



C.G. 67.2018

Agosto
01 a 31.08.2023

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

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

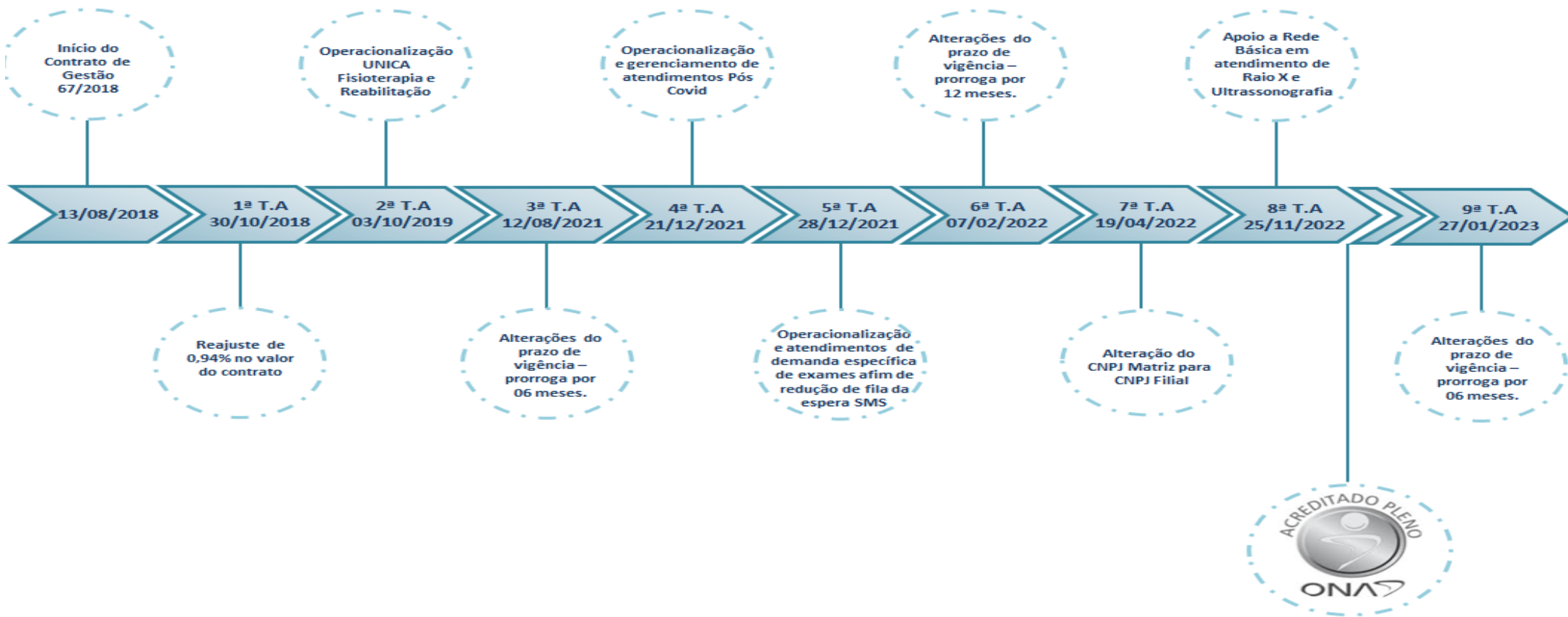
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

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

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

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

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



1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

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

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/08/2023 a 31/08/2023.

3. FORÇA TRABALHO

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

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

3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

UNICA Jundiapéba

BLOCO AMBULATORIAL		agosto/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	43957	
JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
ROBERTA MARIA DE SOBRAL	50380	
MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
DANIELE ALMEIDA DIAS	44238	
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831	
SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA - Férias no período de 01/08/2023 a 31/08/2023	26274	
LUANA DA SILVA FARIA - Cobertura de Férias de Terezinha Fatima de Sousa	49561	
TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133	
MARIANA MAYA ARAUJO COSTA	57820	
KALIANE DA SILVA OLIVEIRA - FÉRIAS DO DIA 09/08/2023 Á 07/08/2023	34963	
JESSICA CAROLINA PEREIRA		ATENDENTE
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783	
QUÉSIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781	

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

EQUIPE DE ENFERMAGEM		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO	42729	ENFERMEIRO RT
LUCIANE NOGUEIRA - Férias no período de 09/08/2023 a 07/09/2023	26262	ENFERMEIRO
DANILO ALBERTO CAETANO - Cobertura de férias de Luciane Nogueira	RPA	ENFERMEIRO
JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS - Férias no período de 09/08/2023 a 07/09/2023	18644	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO - Cobertura de férias de Evellyn Luciene dos Santos	50119	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	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 até 08/08/2023	26265	CIRURGIÃO DENTISTA - RT
ELCIO YUJIRO SUDO - Cobertura de férias de Milene Azevedo Portela Lopes	RPA	CIRURGIÃO DENTISTA
FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA	50786	
GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO	46636	
LUIS HENRIQUE GRIECCO	58604	
VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA	54189	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL

GABRIELLY MATOS SILVA	54374	
-----------------------	-------	--

EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
HULLY BALONECKER GARCIA	49380	FARMACÊUTICO
BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
LUCAS BOAVENTURA SANTOS - Demissão em 01/08/2023	40228	
MARIA RENATA DE SOUZA - Cobertura Demissão de Lucas Boaventura Santos - 03/08 à 24/08/23	RPA	
JOÃO PAULO DA SILVA THEODORO - Cobertura Demissão Lucas Boaventura Santos - 28/08 à 31/08/23	RPA	

EQUIPE MÉDICA

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

Análise Crítica:

Auxiliar Técnico Administrativa: Terezinha Fatima de Sousa - Férias de 01/08 à 31/08/2023, cobertura realizada pela profissional Luana da Silva Faria

Enfermeira : Luciane Nogueira - férias até 09/08 à 07/09/23, cobertura realizada pelo profissional Danilo Alberto Caetano, contratação em regime de pessoa autônomo - RPA

Técnico de Enfermagem : Evellyn Luciene dos Santos - férias de 09/08 à 07/09/23 cobertura realizada pela profissional Juliana Cassia Silva Bueno

Técnico de Farmácia: Lucas Boaventura Santos - demitido em 01/08/2023, cobertura realizada pela profissional Maria Renata de Souza de 03/08/23 a 24/08/23 e pelo profissional João Paulo da Silva Theodoro de 28/08/23 a 31/08/2023, contratação em regime de pessoa autônoma -RPA.

BLOCO CIRÚRGICO		agosto/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
TAIARA NUNES DOS SANTOS	55512	
EQUIPE DE ENFERMAGEM		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES - Férias até 08/08/2023	42793	ENFERMEIRO
DANILO ALBERTO CAETANO - Cobertura de férias de Ana Lúcia 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:

ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI	agosto/2023	
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ADRIANA GONCALVES VALENTE - Férias no período de 09/08/2023 a 07/09/2023	26247	FISIOTERAPEUTA
JAQUELINE LOUISE MARTINS LIMA - Cobertura de férias de Adriana Gonçalves Valente	RPA	
GRAZIELLE OLIVEIRA DOS SANTOS	35477	
CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254	NUTRICIONISTA
DANIEL MITSUKUNI NOMURA - Férias no período de 09/08/2023 à 07/09/2023	26255	EDUCADOR FÍSICO
LIZIANE DA ROCHA DE QUEIROZ - Cobertura de férias de Daniel M. Nomura	RPA	
LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280	

3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

BLOCO AMBULATORIAL		agosto/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	
AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	
AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
EMERSON LUIZ CALIXTO - Férias até 02/08/2023	29019	ZELADOR
LUIZ CESAR ARAUJO - Cobertura de férias de Emerson Luiz Calixto	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 - férias no período de 16/08/2023 à 31/08/2023	43917	FISIOTERAPEUTA
CARLOS EDUARDO LOPES FUJARRA - Cobertura de férias Adriana dos Santos Rocha Dias	RPA	
ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050	
ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
DÉBORA RODRIGUES - Férias no período de 01/08 à 15/08/2023	39710	
CARLOS EDUARDO LOPES FUJARRA - 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 até 02/08/2023, cobertura realizada pelo profissional Luiz Cesar Araújo, contratações em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Débora Rodrigues, férias no período de 01/08/2023 à 15/08/2023, cobertura realizada pelo colaborador Carlos Eduardo Lopes Fugarra, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Adriana dos Santos Rocha Dias, férias no período de 16/08/2023 à 31/08/2023, cobertura realizada pelo colaborador 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				agosto/2023		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 2 de agosto de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 9 de agosto de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 16 de agosto de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 23 de agosto de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	sexta-feira, 4 de agosto de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 8 de agosto de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 11 de agosto de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 18 de agosto de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 23 de agosto de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 1 de agosto de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 8 de agosto de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino

	terça-feira, 15 de agosto de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 22 de agosto de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino

