



# C.G. 67.2018

**Julho**  
**01 a 31.07.2023**

# Mogi das Cruzes

**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES**



**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**PREFEITO**

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



**COORDENADORA ADMINISTRATIVA**

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

**GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA**

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

**GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

## SUMÁRIO

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	7
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	7
3. FORÇA TRABALHO	8
4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS	14
5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA	25
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	26
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA Jundiapéba	28
8. INDICADORES DE QUALIDADE	31
9. SERVIÇO CALL CENTER	32
10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA	34
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	86
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	87
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	87
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	87
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	89
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	90
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	95

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

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

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

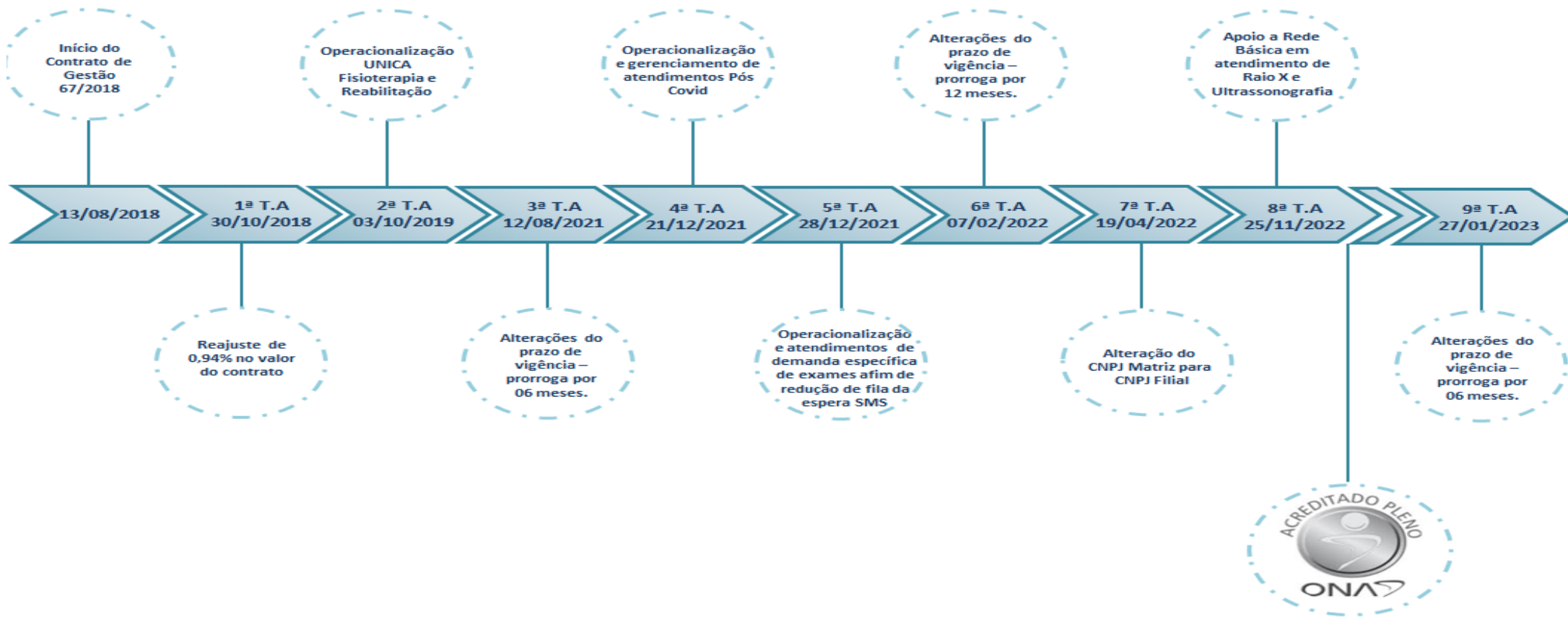
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

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

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

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

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



## 1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

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

## 2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/07/2023 a 31/07/2023.

### 3. FORÇA TRABALHO

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

UNIDADE DE SAÚDE		BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO																BLOCO CIRÚRGICO				TOTAL								
		ADMINISTRAÇÃO																ASSISTENCIAL												
		hs	Diretor Técnico / Gerente	Cordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Assistente Administrativo II	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informática / T.I.	Jovem Aprendiz	Ofidneira	Zelador	Orientador de Público	Atendente	hs	Médico Especialista	Enfermeira RT/ Coordenador Assistencial	Enfermeiro	Técnico Enfermagem	Farmacêutico	Técnico de Farmácia		Fisioterapeuta- RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia
PREVISTO	Unica Jundiapéba	0	0	1	0	9	1	0	0	0	0	3	4	1	1	1	8	1	2	0	2	1	2	2	3	1	2	3	1	49
	Unica Fisioterapia	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	10	1	3	0	0	0	0	0	0	22
																		TOTAL												
EFETIVO	Unica Jundiapéba	0	1	1	1	12	1	0	1	0	0	3	4	1	1	1	9	1	2	0	2	1	2	2	3	2	1	3	1	56
	Unica Fisioterapia	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	10	1	3	0	0	0	0	0	0	27



### 3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

#### UNICA Jundiapéba

BLOCO AMBULATORIAL		julho/2023	
EQUIPE ADMINISTRATIVA			
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO	
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO	
MICHELLE VALÉRIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II	
ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II	
PABLO IGOR BARBOSA ROSA	35543	ANALISTA DE SISTEMA	
KAROLINNE DA SILVA G OLIVEIRA	52272	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	
FABIANA NERIS URBIETA	28836		
CINTIA DE SOUSA FARIA	45976		
LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA - Atestado 29/06/2023 a 13/07/2023	43957		
JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO - Cobertura de Atestado de Lidiane A. Camargo Silva	26278		
ROBERTA MARIA DE SOBRAL	50380		
MIRLEIDE ALMEIDA NUNES - Férias até 11/07/2023	26266		
DANIELE ALMEIDA DIAS - Cobertura de férias de Mirleide Almeida Nunes	44238		
LUANA DA SILVA FARIA	49561		
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831		
SOCORRO SOUZA ROCHA	26273		
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274		
TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133		ORIENTADOR DE PÚBLICO
MAYARA BURIAN DE SOUZA - Terminou de experiência -01/07/2023	56656		
MARIANA MAYA ARAUJO COSTA - Nova contratação início - 03/07/2023	57820		
KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963	ATENDENTE	
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783		
QUESIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781		

REBECA SANTANA PEREIRA DA SILVA	54779	
THAIS REGINA DA SILVA FARIA	54780	

EQUIPE DE ENFERMAGEM		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO	42729	ENFERMEIRO RT
LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
LAÍS PIRES DA CUNHA - Férias no período até a 11/07/2023	41818	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS - Cobertura de férias - Laís Pires da Cunha	18644	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO - Férias no período de 10/07/2023 a 08/0/2023	50119	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES - Cobertura de férias de Juliana Cassia Silva Bueno	27591	
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	

EQUIPE ODONTOLOGIA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES - Férias no período de 10/07/2023 a 08/08/2023	26265	CIRURGIÃO DENTISTA - RT
ELCIO YUJIRO SUDO - Cobertura de ferias - Felipe Augusto de Oliveira Sant anna	RPA	CIRURGIÃO DENTISTA
FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA - Férias até 10/07/2023	50786	
ELCIO YUJIRO SUDO - Cobertura de ferias - Felipe Augusto de Oliveira Sant anna	RPA	
GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO	46636	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL
VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA	54189	
GABRIELLY MATOS SILVA	54374	

EQUIPE FARMÁCIA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
HULLY BALONECKER GARCIA	49380	FARMACÊUTICO
BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
LUCAS BOAVENTURA SANTOS	40228	

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

### Análise Crítica:

**Auxiliar Técnico Administrativa: Lidiane Aparecida Camargo Silva** - Atestado médico 29/06 a 13/07/2023, cobertura feita pela profissional Josy Aparecida O. G. Melo em regime CLT .

**Auxiliar Técnico Administrativa: Mirleide Almeida Nunes** - Férias até 11/07/2023, cobertura realizada pela profissional Daniele de Almeida Nunes.

**Técnico de Enfermagem : Lais Pires da Cunha** - férias até 11/07/2023, cobertura realizada pela profissional Evellyn Luciene dos Santos.

**Técnico de Enfermagem : Juliana Cassia Silva Bueno** - férias até 11/07/2023, cobertura realizada pelo profissional Elisiomar Miranda Rodrigues

**Dentista:** Felipe Augusto de Oliveira Sant Anna - férias no período até 11/07/2023, cobertura realizada pelo profissional Dentista Elcio Yujiro Sudo, contratação em regime de pessoa autônoma -RPA.

**Dentista:** Milena Azevedo Portela Lopes - férias no período de 10/07/2023 a 08/08/2023, cobertura realizada pelo profissional Dentista Elcio Yujiro Sudo, contratação em regime de pessoa autônoma -RPA.

BLOCO CIRÚRGICO		julho/2023
<b>EQUIPE ADMINISTRATIVA</b>		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
TAIARA NUNES DOS SANTOS	55512	
<b>EQUIPE DE ENFERMAGEM</b>		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES - Férias no período 10/07/2023 à 08/08/2023	42793	ENFERMEIRO
DANILO ALBERTO CAETANO - Cobertura de férias de Ana Lucia da Graça Rodrigues	RPA	
NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058	

GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277	
---------------------------------	-------	--

### EQUIPE FARMÁCIA

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

#### Análise Crítica:

Enfermeira : Ana Lucia da Graça Rodrigues - Férias no período de 10/07/2023 a 08/08/2023, cobertura realizada pela profissional Danilo Alberto Caetano

Técnico de Farmácia: Patricia Mayumi Uchida - Profissional pedido de demissão, não realizada a contratação da vaga, conforme acordado com Diretoria DRG (Ofício 13/2023-UNICA)

### ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI

julho/2023

#### EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPEUTA
GRAZIELLE OLIVEIRA DOS SANTOS - Atestado até 05/07/2023	35477	
JAQUELINE LOUISE MARTINS LIMA - Cobertura de férias da colaboradora Grazielle O. dos Santos	RPA	
CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254	NUTRICIONISTA
DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255	EDUCADOR FÍSICO
LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280	

#### Análise Crítica:

**Fisioterapeuta:** Grazielle Oliveira dos Santos -Atestado até 05/07/2023, cobertura realizada pela profissional Jaqueline Louise Martins Lima - RPA - Recibo de Pessoa Autônoma,

### 3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

#### UNICA Fisioterapia e Reabilitação

BLOCO AMBULATORIAL		julho/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
ANDREIA CRISTINA DA SILVA REIS	56171	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
ELIZÂNGELA DE FARIA	30323	
NIVEA LOPES ANANIAS ALVES	40928	
AGATHA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	
AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
EMERSON LUIZ CALIXTO - férias de 03/07 à 01/08/2023	29019	ZELADOR
MARCELO RODOLFO DA SILVA (RPA cobertura de férias Emerson Luiz Calixto de 03/07/2023 à 11/07/2023)	RPA	
LUIZ CESAR ARAÚJO (RPA cobertura de férias Emerson Luiz Calixto de 12/07/2023 à 01/08/2023)	RPA	
LEONICE LARYSSA APARECIDA DE ASSIS VENANCIO	58081	JOVEM APRENDIZ
EQUIPE FARMÁCIA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
IRAILDE FERREIRA DOS SANTOS	54784	FARMACÊUTICA
JESSICA DA SILVA MEIRA	54785	TÉCNICA DE FARMÁCIA
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.
ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS	43917	FISIOTERAPEUTA
ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050	
ANDRESSA DE MELLO LOPES (férias 14/06/2023 à 13/07/2023)	29040	
LAIS PARAGUAI JUSTO (RPA cobertura de férias Andressa de Mello Lopes)	RPA	
DÉBORA RODRIGUES (férias de 17/07/2023 à 15/08/2023)	39710	
CARLOS EDUARDO LOPES FUJARRA (RPA cobertura de férias Debora Rodrigues)	RPA	
FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035	
KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS	29020	
LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA	41563	
MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021	
PRISCILA SAYURI SUMIZONO	29044	
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046	
ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017	
SHEYLA BRYN RAMOS BECAS	29037	
WANDERSON CORREA RONG	29051	

VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	NUTRICIONISTA
SOLANGE CARDOSO PEREIRA	29015	OFICINEIRA

### Análise Crítica:

**Zelador:** Emerson Luiz Calixto, férias ano período de 03/07/2023 a 01/08/2023, cobertura realizada pelos colaboradores Marcelo Rodolfo da Silva de 03/07/2023 a 11/07/2023 e Luiz Cesar Araújo de 12/07/2023 a 01/08/2023, contratações em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Fisioterapeuta:** Andressa de Mello Lopes, férias no período de 14/06/2023 a 13/07/2023, cobertura realizada pela colaboradora Laís Paraguai Justo, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

**Fisioterapeuta:** Débora Rodrigues, férias no período de 17/07/2023 a 15/08/2023, cobertura realizada pela colaboradora Carlos Eduardo Lopes Fugarra, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

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

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

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				julho/2023		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo cont rato	Prest adora	Jornada Trabalho Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 5 de julho de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 12 de julho de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 19 de julho de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	sexta-feira, 7 de julho de 2023	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 14 de julho de 2023	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 21 de julho de 2023	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 28 de julho de 2023	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 4 de julho de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 11 de julho de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino

	quinta-feira, 13 de julho de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 25 de julho de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	quinta-feira, 27 de julho de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
<b>UROLOGISTA</b>	não houve procedimento cirúrgico no período					

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

##### 4.1 -Tabela – Ambulatório Especialidades

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

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE							julho/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18	Atividades Esperadas GC.67/18 - planejamento - 22 dias úteis	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absentismo	% Absentismo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
VASCULAR	422	392	434	371	95%	63	15%	142	38%
MASTOLOGIA	140	140	184	174	124%	10	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	96	116	109	114%	7	0%	6	6%
UROLOGIA	176	176	0	0	0%	0	0%	0	0%
DERMATOLOGIA	176	176	205	177	101%	28	14%	0	0%
ENDOCRINOLOGIA	176	240	276	253	105%	23	8%	3	1%
GASTROCLÍNICO	176	176	166	156	89%	10	6%	35	22%
GERIATRIA	176	176	174	157	89%	17	10%	0	0%

NEUROLOGIA	528	528	726	598	113%	128	18%	36	6%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	176	169	149	85%	20	12%	0	0%
REUMATOLOGIA	176	176	0	0	0%	0	0%	0	0%
CIRURGIA GERAL	176	176	241	217	123%	24	10%	211	97%
PNEUMOLOGISTA	88	88	105	99	113%	6	6%	36	36%
FONOAUDIÓLOGO	264	264	328	244	92%	84	26%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.026</b>	<b>2.980</b>	<b>3.124</b>	<b>2.704</b>	<b>91%</b>	<b>420</b>	<b>13%</b>	<b>469</b>	<b>17%</b>

### ANÁLISE CRÍTICA

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

No período foram previstos o total de **2.980** atendimentos especializados, porém executamos **2.704 -91 %** da meta contratualizada. Informamos que devido ao alto índice de absenteísmo para as especialidades médicas em fonoaudiologia 84-26%%, neurologia 128-18% e Vascular 63-15%, não foi possível o cumprimento da meta em sua integralidade.

