casa.	Gerente Administrativo	30/05/19 11.20 hs converso com usuário. Informo que na unidade não tem este profissional.
295	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
296	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
297	27/5/2019	Elogio	987380644	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.23 hs telefone caixa postal

298	23/5/2019	Elogio	95050526	Estão de parabéns	Gerente Administrativo	30/05/19 12.17 telefone somente caixa postal
299	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
300	29/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
301	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
302	Não informado	Elogio	Não informado	Estão de parabéns, médicos maravilhosos e enfermeiros maravilhosos. Atendente educado	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
303	24/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
304	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
305	Não informado	Elogio	997580490	Muito bom!!	Gerente Administrativo	30/05/19 12.18 hs telefone caixa postal
306	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
307	Não informado	Elogio	943078423	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.41 hs telefone somente caixa postal
308	Não informado	Elogio	975442918	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.41 hs telefone somente caixa postal
309	Não informado	Elogio	986883308	Equipe maravilhosa, competente	Gerente Administrativo	30/05/19 12.18 hs telefone somente caixa postal
310	29/5/2019	Elogio	47999444	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.41 hs Erico irmão, elogio repassado a unidade
311	23/5/2019	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável

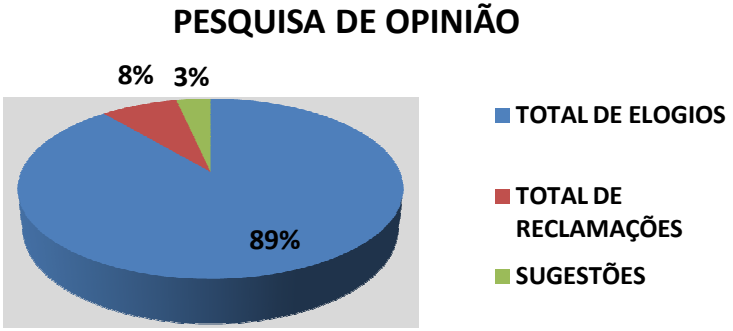
312	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
313	29/5/2019	Elogio	930607958	30/05/2019	Gerente Administrativo	30/05/19 12.43 hs caixa postal
314	20/5/2019	Elogio	Não informado	Equipe de enfermagem e recepção do bloco cirúrgico nota 10	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
315	20/5/2019	Reclamação	Não informado	Os demais profissionais precisam ter mais preparação, pois estão lidando com pessoas. Remarcar está muito ruim, mais de três horas de espera para depois as pessoas atenderem com cara feia	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
316	28/5/2019	Elogio	47943456	Parabéns a todos os funcionários pelo ótimo atendimento	Gerente Administrativo	30/05/19 12.19 hs telefone caixa postal
317	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
318	29/5/2019	Elogio	971212604	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.35 hs telefone caixa postal
319	29/5/2019	Reclamação	971212604	Rever o quadro de funcionários na parte da segurança. Segurança péssimo falta com respeito com os pacientes e foi muito mal educado	Gerente Administrativo	30/05/19 11.34 hs telefone caixa postal
320	29/5/2019	Elogio	997077170	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 hs 12.45 falado com o mesmo, elogio repassado a unidade
321	29/5/2019	Elogio	950740781	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.47 hs falado com a mesma, elogio repassado a unidade
322	Não informado	Elogio	997610147	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 11.37 hs telefonema somente caixa postal

323	Não informado	Reclamação	997610147	Deveria ter mais agilidade no exame de sangue e mais limpeza na academia	Gerente Administrativo	30/05/19 11.36 hs telefone somente caixa postal
324	29/5/2019	Reclamação	Não informado	Deveria ter uma pessoa especialmente para dar senha mesmo que não tenha ninguém para atender, assim o atendimento será muito bom. Na recepção o atendimento é lento, elas conversam muito	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
325	22/5/2019	Reclamação	Não informado	Mais atenção pelas senhas da marcação de consulta pois quando cheguei tinha 45 pessoas na minha frente prioridade e apessoa fica chamando senha normal não aparece ninguém e ela continua esperando ao invés de chamar os prioritários que setão mofando alí. Haja paciência viu, isso porque fiquei esperando um tempão para pegar senha	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
326	27/5/2019	Reclamação	980657123	Gichê 5 A moça sem educação não segue a fila, fica o tempo todo no telefone. Socorro é o nome dela. Para entrega de um exame é mais de 40 minutos, que horror!	Gerente Administrativo	30/05/19 11.40 hs falou com a mesma. Iremos orientar colaboradora
327	27/5/2019	Reclamação	957298333	Na entrega dos exames teria que ter uma pessoa que só entregasse os exames. E Não falar muito no telefone e colocar tampinha na garrafa. O pessoal que entregam exames na recepção não tem responsabilidade, não tem compromisso com o povo. Nome da funcionária Socorro não está no quadro de funcionários	Gerente Administrativo	30/05/19 11.44 hs falou com o mesmo, reclamação repassado ao setor responsável
328	Não informado	Reclamação	941980146	Manter uma rotina de atendimento. Muito desorganizado a recepção mais agilidade. E mais consultas no 160	Gerente Administrativo	30/05/19 11.49 hs telefone só chama