4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS

4.1 -Tabela – Ambulatório Especialidades

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

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE							agosto/2023			
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18	Atividades Esperadas GC.67/18 - planejamento	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absentismo	% Absentismo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial	
VASCULAR	422	452	511	447	99%	64	13%	137	31%	
MASTOLOGIA	140	140	200	171	122%	29	0%	0	0%	
CARDIOLOGIA	176	120	141	120	100%	21	0%	4	3%	
UROLOGIA	176	176	0	0	0%	0	0%	0	0%	
DERMATOLOGIA	176	232	258	222	96%	36	14%	0	0%	
ENDOCRINOLOGIA	176	264	306	275	104%	31	10%	0	0%	
GASTROCLÍNICO	176	120	130	126	105%	4	3%	30	24%	
GERIATRIA	176	176	182	174	99%	8	4%	0	0%	
NEUROLOGIA	528	528	693	579	110%	114	16%	28	5%	
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	168	160	134	80%	26	16%	0	0%	
REUMATOLOGIA	176	176	0	0	0%	0	0%	0	0%	

CIRURGIA GERAL	176	176	264	221	126%	43	16%	209	95%
PNEUMOLOGISTA	88	80	85	77	96%	8	9%	28	36%
FONOAUDIÓLOGO	264	264	432	332	126%	100	23%	0	0%
TOTAL	3.026	3.072	3.362	2.878	94%	484	14%	436	15%

ANÁLISE CRÍTICA

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

No período foram previstos o total de **3.072** atendimentos especializados, porém executamos **2.878 -94%** da meta contratualizada. Informamos que devido a problemas particulares de doença do especialista médico - Otorrinolaringologista - não foi possível o cumprimento da agenda em sua integralidade, portanto para esta especialidade foi cumprido 80%-134 atendimentos no período.

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.

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					agosto/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018	Atividades Esperadas CG.67.2018-9º T.A.	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	352	352	119	105	97%	14	12%
CIRURGIÃO VASCULAR			266	235		31	
UROLOGISTA			0	0		0	
TOTAL			385	340		45	
ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS		

CIRURGIÃO GERAL	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA	74
	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA	31
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL	226
	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL	9
TOTAL		340

ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 340 - 97% 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					agosto/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018	Atividades Esperadas CG.67.2018-9º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIA ODONTOLOGIA	616	264	314	265	100%	49	16%
CONSULTAS EM ODONTOLOGIA		352	623	623	177%	0	0%
TOTAL		616	937	888	144%	49	5%
	PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS				QUANTITATIVO		
CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS	EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE				196		
	REMOÇÃO DE DENTE RETIDO INCLUSO IMPACTADO				63		

	EXODONTIA DE DENTE SUPRANUMÉRARIO	5
	ULOTOMIA / ELECTOMIA	1
	TOTAL DE CIRURGIAS	265
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	CONSULTA DE RETORNO EM ODONTOLOGIA	225
	RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS POR PACIENTE	136
	PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA	127
	TELECONSULTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA	134
	CONSULTA DE MANUTENÇÃO EM ODONTOLOGIA	0
	CONSULTA DE CONCLUSÃO DE TRATAMENTO ODONTOLÓGICO	0
	EXCISÃO E SUTURA DE LESÃO NA BOCA	0
	TRATAMENTO DE LESÕES DA MUCOSA ORAL	1
	TOTAL DE CONSULTAS	623
TOTAL		888

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de **888 atendimentos, correspondente á 144%** 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 265-100% da meta contratual. Conforme controle interno, no período houve o total de 7 suspensões para o procedimento cirúrgico e 49 ausências também para o procedimento cirúrgico. Informamos que devido a solicitação do ofício DRB/SMS Nº135/2023 , executamos a contratação de 01 profissional Cirurgião Dentista, portanto a partir do mês de agosto/2023, o quadro atual de especialista passou de 3 para 4 Cirurgiões Dentistas, aumentando a capacidade em 33% para o serviço de odontologia, conforme descrito em ofício nº 33/2023 UNICA.

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

4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						agosto/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	08/08/2023	Manhã	Guilherme	306243-1	Paciente desmarcou faltando 30 minutos para o atendimento	Não foi remarçada.
2	09/08/2023	Manhã	Felipe	146894-1	Paciente vai morar nos EUA e decidiu não realizar o procedimento	Não foi remarçada.
3	11/08/2023	Manhã	Milene	32033-1	Paciente diabético descompensado DX 443	Encaminhado para endocrinologista
4	14/08/2023	Manhã	Milene	212524-1	Paciente hipertensa P.A. 180x90 mm Hg	Remarçada
5	14/08/2023	Manhã	Milene	690037-1	Paciente gestante 11 semanas, paciente alto risco, uso de anticoag.	Orientada a retornar após o parto
6	15/08/2023	Manhã	Guilherme	533862-1	P.A 170 x 90 mmHg e DX 303 mg/dL	Remarcado
7	17/08/2023	Manhã	Guilherme	78018-1	DX 401 mg/dL	Encaminhado para endocrinologista

4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno absenteísmo				agosto/2023
Ordem	Data	Período	SIS	Motivo
1	01/08/2023	Manhã	148029-1	Falta (8h)
2	01/08/2023	Manhã	305580-1	Falta (9h)
3	02/08/2023	Manhã	404720-1	Falta (8h)
4	02/08/2023	Manhã	812213-1	Falta (9h)
5	02/08/2023	Tarde	600022-1	Falta (13h)
6	02/08/2023	Tarde	127952-1	Falta (15h)
7	03/08/2023	Manhã	18583-1	Falta (8h)
8	04/08/2023	Manhã	97936-1	Falta (8h)
9	04/08/2023	Manhã	177807-1	Falta (9h)
10	07/08/2023	Tarde	310957-1	Falta (14h)
11	07/08/2023	Tarde	154305-1	Falta (13h)

12	08/08/2023	Tarde	125326	Falta (15h)
13	09/08/2023	Manhã	104128-1	Falta (10h)
14	09/08/2023	Tarde	345266-1	Falta (14h)
15	09/08/2023	Tarde	218993-1	Falta (15h)
16	09/08/2023	Tarde	40359-1	Falta (14h)
17	10/08/2023	Tarde	949596-1	Falta (14h)
18	11/08/2023	Manhã	174853-1	Falta (8h)
19	11/08/2023	Manhã	349144-1	Falta (10h)
20	11/08/2023	Tarde	225964-1	(Falta 13h)
21	11/08/2023	Tarde	723379-1	(Falta 14h)
22	11/08/2023	Tarde	352187-1	Falta (14h)
23	11/08/2023	Tarde	250118-1	Falta (15h)
24	14/08/2023	Manhã	731970-1	Falta (8h)
25	15/08/2023	Manhã	213968-1	Falta (8h)
26	15/08/2023	Tarde	91906-1	Falta (13h)
27	15/08/2023	Tarde	19003-1	Falta (14h)
28	16/08/2023	Manhã	476663-1	Falta (10h)
29	17/08/2023	Manhã	101450-1	Falta (9h)
30	17/08/2023	Manhã	1053149-1	Falta (10 h)
31	21/08/2023	Tarde	798081-1	Falta (15h)
32	21/08/2023	Manhã	230542-1	Falta (8h)

4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL				agosto/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
FISIOTERAPEUTA	528	544	526	100%	18	3%
NUTRICIONISTA	1ª consulta	110	62	100%	75	55%
	retorno	167	216		61	22%

	Grupos educativos	4	4	4		0	0%
	total	281	418	282		136	33%
EDUCADOR FÍSICO		264	282	282	107%	0	0%
TOTAL		1073	1662	1090	102%	290	17%

ANÁLISE CRÍTICA

Informamos que no período executamos o total de 1090 atendimentos, sendo 102% 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 55% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 22% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade.

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					agosto/2023			
ESPECIALIDADES		Meta CG 67.2018 Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Meta CG 67/18-9º T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	agendados	realizados	% realizados	Abse nteís mo	% absent eísmo
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO - 10 profissionais		1760	1840	2217	1916	104%	301	14%
NUTRICIONISTA	1ª Consulta	110	115	107	66	57%	41	38%
	Retorno	167	174	247	211	121%	36	15%
	Grupos Educativos	4	4	4	4	100%	0	0%
EDUCADOR FÍSICO	Atividade Física/ Academia	180	189	212	212	112%	0	0%
	Atividade Aquática/ Hidroginástica	160	167	184	184	110%	0	0%

TOTAL

2.381

2.489

2.971

2.593

104%

378

13%

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, ou seja, a capacidade técnica para 10 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de **1.916 -104 %** atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de **277-96%** de atendimento e 04 grupos educativos no período, informamos que mesmo após estratégias adotadas na unidade para a redução de absenteísmo, infelizmente no período tivemos o total **41-38%** faltas de usuários para a 1ª consulta, ou seja, agendamento executado pelo DRG/ Setor Regulação. Relatamos também que as produções para as atividades de hidroginástica, musculação e dança apresentaram um quantitativo maior devido aos 23 dias trabalhados no período.