As especialidade médicas - reumatologia e urologia - também não ofertaram a grade de atendimento (situação particular dos prestadores de serviços médicos e comunicado em reunião de CTA de 13/04/2023 e CTA de 03/08/2023) portanto a meta contratual também não foi cumprida para as especialidades citadas.

Destacamos que a compensação dos atendimentos não executados de mastologia no mês de abril/2023 foi feito parcial no mês de junho/2023 - totalizando 47 atendimentos executados a maior. Para o período vigente foram realizados os atendimentos faltantes (34 consultas). Sendo assim, concluímos os atendimentos pendentes no quadrimestre anterior.

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

## 4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

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



BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS					julho/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018 - 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A. 22 dias úteis	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
<b>CIRURGIÃO GERAL</b>	<b>352</b>	<b>352</b>	93	78	<b>100%</b>	15	<b>10%</b>
<b>CIRURGIÃO VASCULAR</b>			298	275		23	
<b>UROLOGISTA</b>			0	0		0	
<b>TOTAL</b>			<b>391</b>	<b>353</b>		<b>38</b>	

ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS
<b>CIRURGIÃO GERAL</b>	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA	54
	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA	24
<b>CIRURGIA VASCULAR</b>	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL	31
	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL	244
<b>TOTAL</b>		<b>353</b>

<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	No período executamos o total de 353 - 100% pequenos procedimentos cirúrgicos. Devido a ausência do profissional médico especialista urologista, não foi possível a execução dos procedimentos nesta especialidade.
------------------------	---

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

### 4.3 – Tabela – Saúde Bucal

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

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA					julho/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A. - 22 dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIA ODONTOLOGIA	<b>198</b>	<b>198</b>	215	183	92%	32	15%
CONSULTAS EM ODONTOLOGIA	<b>264</b>	<b>264</b>	436	436	165%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>462</b>	<b>651</b>	<b>619</b>	<b>134%</b>	<b>32</b>	<b>5%</b>
	PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS				QUANTITATIVO		
CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS	EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE				142		
	REMOÇÃO DE DENTE RETIDO INCLUSO IMPACTADO				37		
	EXODONTIA DE DENTE SUPRANUMÉRARIO				4		
	GENGIVOPLASTIA POR SEXTANTE				0		
	TOTAL DE CIRURGIAS				183		
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	CONSULTA DE RETORNO EM ODONTOLOGIA				159		
	RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS BASICAS POR PACIENTE				95		
	PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA				89		
	TELECONSULTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA				92		
	CONSULTA DE MANUTENÇÃO EM ODONTOLOGIA				0		
	CONSULTA DE CONCLUSÃO DE TRATAMENTO ODONTOLÓGICO				1		
	EXCISÃO E SUTURA DE LESÃO NA BOCA				0		
	TRATAMENTO DE LESÕES DA MUCOSA ORAL				0		
	TOTAL DE CONSULTAS				436		
<b>TOTAL</b>					<b>619</b>		

## ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 619 atendimentos, correspondente à 619-134% da meta contratual no período. Destacamos que o quantitativo a maior executado para a modalidade de consultas em odontologia são devidos aos atendimento de triagem / pós operatório e teleatendimento entre outros. Para os procedimentos cirúrgicos, realizamos 183-92% da meta contratual. Conforme controle interno, no período houve o total de 13 suspensões para o procedimento cirúrgico e 32 ausências também para o procedimento cirúrgico. Ressaltamos que dia 19 2 20/07/2023 não foi possível o procedimento cirúrgico devido a " quebra" do equipamento - sugador - onde o conserto é feito pelo prestador de serviços da PMMC.

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

### 4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						julho/2023
Ord em	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	03/07/2023	Tarde	Guilherme	89008-1	P.A 189x10	Reagendada
2	03/07/2023	Tarde	Guilherme	200394-1	P.A 170x90 (P.A alterada pela segunda vez)	Encaminhada para Cardiologista
3	05/07/2023	Tarde	Guilherme	91170-1	DX: 495 (DX alterada pela segunda vez)	Encaminhado para Endocrinologista
4	19/07/2023	Manhã	Guilherme	305164-1	Paciente solicitou reagendamento pois está com garganta inflamada	Reagendada
5	19/07/2023	Tarde	Felipe	70082-1	Sugador não está funcionando	Reagendada
6	19/07/2023	Tarde	Felipe	213365-1	Sugador não está funcionando	Reagendada
7	19/07/2023	Tarde	Felipe	21914-1	Sugador não está funcionando	Reagendada
8	23/07/2023	Manhã	Guilherme	87196-1	Paciente não tem nenhum sintoma e não quis realizar o procedimento.	Orientações de higiene
9	20/07/2023	Tarde	Felipe	152301-1	Sugador não está funcionando	Reagendada
10	20/07/2023	Tarde	Felipe	200371-1	Sugador não está funcionando	Reagendada
11	20/07/2023	Tarde	Felipe	128619-1	Sugador não está funcionando	Reagendada
12	21/07/2023	Manhã	Guilherme	629302-1	Não há necessidade de remoção do fragmento apical. Risco maior que benefício. Região está cicatrizada.	Orientações de higiene
13	28/07/2023	Manhã	Guilherme	199924-1	Paciente não tem nenhum sintoma e não quis realizar o procedimento.	Orientações de higiene

#### 4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno absenteísmo					julho/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	03/07/2023	Tarde	Elcio	30316-1	Falta (14h)
2	04/07/2023	Tarde	Elcio	28411-1	Falta (15h)
3	04/07/2023	Tarde	Guilherme	732324-1	Falta (15h)
4	05/07/2023	Tarde	Elcio	423846-1	Falta (13h)
5	06/07/2023	Tarde	Elcio	141275-1	Falta (14h)
6	07/07/2023	Tarde	Guilherme	123947-1	Falta (14h)
7	07/07/2023	Tarde	Elcio	8905-1	Falta (14h)
8	07/07/2023	Tarde	Elcio	161884-1	Falta (15h)
9	10/07/2023	Tarde	Elcio	85931-1	Falta (14h)
10	11/07/2023	Tarde	Elcio	303310-1	Falta (14h)
11	11/07/2023	Tarde	Elcio	123754-1	Falta (15h)
12	12/07/2023	Manhã	Guilherme	211501-1	Falta (8h)
13	12/07/2023	Manhã	Guilherme	396373-1	Falta (9h)
14	13/07/2023	Tarde	Felipe	180823-1	Falta (14h)
15	13/07/2023	Tarde	Felipe	539466-1	Falta (15h)
16	17/07/2023	Manhã	Guilherme	261536-1	Falta (10h)
17	18/07/2023	Manhã	Guilherme	1010219-1	Falta (8h)
18	18/07/2023	Manhã	Guilherme	181753-1	Falta (10h)
19	18/07/2023	Tarde	Elcio	144670-1	Falta (15h)
20	19/07/2023	Tarde	Elcio	182831-1	Falta (15h)
21	20/07/2023	Tarde	Elcio	948773-1	Falta (13h)
22	21/07/2023	Manhã	Guilherme	185817-1	Falta (9h)
23	21/07/2023	Tarde	Elcio	32131-1	Falta (15h)
24	24/07/2023	Manhã	Guilherme	669057-1	Falta (9h)
25	24/07/2023	Tarde	Felipe	989738-1	Falta (13h)
26	24/07/2023	Tarde	Felipe	120525-1	Falta (14h)
27	24/07/2023	Tarde	Elcio	41819-1	falta (14h)
28	24/07/2023	Tarde	Elcio	149292-1	Falta (15h)
29	27/07/2023	Tarde	Elcio	16765-1	Falta (14h)
30	31/07/2023	Tarde	Guilherme	46220-1	Falta (14h)
31	31/07/2023	Manha	Felipe	422553-1	Falta (8h)
32	31/07/2023	Tarde	Elcio	68702-1	Falta (13h)

#### 4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL					julho/2023			
ESPECIALIDADES		Atividades Esperadas CG.67.201 18- 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 9º T.A. - 22 dias úteis	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
FISIOTERAPEUTA		528	528	483	473	90%	10	2%
NUTRICIONISTA	1ª consulta	110	110	89	56	94%	33	37%
	retorno	167	167	233	205		28	12%
	Grupos educativos	4	4	4	4		0	0%
	total	281	281	326	265		61	19%
EDUCADOR FÍSICO		264	264	264	264	100%	0	0%
TOTAL		1073	1073	1399	1002	93%	132	9%
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>		<p>Informamos que no período executamos o total de 1002 atendimentos, sendo 93% previsto para a meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 37% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 12% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade.</p>						

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

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

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

AMBULATÓRIO UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO					julho/2023			
ESPECIALIDADES		Meta CG 67.2018 -9ª T.A. Atendim ento Fisiotera pia - COFFIT O	Meta CG 67/18- 20 dias - Atendi mento Fisioter apia - COFFIT O	agenda dos	realiza dos	% realiza dos	Abse nteís mo	% absen teísm o
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais		<b>1760</b>	<b>1600</b>	<b>1790</b>	<b>1497</b>	94%	<b>293</b>	16%
NUTRICIONISTA	1ª Consulta	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	55%	<b>45</b>	45%
	Retorno	<b>167</b>	<b>152</b>	<b>226</b>	<b>190</b>	125%	<b>36</b>	16%
	Grupos Educativos	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	100%	<b>0</b>	0%
EDUCADOR FÍSICO	Atividade Física/Academia	<b>180</b>	<b>180</b>	<b>192</b>	<b>192</b>	107%	<b>0</b>	0%
	Atividade Aquática/Hidroginástica	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	90%	<b>0</b>	0%
<b>TOTAL</b>		<b>2.381</b>	<b>2.196</b>	<b>2.456</b>	<b>2.082</b>	<b>95%</b>	<b>374</b>	<b>15%</b>

### ANÁLISE CRÍTICA

Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, a capacidade técnica para 10 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de 1.497 -94 % atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 245-97,22% de atendimento e 04 grupos educativos no período. Relatamos também que a produção para a atividade - aquática - apresentou um quantitativo menor devido ao não funcionamento da piscina nos dias 13 e 14/07/2023, porém ressaltamos que os profissionais estavam na unidade onde ofertaram atividades em solo.

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

## Projeto Cabelegria

Fundo Social – Mogi das Cruzes



- Conforme solicitado pela Secretaria Municipal de Saúde, houve a inserção do serviço de mamografia e densitometria a partir do dia 11/04/2022 no 1º andar da UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO.
- Fundo Social - Projeto Cabelegria: conforme solicitação da Diretoria do DRB e anuência do DAT- Departamento de Apoio Técnico, foi instalado o Projeto Cabelegria no 1º andar da unidade.

## Mamografia / Densitometria Óssea



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

#### 4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					julho/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 9º T.A.	Atividades esperadas CG67.2018- 9º T.A - Troca ofício Nº 32/2023	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		436	366	102%	70	16%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEG	40	219	253	217	99%	36	14%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	50	40	38	76%	2	5%
HOLTER	80		80	73	91%	7	9%
MAPA	36		46	37	103%	9	20%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150		233	166	111%	67	29%
ECOCARDIOGRAMA	150	80	101	90	113%	11	11%
ULTRASSONOGRAMA COM DOPPLER	150		181	152	101%	29	16%
ULTRASSONOGRAMA GERAL	300		374	314	105%	60	16%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	3	1	1	33%	0	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	17	20	18	106%	2	10%
NASOFIBROLANRINGOSCOPIA	70		70	70	100%	0	0%
ESPIROMETRIA	100		133	107	107%	26	20%
ELETRONEUROMIOGRAFIA	100		130	110	110%	20	15%
<b>TOTAL</b>	<b>1706</b>	<b>1715</b>	<b>2098</b>	<b>1759</b>	<b>103%</b>	<b>339</b>	<b>16%</b>



### ANÁLISE CRÍTICA

Executamos no período o total de 1.759 -103% exames, conforme planejamento. Saliemos que houve o envio do **ofício nº32/2023 e nº34/2023** -UNICA solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de EEG (alta demanda externa). Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para este exame (**ofício nº34/2023 UNICA**). Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 339-16% de ausências, sendo o exame de Eletrocardiograma 29%, MAPA 20% e Espirometria com 20% foram as modalidades no período que mais houveram ausência de usuários/pacientes. Conforme solicitado em reunião de CTA Comissão Técnica de Acompanhamento de 13/04/2023, houve a inserção do exame de Eletroencefalografia, onde tivemos 110% de execução para o período.