329	Não informado	Elogio	941980146	No gerla os médicos e atendimento, profissionais educados	Gerente Administrativo	30/05/19 11.50 hs telefone somente caixa postal
330	22/5/2019	Elogio	47905350	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	30/05/19 12.19 hs caixa postal
331	Não informado	Elogio	972053117	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	03/06/19 hrs 13:01 caixa postal, elogio repassado
332	Não informado	Reclamação	972053117	Desejo o número ou e-mail do local que se responsabiliza na orientação de falhas na ouvidoria 156. 20 dias é um período muito extenso para um reparo que está a mais de 15 dias, falta de manutenção no elevador.	Gerente Administrativo	falei com paciente 11:38 hrs dia 03/06/19 reclamou sobre elevador, cotação para o conserto esta sendo realizada, agradeci elogio e reclamação
333	Não informado	Elogio	998053113	Melhor lugar, UNICA, sorte de quem consegue passar	Gerente Administrativo	falei com paciente 11:38 hrs dia 03/06/19 reclamou sobre elevador, cotação para o conserto esta sendo realizada, agradeci elogio e reclamação
334	29/5/2019	Elogio	996726116	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizado ligação em 03/06/20149 as 11:46hs e agradeço elogio
335	29/5/2019	Reclamação	996726116	As vezes o sistema cai e demora um pouco para retornar	Gerente Administrativo	Realizado ligação em 03/06/2019 as 11:46hs e agradeço
336	30/5/2019	Reclamação	965510681	Venho fazer uma reclamação da funcionária Mirleide, a mesma não gostou de ter sido encaminhada para eu ser atendida por ela, precisa melhorar e muitos os funcionários da UNICA, que estão só batendo papo e no celular, quando não querem atender os pacientes com respeito. Mais qualificação para os funcionários por favor!	Gerente Administrativo	Realizo contato em 03/06/2019 as 11:50hs. Iremos orientar colaboradora sobre o atendimento com cordialidade
337	30/5/2019	Elogio	996920325	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizado contato 03/06/2019 as 11:52hs sem sucesso

338	29/5/2019	Elogio	998949385	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizado contato em 03/06/2019 as 11:53hs e agradeço elogio
339	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
340	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
341	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
342	31/5/2019	Elogio	967246492	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizado contato em 03/06/2019 as 11:54hs sem sucesso
343	31/5/2019	Elogio	975268786	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizado contato dia 03/06/2019 as 11:59hs sem sucesso
344	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
345	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
346	31/5/2019	Elogio	47269400	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizado contato 03/06/2019 as 12:00hs e agradeço o elogio
347	Não informado	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	telefone não informado, elogio repassado ao setor responsável
348	31/5/2019	Elogio	967513669	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizo contato em 03/06/2019 as 12:02hs sem sucesso
349	31/5/2019	Elogio	944172772	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizado contato em 03/06/2019 as 12:05hs e agradeço o elogio
350	29/5/2019	Elogio	941746859	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Realizado contato em 03/06/2019 as 12:07hs e agradeço o elogio
351	30/5/2019	Elogio	47223831	Parabéns a todos!!	Gerente Administrativo	Realizado contato em 03/06/2019 as 12:10hs e agradeço o elogio

PESQUISA DE OPINIÃO	%
TOTAL DE ELOGIOS	89%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	8%
SUGESTÕES	3%
TOTAL	100%



10. 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 – 162.

10.1Tabela: Ouvidoria de Saúde 162

ÚNICA			
Número da Ouvidoria	**Assunto**		**Resposta**
103598	**ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE**	Munícipe informa que não consegue agendar retorno com o Dr. Mateus no Unica, faz dois meses que tenta, antigamente o paciente saia com o papel do retorno, hoje tem que ficar ligando e ir até lá, sempre dizem que vão ligar e até agora nada, está com exames em mãos para apresentar ao Endócrino.	Entramos em contato com a paciente LADIR DE SOUZA FERNANDES, e agendamos sua consulta com Dr. Matheus - Endocrinologista para o dia 15/05/2019 - 11:00, a mesma agradeceu pelo retorno e o agendamento. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
104597	**ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE**	Requerente reclama do não atendimento hoje dia 06/04/2019, agendada ás 13h30, com clínico geral no Unica Jundiapeba, na ocasião também foi chamada a comparecer no Fórum de Brás Cubas e com declaração a médica não quis atender, pedindo que remarcasse novamente no ligue médico.	Entramos em contato com a paciente CELIA DE JESUS LUIZ, e agendamos sua consulta com Dra. Maria Claudia - Clinica Geral para o dia 03/06/2019 - 10:30, a mesma agradeceu o retorno e o agendamento. Att. Augusto Regueiro - Encarregado