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				agosto/2023			
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18	Atividades esperada CG67.20 18- 9º T.A - Troca ofício Nº 30/2023 e 38/2023	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		436	364	101%	72	17%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEG	40		53	44	110%	9	17%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	50	50	43	86%	7	14%

HOLTER	80		93	82	103%	11	12%
MAPA	36		43	37	103%	6	14%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150		198	150	100%	48	24%
ECOCARDIOGRAMA	150	70	87	78	111%	9	10%
ULTRASSONOGRRAFIA COM DOPPLER	150	349	401	348	100%	53	13%
ULTRASSONOGRRAFIA GERAL	300		351	300	100%	51	15%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	4	4	4	100%	0	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	16	16	14	88%	2	13%
NASOFIBROLARINGOSCOPIA	70		75	70	100%	5	7%
ESPIROMETRIA	100		135	106	106%	29	21%
ELETRONEUROMIOGRAFIA	100		122	106	106%	16	13%
TOTAL	1706	1725	2064	1746	101%	318	15%

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos no período o total de 1.746 -101% exames, conforme planejamento. Salientamos que houve o envio do **ofício nº30/2023 -UNICA** solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de USG DOPPLER (alta demanda 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 nº38/2023 UNICA**). Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 318-15% de ausências no 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	53	43	81%	10	19%
PROCEDIMENTO AMBULATORIAIS - OTORRINOLARINGOLOGIA	0	40	40	100%	0	0%

ANÁLISE CRÍTICA

No período executamos o total de 43 exames de Eletrocardiograma sem laudo + 40 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				agosto/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 9º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absentéismo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	1477	1145	76%	332	22%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	2237	1744	116%	493	22%
USG OBSTÉTRICO - VILA SUISSA	440	261	222	50%	39	15%
USG TRANSVAGINAL - VILA SUISSA	560	988	744	133%	244	25%
TOTAL	4000	4963	3855	78%	1108	22%

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 modalidades de exames, portanto não é possível completar a agenda em sua integralidade.

Para o período executamos o total de 1.145- 76% de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 1.744 - 116% exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo 22% para a UBS Vila Suíssa e UBS Jundiapéba.

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

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 222-50% do previsto e para o USG Transvaginal o total 744-133% 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					agosto/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

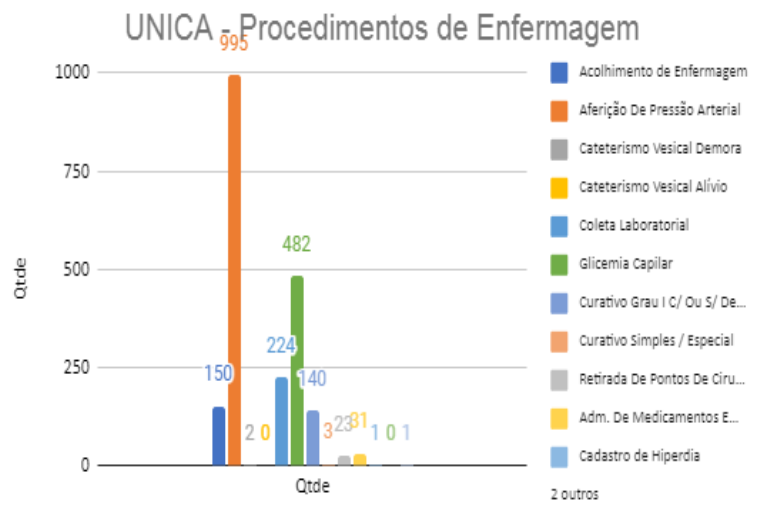
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					agosto/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
		NÃO HOUVE				

6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

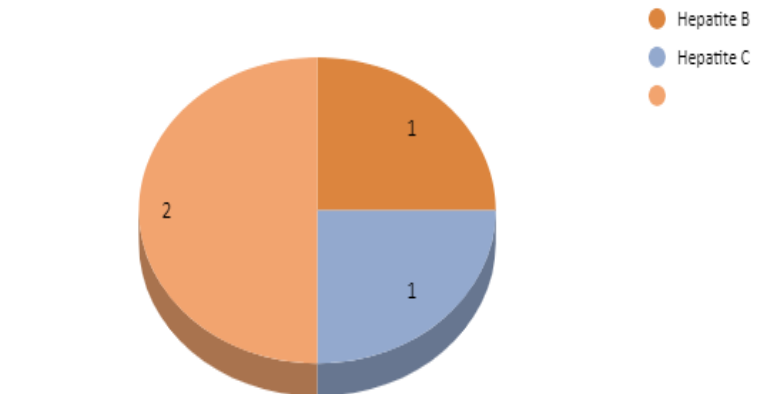
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

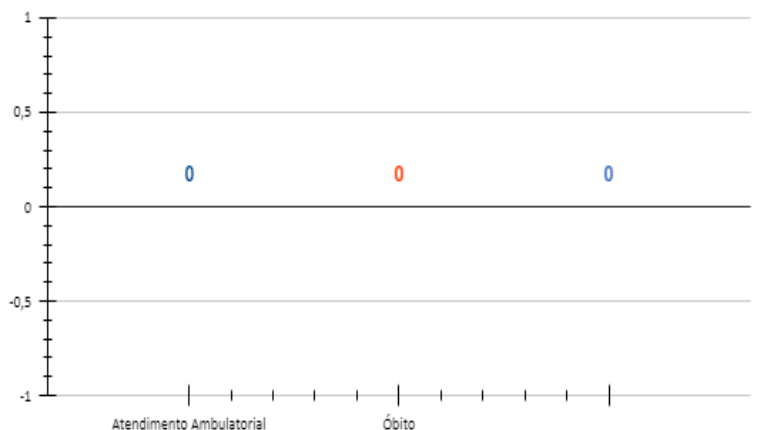
UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	150
Aferição De Pressão Arterial	995
Cateterismo Vesical Demora	2
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	224
Glicemia Capilar	482
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	140
Curativo Simples / Especial	3
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	23
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	31
Cadastro de Hiperdia	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	1
Total	2052



UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	0
Sífilis Gestante	0
HIV I	0
HIV I Gestante	0
Hepatite B	1
Hepatite C	1
Total	2



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	3
Total	3



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

Fonte de Dados Mvsigss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

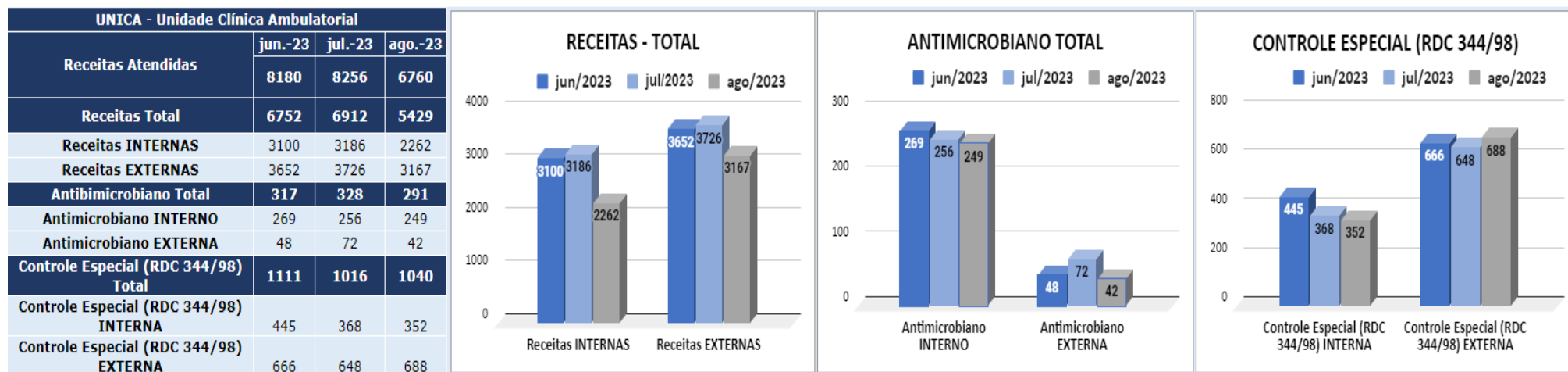
ANÁLISE CRÍTICA

Executamos o total de 2052 procedimentos de enfermagem no período. Foram encaminhadas 03 pacientes da nossa linha de mama para serviço de oncologia após diagnóstico de CA de mama. Tivemos 1 solicitações de remoção via SAMU no período. Realizamos um total de 02 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 - AGOSTO 2023

Receitas atendidas na Unidade: Percebemos uma diminuição no número de receitas atendidas em comparação com o mês anterior (Julho/2023).

Receitas total: Comparado com o mês de Julho/2023, podemos observar uma diminuição no número de receitas atendidas.