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

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos exames / procedimentos ambulatoriais:

### EXAME / PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS

	Meta Contratual	Agendados Geral	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
ELETROCARDIOGRAMA SEM LAUDO	0	87	73	84%	14	16%
PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS - OTORRINOLARINGOLOGIA	0	57	54	95%	3	5%

### ANÁLISE CRÍTICA

No período executamos o total de 73 exames de Eletrocardiograma sem laudo + 54 procedimentos na especialidade de otorrinolaringologista.

#### 4.9 - Tabela Exames SADT

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

PRODUÇÃO CG 67.2018- 8º T.A - SADT				julho/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 9º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	<b>1500</b>	890	652	73%	238	27%
RAIO X JUNDIAPEBA	<b>1500</b>	1952	1469	75%	483	25%
USG OBSTÉTRICO - VILA SUISSA	<b>440</b>	145	125	86%	20	14%
USG TRANSVAGINAL - VILA SUISSA	<b>560</b>	780	576	74%	204	26%
<b>TOTAL</b>	<b>4000</b>	<b>3767</b>	<b>2822</b>	<b>75%</b>	<b>945</b>	<b>25%</b>

### ANÁLISE CRÍTICA

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

Para o período executamos o total de 652- 73% de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 1.469 - 75% exames de radiologia para a UBS Jundiapéba. Conforme apresentado existe o absenteísmo 27% para a UBS Vila Suíssa e 29% para a UBS Jundiapéba, ocasionando o não cumprimento da execução dos exames em sua totalidade, no período houve o apoio do SIS - Central de Agendamento para a confirmação do exame, onde foi notável a redução em comparação ao período anterior.

De acordo com o relatório enviado pelo prestador de serviço, temos 99% de conformidade para a entrega dos laudos -prazo até 5 dias - para ambas unidades, porém é notável que devido a instabilidade na UBS Vila Suíssa o percentual mostrou-se elevado.

Para os exames de USG obstétrico, conforme informação do DRB- Departamento de Rede Básica, não há demanda reprimida para agendamento, portanto o agendamento está sendo executado pelas unidades básicas de saúde, onde realizamos apenas 125-86% do previsto e para o USG Transvaginal o total de 576-74%, agendamento realizado pelo DRG- Departamento de Regulação e Gestão.

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

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

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

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

### Unica Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA					julho/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
		Não houve queda de Sistema				

### Unica Fisioterapia

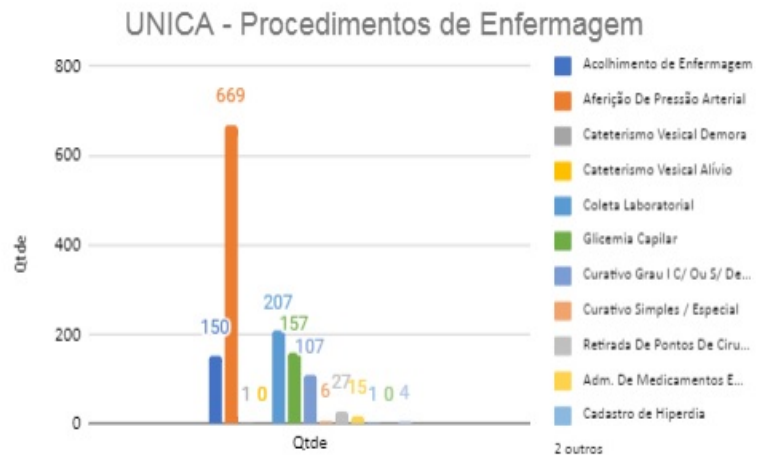
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					julho/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
27/07/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07h00	sem previsão	André SMS	27/07/2023 08h00

## 6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

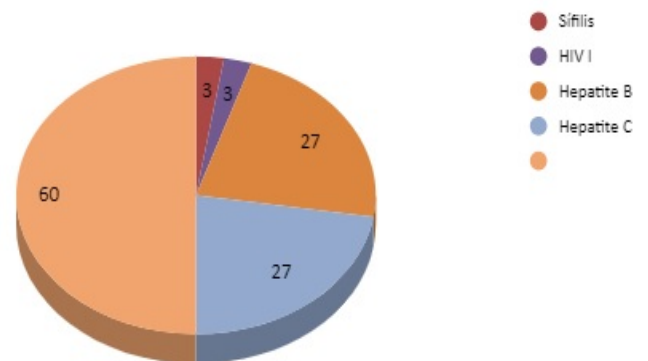
Com Intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

## UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

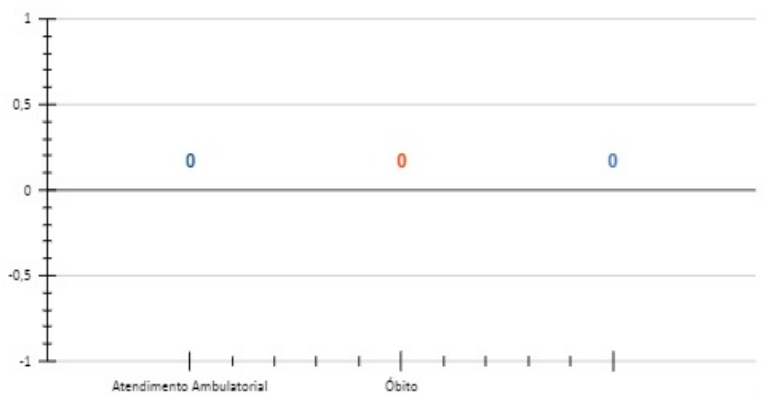
UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	150
Aferição De Pressão Arterial	669
Cateterismo Vesical Demora	1
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	207
Glicemia Capilar	157
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	107
Curativo Simples / Especial	6
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	27
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	15
Cadastro de Hipertensão	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	4
<b>Total</b>	<b>1344</b>



UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	3
Sífilis Gestante	0
HIV I	3
HIV I Gestante	0
Hepatite B	27
Hepatite C	27
<b>Total</b>	<b>60</b>



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	6
<b>Total</b>	<b>6</b>



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

Fonte de Dados Mvysgss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

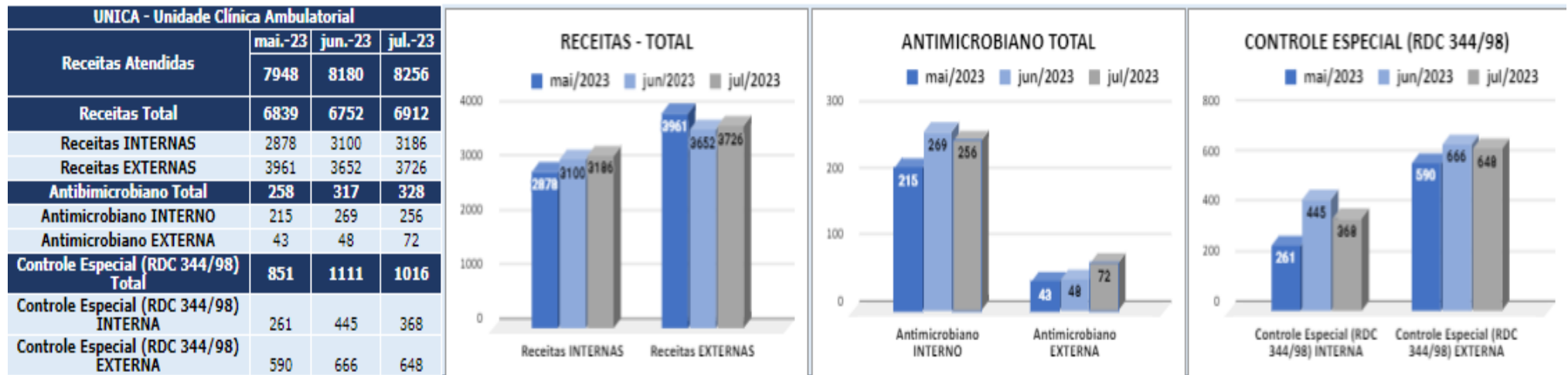
### ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 1344 procedimentos de enfermagem no período. Foram encaminhadas 06 pacientes da nossa linha de mama para serviço de oncologia após diagnóstico de CA de mama. Tivemos 4 solicitações de remoção via SAMU no período. Realizamos um total de 60 testes rápidos (resultado de ação realizada sobre hepatites virais).

## 7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

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

### Unica Jundiapéba



### ANÁLISE CRÍTICA - JULHO 2023

**Receitas atendidas na Unidade:** Percebemos um aumento no número de receitas atendidas em comparação com o mês anterior (Junho/2023).

**Receitas total:** Comparado com o mês de Junho/2023, podemos observar um pequeno aumento no número de receitas atendidas.

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

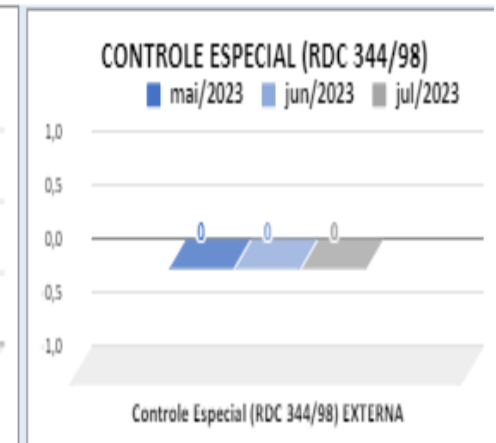
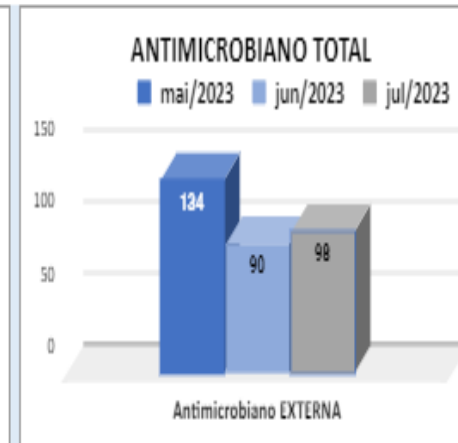
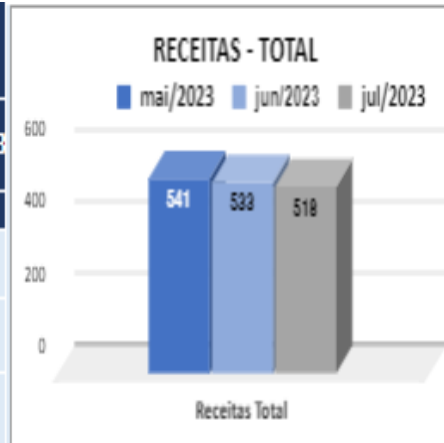
**Receita de Controle Especial:** As receitas de controle especial apresentaram uma pequena queda em relação ao mês anterior (Junho/2023).

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

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

## UNICA Fisioterapia

UNICAFISO - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO			
Receitas Atendidas	maio/2023	junho/2023	julho/2023
<b>Receitas Total</b>	<b>541</b>	<b>533</b>	<b>518</b>
Receitas EXTERNAS	407	443	420
Antimicrobiano EXTERNA	134	90	98
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	0	0	0



### ANÁLISE CRÍTICA

**Receitas Total:** Houve uma diminuição na quantidade de prescrições atendidas em comparação com o mês de junho/2023 devido ao feriado.

**Receitas externas:** Comparado com o mês de junho/2023, observamos uma diminuição no número de prescrições atendidas, relacionado aos dias úteis de funcionamento da unidade.

**Receitas de antimicrobiano:** Se compararmos com o mês de junho/2023, tivemos um aumento no atendimento de receitas de medicamentos antimicrobianos.

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

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

Impossibilidade de atender prescrições de: Carbonato de cálcio 500mg, Levotiroxina 25 mcg, Sulfametoxazol + Trimetoprima. Devido a ausência de alguns medicamentos no almoxarifado central.

## UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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



## 8. INDICADORES DE QUALIDADE

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

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	168	≥80%	87,5%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	147		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.704	>15%	17%
Nº de altas ambulatoriais	469		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3.124	<25%	13%
Nº de faltosos em consultas	420		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	391	<5%	0,3%
Total de Cirurgias Canceladas	1		

### ANÁLISE CRÍTICA

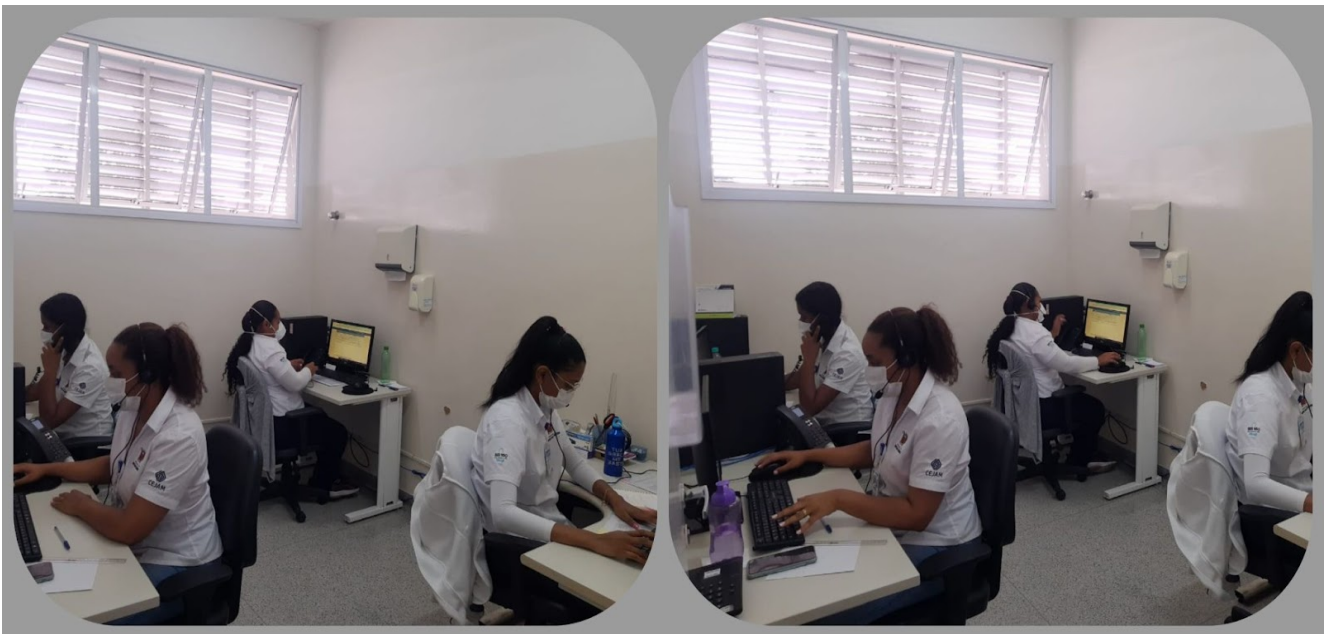
Salientamos que a unidade continua empenhada na oferta de pesquisa de satisfação para usuário, onde no período obtivemos o percentual de 87,5% de usuários satisfeitos na unidade. No período tivemos somente 1 suspensão de procedimentos, sendo da especialidade de cirurgia vascular (Escleroterapia), onde a paciente apresentava glicemia alterada e para sua segurança o médico executor do procedimento optou por remarcar o mesmo.