61090	**SAÚDE - CONSULTAS**	Bom dia! Estou saindo do Unica Jundiapeba onde tinha uma consulta de retorno para avaliação da cicatrização de um procedimento. Para minha surpresa fui informada que a agenda tinha sido aberta errada pois a dermato não atende nesse dia. E o pior...que tinham entrado em contato mas não conseguiram falar comigo. O problema é que não há nenhuma ligação perdida do número usado para avisar os pacientes da remarcação. Comecei o tratamento no final do ano passado no Unica e até o momento só tinha elogios ao atendimento dos funcionários, médicos e pontualidade. Sei que erros acontecem não questiono. No entanto dizer que ligaram para mim ontem não aceito. Segue print da tela do meu celular mostrei ao jovem que diz ter feito a ligação e mesmo assim ele insistiu que ligou... Minha intenção é que esse tipo de situação seja evitada pois, no meu caso, trabalho longe e uma declaração não evita prejuízos a função que exerço. Sou uma defensora do serviço público de qualidade...e entendo que é minha função sinalizar para essa situação. Desde já agradeço a atenção - Luzia Marcatto de Souza Nogueira Fone: 98735-4227 Sis 42048 12/04/2019	Tentamos contato com a paciente Luzia Marcatto de Souza Nogueira pelo telefone: 98735-4227, por três tentativas, e não tivemos sucesso. Deixamos a consulta agendada para o dia 15/05/2019 às 09:00 com Dra. Mariana e continuaremos tentando fazer o contato.Att. Augusto Regueiro - Encarregado
100541	**Marcação de Consultas de Especialidade**	Reclama Que Não Consegue Marcar Retorno Com O Neurologista, No Unica De Jundiapeba, Funcionários Não Informam Direito, Mandaram Aguardar Que Eles Entrariam Em Contato, Paciente Ligou Falaram Que Tinha Que Ir La Pessoalmente, Paciente Faz Uso De Remédio Controlado, Já Esta Quase Ficando Sem.	Conforme histórico de agendamento paciente RAIANY FURTADO DE FREITAS, passou em consulta com o Dr. Carlos Roberto Reisser - Neurologista, em 10/05/2019 às 10:00. Att. Augusto Regueiro - Encarregado

109816	**Atendimento nas Unidades de Saúde**	Requerente reclama no atendimento da dentista Dr. Milene, na Unica de Jundiapeba, 20/05/2019, onde estava agendado para as 9h, e ás 10h40 ainda não tinha sido atendido.	Em resposta a ouvidoria realizada pelo paciente João Paulo Santos Alves, gostaria de esclarecer em primeiro lugar que o paciente não estava agendado no sistema pois na semana anterior em que foi realizado a cirurgia, a unidade estava sem internet, portanto sem sistema para podermos realizar a marcação da consulta de pós-operatório. Quando nesta situação, avisamos o paciente que a unidade está sem sistema e orientamos ele a retornar em 7 dias no horário em que são realizados as consultas dos pós operatórios (das 11:00 h às 11:45 h). No dia 20/05 o paciente João Paulo chegou na Unidade com bastante antecedência (segundo ele as 9 h), bateu na porta e disse que lá na recepção informaram que ele não estava agendado, então a TSB Karina explicou que a Unidade ainda estava sem sistema e solicitou que o mesmo fosse até a recepção e abrisse o prontuário, que seria feito um ENCAIXE na agenda, pois todos os horários já estavam preenchidos. Estávamos em atendimento cirúrgico e naquele dia TODOS os pacientes de cirurgia vieram, e os procedimentos cirúrgicos foram realizados no período das 8h às 11h, período destinados para as cirurgias agendadas, rotina diária no nosso atendimento. O paciente bateu na porta por volta das 10:30 h, quando ainda estávamos atendendo a última paciente de cirurgia, interrompendo o atendimento de uma forma bem mal-educada, dizendo que não poderia aguardar mais e se poderia retirar o ponto em algum posto de saúde pois estava marcado às 9:00 h e até o momento não tinha sido atendido... foi explicado a ele que ele não estava agendado às 9h e que as retiradas de pontos são realizadas à partir das 11h , porém o mesmo não quis aguardar. Ele assinou sua ficha clínica, realizada manualmente pela recepção constando a palavra ENCAIXE, onde está descrito que o paciente não quis aguardar o atendimento e que buscaria um posto de saúde para retirada de ponto. O paciente acabou voltando no mesmo dia, porém no final da tarde, e foi atendido pela Dra Aline, que fez um encaixe na sua agenda, e retirou os pontos do paciente. Portanto deixo esclarecido que o paciente se