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

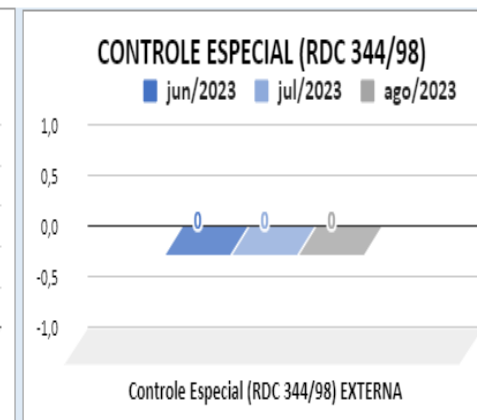
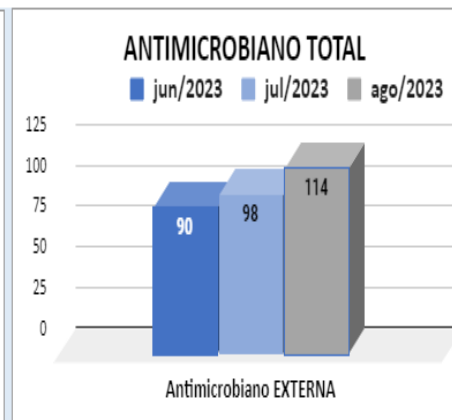
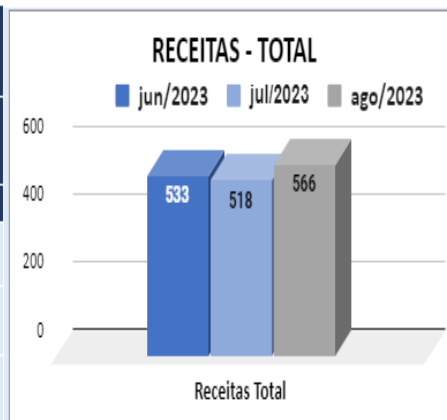
Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram um pequeno aumento em relação ao mês anterior (Julho/2023).

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	junho/2023	julho/2023	agosto/2023
Receitas Total	533	518	566
Receitas EXTERNAS	443	420	452
Antimicrobiano EXTERNA	90	98	114
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	0	0	0



ANÁLISE CRÍTICA

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

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

Receitas de antimicrobiano: Se compararmos com o mês de julho/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: Metildopa 250mg. 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 Agosto/2023.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	154	≥80%	87,0%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	134		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.878	>15%	15%
Nº de altas ambulatoriais	436		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3.362	<25%	14%
Nº de faltosos em consultas	484		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	330	<5%	1,2%
Total de Cirurgias Canceladas	4		

ANÁLISE CRÍTICA

Salientamos que a unidade continua empenhada na oferta de pesquisa de satisfação para usuário, onde no período obtivemos o percentual de 87,0% de usuários satisfeitos na unidade. No período tivemos somente 04 suspensões de procedimentos, sendo da especialidade de Cirurgia Vasculuar 03 e 01 paciente de Cirurgia Geral.

9. SERVIÇO CALL CENTER

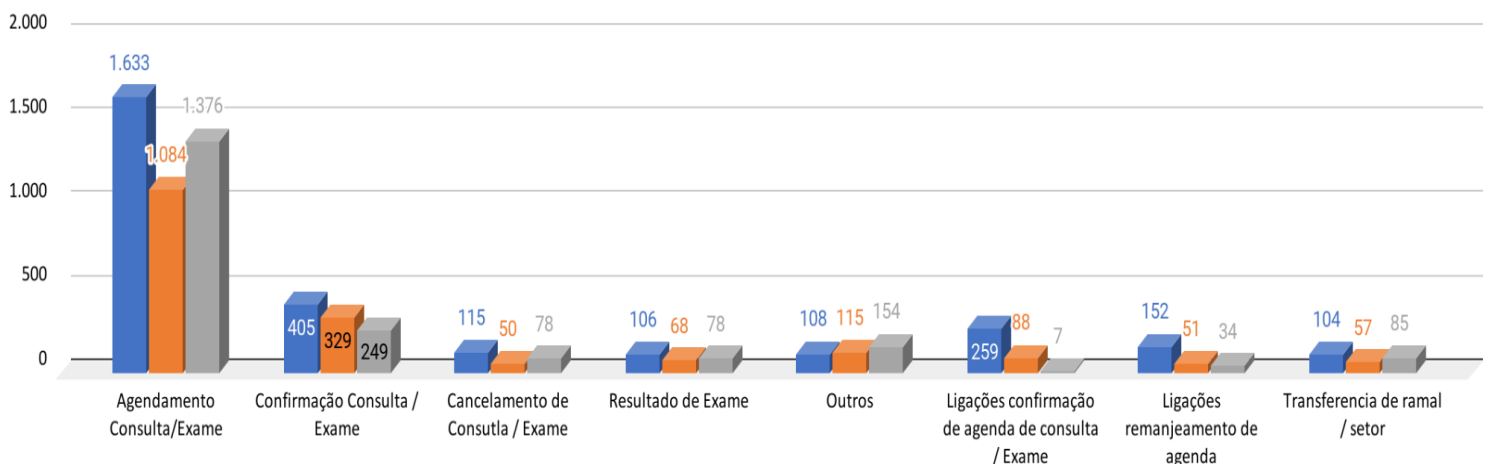
9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

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



Quantitativo Geral - Produção Call Center

■ JUNHO/2023 ■ JULHO/2023 ■ AGOSTO /2023



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

DADOS CALL CENTER

QUANTITATIVO GERAL

Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	junho/2023	julho/2023	agosto/2023
Agendamento Consulta/Exame	1.633	1.084	1.376
Confirmação Consulta / Exame	405	329	249
Cancelamento de Consulta / Exame	115	50	78
Resultado de Exame	106	68	78
Outros	108	115	154
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	259	88	7
Ligações remanejamento de agenda	152	51	34
Transferencia de ramal / setor	104	57	85
TOTAL	2.882	1.842	2.061

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme dados extraídos do DRTI / PMMC, recebemos o total de 2.061 ligações, onde 75% foi para o agendamento de consultas e exames e 14% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: transferência setor, resultado de exames, cancelamento de consultas e exames e etc.

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

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

10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA

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

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

UNICA Jundiabea

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 Fisicos	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					agosto/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão / Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	28/07/2023	Elogio	NILTON JOSE DE OLIVEIRA	Elogio para a Jaqueline - Tec.Enfermagem	11/08/2023 - O elogio 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
2	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.	11/08/2023 - O elogio 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
3	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.	11/08/2023 - O elogio 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

4	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.	11/08/2023 - O elogio 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
5	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.	11/08/2023 - O elogio 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
6	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.	11/08/2023 - O elogio 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
7	28/07/2023	Elogio	MARIA DE LOURDES LIMA SANTOS	Muito bom estão de parabéns.	11/08/2023 - O elogio 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
8	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.	11/08/2023 - O elogio 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
9	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.	11/08/2023 - O elogio 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	28/07/2023	Sugestão	APARECIDA DONIZETE DA SILVA	Precisa ser mais rápido para chamar - demora um pouco.	11/08/2023 - Informo que nossos atendimentos são realizados por bloco de horário. Em média são atendidos 04 pacientes por hora. No entanto, um atendimento pode demorar mais que o outro devido a complexidade de cada paciente. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
11	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.	11/08/2023 - O elogio 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
12	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.	11/08/2023 - Informo que nossos atendimentos são realizados por bloco de horário. Em média são atendidos 04 pacientes por hora. No entanto, um atendimento pode demorar mais que o outro devido a complexidade de cada paciente. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
13	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.	11/08/2023 - O elogio 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
14	28/07/2023	Elogio	INÊS MARTINS LAURA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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	28/07/2023	Elogio	EVALDO SANTANA	Esta unidade tem um ótimo atendimento e dá muita atenção aos pacientes - não deixe de dar	11/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

				apoio a esta unidade que tem nos ajudado muito com os nossos problemas físicos e emocionais.	segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
16	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.	11/08/2023 - O elogio 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	31/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Gosto muito de ser atendida na unidade.	11/08/2023 - O elogio 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
18	28/07/2023	Reclamação	SEM INFORMAÇÃO	Ter um dia exclusivo para realização do procedimento de aplicação.	11/08/2023 - Informo que possuímos diversos serviços na unidade entre consultas, exames, procedimentos cirúrgicos e atividades da academia na terceira idade, no entanto, contamos com uma infraestrutura (Hospital Dia) para realização exclusiva de procedimentos cirúrgicos, que são realizados de acordo com a escala médica, fornecidas pelo prestador de serviço. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
19	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.	11/08/2023 - O elogio 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
20	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.	11/08/2023 - O elogio 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

21	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.	11/08/2023 - O elogio 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
22	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.	11/08/2023 - O elogio 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
23	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.	11/08/2023 - O elogio 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
24	31/07/2023	Elogio	GRACIANA TEIXEIRA	Só gratidão!	11/08/2023 - O elogio 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	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.	11/08/2023 - O elogio 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
26	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.	11/08/2023 - O elogio 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

27	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.	11/08/2023 - O elogio 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	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
29	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.	11/08/2023 - O elogio 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
30	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.	11/08/2023 - O elogio 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
31	28/07/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Maravilhoso o atendimento.	11/08/2023 - O elogio 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
32	01/08/2023	Elogio	ROSANGELA APARECIA DA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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