## 9. SERVIÇO CALL CENTER

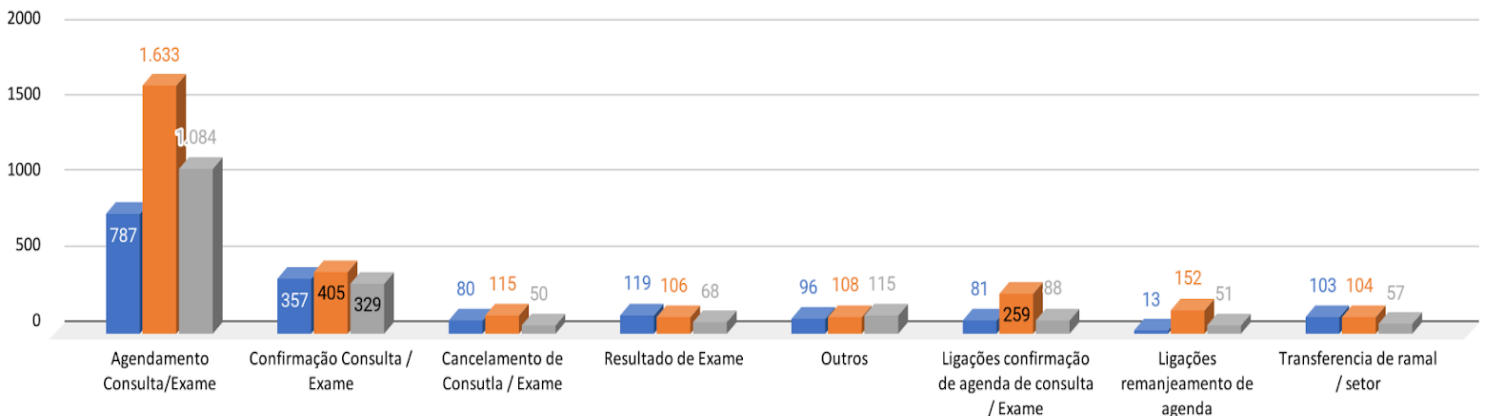
### 9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

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



### Quantitativo Geral - Produção Call Center

■ MAIO/2023 ■ JUNHO/2023 ■ JULHO/2023



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

### DADOS CALL CENTER

#### QUANTITATIVO GERAL

Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	maio /2023	junho/2023	julho/2023	(%) mês vigente
Agendamento Consulta/Exame	787	1.633	1.084	59%
Confirmação Consulta / Exame	357	405	329	18%
Cancelamento de Consulta / Exame	80	115	50	3%
Resultado de Exame	119	106	68	4%
Outros	96	108	115	6%
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	81	259	88	5%
Ligações remanejamento de agenda	13	152	51	3%
Transferência de ramal / setor	103	104	57	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1636</b>	<b>2.882</b>	<b>1.842</b>	<b>julho/23</b>

#### ANÁLISE CRÍTICA

Conforme dados extraídos do DRTI / PMMC, recebemos o total de 1842 ligações, onde 59% foi para o agendamento de consultas e exames e 18% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: transferência setor, resultado de exames, cancelamento de consultas e exames e etc.

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

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

## 10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA

- PESQUISA DE OPINIÃO** : Ressaltamos que a unidade está empenhada no incentivo e oferta do formulário de pesquisa de satisfação para o usuário/ acompanhante, porém não ocorre a devolução por parte do usuário/familiar, visto que há o controle interno da unidade, ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão.
- OUVIDORIA** : A Ouvidoria da Saúde é um atendimento especializado da Ouvidoria Geral e um importante instrumento de avaliação da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS – Sistema Único de Saúde. Demonstrado no quadro abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através da Central de Atendimento – 156.

### MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

#### UNICA Jundiapéba

#### UNICA Fisioterapia

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

### FAÇA SUAS SUGESTÕES

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

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

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

#### SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

#### ATENDIMENTO

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

#### ATENDIMENTO

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

#### SUGESTÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### ELOGIOS

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### RECLAMAÇÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

#### ATENDIMENTO

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

#### SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

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

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

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

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

#### SUGESTÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

### UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA JUNDIAPEBA					julho/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	05/07/2023	Elogio	Ernando Ihamshi	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
2	05/07/2023	Elogio	Rodrigo Santana Stephano	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

3	05/07/2023	Elogio	Izilda Aparecida Gonçalves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
4	05/07/2023	Sugestão	Terezinha Aparecida	Trocar o chuveiro no banheiro das mulheres.	15/07/2023 - Devido a estação do ano em que estamos a sensação térmica fica abaixo do esperado, no entanto, os chuveiros estão funcionando normalmente. Att Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
5	05/07/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
6	05/07/2023	Sugestão	Sem informação	Fazer grupo whats para informar quando não tem hidro.	15/07/2023- Informo que este não é um fluxo do município de Mogi das Cruzes, que não há um canal oficial para informações de órgãos públicos da cidade. - Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
7	06/07/2023	Elogio	Benedita Viena	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

8	06/07/2023	Elogio	Sem informação	Elogio: Unica é muito bom, segurança é ótimo. Reclamação: Não tem médico Urologista	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Quanto ao atendimento com Urologista, estamos em fase de contratação da especialidade, assim que finalizarmos entraremos em contato com todos os pacientes da lista de espera. Att. - Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm
9	13/07/2023	Elogio	Vanessa	Precisa de pessoas como vocês em todos os lugares que Deus Abençoe a todos vocês.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
10	13/07/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
11	10/07/2023	Elogio	Sem informação	Elogio: Muito bom o atendimento. Sugestão: Exame de mamografia ter a possibilidade de ultrassom de mama ser no mesmo dia.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Quanto aos atendimentos dos exames no mesmo dia, quando for realizar os agendamentos, é possível verificar a possibilidade, visto que mamografia temos na unidade de segunda à quinta feira. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm

12	10/07/2023	Elogio	Jucimara	Farmácia só abre a hora que eles sentem vontade? Não tem compromisso?	15/07/2023 - Informo que o atendimento da farmácia é de segunda á sexta -feira no período das 08;00h ás 17:00h
13	10/07/2023	Elogio	Jacya Cardoso France	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
14	05/07/2023	Elogio	Wagner Woriyo	Ótima equipe tanto na recepção como médica, a UNICA DE JUNDIAPEBA está de parabéns.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
15	10/07/2023	Elogio	Camila Beatriz	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
16	05/07/2023	Elogio	Sem informação	Atendimento na recepção é ótimo.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
17	05/07/2023	Elogio	Vicente de Paula Pereira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

18	10/07/2023	Elogio	Claudete	A Equipe está de parabéns Dr Saraiva um excelente profissional, muito atencioso. - Dr. Jerônimo excelente também é muito atencioso.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
19	13/07/2023	Elogio	Rosemeire Aparecida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
20	13/07/2023	Elogio	Regina da Silva Ramos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
21	12/07/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
22	12/07/2023	Elogio	Maria Celia do Nascimento	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm



23	13/07/2023	Elogio	Marta Maia	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
24	18/07/2023	Elogio	Sem informação	A Festa Junina foi ótima!	15/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
25	18/07/2023	Elogio	Marilia Marques	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
26	18/07/2023	Elogio	Flora de Faria Rodrigues	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
27	28/07/2023	Elogio	NILTON JOSE DE OLIVEIRA	Elogio para a Jaqueline - Tec.Enfermagem	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm

28	28/07/2023	Elogio	MARIA AUXILIADORA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
29	28/07/2023	Elogio	JOYCE OLIVEIRA GOMES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
30	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
31	28/07/2023	Elogio	MAURICIO MORAES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
32	28/07/2023	Elogio	LETICIA VITORIA MORAES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

33	28/07/2023	Elogio	MARIA DE LOURDES LIMA SANTOS	Muito bom, estão de parabéns.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
34	28/07/2023	Elogio	SUZANA DA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
35	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
36	28/07/2023	Sugestão	APARECIDA DONIZETE DA SILVA	Precisa ser mais rápido para chamar - demora um pouco.	31/07/2023 - Informo que os atendimentos são realizados por bloco de horário. Exemplo: 4 pacientes por hora. No entanto, entre um atendimento e outro, pode demorar um pouco mais devido à complexidade de cada paciente. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
37	31/07/2023	Elogio	DAGMAR FERREIRA	Sugestão: Prioridade para consulta de retorno Elogio: O vascular Dr. Gustavo é um ótimo profissional. As meninas que fazem a ficha são umas fofas.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

38	31/07/2023	Elogio	THAMARA DOS SANTOS	Sugestão: Marcar as consultas em horários diferentes, e de preferência quando o médico estiver atendendo - marcam muitas pessoas no mesmo horário causando aglomerações. Elogio: O atendimento do pessoal da enfermagem e recepção são ótimas, super atenciosas.	31/07/2023 - Informo que os atendimentos são realizados por bloco de horário. Exemplo: 4 pacientes por hora. No entanto, entre um atendimento e outro, pode demorar um pouco mais devido à complexidade de cada paciente. Agradecemos o elogio, a unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
39	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
40	28/07/2023	Elogio	INES MARTINS LAURA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
41	28/07/2023	Elogio	IVALDO SANTANA	Esta unidade tem um ótimo atendimento e da muita atenção aos pacientes - não deixe de dar apoio a esta unidade que tem nos ajudado muito com os nossos problemas físicos e emocionais.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

42	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
43	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Gosto muito de ser atendida na unidade.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
44	28/07/2023	Reclamação	SEM INFORMAÇÃO	Ter um dia exclusivo para realização do procedimento de aplicação.	31/07/2023 - Os procedimentos cirúrgicos são realizados em um bloco de atendimento exclusivo, no entanto a disponibilidade de agenda é de acordo com a escala médica fornecido pelo prestador de serviço. Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
45	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Faço tratamento com o Dr. Gustavo - Vascular - Só tenho que elogiar a ele, muito educado, alegre e competente no trabalho.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
46	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

47	31/07/2023	Elogio	SANDRA DE SOUZA OLIVEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
48	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
49	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
50	31/07/2023	Elogio	GRACIANA TEIXEIRA	Só gratidão!	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
51	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

52	28/07/2023	Elogio	JOCIARA FERREIRA	Quero pontuar o acolhimento das meninas - Tatielly; Daniela; Karol da recepção, tendo comigo grande atenção e orientação em tudo que precisei. São ótimas profissionais.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
53	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
54	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
55	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
56	28/07/2023	Elogio	QUESIA QUEREN	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

57	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Maravilhoso o atendimento.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
58	27/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
59	28/07/2023	Elogio	MILTON	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
60	28/07/2023	Elogio	CLAUDETE DA SILVA	"Eu não tenho o que reclamar, sempre fui bem atendida por todos - somente agradecer".	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
61	28/07/2023	Elogio	MARIA NASCIMENTO	"Só tenho que agradecer pelo bom atendimento".	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.



62	28/07/2023	Elogio	ADILSON	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
63	28/07/2023	Elogio	JOSE WILIAM SEVERO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
64	28/07/2023	Elogio	EDINEIA M DE ANDRADE	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
65	28/07/2023	Elogio	DIVINA MARIA DA SILVA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
66	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	"Parabéns a todos os colaboradores".	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

67	28/07/2023	Elogio	ISABEL CRISTINA MARIELA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
68	28/07/2023	Elogio	ANDREZA DOS SANTOS BARBOSA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
69	28/07/2023	Elogio	MARIA JOSE SANTOS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
70	28/07/2023	Elogio	MARIA APARECIDA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
71	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

72	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
73	28/07/2023	Elogio	JOSE LUCIANO	Elogio: Lucas e Kelly são atenciosos	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
74	28/07/2023	Elogio	JOSE MACHADO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
75	28/07/2023	Elogio	EDSON DOS SANTOS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
76	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

77	28/07/2023	Elogio	FRANCISCO DE SOUZA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
78	28/07/2023	Elogio	MARCIA ALVES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
79	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
80	29/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
81	29/07/2023	Elogio	JUDITE DE SOUZA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

82	29/07/2023	Elogio	LUCIANA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
83	29/07/2023	Elogio	ANTONIA DE FATIMA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
84	29/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
85	29/07/2023	Elogio	ANDRE NOVAIS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
86	29/07/2023	Elogio	BIANCA APARECIDA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

87	29/07/2023	Elogio	JACYRA CARDOSO	"Tudo perfeito."	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
88	29/07/2023	Elogio	FRANCISCO DE SOUZA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
89	29/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
90	29/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
91	29/07/2023	Elogio	JOSE FRANCISCO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

92	29/07/2023	Elogio	MARIA CLARICE NEVES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
93	29/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
94	29/07/2023	Elogio	AMANDA BANEIC	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
95	29/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
96	29/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

97	27/07/2023	Elogio	VERA LUCIA PERES VIEIRA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
98	27/07/2023	Elogio	CLEIDE CONCEIÇÃO PEREIRA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
99	27/07/2023	Elogio	ELIZABETE FUZIWARA SILVA	Elogio: Melhorou muito o atendimento	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
100	27/07/2023	Elogio	ZILDA NICOLAU	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
101	27/07/2023	Elogio	MARIA G MALTA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.