			equivocou no horário da consulta, chegando com muita antecedência à unidade, não sendo possível o seu atendimento anterior ao horário destinado para a sua consulta, pois haviam pacientes sendo atendidos (cirurgias) realizadas naquele momento. Att - Milene Portela
103602	**Atendimento nas Unidades de Saúde**	Munícipe reclama do atendimento prestado pelo Dr. Pedro clinico geral do Unica, não sabe precisar quando passou em consulta, informa que o mesmo tinha um machucado no rosto e procurou atendimento médico, solicitou que fosse encaminhado ao dermatologista, porém o médico passou uma pomada e não encaminhou, depois passou com o Dr. Milton que o encaminhou para o dermato, informa que o mesmo estava com câncer no rosto e fez a cirurgia para retirada tem dois meses. Solicita que o médico seja orientado quanto a sua conduta.	Informamos que conforme registro do paciente LADIR DE SOUZA FERNANDES em nosso sistema, o mesmo passou em consulta coma a Dra. Carolina - dermatologista em 01/04/2019, e que após avaliação, encaminhou para oncologia. Quando de sua passagem pelo Dr. Pedro Paulo Clinico, a queixa do paciente era de vertigem, o qual encaminhou para o otorrino, que foi atendido em 14/05/2019. Portanto sobre o tratamento de câncer ele esta sendo acompanhado pela dermatologista. Dra. Carolina. Att. Augusto Regueiro Encarregado
110392	**Marcação de Consulta**	Não Consegue Marcar Retorno Com Pediatra. Elena Maria Barbosa Carvalho Nasc: 17/07/18 Doutor Marcos Pediatra, Unica Jundiapeba Sis: 691925 Já Foi Varias Vezes E Esta Sempre Sem Sistema	Informamos que foi agendado consulta para a paciente ELENA MARIA BARBOSA CARVALHO - SIS 691925, com o Dr. Marcos Shoiti - Pediatra para o dia 19/05/2019, porém a paciente faltou, sendo reagendada para o dia 18/06/2019. Responsável pela paciente está ciente. Att. Augusto Regueiro Encarregado
110503	**Atendimento nas Unidades de Saúde**	Requerente passou com dermatologista em janeiro de 2019, onde faz tratamento mais de 1 ano, pois tem psoríase, retornou no Unica dias 20/03, 20/04 e 26/04 /2019 para indagar essa demora e em resposta disseram que até 30 /04 ia ser chamada, até presente momento 21/05/2019, ainda não foi chamada.	Em resposta a ouvidoria formalizada pela SR. LUCIANA DE MIRANDA, informamos que foi agendado consulta para o dia 25/06/2019 ás 12:00. Paciente ciente. Att. Augusto Regueiro Encarregado

106248	**Atendimento nas Unidades de Saúde**	Paciente reclama na dificuldade de agendar ginecologista para a Unica Jundiapeba, onde observou que duas atendentes facilitam os agendamentos para o próprio Unica, mediante a presentes, alguns mimos como salgados. Segundo a requerente, o nome delas Terezinha e Fátima. Solicita averiguação e providência, OBS: A requerente gostaria que tivesse agendamento para qualquer unidade de saúde em seu bairro. (Jundiapeba)	Informamos que este tipo de pratica não acontece na unidade, todos os colaboradores estão orientados a não receber quaisquer tipos de mimos ou agrados em troca de agendamento de consulta, visto ser nossa obrigação acolher e atender bem todos os pacientes de nossa unidade. Att.Augusto Regueiro Encarregado
110748	**Atendimento nas Unidades de Saúde**	Reclama Que Unica De Jundiapeba Se Encontra Sem Sistema A Mais De 5 Dias, E Reclama Que Por Causa Disso Os Funcionários Trabalham Mal Humorados, Fala Que Funcionário Fica Sorrindo E Brincando Entre Eles E Quando Vai Atender Os Pacientes Atende Mal Humorado. Pede Providência Urgente.	Comunicamos todos os colaboradores da unidade sobre a ouvidoria aberta pelo Sr. ALFREDO DA FONSECA LAGE, e orientamos sobre a responsabilidade do atendimento com cordialidade e seriedade pensando sempre no bem do paciente. Att.Augusto Regueiro Encarregado
110061	**Marcação de Consultas de Especialidade**	Munícipe informa que teve tumores na próstata e de 6 em 6 meses faz acompanhamento com o Dr. Guilherme urologista, desde o ano passado tenta marcar retorno com o médico para apresentar os exames que o mesmo pediu e não consegue, foi hoje 20/05 no Unica e obteve a mesma resposta, que não há vaga para atendimento. Solicita que o caso seja visto.	Entramos em contato com o paciente LUIZ ROBERTO DA SILVA NEVES, e falamos com sua esposa Sra. Valéria. Agendamos o retorno com Dr. Guilherme - Urologista para o dia 04/06/2019 às 16:00. A Senhora Valéria agradeceu o retorno e o agendamento. Att.Augusto Regueiro
110002	**Atendimento nas Unidades de Saúde**	Informa que é um descaso o atendimento do Unica de Jundiapeba, SIS 716321, está desde as 11h no Unica, agora são 14h43, está tentando marcar um exame que o médico passou, mas o paciente não tem comprovante de endereço, o mesmo tem SIS , o filho reclama que é uma burocracia pois o pai tem SIS atualizado e mora com o filho, o filho mostrou o seu RG e seu comprovante de endereço e não foi aceito. Solicita providências pois é um absurdo um idoso ser	Informamos que o SR. CHRISTIAN LIMA TKACZU, esteve em nossa unidade acompanhando seu pai SR. ALEXANDER IWANCZUK TKACZUK FILHO - SIS 716321, que passou em consulta com o Dr. NICEAS - Neurologista, o qual foi solicitado uma Tomografia Computadorizada do Crânio. Foram ao setor de regulação da unidade e foi solicitado um comprovante de endereço em nome do paciente, conforme orientação da SMS. O Sr. Christian ficou muito irritado com a solicitação do comprovante, e disse que tinha somente em seu nome, a atendente respondeu que não poderia aceitar, teria que ser em nome do paciente. Com a informação