33	09/08/2023	Elogio	MARIA APARECIDA DA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
34	09/08/2023	Elogio	ROSA MARTINS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
35	09/08/2023	Elogio	SONIA APARECIDA RODRIGUES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
36	09/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Elogio: Os médicos são excelentes profissionais, muito educados e éticos. Sugestão: Treinar melhor as enfermeiras, ensinar ética, respeito ao ser humano, respeito ao idoso e aprender a legislação brasileira. Reclamação: Fui mal tratada com discriminação pela enfermeira Ivete - falta de ética e conhecimento.	11/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Iremos reforçar com a profissional citada a importância do atendimento com cordialidade. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
37	10/08/2023	Elogio	ELIONI TAKAMATO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
38	10/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
39	07/08/2023	Elogio	MARIA DE LOURDES MARTIMIANO	Vocês estão de parabéns... Amo todos vocês e os eventos são excelentes. Só nos faltam passeios fora da UNICA.	11/08/2023 - O elogio 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
40	07/08/2023	Elogio	SOLANGE TOBIAS	Elogio: Professores excelentes, atenciosos sempre prontos a ajudar os alunos. Sugestão: Para o banheiro da hidro, precisamos de barra p/segurar, as alunos ficam se apoiando umas nas outras para não cair.	11/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Informo que as reformas no vestiário da academia estão sendo realizadas gradativamente, a comissão da CIPA já foi informada sobre os ajustes necessários. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
41	31/07/2023	Sugestão	SEM INFORMAÇÃO	Placas ou faixas informativas que a UNICA não se responsabiliza por nada esquecido pelos funcionários, na academia.	11/08/2023 - Iremos disponibilizar placas informativas além da comunicação verbal, já realizada nas aulas diariamente. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
42	10/08/2023	Elogio	BENEDITA VIANA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
43	08/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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

44	08/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
45	08/08/2023	Elogio	MARIA JOSÉ FINEIRO RODRIGUES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
46	08/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
47	08/08/2023	Elogio	MARIA HELENA DA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
48	08/08/2023	Elogio	MARIA JOSE DA SILVA OLIVEIRA	As atendentes Socorro e Lusangela são super simpáticas, como Norma, Rosangela, Ivete são excelentes e prestam seu serviço com perfeição. Dr Gusthavo é excepcional.	11/08/2023 - O elogio 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
49	08/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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

50	08/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
51	08/08/2023	Elogio	DANIELA GONÇALVES CAMPOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
52	08/08/2023	Elogio	VERA LUCIA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
53	08/08/2023	Elogio	ROSANGELA OLIVEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
54	08/08/2023	Elogio	CARMELITA MARIA DA SILVA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
55	08/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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

56	08/08/2023	Elogio	CRISTIANE FERREIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
57	08/08/2023	Elogio	SONIA REGINA GARCIA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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
58	08/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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	08/08/2023	Elogio	SALETE ROCHA ANDRADE	Eu acho o atendimento maravilhoso, eu adoro todos! Obrigada a todos vocês, são ótimos.	11/08/2023 - O elogio 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	08/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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	03/08/2023	Elogio	GERALDO CASTRO	Técnica de enfermagem Jaqueline é uma atendente muito dedicada, atenciosa com os pacientes.	11/08/2023 - O elogio 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	03/08/2023	Elogio	MARIA DO SOCORRO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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	07/08/2023	Elogio	DANILO CAIRES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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	08/08/2023	Elogio	CICERO MARIA DE CAMPOS ALVARENGA	Pessoas atenciosas educadas. A técnica Jaqueline maravilhosa.	11/08/2023 - O elogio 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	08/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Muito bom, parabéns a todos! Fazem o melhor, com as condições existentes.	11/08/2023 - O elogio 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	03/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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	03/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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	10/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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	10/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Fui muito bem atendida pela Kelly. Por mais pessoas educadas e simpáticas.	11/08/2023 - O elogio 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	09/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	ANA FILIPE GARCIA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	ALEXANDRA LAURIANO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	SANDRA FONSECA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	RAIMUNDA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	ELIZABETH OLIVEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	FRANCISCA HELENICE	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	17/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	17/08/2023	Elogio	ELISABETE QUEIROZ ALMEIDA	Sugestão: Copo nos bebedouros. Elogio: Parabéns, excelência no atendimento.	29/08/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Informo que para maior controle de dispensação dos copos descartáveis, é disponível retirada em todas as recepções da unidade. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
81	17/08/2023	Elogio	MARIA DA CONCEIÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	23/08/2023	Elogio	CLEITON EDUARDO	Técnicas de enfermagem, Jaqueline, Evellyn, Ivete e Ana Paula fazem um bom trabalho.	29/08/2023 - O elogio 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	17/08/2023	Elogio	GERALDO CASTRO PINTO	Elogio: A técnica Jaqueline é um amor de pessoa, educada, atenciosa, gostaria que todos fossem assim. Sugestão: A unica está há quase 01 ano sem urologista, porque a secretaria de saúde não contrata?	29/08/2023 - O 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 a sugestão da especialidade de urologista, informo que estamos há 06 meses sem o profissional na unidade devido a escassez de mão de obra nesta especialidade em nosso cenário nacional do mercado de trabalho. Estamos em busca, porém até o momento não conseguimos a reposição do mesmo. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm

85	17/08/2023	Elogio	CARLOS APARECIDO SEVERINO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	11/08/2023	Elogio	MARIA DE LOURDES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	14/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Dr Gustavo e Dra Mariana são ótimos.	29/08/2023 - O elogio 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	22/08/2023	Elogio	ANDRESSA PEREIRA DE ARAUJO	A nutricionista muito atenciosa. Adorei	29/08/2023 - O elogio 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	10/08/2023	Elogio	CARINA CARDOSO SOUZA LIMA	Dr. Felipe Dentista é um profissional excelente e competentes.	29/08/2023 - O elogio 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	10/08/2023	Elogio	THAIS FERNANDES PIRES CAVALCANTE	Fui atendida pelo Dr. Felipe e amei o atendimento, foi muito educado, respeitoso, amoroso, atencioso, tirou os meus sisos com muita facilidade e profissionalismo.	29/08/2023 - O elogio 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	14/08/2023	Elogio	ROSA MARIODE MORAIS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	14/08/2023	Sugestão	SEM INFORMAÇÃO	Sugestão: Ensine a médica da espirometria a ter mais educação com os pacientes. Ela grita e maltrata os pacientes nos fazendo passar vergonha.	Bom dia, em resposta a reclamação da paciente que realizou exame no dia 14/08/2023, primeiramente lamento o ocorrido e o mal entendido por parte da paciente. O exame possui um protocolo de realização, onde o paciente é estimulado para soprar de forma dinâmica e forte. Este estímulo é realizado com comandos de voz e gestos e um volume mais alto que o habitual, para que assim, consigamos colher e registrar os melhores resultados e termos assim um bom exame e avaliação de diagnósticos. Eu, Daniela para facilitar a compreensão do esforço que necessitamos, demonstro o processo e realizo justamente com o paciente, para que o mesmo também tenha estímulo visual. De qualquer forma lamento o mal entendido e compreendo que às vezes os pacientes se encontram em dias mais sensíveis devido às condições de saúde e se sintam desconfortáveis diante de algumas situações. Desde já agradeço a compreensão e me coloco à disposição para dúvidas, caso necessário. Att. Daniela C Batista.
93	16/08/2023	Elogio	BENILDE DE MORAES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	22/08/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	11/08/2023	Elogio	EMELLYN	Kelly, Barbara e Ana Paula muito atenciosas e educadas.	29/08/2023 - O elogio 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	17/08/2023	Elogio	NEUZA DE OLIVEIRA	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	17/08/2023	Elogio	REGIS DANIELLE OLIVEIRA PRADO	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	22/08/2023	Elogio	ELI GONÇALVES	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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	22/08/2023	Elogio	REGIANE DIAS RAMOS	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	29/08/2023 - O elogio 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				agosto/2023
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	O Sr. Fernando, marido da Sra. Deia, veio à SMS hoje para solicitar uma prescrição de medicação de uso contínuo com urgência, refere que não conseguiu retorno com o Dr. Nicéias/neurologia, no Única de Jundiapéba. A colaboradora Luzângela, aqui na SMS, entrou em contato com a Sra. Dora, secretária do Dr. Nicéias, para solicitar uma prescrição, informou que a paciente e/ou seu marido deverão comparecer à unidade Única Jundiapéba amanhã pela manhã, 01/08/2023, às 08h00, para procurar a Sra. Dora para a troca da prescrição. Solicita também a marcação de retorno médico.	Em 10/08/2023 às 15:13 - Informo que a paciente já passou em consulta com o especialista e já encontra-se com o receituário renovado.
2	#336971	Elogio	Requerente elogia a enfermeira Evelyn e demais funcionários da Unica Jundiapéba. Relata que a enfermeira Evelyn e demais funcionários atendem muito bem e são muito prestativos.	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
3	#337017	Elogio	A requerente reclama que compareceu ao unica de jundiapéba para retirar uma medicação no horário próximo às 11h20 no dia 27/07 porém não entregaram devido ao farmacêutico não estar no local, o mesmo só retornaria às 12h30 a reclamante estava em horário de almoço.	Informo que está previsto no contrato da unidade apenas 1 farmacêutico em nosso quadro de colaboradores. A dispensação de medicamentos controlados são entregues somente pelo profissional mencionado, que encontra-se na unidade das 08:00 às 17:00 horas, exceto no horário das 11:00 às 12:00 hrs - devido a realização do horário de almoço, conforme estabelecido na legislação trabalhista.
4	#337173	Elogio	O requerente elogia o atendimento de modo geral no unica de jundiapéba, e em especial a equipe do dr Gustavo e sua equipe, todos no local são extremamente educados e atenciosos.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário.

				Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
5	#337191	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a enfermeira Rosângela e o doutor Jeronimo da unidade do Unica de Jundiapéba ,ambos excelentes ,atendimento impecável ,nota 10 .	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
6	#337213	Elogio	O requerente elogia o doutor Gustavo, socorro, norma, rosangela e Ivete da recepção todos funcionários da unica jundiapéba. Segundo a requerente todos tratam muito bem a requerente e são ótimos profissionais.	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
7	#337300	Elogio	solicitante elogia o médico vascular dr. gustavo e sua equipe, técnicas bruna, rosangela, norma, lais, ivete, luana e socorro, do única jundiapéba. todos são excelentes, a equipe é maravilhosa, o dr. gustavo é sensacional, em toda sua vida nunca foi tão bem atendida como foi por ele, trata a todos com muito respeito, empatia, motivação, muito humano. A equipe trabalha de forma harmônica, uma auxiliando a outra, todas bem inteiradas, com senso de equipe mesmo, excelentes. Destaca ainda o trabalho da técnica Ivete pois ontem esteve no local e a mesma foi muito solícita com todos, buscando cadeiras de outros setores para que todos se sentassem.	Olá! Muito obrigada pelo elogio, ficamos felizes pelo relato. 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
8	#337323	Elogio	O requerente elogia a atendente socorro e o dr gerônimo, disse que são muito gentis e atenciosos com o paciente, elogia muito o atendimento.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
9	#337380	Elogio	O requerente elogia o doutor Jerônimo e doutor Gustavo e a funcionária socorro da recepção que trabalham na unica jundiapéba.	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

			Segundo a requerente, eles sempre atendem muito bem a requerente. O requerente agradece muito o atendimento deles.	ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
10	#337435	Elogio	O requerente elogia o doutor Jerônimo e a funcionária socorro da recepção do unica jundiapéba. relata que o doutor Jerônimo é muito atencioso e gentil e a funcionária socorro atende muito bem e é muito prestativa.	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
11	#337454	Elogio	O requerente elogia o atendimento da funcionária kezia do unica de jundiapéba.	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
12	#338172	Elogio	O requerente elogia o atendimento da funcionária socorro do unica de jundiapéba, relata que a mesma é muito prestativa e ajudou em um agendamento de consulta para seu irmão Edson marciano.	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
13	#338176	Reclamação	solicitante reclama que há 4 meses passou com otorrinolaringologista dr. gustavo no única de jundiapéba, o qual informou que precisaria fazer remoção de cera e que deveria agendar nova data na recepção. ocorre que desde então aguarda e a consulta não foi agendada, deveria o procedimento ter sido feito na mesma hora.	Boa tarde, informo que na guia da paciente já havia uma tentativa de contato no dia 14/07/2023 no qual foi registrado ausencia de contato - Em contato com a paciente hoje, foi realizado o agendamento do procedimento para o dia 11/08/2023. - Att. Sheila Cristina - ATA
14	#339671	Reclamação	O Requerente relata que ontem dia 01/08/2023 tinha uma consulta com o Dr Niceas Tadeu - Neurologista na Unica Jundiapéba as 15:00 e reclama que o doutor não compareceu na consulta. Relata que remarcaram a consulta para o dia 14/08/2023 e o requerente tem outra consulta com oftalmologista no mesmo dia	Olá, bom dia! Informo que qualquer alteração na agenda, realizamos as ligações para comunicar os pacientes - além disso, ao verificar no sistema o paciente já realizou o atendimento com o profissional. Att. Sheila Cristina - ATA

			e não consegue estar nos dois locais nesse mesmo dia. Pede-se que essa consulta seja marcada antes desse dia.	
15	#338646	Elogio	elogia o excelente atendimento do dr guilherme augusto do unica de jundiapéba.	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
16	#338921	Elogio	O requerente elogia a funcionária Josy e Mariana da recepção, o doutor Álvaro, a professora Larissa e a festa que eles organizaram. relata que são ótimos profissionais e atendem 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
17	#338970	Elogio	Munícipe quer elogiar o Dr. Gusthavo Perin vascular, ele presta um excelente trabalho, é educado e gentil.	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
18	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Paciente reclama que Dr. Niceas não quer dar receita de medicamento que ela retira na farmácia de alto custo: Topiramato 25mg (ela precisa para este mês), por favor, veja esta situação.	<p>Informo que no dia 25/02/2023 o paciente passou em consulta com o Dr. Niceas - neurologista, no qual realizou a renovação do receituário (Topiramato - para 06 meses) e a alta médica da especialidade - devido a estabilidade do quadro, a mesma deverá dar continuidade do atendimento na rede básica - conforme registrado em prontuário.</p> <p>Na tentativa de ajudá-la, iremos buscar apoio para agendamento com o clínico geral - Paciente já está ciente.</p>

19	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	<p>Compareceu, na data de hoje, a Sra. Denise Menezes Gonçalves, mãe de Kauã Menezes Gonçalves Calixto - SIS: 143.295, solicitando retorno com Neurologista.</p> <p>A mesma afirma que aguarda há aproximadamente 03 meses, na fila de espera, e necessita mostrar resultados de exames solicitados, para continuidade do tratamento da menor. Informa ainda que a medicação do menor se encontra em vias de acabar, e necessita de renovação de receituário.</p>	<p>Em contato com a mãe Denise, informei o agendamento da consulta para o dia 14/08/2023 às 10:00 hrs na Unica Jundiapéba com o Dr. Niceas - Neurologista.</p>
20	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	<p>Recebemos na data de hoje (10/08/2023) a paciente Ana Cristina Pinto (SIS 219664-1) que nos informou que está sem medicamento. A mesma passa na Unica Jundiapéba com médico neurologista e gostaria de nova receita. De acordo com a Sra. Ana, a última consulta foi no início do ano (não recordou o mês), e após não recebeu nenhuma ligação para retorno.</p>	<p>A paciente passou em consulta em agosto/2022 no qual foi prescrita a medicação para 2 meses, sendo assim, a medicação da paciente acabou em outubro/2022.</p> <p>Posteriormente, a mesma passou em atendimento com o Dr. Niceas (em 10/03/2023) no qual em sua conduta, não prescreveu a medicação e solicitou o retorno após a realização de novos exames.</p> <p>O profissional médico solicitou o exame de TOMOGRAFIA DO CRÂNIO - no qual não foi possível o envio via memorando - devido uma solicitação do mesmo exame realizado anteriormente pelo Dr. Marco Antonio na data do dia 23/06/2022 - que ainda constava em ESPERA.</p> <p>Após a paciente ir no guichê da secretaria de saúde e verificado que a tomografia solicitada no ano passado já havia sido agendada (para o dia 21/09/2022 e o paciente não compareceu) - ONTEM (10/08/2023 - conforme em anexo) realizaram a finalização do exame no sistema - FILA DE ESPERA.</p> <p>Sendo assim, já realizamos contato com a paciente e iremos reenviar novamente a guia para agendamento.</p>

21	#338966	Elogio	Munícipe quer elogiar a funcionária Kailane faz o atendimento muito bom é muito prestativa	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
22	#339133	Elogio	O requerente elogia o atendimento da funcionária de socorro da única de Jundiapéba, relata que a mesma é muito carinhosa, atenciosa, excelente.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
23	#339427	Elogio	A requerente elogia o atendimento da funcionária cynthia da regulação do unica jundiapéba, a mesma é sempre atenciosa, prestativa, excelente funcionária.	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
24	#339369	Elogio	elogia o atendimento da funcionária Thaís do unica de jundiapéba, disse que a mesma foi muito atenciosa no atendimento ouviu tudo que a paciente tinha a dizer.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
25	#339455	Elogio	Munícipe quer elogiar a equipe do Dr. Gerônimo vascular. Eles foram muito atenciosos, eles estão de parabéns, a equipe do Dr é maravilhosa	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar ao profissional médico e toda equipe. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
26	#339630	Elogio	Munícipe quer elogiar a funcionária Roberta, munícipe gostou muito do atendimento dela.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
27	#339655	Elogio	Requerente gostaria de elogiar as funcionárias Cinthia e Roberta da unidade do Unica de Jundiapéba ,relata que são atenciosas ,educadas e prestativas, nota 10 no atendimento ,gostaria que	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

			ambas permanesse na unidade	ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
28	#339682	Elogio	Requerente elogia a funcionária Kezia, atendente do setor de agendamento da Unica Jundiapéba. Segundo a requerente, ela atendeu muito bem a requerente hoje, foi muito prestativa e calma com a requerente.	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
29	#338220	Sugestão	O solicitante reclama e sugere que tenha mais um neurologista no única. informa que só há 1 neurologista no local, dr. niceias que atende mas não é suficiente para suprir a necessidade.	Informo que no momento a unidade disponibiliza de apenas 1 profissional, no qual atende 03 dias na semana - contudo as agendas do neurologista da Unica Jundiapéba suprir as necessidades no momento pois não é gerado lista de espera na unidade para agendamento.
30	#339938	Elogio	elogia o atendimento da funcionária unica de Jundiapéba, relata que a mesma é muito profissional, prestativa e simpática.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a equipe da unidade. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
31	#339367	Reclamação	requerente reclama com relação a demora para efetuar um exame de ultrassom de sua perna esquerda, relata que passou em consulta com o dr gerônimo no unica de jundiapéba no dia 31 de março, pede que seja dada mais atenção por se tratar de pessoa idosa, foi informada no local que tem pessoas na fila aguardando a dois anos.	Em contato com o filho Valdenir - Informo o agendamento do exame Doppler para o dia 04/09/2023 às 11:00 hrs na UNICA Jundiapéba. - Att. Sheila Cristina - ATA
32	#339691	Reclamação	O requerente relata que seu ex -marido aguarda neurologista desde 06/12/2022, desmarcaram diversas vezes e até o momento o mesmo não passou em retorno.	Informo que em contato com Adriana - realizamos a confirmação do agendamento do paciente para o dia 21/08/2023 às 07:00 hrs na UNICA Jundiapéba com o neurologista. - Att. Sheila Cristina - ATA
33	#340293	Elogio	O solicitante elogia o atendimento do única de jundiapéba, todos são muito gentis, em especial o dr. mateus endocrinologista. todos são ótimos.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a equipe da unidade e ao profissional médico mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA

34	#506629	Elogio	Fiz uma extração na unidade da Única de Jundiapéba com o Dr Luís Griecco e fui muito bem atendida e recebi bastante atenção por parte de todos os funcionários.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar a equipe da unidade e ao profissional médico mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
35	#340946	Reclamação	O Requerente relata que trata enxaqueca, relata que em 2020 recebeu um mal atendimento do Dr. Nicéas neurologista da Unica, relata que de 2020 até 2022 teve várias trocas de neurologista na unidade, ficou um período sem neurologista nesta unidade e foi informada que já tem neurologista na Unica e é o Dr. Nicéas que está atendendo, requerente relata que terá consulta com clínico geral agendado para o dia 14/07/2023 no posto do Conjunto Santo Ângelo e requerente irá pedir encaminhamento para neurologista, requerente não quer ser encaminhada para a Única de Jundiapéba para passar com o Dr. Nicéas, solicita que seja encaminhada para outra unidade, não tem problema com localização, tem disponibilidade de ir.	Olá. Informo que no momento a unidade é composta por 1 neurologista - Dr Niceas. Ao verificar no sistema a paciente possui solicitações de exames feito pelo clínico geral para que posteriormente seja avaliado pelo mesmo e realizado um novo encaminhamento, se necessário. O agendamento de Primeira Consulta é realizado pela secretaria de saúde, sendo assim, oriento a paciente verificar a unidade destinada quando houver a realização do contato telefônico para o agendamento. Att. Sheila Cristina - ATA
36	#341251	Elogio	Munícipe quer elogiar a equipe do Dr. Gustavo vascular, Socorro, Luana e as enfermeiras. Munícipe relata que foi tratada com muito respeito, carinho e dedicação	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
37	#341366	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a equipe do doutor Jerônimo da única de Jundiapéba ,relata que todos são atenciosos ,prestativos, educados, sempre atende muito bem os pacientes ,excelentes no atendimento .	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
38	#341669	Elogio	O requerente elogia o atendimento do dentista doutor Felipe, disse que o mesmo presta um atendimento muito bom.	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
39	#341885	Elogio	O requerente elogia o doutor rodrigo gil, atendente socorro e toda equipe de enfermagem da 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
40	#342009	Elogio	Munícipe quer elogiar o Dr. Rodrigo gastro, ele é um excelente médico, atencioso, um ser humano maravilhoso, E elogia também a funcionária Socorro ela foi muito eficiente e atenciosa	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
41	#341952	Reclamação	Requerente relata que a médica Daniela C Batista da unidade do única que faz exame espirometria ,grita com os pacientes ,começou a gritar com a requerente ,todos ficaram olhando se sentiu constrangida ,informa que a sala é pequena que não precisa falar alto com os pacientes ,pede providências informa que fez o exame no dia 14/08 no horário das 12h30	Bom dia, em resposta a reclamação da paciente que realizou exame no dia 14/08/2023, primeiramente lamento o ocorrido e o mal entendido por parte da paciente. O exame possui um protocolo de realização, onde o paciente é estimulado para soprar de forma dinâmica e forte. Este estímulo é realizado com comandos de voz e gestos e um volume mais alto que o habitual, para que assim, consigamos colher e registrar os melhores resultados e termos assim um bom exame e avaliação de diagnósticos. Eu, Daniela para facilitar a compreensão do esforço que necessitamos, demonstro o processo e realizo justamente com o paciente, para que o mesmo também tenha estímulo visual. De qualquer forma lamento o mal entendido e compreendo que às vezes os pacientes se encontram em dias mais sensíveis devido às condições de saúde e se sintam desconfortáveis diante de algumas situações. Desde já agradeço a compreensão e me coloco à disposição para dúvidas, caso necessário. Att. Daniela C Batista.

42	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Recebemos a ligação da Sra. Marina Ribeiro da Silva Santos (SIS 1057638), que nos informou que está aguardando cirurgia de bucomaxilo. Colocou que está aguardando há 3 meses e não recebeu ligação para agendar.	Informo que tentamos diversas vezes contato com a paciente e não obtivemos sucesso - contudo, solicitamos apoio do PSF NOVE DE JULHO que conseguiu localizar a filha da paciente e comunicar o agendamento da consulta na UNICA Jundiapéba no dia 25/08/2023 às 11:00 hrs.
43	#342059	Elogio	O solicitante elogia o atendimento do dr. rodrigo cirurgião do única, bem como sua equipe, gil socorro e demais. todos são excelentes, o muito educados. elogia também a toda equipe que trabalha no única.	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
44	#508690	Elogio	Elogio Dentista Dr Luis Henrique Educado e muito prestativo. parabéns pelo 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
45	#343650	Elogio	A solicitante elogia o atendimento do unica, em especial as funcionárias Cintia, Michelle, Roberta, as atendentes da farmácia e as moças que fazem a ficha.	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
46	#342873	Elogio	Munícipe quer elogia a atendente Daniela e Tatiele, são atendimento nota 10, munícipe está muito agradecida pela forma que foi atendida por elas.	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
47	#508731	Elogio	O Dr. Luis Henrique Dentista muito prestativo, educado, gostei muito do atendimento, ele está de parabéns.	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
48	#343615	Elogio	O requerente elogia o atendimento no unica de Jundiapéba, especialmente a doutora Milena e sua equipe, são excelentes.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar aos profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para

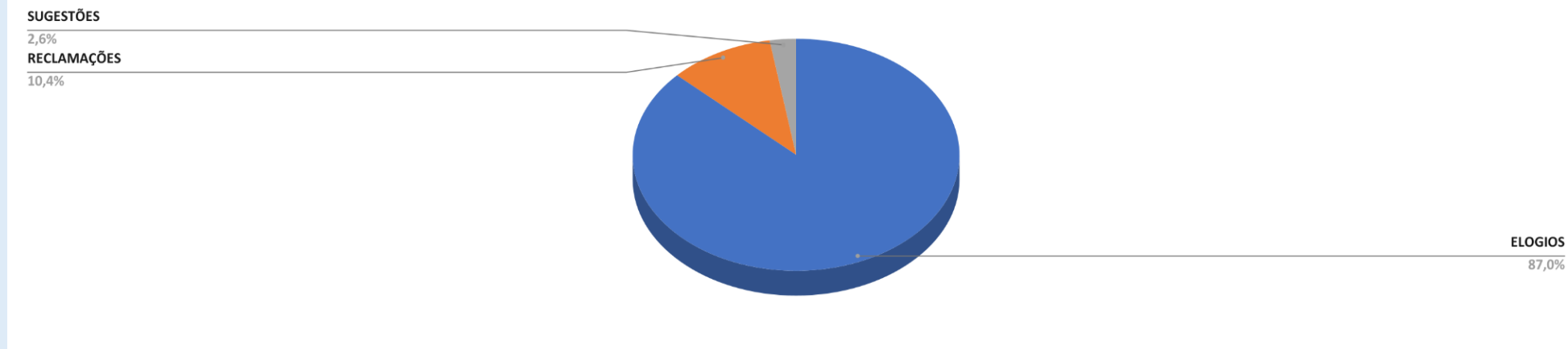
				garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Sheila Cristina - ATA
49	#343490	Elogio	A solicitante elogia a funcionária Roberta da recepção do 1º andar do única. informa que a mesma foi muito prestativa.	Olá! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos 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
50	#343177	Reclamação	O requerente reclama com relação a aparelhos (bicicleta, esteira, entre outros) quebrados no unica de Jundiapéba a quase um ano.	Os aparelhos que não estão em uso já foram avaliados pelo prestador que realiza a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos na unidade, porém para determinados aparelhos que não estão previstos em contrato, é necessária autorização para a manutenção ou troca dos mesmos.
51	#343421	Reclamação	Munícipe veio até nossa ouvidoria reclamar que sua mãe ,teve consulta agendada no Unica com cardiologista , hoje 22/08/2023 , 12 ;00 , onde teve uma ligação da unidade , pedindo que comparecesse às 09 ;00 , porém chegou às 09;10 e o médico , Dr. Paulo não atendeu . Na recepção foi informado que o profissional tinha uma cirurgia o qual impossibilitou a consulta , sendo reagendada . Requerente relata que este profissional não tem empatia , é estúpido . Solicita providência , para que o profissional seja mais educado , pois não é a primeira vez que este é mal educado	Bom dia! Informo que qualquer imprevisto nas agendas dos profissionais comunicamos a todos os pacientes, buscando sempre manter a data do agendamento e se possível alterando apenas o horário, conforme realizado e mencionado pela requerente. Referente a postura do profissional, iremos ressaltar com o mesmo a necessidade de obter um atendimento com cordialidade. Além disso, houve uma desistência na agenda do cardiologista, sendo assim, realizamos a antecipação da consulta e comunicamos a filha da paciente - Rosângela. Att. Sheila Cristina - ATA
52	#510811	Elogio	Doutor Luís Grieco dentista muito cuidadoso e atencioso. Atendimento nota 1000	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