102	27/07/2023	Elogio	ANTONIO DE SOUSA	Elogio: Foi um excelente atendimento	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
103	27/07/2023	Elogio	SUELI FERREIRA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
104	27/07/2023	Elogio	MAGNOLIA SILVA	Elogio: Excelente atendimento desde a recepção as outras especialidades.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
105	27/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
106	27/07/2023	Elogio	ANA LUIZA	Elogio: Tudo maravilhoso e dedicação, graças a Deus temos voces na Unica.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

107	27/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
108	27/07/2023	Elogio	MAURICIO DE MORAES	Elogio: Confio muito nos profissionais desta unidade, só tenho que agradecer.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
109	27/07/2023	Elogio	EDLEUSA ROCHA DA SILVA	Todas da equipe nota 10, que os profissionais continuem assim.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
110	27/07/2023	Elogio	RICARDO SOARES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
111	27/07/2023	Elogio	ADRIANA DE LIMA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

112	27/07/2023	Elogio	LAURA ROCHA RICARDO	Elogios: são ótimos profissionais	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
113	27/07/2023	Elogio	AYRTON DE CASTRO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
114	27/07/2023	Elogio	EVERTON RICARDO CARVALHO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
115	31/07/2023	Elogio	MARIA APARECIDA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
116	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

117	31/07/2023	Elogio	IZILDA APARECIDA GONÇALVES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
118	31/07/2023	Elogio	GABRIELA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
119	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
120	31/07/2023	Elogio	MARIA DE LOURDES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
121	31/07/2023	Elogio	JUSSARA TORRES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

122	31/07/2023	Elogio	LETICIA N DE SOUZA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
123	31/07/2023	Elogio	SONIA OLIVEIRA PINTO	Elogios: Obrigada por nos atender tao bem, aqui é um hospital perto de nós.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
124	31/07/2023	Elogio	MIRTES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
125	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
126	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

127	31/07/2023	Elogio	CELIA LUCIA ALVES	Ótimo médico.	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
128	31/07/2023	Elogio	CRISTINA SANTOS DE MELO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
129	31/07/2023	Elogio	ANDREIA SANTOS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	31/07/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				junho/2023
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	#330460	Elogio	<p>manifestação recebida através do sistema ouvidor sus 5307642.recebemos a manifestação por meio da ouvidoria geral do sus na qual a cidadã faz um elogio para equipe unica unidade clínica ambulatorial, localizado em Jundiapéba. Mogi das cruzez-sp, na qual relata na íntegra:fui a essa unidade para realizar uma mamografia, em seguida tive que fazer ultrassonografia mamária e gostaria de agradecer ao profissionais que lá trabalham, em especial a enfermeira luciana, na qual tem uma eletricidade muito positiva, me orientou, me colocando pra cima, levantando meu astral e passou muita positividade, me acolheu e foi muito atenciosa, juntamente com a luciana, tinha uma outra enfermeira ( não lembro o nome, mas ela me relatou que estava desempregada,e naquele momento estava cobrindo a folga de algum funcionário) ela me passou muita fé, me orientou, me tranquilizou e apesar de não lembrar o nome, o abraço que ela me deu, nunca irei esquecer e gostaria que de alguma forma esse elogio chegasse até ela. agradecer a médica radiologista flávia, que realizou minha biopsia, muito parceira, me instruiu da melhor maneira possível e me passou bastante confiança e tranquilidade. e as enfermeiras que estavam auxiliando</p>	<p>Olá, bom dia! Gostaríamos de agradecer pelo elogio registrado, toda equipe e liderança da unidade estão felizes e gratos. Inclusive, repassamos o elogio para os profissionais mencionados que ficaram imensamente alegres pelo reconhecimento. Este registro faz toda diferença para continuarmos realizando o nosso trabalho empenhados em garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA</p>

			<p>a doutora flavia , eram muito atenciosas. uma era baixinha e morena (não lembro o nome), são verdadeiros anjos.deitei na maca e comecei a passar mal com muita vertigem e essa enfermeira conversou comigo até eu melhorar e conseguir realizar a biópsia. lembro que ela medisse uma frase assim fica calma, porque o que a gente coloca na mão de deus, a gente não mexe mais, já está na mão dele essa frase fez com que eu voltasse em mim,melhorei todo desespero, ansiedade, a dor diminuiu e consegui fazer a biópsia. gostaria de agradecer também ao rapaz que aferiu minha pressão , foi muito educado e paciente. por último a atendente chamada taís, ela vibrou muito quando liguei para agradecer e informar que a biópsia era negativa, senti pelo telefone a emoção dos seus verdadeiros sentimentos, que deus possa abençoar a todos esses profissionais,iluminando sempre a mente deles e meu muito, muito, muito obrigada</p>	
2	#331566	Elogio	<p>Requerente gostaria de elogiar o doutor RODRIGO GIL e as auxiliares Ivete, Norma e Rosangela da unidade do Unica de Jundiapéba , são excelentes no atendimento ,atenciosos, prestativos.</p>	<p>Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA</p>
3	#331530	Elogio	<p>Requerente elogia a funcionária Cíntia que atende na recepção do 1º andar do UNICA JUNDIAPEBA. Relata que toda vez que vai no UNICA é bem atendida e bem orientada pela funcionária Cíntia.</p>	<p>Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA</p>
4	#331792	Elogio	<p>Munícipe relata que já faz tratamento com o Dr. Gustavo, ele é um amor de pessoa, é excelente, o dr. Gustavo é muito educado, a parte de atendimento por parte dos profissionais da unidade estão de</p>	<p>Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao</p>



			parabéns.	usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
5	#331694	Elogio	Solicitante elogia o atendimento da funcionária Tatieli do Unica Jundiapéba, muito prestativa e educada, sempre disposta a ajudar.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
6	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Refere que está há aproximadamente 7 meses com exames em mãos para marcar retorno na especialidade de UROLOGIA e não consegue de forma alguma. Informa ainda que já passou por urologistas na unidade ÚNICA DE JUNDIAPEBA e que há quase 1 ano não consegue marcar o referido retorno. Solicita esclarecimentos e marcação de CONSULTA DE RETORNO:	Olá, boa tarde! A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
7	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Hoje (07/07/2023) recebemos o Sr. Antonio Moreira Fortes (SIS 111805 - data de nascimento 29/04/1949). O mesmo relatou que está aguardando retorno com urologista desde o início deste ano, o paciente tem exames para apresentar ao médico e receia que os exames venham a vencer antes de conseguir mostrar ao profissional urologista.	Olá, boa tarde! A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
8	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A Senhora Lilian esteve presente nesta Secretaria para pedir retorno com o urologista, pois já realizou a cirurgia e precisa retornar com o profissional para fazer o acompanhamento. Ela relatou estar sem a medicação que a reumato indicou para o tratamento, precisa de avaliações para renovação do laudo para continuar com o tratamento.	Olá, boa tarde! A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
9	#332070	Elogio	A solicitante elogia o atendimento da dra. Kelly Ferreira, endocrinologista do Unica. A mesma é muito atenciosa, presta um atendimento maravilhoso.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

10	#495655	Elogio	Venho por meio deste texto elogiar a unidade unica de jundiapeba. Tive uma urgência com dor de dente que não foi resolvida no particular e prontamente a Dr Milene se propôs a me ajudar, não senti nada no procedimento e ela e suas técnicas foram muito atenciosas. Agradeço também o pessoal da recepção que me trataram super bem, agradeço a todos pelo ótimo atendimento e principalmente a Dr Milene e sua equipe.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar as profissionais mencionadas. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
11	#332136	Elogio	elogia o atendimento do unica de jundiapeba, dr kelly endocrino, e tatieli, luana, kaliane, tayara e carol da recepção disse que sempre bem atendida, são o muito educadas e humanas.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar as profissionais mencionadas. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
12	#330030	Reclamação	Requerente reclama que esta aguardando o exame Ultrassom da mama desde Fevereiro 2023 e não é chamada. Informa que deixou o encaminhamento na Unica Jundiapeba em Fevereiro e pediram para aguardar. Pede-se providências.	Em contato com a mesma - informo o agendamento do exame de ultrassom de mamas para o dia 13/07/2023 às 07:00hrs na UNICA JUNDIAPEBA. - Att. Sheila Cristina - ATA
13	#332531	Elogio	solicitante elogia o atendimento da funcionária cynthia do setor de regulação do única de jundiapeba, bem como a dra. renata que faz os exames de vascular e o dr gerônimo vascular. todos são muito educados e atenciosos. nunca havia passado no local e foi surpreendida positivamente.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
14	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Boa tarde, solicitamos a verificação da situação do paciente citado abaixo, ele comparece à SMS para a marcação de consulta de retorno na especialidade de UROLOGIA na unidade ÚNICA JUNDIAPEBA, refere que realizou exames e necessita de consulta de retorno para a avaliação dos resultados.	Olá boa tarde! A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.

15	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Bom dia, solicitamos resposta ao paciente quanto às suas solicitações: paciente era paciente na unidade ÚNICA JUNDIAPEBA na especialidade de REUMATOLOGIA, em 2022, inclusive com realização de exames que ainda não foram analisados.	31/07/2023 às 12:06 - Em contato com o paciente foi realizado o agendamento da consulta para o dia 09/08/2023 às 08:00hrs na UNICA Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA
16	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Paciente comparece à SMS para obter esclarecimentos sobre o seu retorno na especialidade de UROLOGIA. Refere que faz tratamento na unidade desde 2019, que já se tratou com vários médicos, e que está com resultados de exames há mais de 6 meses.	Olá, boa tarde! A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
17	#332761	Elogio	Requerente gostaria de elogiar o funcionário Eli da unidade única de Jundiapéba, relata que o atendimento do mesmo é muito bom ,é atencioso ,prestativo ,está de parabéns e também o doutor Niceias neurologista é muito atencioso ,atende muito bem os pacientes	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
18	#333003	Elogio	Munícipe quer elogiar a funcionária Cintia Faria, munícipe gostou muito do atendimento dela, ela é muito eficiente e educada e simpática.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
19	#333079	Elogio	Munícipe quer elogiar as atendentes Teresinha, Claudia, Camila e Thaís, todas são muito prestativas.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
20	#333454	Elogio	Munícipe quer elogiar a atendente Luana, a funcionária foi muito prestativa enquanto outra funcionária deu uma resposta muito vaga na resposta a funcionária Luana deu atenção e ainda fez o agendamento para o seu filho.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

21	#333651	Elogio	O requerente elogia as funcionárias Cintia, Michele, Roberta e doutor matheus todos unica jundiapeba. relata que eles atendem muito bem e estão de parabéns.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
22	#333976	Elogio	O requerente elogia toda equipe da farmácia da Unica Jundiapeba. relata que são ótimos funcionários e atendem muito bem os pacientes.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
23	#333974	Reclamação	O requerente reclama que está aguardando consulta com urologista na unica - jundiapeba desde janeiro 2023 e não é chamado. relata que seu nome está na lista de espera.	A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
24	#334440	Reclamação	Dia 31/01/23 o urologista do UNICA de Jundiapeba me pediu exames. Estou com eles pronto mas lá está sem essa especialidade até o momento (6 meses) Tenho 69 anos e meu SIS é 23996. Muito obrigado	A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
25	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	O Sr. Eli comparece à SMS nesta data para solicitar, com certa urgência, uma consulta de retorno com a especialidade de NEUROLOGIA. Refere que ele havia sido marcado para o início de tratamento na ÚNICA JUNDIAPEBA, tendo sido desmarcada pela unidade ÚNICA, na véspera da consulta, sem novo agendamento.	A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
26	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A Sra. Sueli comparece à SMS nesta data para solicitar, com certa urgência, uma consulta de retorno com a especialidade de UROLOGIA, para o seu esposo. Refere que ele se tratava na unidade ÚNICA JUNDIAPEBA, tendo passado com vários médicos da especialidade, estando inclusive com exames já para "vencer", sem ter para quem levar para avaliação. Relata ainda que o mais urgente é que a medicação está acabando e	Informo que anteriormente a solicitação do encaminhamento para o Urologista já havia sido realizado e encaminhado para a regulação da secretaria para agendamento externo - no entanto, solicitamos ao Responsável Médico da Empresa prestadora de serviços ajuda para realizar a renovação da receita do paciente, no qual foi feito e entregue para a esposa, Sueli. - Att. Sheila Cristina - ATA

			que precisa de nova prescrição.	
27	#334601	Reclamação	Munícipe veio até nossa ouvidoria reclamar que o Unica , não tem médico Urologista , pois já fez todos exames solicitados pelo Urologista em 2022 , e aguarda um profissional na unidade , pois lá mesmo no local foi informado que não tem esse profissional que atende esta especialidade . Relata também que com a demora desse retorno seus exames perderam a validade , pois tem mais de 6 meses . Solicita providências	A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
28	#334914	Reclamação	Munícipe relata que seu filho aguarda consulta com endocrinologista desde 2022. OBS: Seu filho foi chamado para consultas no dia 08/03/23 só que ele estava doente, tomando antibiótico e foi orientada a não passar e que iria colocar ele na lista de espera, só que até agora não foi chamado.	01/08/2023 às 09:55 - Em contato com a mãe Tatiane - foi informado o agendamento da consulta com o endocrinologista para o dia 16/08/2023 às 10:00hrs na UNICA Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA
29	#335285	Elogio	Munícipe relata que a funcionária Cíntia que agenda exame é muito prestativa, o atendimento foi de uma agilidade e clareza. Nota 10 para funcionária.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
30	#335631	Elogio	Munícipe quer elogia as funcionaria Camila, Kesia , Cintia , Tais e Roberta, são todas bem prestativas, atenderam a munícipe muito bem	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
31	#335686	Elogio	Requerente gostaria de elogiar o doutor Gerônimo e enfermeira Rosângela da unidade Única de Jundiapéba ,excelência no atendimento ,muitos prestativos e educados .	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
32	#335855	Elogio	elogia o atendimento da funcionária Roberta do agendamento no unica de jundiapéba, disse que a mesma é uma excelente funcionária, atendimento exemplar.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao

				usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
33	#335877	Elogio	Munícipe quer elogiar os funcionários da farmácia Lucas e Kelly. muito prestativos, gentis e educados, o atendimento foi excelente	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
34	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A mãe do paciente comparece à SMS para obter esclarecimentos sobre o seu retorno na especialidade de UROLOGIA. Refere que foi agendada na unidade ÚNICA JUNDIAPEBA e que pouco antes da data marcada, houve contato telefônico desmarcando a data agendada e NÃO houve contato posterior para a remarcação, como havia sido prometido.	A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
35	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	O filho do paciente comparece à SMS para obter esclarecimentos sobre o retorno de seu pai na especialidade de UROLOGIA. Refere que o pai fazia tratamento na unidade ÚNICA JUNDIAPEBA e que fez os exames solicitados, inclusive com laudo citando alterações na PRÓSTATA.	A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.
36	#335299	Elogio	O Requerente entrou em contato com a Ouvidoria elogiando toda equipe da Unica Jundiapéba. Relata que são ótimos profissionais e atendem muito bem os pacientes.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a nossa equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
37	#336341	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a atendente Késia do Unica de Jundiapéba ,relata que é muito atenciosa ,prestativa ,excelente no atendimento	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
38	#336459	Elogio	Munícipe quer elogiar a equipe do Dr. Gustavo. Munícipe relata que toda vez que passa na unidade é sempre bem atendida, o atendimento é excelente.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao

			OBS: Desde a recepção até o atendimento médico.	usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
39	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	O paciente comparece à SMS para obter esclarecimentos sobre o seu retorno na especialidade de UROLOGIA. Refere que fazia tratamento há anos na unidade ÚNICA JUNDIAPEBA e que fez os exames solicitados, inclusive com laudo citando alterações na PRÓSTATA, há meses, inclusive referindo que iria completar mais de 6 meses da realização do mesmo.	A solicitação do encaminhamento para Urologista foi encaminhada para a SMS - Departamento de Regulação e Gestão, onde o contato será feito com o usuário.

## DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

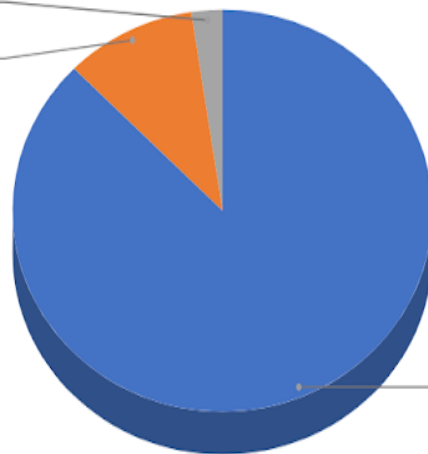
QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário

SUGESTÕES

2,4%

RECLAMAÇÕES

10,1%



ELOGIOS

87,5%

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	124	23	147	87,5%
RECLAMAÇÕES	1	16	17	10,1%
SUGESTÕES	4	0	4	2,4%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>39</b>	<b>168</b>	

### ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 168 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 124 -87,5% para elogios, 17 -10,1% para reclamações e 4 -2,4% para sugestões. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

## UNICA Fisioterapia

### Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

#### UNICA FISIOTERAPIA

julho/2023

Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	27/07/2023	Elogio	Maria de Castro Moreira	Tudo muito bom.	Sem informação para contato.



2	27/07/2023	Elogio	Luiza do Prado de Oliveira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	28/07/2023 -09h09- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
3	27/07/2023	Elogio	Laura Alves Alexandre	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
4	27/07/2023	Elogio	Izilda Ap. Gonçalves	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	28/07/2023 -09h19- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
5	19/07/2023	Elogio	José Gonçalves	Tudo esta ótimo, não tenho nenhuma reclamação, agradeço pela atenção comigo.	28/07/2023 -09h22- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
6	18/07/2023	Elogio	Neusa Maria Expedito	Muito bom o atendimento é ótimo.	28/07/2023 -09h25- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
7	18/07/2023	Elogio	Nelson Anores	Quero aproveitar para fazer elogio a fisioterapeuta Mayara, ela é muito educada e prestativa um excelente profissional.	28/07/2023 -09h39- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
8	18/07/2023	Elogio	Lucrecia Lourdes Vicco	O Saulo da portaria é muito gentil, a professora Andressa Franco da dança é excelente em todos aspectos, gentil, atenciosa e explica muito bem. A fisioterapeuta Karen é excelente em todos os aspectos, gentil, já estou vendo progresso no meu caso, é educada e atenciosa, estou no aguardo para fazer hidrogenástica.	19/07/2023 - 10h44 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
9	17/07/2023	Elogio	Miguel Arcanjo da Silva	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/07/2023 -09h09- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
10	17/07/2023	Elogio	Aristides Ribeiro Matos	O atendimento da academia é ótimo.	18/07/2023 - 15h40 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado .
11	17/07/2023	Elogio	Aristides Ribeiro Matos	Minha professora Andressa Franco é muito cuidadosa e amorosa.	18/07/2023 - 15h40 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.
12	17/07/2023	Elogio	Solange de Mello Zilla	Agradeço a Deus em primeiro e a prefeitura por existir essa academia para os idosos, tudo ótimo o porteiro Saulo que recebe os idosos é de muita gentileza com	20/07/2023 - 07h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

				todos.	
13	17/07/2023	Elogio	Solange de Mello Zilla	Professora Andressa, RT Joelma, Nutricionista Victor e a limpeza são nota dez, Deus abençoe a todos a recompensa para vocês vem do alto do céu.	20/07/2023 - 07h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
14	17/07/2023	Elogio	Guiomar do Nascimento	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	20/07/2023 - 07h56 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
15	17/07/2023	Elogio	Cristiano Ribeiro da Silva	Gosto muito das aulas da escola da coluna com a fisioterapeuta Gabriela, ela é calma, paciente e trata todos com carinho e respeito. As meninas da limpeza são muito educadas, na recepção são atenciosas.	19/07/2023 - 10h44 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
16	17/07/2023	Elogio	Cristiano Ribeiro da Silva	O professor Ailton é muito legal, todos os colaboradores são muito atenciosos.	19/07/2023 - 10h44 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
17	17/07/2023	Elogio	Uilson dos Reis	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	20/07/2023 - 07h56 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
18	17/07/2023	Sugestão	Daniel Ferreira da Silva	Gostaria que a Unica Fisioterapia ficasse em Bras Cubas.	Sem informação para contato.
19	17/07/2023	Elogio	Daniel Ferreira da Silva	A aula de musculação é ótima, a professora Andressa é muito educada, pessoal excepcional. Que Deus abençoe a todos.	Sem informação para contato.
20	17/07/2023	Elogio	Maria do Carmo Moreira	A limpeza e o atendimento tudo bem.	Sem informação para contato.
21	14/07/2023	Elogio	Catarina Pereira da Silva	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	20/07/2023 - 10h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
22	14/07/2023	Elogio	Pedro Rodrigues de Souza	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	20/07/2023 - 10h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

23	14/07/2023	Elogio	Fabiana Ferro	Obrigada por tudo.	24/07/2023 - 08h45 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
24	14/07/2023	Sugestão	Teresinha Miani Maenza	Promover passeios no parque e atividades ao ar livre.	24/07/2023 - 10h35 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que este serviço não está previsto em contrato.
25	13/07/2023	Elogio	Maria Celia Nascimento	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	20/07/2023 - 10h45 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
26	13/07/2023	Reclamação	Elisabete Carlos dos Santos	Quero fazer hidroginástica e musculação.	Sem informação para contato.
27	13/07/2023	Elogio	Antonia Kato	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
28	13/07/2023	Elogio	Roberto de Souza	Somente gratidão a RT Joelma, ela é muito atenciosa e dedicada.	24/07/2023 - 09h45 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
29	13/07/2023	Elogio	Lucia de Souza	A fisioterapeuta que atende meu esposo é atenciosa e prestativa, sempre procurando fazer o melhor para meu esposo Roberto, ligando o tratamento ao bem estar do paciente, enfim gratidão.	24/07/2023 - 09h48 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
30	12/07/2023	Elogio	Olga Ap. Braz de Souza	A fisioterapia é ótima.	24/07/2023 - 09h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
31	12/07/2023	Elogio	Elizabeth dos Santos	A festa julina foi um sucesso, destacou o professor Rong que desde a montagem das barracas, a atenção e o cuidado com todos que se empenharam para que a festa fosse bem sucedida, todos saímos felizes e agradecidos.	20/07/2023 - 11h33 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
32	12/07/2023	Elogio	Francisco Almeida de Macedo	A clínica é muito boa.	Sem informação para contato.
33	13/07/2023	Elogio	Nacionalina Ribeiro	Gostaria de elogiar o professor Rong, ele é muito bom.	20/07/2023 - 07h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
34	13/07/2023	Elogio	Luiz Azuma	Professor ótimo.	Sem informação para contato.

35	13/07/2023	Elogio	Severino Lima	Adoro fazer aula com o professor Rong.	Sem informação para contato.
36	13/07/2023	Elogio	Noemia Lima	Toda a equipe é muito boa.	Sem informação para contato.
37	13/07/2023	Elogio	Noemia Lima	O professor Rong é um bom professor.	Sem informação para contato.
38	13/07/2023	Elogio	José Neves dos Santos	Gostaria de um elogio para meu professor de musculação e para todos os colaboradores da unidade.	Sem informação para contato.
39	13/07/2023	Elogio	Inês Gomes Teixeira	A Unica Fisioterapia é importante para todos nós que frequentamos, e tem nos dado forças e coragem para continuarmos nossa caminhada terrena. Gratidão a todos.	20/07/2023 - 07h27- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
40	13/07/2023	Sugestão	Nadir de Jesus Aniceto	Sugiro um médico todos os dias durante as atividades ou pelo menos uma enfermeira.	20/07/2023 - 07h37 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que o atendimento médico e enfermeira não faz parte do contrato da Unica Fisioterapia e Reabilitação.
41	13/07/2023	Elogio	Nadir de Jesus Aniceto	Quero elogiar o professor Rong, um excelente profissional.	20/07/2023 - 07h37 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
42	13/07/2023	Elogio	José Teixeira	Parabéns a equipe Unica Fisioterapia, sempre prestativa e muito profissional.	20/07/2023 - 07h43 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
43	13/07/2023	Elogio	Idevaldo Locha Ligrante	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	20/07/2023 -09h50- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
44	13/07/2023	Elogio	Adelicia Caires Moreira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.

45	13/07/2023	Elogio	Vilma da Silva	Tudo ótimo.	20/07/2023 - 09h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
46	13/07/2023	Elogio	José Dimas Evangelista	Tudo muito bom.	20/07/2023 - 10h34 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
47	13/07/2023	Elogio	João Francisco Mota	Muito bom a recepção e o professor Rong.	24/07/2023 - 10h25 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
48	13/07/2023	Elogio	Inês Clara de Oliveira	Gostaria de elogiar o professor Rong.	24/07/2023 - 11h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
49	13/07/2023	Elogio	Vanderlei J. de Moraes	Parabenizo o atendimento do Doutor Caio, que esteve nesta unidade para renovar o atestado da minha atividade de musculação, precisamos de um médico para nos auxiliar assim como ele fez.	24/07/2023 - 09h25 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
50	13/07/2023	Elogio	Vanderlei J. de Moraes	Quero deixar os meus agradecimentos ao professor Rong.	24/07/2023 - 09h25 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
51	13/07/2023	Reclamação	Marcia Aparecida do Carmo	Precisamos de um médico para atender os alunos e facilitar a renovação de atestados.	24/07/2023 - 10h35 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que este serviço não está previsto em contrato.
52	13/07/2023	Elogio	Marcia Aparecida do Carmo	Quero elogiar os profissionais que prestam serviços e destacar o professor Rong pela dedicação do seu trabalho.	20/07/2023 - 09h10 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
53	13/07/2023	Elogio	Ana Rosa de Souza	Não tenho o que reclamar, os exercícios me fazem muito bem e o professor Rong trabalha muito bem. Obrigada a todos.	20/07/2023 - 09h59 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
54	13/07/2023	Elogio	Donizetti	Ambiente ótimo e o professor é muito atencioso.	20/07/2023 - 07h47- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
55	12/07/2023	Elogio	Valdeni de Souza	Professor Rong está de parabéns, admiro a atenção dele sempre cuidando de todos os alunos. Nota dez.	20/07/2023 - 07h44 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