		tratado desta forma.	da atendente, ele começou a gritar dizendo que tinha o cartão SIS. A atendente voltou a dizer que era norma da SMS, e que não poderia aceitar, para resolver o problema ela solicitou uma declaração de próprio punho dizendo que o seu pai residia com ele. O Sr. Christian se recusou a fazer a declaração, e com muita raiva jogou o cartão em direção da atendente, e a chamou de "vagabunda" por não querer aceitar o comprovante. Por fim ele disse que era amigo pessoal de uma pessoa que trabalha na ouvidoria, e que iria resolver com ela. Aceitamos o comprovante e encaminhamos para a Secretaria. Att. Augusto Regueiro - Encarregado
112836	**Atendimento nas Unidades de Saúde**	Boa tarde!Fui atendido na Unica Jundiapeba pelo vascular.Tendo que tratar de uma infecção vascular, com 6 doses de bezetacil.Todo dia 25 de cada mês.Esse mês seria a quarta dose.Como dia 25 foi sábado fui hoje.Nunca perdi um dia sequer.Para minha surpresa HOJE que fui informado de que se na data marcada cair em sábado ou domingo poderia tomar em outra unidade, como o Upa.E que eu perdi o direito de continuar o tratamento por isso, devendo reiniciar todo o procedimento desde o início.Gente que absurdo e esse????Pessoas despreparadas para atender, ou não foram treinadas para tal.Óbvio se eu tivesse sido avisado desde o primeiro dia, saberia do procedimento, É já teria ido até o Upa que o atendimento todos sabem é 24hs.Agora eu parar um tratamento por falta de competência de um agente público despreparado para dar informações corretas.É inadmissível.Não posso parar o tratamento.Certo de que providências serão tomadas para resolver o meu caso, e isso não irá se repetir com outros pacientes.Minha guia e receita ficaram na unidade com a senhora	Paciente procurou a unidade no dia 27/05/2019 para receber medicação conforme prescrição médica. Porém a receita do paciente estava vencida em 25/05, sendo assim a farmácia não poderia liberar a medicação. A Enfermeira Cristiane, orientou o paciente quanto ao ocorrido, e que iria comunicar o clinico para trocar a receita para não interromper o tratamento, mas o paciente extremamente alterado não deixou a enfermeira se explicar "jogando" a receita na mesa. Para que não houvesse descontinuidade do tratamento, conseguimos uma consulta com o médico vascular, para o dia 31/05, para uma nova avaliação médica. Att. Augusto Regueiro - Encarregado

		Cris.Obrigado	

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. Dr. Paulo Eduardo Costa Saraiva e Enfermeira Responsável Técnica Cristiane da Silva Martins Rodrigues de Lima responsáveis pela auditoria de prontuários, conforme demonstrados na tabela:

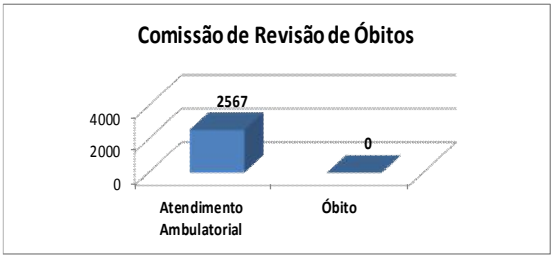
	AVALIADORES	PAULO SARAIVA/ CRISTIANE			TOTAL
	NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO	**27**			
	ESPECIALIDADE	ESPECIALIDADES			
	UNIDADE	UNICA			
	DATA DA AVALIAÇÃO	18/5/2019			
1	**ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO**				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF	SIM			
1.2	PF organizado por microarea	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	**CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO**	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação PF	27	0	0	27
2.2	Identificação do envelope	27	0	0	27
2.3	Envelope de PI conforme padrão	27	0	0	27
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas do PI	26	1	0	27
2.5	Registro em ordem cronológica	24	3	0	27
2.6	Formulários separados por usuário no PI	27	0	0	27
2.7	Identificação dos profissionais nos registros do PI	26	1	0	27
3	**QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO**				
3.1	Data	27	0	0	27
3.2	Letra legível	25	2	0	27
3.3	Anamnese	22	5	0	27
3.4	Exame físico	23	4	0	27
3.5	Hipótese diagnóstica	23	4	0	27
3.6	Conduta	22	5	0	27
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	9	0	18	27
3.8	Letra legível	10	0	17	27
3.9	Histórico	10	0	17	27
3.10	Exame físico	10	0	17	27
3.11	Diagnóstico de enfermagem	10	0	17	27
3.12	Conduta	10	0	17	27

	ATENDIMENTO DO AU1ILIAR DE ENFERMAGEM				
3.13	Data	11	0	16	27
3.14	Letra legível	11	0	16	27
3.15	Anotação	11	0	16	27
	ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS				
3.16	Data	4	0	23	27
3.17	Letra legível	4	0	23	27
3.18	Queixa	4	0	23	27
3.19	Conduta	4	0	23	27

12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de Maio/2019 não houve óbito na unidade.

Comissão de Revisão de Óbitos	Qtde
Atendimento Ambulatorial	2567
Óbito	0
Total	2567



13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

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

- Protocolo de Testes Rápidos de HIV, Sífilis, Hepatite B e C –Revisão 2017.
- Protocolo Enfermeiras Obstetras Mãe MogianaPré Natal e Puerpério Revisão 2016.
- Protocolo Feridas Mogi das Cruzes
- Protocolo PEP Sexual 2017.01

14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo descrição das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – Aferição 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 3 e 3B
Rotina Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alivio - Feminina
Rotina e Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alivio - 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 Laminas 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 Ambú
Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização
Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens
Rotina e Fluxograma Assistencial – Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF)

15. SERVIÇOS DEMANUTENÇÃO

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

15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos		
CG 67/2018-MAIO-2019		
UNIDADE	**DATA**	**DESCRIÇÃO**
UNICA	2/5/2019	Pintura Corrimão da escada de acesso 1º andar, ao lado elevador
		Instalação de 04 quadro (mural) corredor recepção e sal 10
		Desentupimento de 01 privada WC Masculino Publico.
	10/5/2019	Troca de 02 tampa de sanitário WC funcionários
		Pintura de parte das grades frente e lateral da unidade
		Pintura externa e interna dos muros da frente e lateral
		Troca de maçaneta de porta sala 14
		Manutenção hidráulica WC Público
		Retira do motor do trocador de calor da piscina para orçamento
	15/5/2019	Pintura das muretas externas e internas
		Pintura dos corrimãos lateral e frente da academia
		Troca de 02 lâmpadas florescentes
		Manutenção na maçaneta porta
		Manutenção na bomba de água de recalque das caixas de água
	16/5/2019	Troca de 10 lâmpadas leds salas Prédio Única e academia
		Manutenção caixa acoplada WC público academia feminino
		Manutenção em 03 vasos sanitário WC Academia (rejuntamento
		Troca de maçaneta WC deficiente
		Troca de 04 trilho de correr gaveta sala 15
		Troca de 02 puxadores e uma dobradiça sala 17 . Armário
		Manutenção nas luminárias prédio anexo
		Manutenção torneira WC masc. Academia
	17/5/2019	manutenção do ventilador sala da triagem
		Recarga do gerador com Diesel 40 litros
		Desentupimento do ralo da farmácia
	22/5/2019	Instalação da bomba do trocador de calor
		Manutenção no barrilhete do filtro da piscina.
		Troca do disjuntor de 63A trifásico de alimentação do trocador de calor