56	12/07/2023	Elogio	Sueli Maria Campos Calixto	Faço Oficina da Memória com a professora Solange e tem sido muito importante para ativar cada vez mais minha memória.	13/07/2023 - 13h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
57	12/07/2023	Elogio	Sueli Maria Campos Calixto	Tudo ótimo.	13/07/2023 - 13h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
58	12/07/2023	Elogio	Naoki Irie	O professor Rong é excelente.	20/07/2023 - 09h10 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
59	12/07/2023	Elogio	Naoki Irie	Estou muito satisfeito com todos da Unica Fisioterapia.	20/07/2023 - 09h10 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
60	12/07/2023	Sugestão	Eunice Barbosa dos Santos	Sugiro que o horário seja mais amplo e que tenha aula de yoga e outras modalidades.	24/07/2023 - 10h35 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que este serviço não está previsto em contrato.
61	12/07/2023	Elogio	Juraci Barnabe da Silva	Tratamento muito bom.	24/07/2023 - 09h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
62	12/07/2023	Sugestão	Juraci Barnabe da Silva	Gostaria de um médico para atualizar os atestados quando vencem.	24/07/2023 - 11h35 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que este serviço não está previsto em contrato.
63	12/07/2023	Elogio	Nilton Nogueira	Eu gosto muito de fazer fisioterapia na Unica Fisioterapia.	Sem informação para contato.
64	12/07/2023	Elogio	Sylvio Pessoa	Tudo ótimo.	Sem informação para contato.
65	12/07/2023	Elogio	Joseph Jamil	Gostaria de agradecer ao professor Rong, ele é muito querido e exemplar.	Sem informação para contato.
66	11/07/2023	Elogio	Maria Aparecida Pinto	Tudo ótimo aqui na Unica Fisioterapia, muito bom o atendimento.	13/07/2023 - 13h30 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

67	11/07/2023	Elogio	Maria Aparecida Pinto	Os funcionários são educados e a professora Sheyla é ótima com os idosos.	13/07/2023 - 13h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
68	11/07/2023	Elogio	Lucrecia de Lourdes	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	14/07/2023 - 15h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
69	11/07/2023	Elogio	Joana Ferreira da Silva	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	24/07/2023 - 09h29 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
70	11/07/2023	Elogio	Tadashi Muroi	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
71	11/07/2023	Elogio	Mario Mizoguti	O atendimento na Unica Fisioterapia é ótimo.	13/07/2023 - 15h42 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
72	11/07/2023	Elogio	Mario Mizoguti	A aula do professor de informática Ailton é muito boa.	13/07/2023 - 15h42 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
73	11/07/2023	Elogio	Mario Mizoguti	A professora Sheyla é muito legal e educada.	13/07/2023 - 15h42 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
74	11/07/2023	Elogio	Cleide Selma da Silva	Eu gosto muito das aulas, os professores são ótimos e as meninas da limpeza limpam muito bem.	Sem informação para contato.
75	11/07/2023	Elogio	Cleide Selma da Silva	Precisamos de médicos para renovação de guias.	Sem informação para contato.
76	11/07/2023	Elogio	Cleide Selma da Silva	Tudo está ótimo, gratidão a todos.	Sem informação para contato.
77	11/07/2023	Elogio	Iraci Trindade	Estou satisfeito com tudo, muito obrigado.	13/07/2023 - 15h45- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
78	11/07/2023	Elogio	Mitsue Komori	Todos são atenciosos e educados.	Sem informação para contato.
79	11/07/2023	Elogio	Roldão Alvim de Mattos	Faço aula de musculação e acompanhamento com o nutricionista e o atendimento é excelente.	13/07/2023 - 15h50 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

80	11/07/2023	Elogio	Laurinda Moreira Ferreira	A fisioterapeuta Adriana é muito boa.	Sem informação para contato.
81	11/07/2023	Elogio	José Leite da Silva	Nota dez para Unica Fisioterapia, tudo é muito bom aqui.	20/07/2023 - 08h07- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
82	11/07/2023	Elogio	José Leite da Silva	A professora Sheyla é muito educada e atenciosa com todos.	20/07/2023 - 08h07- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
83	11/07/2023	Elogio	José Leite da Silva	Parabéns a toda equipe.	20/07/23 - 08h07- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
84	11/07/2023	Elogio	Maria Aparecida Pinto	Gosto da fisioterapia.	20/07/2023 - 07h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
85	11/07/2023	Elogio	Odete Balbino da Silva	Gosto de tudo na Unica Fisioterapia, quase não falto.	Sem informação para contato.
86	11/07/2023	Elogio	Odete Balbino da Silva	A professora Sheyla é tudo de bom e muito atenciosa, trata os idosos com muito carinho e amor.	Sem informação para contato.
87	11/07/2023	Elogio	Maria Francisca dos Santos	Adorei a festa julina da Unica Fisioterapia, foi tudo maravilhoso e tudo estava muito lindo, minha professora estava linda.	20/07/2023 - 07h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
88	11/07/2023	Elogio	Maria Francisca dos Santos	A professora Sheyla cuida de nós como da família, ela é tudo de bom.	20/07/2023 - 07h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradoras.
89	11/07/2023	Elogio	Maria Francisca dos Santos	Todos desde a limpeza aos fisioterapeutas dão muita atenção para nós.	20/07/2023 - 07h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
90	11/07/2023	Elogio	Maria Eugênia Martins Santos	Acho ótimo fazer exercícios na Unica Fisioterapia, adoro a professora Sheyla ela é um amor.	24/07/2023 - 07h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
91	11/07/2023	Elogio	Maria Eugênia Martins Santos	O nutricionista Victor nos orienta muito bem, tudo é muito limpo.	20/07/2023 - 07h24 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.



92	10/07/2023	Elogio	Ana Maria Barbosa	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
93	10/07/2023	Elogio	Alice de Jesus Barbosa	Tudo muito bom.	Sem informação para contato.
94	10/07/2023	Elogio	Maria de Lourdes de Almeida	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
95	10/07/2023	Elogio	João Fernandes	Estou muito satisfeito com o tratamento, que Deus abençoe todos, todos me tratam muito bem e não tenho nada a reclamar, minha fisioterapeuta é a Gabriela. Muito obrigado por tudo.	20/07/23 - 07h27- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
96	10/07/2023	Elogio	Valdeci Almeida Nascimento	Todos me atendem muito bem.	Sem informação para contato.
97	28/06/2023	Elogio	Josefa Martins Vitorino	Eu faço hidroginástica com a Andressa, ela é uma ótima professora.	19/07/2023 - 11h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
98	28/06/2023	Elogio	Josefa Martins Vitorino	Faço fisioterapia com a Gabriela, ela é maravilhosa, ótima fisioterapeuta.	19/07/2023 - 11h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
99	28/06/2023	Elogio	Josefa Martins Vitorino	O professor Ailton é um doce de pessoa é muito legal, a Solange é minha professora da Oficina da Memória ela é muito especial e a Joelma é ótima e muito gentil, as meninas da recepção são ótimas e atendem muito bem.	19/07/2023 - 11h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
100	27/06/2023	Elogio	José Gomes	Só tenho elogios, essa unidade é simplesmente perfeita em tudo, todos os funcionários são maravilhosos e o tratamento oferecido é de excelente qualidade.	20/07/23 - 07h30 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
101	27/06/2023	Elogio	Ana Siqueira	Espero que essa unidade nunca acabe, pois ela é excelente, os funcionários são qualificados e muito atenciosos e estou muito satisfeita com tudo e com todos.	20/07/23 - 07h30 - Em contato com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO			julho/2023
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
S/N	ELOGIO	Sra. Sonia Mendes Arrivabene relata ter estado na UNICA Fisioterapia para realizar exame de mamografia onde foi muito bem atendida por todos, muito educados e prestativos, as atendentes de uniforme escuro impecáveis. Conheci também o professor de informática (Ailton Soares dos Santos), um homem alto que me ajudou pois eu estava com problemas para chamar um uber pois meu celular sem eu saber o motivo não ligava, este professor muito prestativo consegue ressuscitar meu celular e ainda me ensinou a chamar o uber de forma correta com segurança, foi o melhor atendimento que eu recebi em uma Unidade de Saúde Pública, estão todos de parabéns.	05/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
331774	RECLAMAÇÃO	Sra. Regina Camargo dos Santos relata que compareceu na UNICA Fisioterapia para realizar uma mamografia agendada para o dia 05/07/2023 às 11h50, chegou às 11h45 e a técnica de radiologia Maristela informou que estava atrasada sendo que sua filha olhou no relógio e eram 11h50, porém a técnica falou que eram 12H00. Perguntou se iria precisar de algum documento e a técnica em tom rude respondeu que se precisasse pediria, ao iniciar o exame a técnica pediu para tirar a blusa e o sutiã, em nenhum momento falou que era para tirar o óculos e os brincos, quando a técnica percebeu estes falou como se estivesse dando ordens. Obs. A funcionária o tempo todo foi bruta, estúpida e na hora de dar o protocolo para retirada de exame, jogou na mão da paciente, município saiu da unidade muito nervosa e com pressão alterada devido os maus tratos, tem 63 anos, tem dificuldade para caminhar e mesmo assim conseguiu chegar antes do horário, sentiu como se estivesse o tempo todo incomodando a técnica, relata ter ficado com medo de reclamar e a técnica espremer suas mamas.	11/07/2023 (Maristela Barros da Matta - técnico de radiologia) Relata desconhecer as acusações e afirma ter atendido a paciente atrasada e não ter sido rude, paciente chegou as 12h00 e realizou normalmente o atendimento.
332443	ELOGIO	Sra. Gilvete Frasão da Silva relata ter realizado Ouvidoria para registrar um elogio da Festa Arraiá da UNICA Fisioterapia que ocorreu na última sexta feira (07/07/2023). Relata que estava tudo bem organizado, tudo bom e muito divertido.	11/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.

<b>332968</b>	ELOGIO	Requerente elogia toda a equipe da UNICA Fisioterapia, em especial a fisioterapeuta Priscila e RT Joelma, todos são excelentes, o atendimento é impecável, todos dedicados e prestativos.	17/07/23 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Sem informação para contato, repassado o elogio aos colaboradores.
<b>333010</b>	ELOGIO	Sra. Lucrecia de Lourdes Oliveira Torquato Nicco elogia a equipe UNICA Fisioterapia, em especial a educadora física Andressa Franco e a fisioterapeuta Karen, todos são excelentes, atenciosos, prestativos para com os pacientes, todos acolhedores.	17/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
<b>333033</b>	ELOGIO	Sra. Maria Aparecida Pinto, elogia toda equipe da UNICA Fisioterapia, relata que frequenta a UNICA Fisioterapia há muitos anos e sempre é muito bem atendida por todos os funcionários. Agradeço muito a toda a equipe da UNICA Fisioterapia.	17/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
<b>333317</b>	ELOGIO	Vitor de Oliveira elogia as atendentes da farmácia da UNICA Fisioterapia, relata que são excelentes no atendimento, prestativas e educadas.	17/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado as colaboradoras.
<b>334170</b>	RECLAMAÇÃO	A filha da Sra. Evaldete Sousa Luz relata que no dia 07/07/2023 a ambulância da CURE foi buscar sua mãe para levá-la a Unica Fisioterapia de Brás Cubas, onde ela tinha um exame de densitometria óssea agendado. Importante dizer que ela é uma idosa de 61 anos e está em recuperação de uma artroplastia total de quadril realizada no começo do ano e, além disso, também tem princípio de demência e esquizofrenia. Eu fui como acompanhante dela e ao chegarmos à Unica Fisioterapia nos deparamos com uma festa junina acontecendo atrás de portões fechados com um segurança controlando, ou melhor dizendo, impedindo a entrada da ambulância. O motorista da CURE indagou ao segurança se havia atendimento na unidade, afinal, os portões estavam fechados, a resposta que ele recebeu foi que por conta da festa os atendimentos foram reagendados e perguntou qual o serviço que a minha mãe procurava, neste momento, a técnica de enfermagem que acompanhava o motorista na ambulância, respondeu ao segurança que minha mãe ia fazer fisioterapia e ele tornou a repetir que não havia atendimento. Neste momento, quando ouvi a informação incorreta que ela deu ao segurança, eu que estava trancada dentro da ambulância, elevei a minha voz para ser ouvida e disse que minha mãe tinha um exame agendado. Pois bem, a técnica de enfermagem ficou visivelmente contrariada, julgando pela forma grosseira que abriu a porta da ambulância e me mandou falar com o segurança e então eu falei com ele. Disse a ele que minha mãe tinha um exame agendado e que eu não tinha recebido ligação alguma remarcando, nisso, o	18/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Nos foi relatado em alinhamento com responsável pelo setor de densitometria Liliane Gonçalves Pereira Pimentel que, no dia em questão a técnica de enfermagem da CURE informou a filha da usuária o atendimento de fisioterapia, com este erro de comunicação o porteiro da unidade informou que os atendimentos foram remanejados devido à festa para os usuários. Sendo assim a responsável Liliane Gonçalves Pereira Pimentel realizou na mesma data o contato telefônico com a filha da paciente que reagendou o exame para o dia 13/07/2023 às 12h00, onde foi realizado o laudo entregue após o exame.

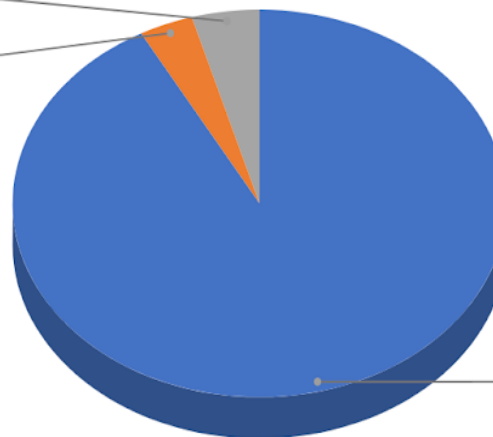
		<p>segurança me disse que eles ligaram para todos os pacientes e que eu devia ter perdido a ligação, mas que eles ligaram sim. Eu disse a ele que eu tinha salvo o número da prefeitura e que não havia ligações perdidas, nisso ele me respondeu que eu fui a única pessoa que apareceu, que nenhum dos outros pacientes havia ido à unidade. Pois bem, diante dessa negativa, me restou retornar a minha casa e ligar para secretaria de saúde para saber o que havia acontecido, por qual motivo não haviam me avisado. Ao ligar na secretaria de saúde, expliquei o ocorrido e me pediram para aguardar o contato da responsável pelo exame.</p> <p>Qual não foi minha surpresa, quando a atendente do setor de exame de densitometria óssea me retornou, afirmando que sim, a unidade estava em festa, mas que o setor dela, que é uma empresa que presta serviços na Unica, estava funcionando normalmente. Ou seja, o exame não foi reagendado simplesmente pelo fato de que o setor estava sim funcionando. Expliquei o ocorrido para ela e ela se prontificou a reagendar o exame, ótimo. No entanto, quero entender o motivo de terem fechado os portões da unidade e terem deixado o segurança bloqueando a entrada, sendo que havia um setor funcionando lá dentro. Quero entender como alguém pode ter pensado ser uma boa ideia fechar a recepção e delegar ao segurança a função de orientar os pacientes. O transtorno de ter deslocado minha mãe acamada e uma ambulância da prefeitura é tão grande quanto o constrangimento a que fui submetida. Eu disse repetidas vezes ao segurança que o atendimento NÃO havia sido cancelado. Porém, foi bem mais fácil pro funcionário simplesmente admitir que eu era no mínimo relapsa por não ter atendido a ligação e estava ali, insistindo sem razão afinal, segundo ele, eu fui a única pessoa que apareceu. Se a Unica tivesse simplesmente deixado a recepção funcionando, com algum funcionário com acesso ao sistema de agendamentos para receber a população com o mínimo de profissionalismo e respeito, eu não estaria escrevendo esse email agora. Eu realmente espero que a próxima vez que o responsável pela Unica Físio resolve remarcar atendimentos para realizar uma festa, ele se dê ao mínimo trabalho de deixar um guichê para recepcionar os pacientes que por desventura apareçam e óbvio, se deem ao trabalho de pedir os dados pessoais para checar no sistema o que aconteceu, ao invés de simplesmente deixar a própria sorte quem tenha a infelicidade de comparecer.</p>	
333897	ELOGIO	<p>Sra. Zilma Pereira da Paixão elogia o atendimento de modo geral na UNICA Fisioterapia, principalmente o atendimento das colaboradoras da farmácia que são muito humanas e atenciosas.</p>	<p>18/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado as colaboradoras.</p>

<b>334211</b>	ELOGIO	Sra. Nadir Almeida da Costa Barreto elogia a fisioterapeuta Dra. Luiz Felipe disse que está gostando bastante do atendimento do mesmo, relata que é muito atencioso e dedicado.	18/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado as colaboradoras.
<b>335942</b>	ELOGIO	Sra.Alda Souza de Oliveira elogia o professor Rong e o nutricionista Victor da UNICA Fisioterapia de Braz Cubas, relata que eles atendem muito bem, tem grandes cuidados com ela, estão de parabéns.	28/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato pessoalmente com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
<b>336335</b>	ELOGIO	Sra. Neide de Fatima Andrade de Castro elogia toda a equipe da UNICA Fisioterapia em especial a fisioterapeuta Andressa Melo, ótimo atendimento, o projeto é muito bom, todos são excelentes.	28/07/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.

### Demonstração Gráfica

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

SUGESTÕES  
4,4%  
RECLAMAÇÕES  
3,5%



ELOGIOS  
92,0%

### UNICA - FISIOTERAPIA

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	94	10	<b>104</b>	<b>92,0%</b>
RECLAMAÇÕES	2	2	<b>4</b>	<b>3,5%</b>
SUGESTÕES	5	0	<b>5</b>	<b>4,4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>12</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

#### ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 113 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 104-92% para elogios, 4-3% para reclamações, dentre elas sobre a ausência de médico na unidade e 05 -4% sugestões. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado também pelos colaboradores. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

## 11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

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

AVALIADORES		Paulo Saraiva / Dilma / Grazielle			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		julho/2023			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		04/07, 06/07 e 17/07/2023			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF ( Prontuário Físico)	SIM			
1.2	Prontuário Físico organizado	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação Prontuário físico	60	0	0	60
2.2	Identificação do envelope	60	0	0	60
2.3	Envelope conforme padrão	60	0	0	60
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	60	0	0	60
2.5	Registro em ordem cronológica	56	4	0	60
2.6	Formulários separados por usuário	60	0	0	60
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	60	0	0	60
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	60	0	0	60
3.2	Letra legível	3	0	57	60
3.3	Anamnese	60	0	0	60
3.4	Exame físico	60	0	0	60
3.5	Hipótese diagnóstica	60	0	0	60
3.6	Conduta	60	0	0	60
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	0	0	60	60
3.8	Letra legível	0	0	60	60
3.9	Histórico	0	0	60	60
3.10	Exame físico	0	0	60	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	0	0	60	60
3.12	Conduta	0	0	60	60
	ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM				
3.13	Data	2	1	57	60

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

### ANÁLISE CRÍTICA

No referido período, foram realizados auditoria em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios e à conscientização dos profissionais responsáveis por estas anotações, não houve apontamentos sobre os documentos auditados, porém no período houve um apontamento referente a ordem cronológica de 7% de não conforme. Devido a rotatividade de colaboradores, iremos reforçar através de treinamentos o arquivamento correto, conforme registro seguro.

## 12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

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

## 13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

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

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

## 14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar



Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

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

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

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambu

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

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

## 15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

### 15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

#### UNICA Jundiapéba

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL - PS			julho/2023		
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba			IMPACTO AO USUÁRIO		
OR DE M	DATA DO CONCERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAM ADO	NÃO	SIM
1	03/07/2023	Instalação de mangueiras no regulador de ar comprimido do corredor.	rotina	X	
		Instalação de baterias e teste da central de emergência.	rotina	X	
		Substituição de 04 lâmpadas tubulares led 18w.	rotina	X	
		Fixação dos elementos das paredes retirados durante a pintura da academia.	rotina	X	
		Pintura do teto do DML no bloco cirúrgico	rotina	X	
		Desentupimento do banheiro público masculino térreo.	rotina	X	
		Manutenção na fechadura interna do w.c feminino funcionários	rotina	X	
2	4/7/2023	Manutenção na prateleira metálica do DML bloco cirúrgico	rotina	X	
		Conserto elétrico nos terminais do compressor do aquecedor de calor da piscina.	rotina	X	
3	06/07/2023	Serviço de solda nos fios de alimentação e acoplamento compressor	rotina	X	
		Manutenção no abridor da torneira na sala de odonto (34)	rotina	X	
		Fixação da prateleira na sala 3B	rotina	X	
4	11/07/2023	Fixação de 02 placas de identificação nas salas do bloco cirúrgico	rotina	X	
		Instalação da caixa de circuito de emergência com teste da bomba , luz de energia e sirene.	rotina	X	
		Troca de sifão sala 42.	rotina	X	
		Manutenção na maca sala 49.	rotina	X	

		Aumento da temperatura do aquecedor da piscina para 34°C	rotina	X	
		Mudança do armário da sala 12 para sala 04.	rotina	X	
5	12/07/2023	Troca de 01 ralo da farmácia de 10cm	rotina	X	
		Troca de 05 trava de tela no bloco cirúrgico	rotina	X	
		Troca de 02 lâmpada no consultório do bloco	rotina	X	
		Instalação de 03 tampas sanitárias dos vestiários do bloco cirúrgico	rotina	X	
		Troca de 01 ralo de 10 cm no W.C deficientes no prédio principal de ambulatório.	rotina	X	
		Troca de 01 ralo da pia da RPA	rotina	X	
		Instalação de 02 lâmpadas de emergência no bloco cirúrgico.	rotina	X	
6	18/07/2023	Instalação de suporte para acomodações da maca na recepção	rotina	X	
		Mudança de um armário na sala 12	rotina	X	
		Troca de 02 lâmpadas de bulbo	rotina	X	
		Ajuste na mola da porta do CPD.	rotina	X	
		Troca dos filtros dos bebedouros público 03 peças	rotina	X	
		Retirado 01 luminária da sala 47.	rotina	X	
7	19/07/2023	Manutenção e conserto da maçaneta da porta do DML	rotina	X	
		Fixação das placas das salas 24, 48, 46 e 44.	rotina	X	
		Troca de 01 lâmpada da sala 47.	rotina	X	
		Troca de 01 válvula de pia da sala 17.	rotina	X	
8	20/07/2023	Troca de 05 metros de mangueira no compressor e 01 registro de 1/4 metal sala 34 odonto	rotina	X	
		Troca de 02 dispenser de sabão sala 19.	rotina	X	
9	24/07/2023	Pintura e retoque do branco da parede do ar condicionado da farmácia	rotina	X	
		Fixação de 06 plaquinhas na academia	rotina	X	
		Carreto de 06 sacos de papel e 20 bambus	rotina	X	

### Unica Fisioterapia e Reabilitação

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos					julho/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia					IMPACTO AO USUÁRIO	
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONCERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	1	14/07/2023	Manutenção no barrilete das bombas de recalque da caixa d'água;	Rotina	X	

## 16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

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

### 16.1 – Tabela: Educação Continuada

#### Unica Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
julho/2023	UNICA-JUNDIAPEBA	
19/jul.	<b>Tema</b>	<b>Fluxo de Atendimento CME</b>
	Palestrante	Téc Enf. Norma de Freitas
	Objetivo	Reciclagem fluxo de atendimento no CME para equipe assistencial
	Público Alvo	Téc Enfermagem e Téc. Saúde Bucal
	Duração	01:00h
	Participantes	Equipe Assistencial
25/jul.	<b>Tema</b>	<b>Treinamento in loco - Unidade de Negócio</b>
	Palestrante	Enfª Dilma dos Anjos
	Objetivo	Reciclagem e Capacitação de novos Colaboradores sobre a unidade de Negócios da unidade
	Público Alvo	Equipe Administrativa e Assistencial
	Duração	01:00:00h
	Participantes	Equipe Unica Jundiapéba
25/jul.	<b>Tema</b>	<b>Treinamento - Anotações de Enfermagem</b>
	Palestrante	Enfermeira Luciane Nogueira
	Objetivo	Capacitação dos técnicos de enfermagem para uma anotação correta e completa nos prontuários dos usuários
	Público Alvo	Téc Enfermagem
	Duração	01:00h
	Participantes	Equipe Assistencial
28/jul.	<b>Tema</b>	<b>Treinamento Hepatite Virais e IST'S</b>
	Palestrante	Téc. Enf. Evellyn, João e Bruna
	Objetivo	Conscientização dos colaboradores quanto aos riscos de contaminação de Hepatite Viral e IST 'S.
	Público Alvo	Equipe Administrativa e Assistencial
	Duração	01:00:00h
	Participantes	Equipe Unica Jundiapéba

<b>UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA</b>		
<b>julho/2023</b>		<b>UNICA-JUNDIAPEBA</b>
<b>18/jul.</b>	<b>Tema</b>	<b>Receita Saudável</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas de Receita - Feijão com Brócolis e Parmesão
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
<b>21/jul.</b>	<b>Tema</b>	<b>Orientação Nutricional - IMP da Proteína na Alimentação</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas de receita saudável
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade - Turma 01	
<b>21/jul.</b>	<b>Tema</b>	<b>Orientação Nutricional - IMP da Proteína na Alimentação</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas de receita saudável
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade - Turma 02	
<b>31/07</b>	<b>Tema</b>	<b>Receita Saudável</b>
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas de Receita - Patê de Ricota
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	

# Educação Continuada

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



# Educação Continuada

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



# Educação Continuada

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



# Educação Continuada

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Grupos Educativos de Nutrição com usuários da Academia da Terceira Idade

## Unica Fisioterapia

Atividades de Educação Continuada		
julho/2023	UNICA-FISIOTERAPIA	
31/jul.	Tema	EXERCÍCIOS PREVENTIVOS PARA LOMBALGIA
	Responsáveis	Francisco de Melo Junior
	Objetivo	Exercícios para fortalecer o core.
	Público Alvo	Alunos, Pacientes e Colaboradores
	Duração	20 minutos
Participantes	7	

Educação Permanente		
julho/2023	UNICA-FISIOTERAPIA	
25/jul.	Tema	INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA
	Responsáveis	Luiz Felipe Perez da Guarda
	Objetivo	Realizado exercícios respiratórios eficientes para o auxílio no tratamento da insuficiência respiratória.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
Participantes	12	

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
4/jul.	Tema	HIGIENE DO SONO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Hábitos de Higiene do Sono para melhora da qualidade do mesmo
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
Participantes	3	
11/jul.	Tema	HIGIENE DO SONO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Hábitos de Higiene do Sono para melhora da qualidade do mesmo
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
Participantes	3	
18/jul.	Tema	HIGIENE DO SONO
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Hábitos de Higiene do Sono para melhora da qualidade do mesmo
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
Participantes	3	



	Tema	HIGIENE DO SONO
25/jul.	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Hábitos de Higiene do Sono para melhora da qualidade do mesmo
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3

## 17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

### Unica Jundiapéba

#### Acolhimento e Humanização

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



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

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



# Atividade em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Certificação recebida anteriormente serve como exemplo e motivação para profissionais de outros equipamentos da cidade

### Unica e UnicaFisio se destacam por elogios na Ouvidoria de Mogi



# Atividade em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial

Valorização dos Colaboradores e Prestadores de Serviço em parceria com Colab - Mogi das Cruzes



# Atividade em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Retomada comemoração Aniversariantes do Mês com kits individuais para cada colaborador.

# Atividade em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



ARRAIÁ DA UNICA JUNDIAPEBA - JULHO 2023

# Atividade em Destaque

## UNICA- Fisioterapia e Reabilitação



ARRAIÁ DA UNICA FISIOTERAPIA - JULHO 2023

# Atividade em Destaque

## UNICA- Fisioterapia e Reabilitação

21-07 MEDITAÇÃO COM MANDALAS



24-07 JULHO AMARELO - HEPATITE



25-07 ATUALIZAÇÕES DO WHATSAPP



26-07 QUEDAS EM IDOSOS



EXERCÍCIOS PREVENTIVOS PARA LOMBALGIA