UNICA	**24/5/2019**	Troca de 07 lambadas PL queimada para leds de 9mts
		Troca de 01 lâmpada fluorescente sala 49
		Instalação de 01 grelha ralo 100x100 e sifão e válvula de 1 polegada para lavatório
		Manutenção elétrica
	30/5/2019	Troca do cabo trifásico de 10mm do trocador de calor da piscina
		Manutenção no painel elétrico da academia
		Troca de 01 sifão sala 17
		Manutenção hidráulica preventiva
		Manutenção civil preventiva
	31/5/2019	Instalação de 03 trincos na porta
		Instalação de 01 suporte álcool sala dentista

16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram realizados reuniões e treinamentos internos e externos na unidade de acordo com o a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada, no mês de Maio/2019 estão descritas na tabela abaixo:

Tabela 16.1 – Educação Continuada

Atividade de Educação Continuada		
Unica		
28/mai	Tema	Reunião - Coordenadora UNICA / Farmacêutica Responsável Técnica
	Palestrante	Sandra Salustiano / Elisângela Santos
	Objetivo	Orientação Equipe de Farmácia
	Publico Alvo	Técnicas de Farmácia
	Duração	1 hora
	Participantes	Bárbara, Priscila, Kelly e Maria de Fátima
29/05/2019 - 30/05/2019	Tema	Treinamento Rotina e Orientação Técnicos de Farmácia
	Palestrante	Elisângela Santos
	Objetivo	Capacitação da equipe
	Publico Alvo	Técnicas de Farmácia
	Duração	2 horas
	Participantes	Bárbara, Priscila, Kelly e Maria de Fátima

Tabela 16.2 – Fotos / Lista de Presença

CEJAM

SIS 160 Mogi

PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

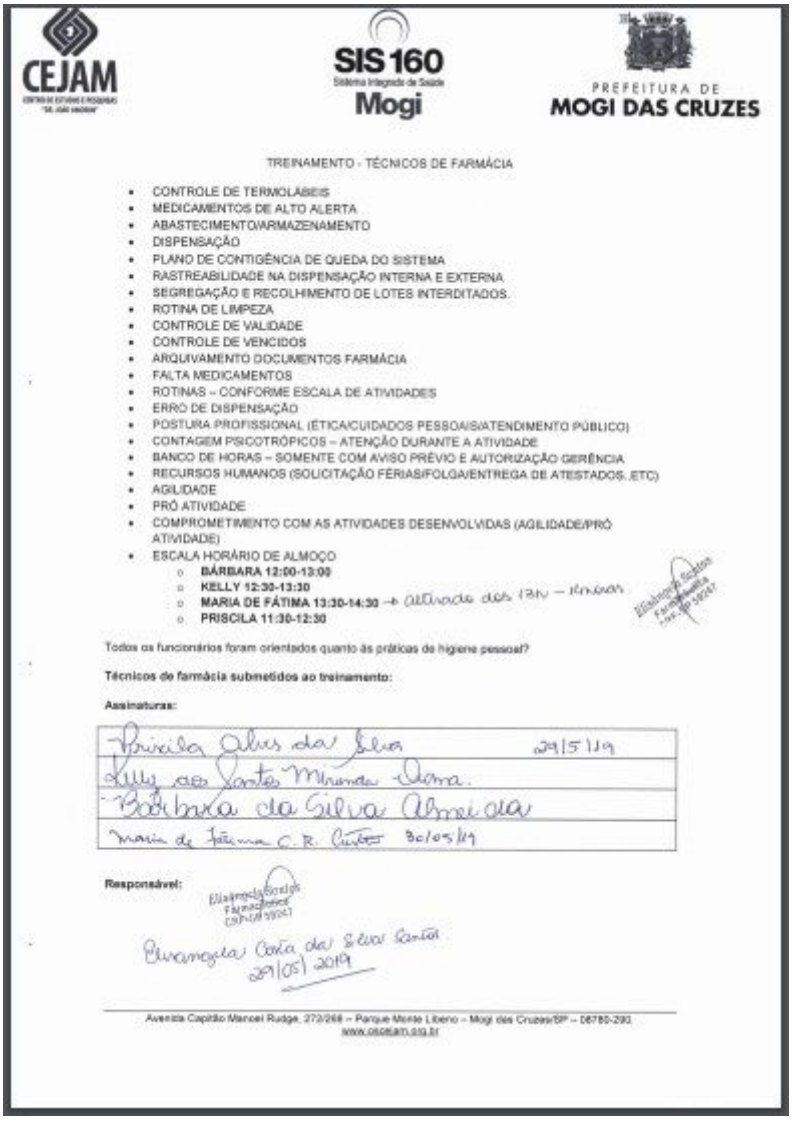
Área/Unidade Solicitante: Farmácia | Data: 28/05/19 | Período: 16:30

Tema: Orientação Equipe da Farmácia

Objetivo da Reunião / Treinamento/ Pauta:

	NOME COMPLETO	SETOR	FUNÇÃO	ASSINATURA
1	Sandra R.S Lima		Coord Farm	
2	Barbara de Almeida		Téc farmácia	
3	Priscila Alves da Silva		Téc farmácia	
4	Vilma do N. Viana		Téc farmácia	
5	Maria de Fátima C. Rodrigues		Téc. farmácia	
6	Evangelina Costa dos Santos		Farmacêutica	
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				

Rua Professora Lucinda Bastos, S/N – Jundiapeba – Mogi das Cruzes / SP – CEP 08750-580
Telefone: 4798-6933 / 4798-6934 / 4798-6935



CEJAM

SIS 160
Sistema Integrado de Saúde
Mogi

PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

TREINAMENTO - TÉCNICOS DE FARMÁCIA

- CONTROLE DE TERMOLÁBEIS
- MEDICAMENTOS DE ALTO ALERTA
- ABASTECIMENTO/ARMAZENAMENTO
- DISPENSAÇÃO
- PLANO DE CONTIGÊNCIA DE QUEDA DO SISTEMA
- RASTREABILIDADE NA DISPENSAÇÃO INTERNA E EXTERNA
- SEGREGAÇÃO E RECOLHIMENTO DE LOTES INTERDITADOS.
- ROTINA DE LIMPEZA
- CONTROLE DE VALIDADE
- CONTROLE DE VENCIDOS
- ARQUIVAMENTO DOCUMENTOS FARMÁCIA
- FALTA MEDICAMENTOS
- ROTINAS – CONFORME ESCALA DE ATIVIDADES
- ERRO DE DISPENSAÇÃO
- POSTURA PROFISSIONAL (ÉTICA/CUIDADOS PESSOAIS/ATENDIMENTO PÚBLICO)
- CONTAGEM PSICOTRÓPICOS – ATENÇÃO DURANTE A ATIVIDADE
- BANCO DE HORAS – SOMENTE COM AVISO PRÉVIO E AUTORIZAÇÃO GERÊNCIA
- RECURSOS HUMANOS (SOLICITAÇÃO FÉRIAS/FOLGA/ENTREGA DE ATESTADOS..ETC)
- AGILIDADE
- PRÓ ATIVIDADE
- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS (AGILIDADE/PRÓ ATIVIDADE)
- ESCALA HORÁRIO DE ALMOÇO
  - **BÁRBARA 12:00-13:00**
  - **KELLY 12:30-13:30**
  - **MARIA DE FÁTIMA 13:30-14:30** → alterado dos 13h – 14horas
  - **PRISCILA 11:30-12:30**

Todos os funcionários foram orientados quanto às práticas de higiene pessoal?

Técnicos de farmácia submetidos ao treinamento:

Assinaturas:

Priscila Alves da Silva 29/5/19
Kelly dos Santos Miranda Dona.
Bárbara da Silva Almeida
Maria de Fátima C. R. Castro 30/05/19

Responsável:

Elisângela Santos
Farmacêutica
CRF-CP 59247

Elvangela Costa da Silva Santos
29/05/2019

Avenida Capitão Manoel Rudge, 272/268 – Parque Monte Líbano – Mogi das Cruzes/SP – 08780-290
www.cejam.org.br

17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

- **ATI-Comemoração Dias das Mães**

  A equipe da ATI- Academia da Terceira Idade realizou a comemoração do "Dia das Mães e Mulher " para todas as alunas da ATI. A homenagem sobre a valorização da mulher e mãe emocionou todas as alunas que participam das atividades da ATI.

- **Semana da Enfermagem**

  No período do dia 13 à 20/05/2019 realizada na unidade a homenagem aos colaboradores da enfermagem. Realizamos a entrega de *coffe break* individual individual para os colaboradores da enfermagem, *massagem relaxante* e painel decorativo com as qualidades de cada integrante da equipe.

- **ATI-Oficina de Alimentos Saudáveis**

  Com o intuito de promover e divulgar a importância da alimentação saudável para os alunos da ATI – Academia da Terceira Idade, no dia 31/05/2019 a equipe da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial realizou a " Oficina de Alimentos Saudáveis" no auditório da unidade, com a participação total de 108 alunos. Houve a degustação de preparações e combinações alimentares (sucos, geleias e cupcake) para os alunos da ATI.

- **Aniversário CEJAM - 28 anos**

  Em comemoração aos 28 anos da instituição CEJAM, realizamos um "café da tarde" com toda a equipe da unidade. A decoração foi "sustentável".

- **ATI – Painel / Socialização**

  Com o intuito de promover a "socialização" dos alunos, a equipe da ATI juntamente com os estagiários da UMC - Universidades de Mogi das Cruzes da Fisioterapia realizaram trabalhos manuais - artesanato. A integração, valorização e socialização dos alunos é de extrema importância para os idosos que participam das atividades da ATI.