53	#511444	Reclamação	<p>Passei na consulta com vascular dia 6 de abril de 2022 o médico pediu retorno após um ano, porém no única mesmo com o papel que o médico deu para pedido de retorno ,relataram que tenho que ir na UBS passar em clínico e pedir encaminhamento para vascular , então mesmo com o pedido do médico do única Jundiapéba tenho que passar pelo processo novamente.O médico que pediu o retorno não fui eu.Como proceder?</p>	<p>Informo que seguindo o protocolo da secretaria de saúde, todo agendamento é considerado RETORNO no prazo dentro de 1 (um) ano, posteriormente o paciente terá que dar continuidade nas unidades da rede básica. Neste caso, o profissional solicitou o agendamento de retorno para 1 ano - visto que, o paciente passou em consulta no dia 06/04/2022, o retorno teria que ter ocorrido em abril/2023 - Contudo, foi solicitado a autorizado pela gestão da unidade para realizar o agendamento do paciente, sendo assim, em contato com a requerente, após explicar o ocorrido, comuniquei que o retorno será no dia 26/09/2023 às 08:00hrs com o Dr Gusthavo - Vascular. Att. Sheila Cristina - ATA</p>
54	#345320	Reclamação	<p>Munícipe veio até nossa ouvidoria reclamar que foi agendado para às 07 :00 da manhã , hoje dia 29/08/2023 no Unica - Jundiapéba , com Dr. Niceias , Urologista é o mesmo não compareceu , requerente informa que saiu da unidade por volta das 08 :00 , sem atendimento , sem informação e nem reagendamento . Solicita providências .O Requerente informa que foi embora às 08:00 sem reagendamento ou informação .</p>	<p>Informo que o profissional realizou o atendimento na data de ontem (29/08/2023) - mas chegou com atraso devido ao trânsito no percurso. A auxiliar administrativa do Dr. Niceas relata que comunicou o atraso aos pacientes e que o profissional estava a caminho. Não haveria problema em reagendar a consulta do paciente, caso ele não conseguisse esperar - portanto o mesmo saiu da unidade sem procurar qualquer informação. Entramos em contato para reagendamento, porém o mesmo realiza tratamento com o neurocirurgião na Santa Casa (encaminhamento do próprio Dr. Niceas), sendo assim, o paciente achou melhor seguir o tratamento com o outro profissional e retornar para a nossa unidade, caso seja necessário. Deixo os telefones da unidade para contato. Att. Sheila Cristina - ATA</p>

55	#512327	Elogio	<p>Bom dia, gostaria de elogiar o excelente atendimento que tive no dia 23/08 com o cirurgião dr. Rodrigo Gil de Castro Jorge e a enfermeira que realizaram um procedimento MARAVILHOSO. Equipe extremamente preparada e humana, foram super acolhedores e técnicos. São exemplos de profissionais a serem seguidos pelos colegas. Gostaria muito que chegasse até eles esse elogio, para que recebam o meu muito obrigada e saibam que são profissionais de excelência, e que é disso que a saúde pública precisa, de gente competentes e bons naquilo que fazem, ou seja, como eles. Obrigada.</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 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>
----	---------	--------	--	---

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário



	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%
TOTAL	129	39	168	

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					agosto/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	24/08/2023	Elogio	Edson Manoel Ramos	Estou gostando muito das aulas de celular, o professor Ailton é muito paciente e estou aprendendo muito.	Sem informação para contato.
2	24/08/2023	Elogio	Terezinha de Sá	Gosto muito das aulas de hidroginástica, o professor Rong é excelente, alegre e um ótimo profissional.	24/08/2023 - 09h55 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
3	24/08/2023	Sugestão	Terezinha de Sá	Gostaria que a Unica Fisioterapia ficasse em Bras Cubas, pois indo para o bairro do Rodeio ficará distante, sendo necessário pegar mais de um ônibus para ida e volta.	24/08/2023 - 09h55 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que não temos data definitiva sobre a mudança da unidade.
4	24/08/2023	Elogio	Maria do Espírito Santo	Não tenho nem o que pedir, estou super feliz com tudo, o atendimento é nota mil desde o segurança até a fisioterapia, tudo está perfeito eu sou muito grata a todos.	24/08/2023 - 09h50 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
5	24/08/2023	Elogio	José Estevam Lopes	O pessoal da Unica Fisioterapia de Bras Cubas e da Unica de Jundiapéba são verdadeiros amigos no que se refere a tratamento pessoal.	24/08/2023 -09h58- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado os colaboradores.
6	23/08/2023	Elogio	Alexandre Ferreira	A minha sugestão é que o atendimento continue assim, eu me sinto muito bem com as atendentes. Obrigada por tudo.	24/08/2023 -09h58- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

7	21/08/2023	Elogio	Maria Aparecida	Gosto muito da Unica Fisioterapia, o professor Ailton de informática é uma benção, ele tem muita paciência.	Sem informação para contato.
8	21/08/2023	Elogio	Juraci Marcelino	Gostei dos cursos oferecidos, espero conseguir vaga para aula de hidroginástica e academia.	24/08/2023 -09h58- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
9	21/08/2023	Elogio	Cristiano Ribeiro	Gosto muito da Unica Fisioterapia, aqui é minha segunda casa e o professor Ailton é mais que um professor.	Sem informação para contato.
10	21/08/2023	Elogio	Maria José Vitor de Almeida	Faço aula de musculação com o professor Rong, ele é muito atencioso e prestativo com os alunos, está sempre pronto para nos ajudar. Deus abençoe.	24/08/2023 - 09h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
11	21/08/2023	Elogio	Roldão Alvin Mattos	Atendimento muito bom, começando do vigia até as moças da limpeza, recepção está sendo de melhor qualidade.	Sem informação para contato.
12	21/08/2023	Reclamação	Roldão Alvin Mattos	Melhorias na sinalização de salas e atividades a parte física do prédio é boa, porém falta sinalização em corredores, lembrando a importância pois somos idosos.	Sem informação para contato.
13	21/08/2023	Sugestão	Amarilio Candido Santos	Precisamos de médico ortopedista, clínico geral, pilates, medição de pressão arterial e de glicose antes de começar as atividades, enfermeiros para pronto atendimento, assim não precisamos nos deslocar para à UBS.	21/08/2023 - 11h28 - Em contato telefônico com o usuário explicamos que estes serviços não estão previsto em contrato.
14	21/08/2023	Elogio	Benedito Soares dos Santos	Tudo está muito bom, não tenho nada a reclamar.	21/08/2023 - 12h02 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
15	21/08/2023	Elogio	Nair	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
16	17/08/2023	Elogio	Inês Gomes Teixeira	Os professores são ótimos, gratidão.	21/08/2023 - 12h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
17	17/08/2023	Elogio	Noemia	O professor Rong é muito bom.	Sem informação para contato.
18	17/08/2023	Elogio	Severino Pereira Lima	Professor Rong é muito legal.	Sem informação para contato.

19	17/08/2023	Elogio	Maria Terezinha Muniz	Fisioterapeuta Mayara é muito legal, estou satisfeita com o atendimento.	21/08/2023 - 10h54 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
20	16/08/2023	Elogio	Maria Ferreira de Souza	Eu gosto de todos, o atendimento é muito bom, gosto muito do professor, ele é atencioso.	21/08/2023 - 10h56 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
21	16/08/2023	Elogio	Josinete de Avila	O atendimento de todos é maravilhoso.	21/08/2023 - 11h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
22	16/08/2023	Elogio	Maria Benedita de Moura	Minha fisioterapeuta é nota dez, o nutricionista é ótimo.	21/08/2023 - 11h10- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
23	16/08/2023	Elogio	José Baptista de Faria	Fisioterapeuta Priscila é muito boa e dedicada com seus pacientes.	21/08/2023 - 11h53 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
24	16/08/2023	Elogio	Iracema dos Santos da Silva	Minhas aulas estão ótimas, os professores são ótimos e aprendi muito tanto na aula de artesanato como na aula de informática.	21/08/2023 - 11h52 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
25	16/08/2023	Elogio	Pedro Pereira de Souza	Os professores são muito educados e atenciosos, gosto muito das aulas e do atendimento em geral.	21/08/2023 - 11h49 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
26	15/08/2023	Elogio	Sandra	Tudo maravilhoso.	Sem informação para contato.
27	15/08/2023	Elogio	Anivalda Leonor Marinho	Só tenho elogios para a Unica Fisioterapia e para meu querido professor Rong o qual é educado, gentil e excelente em todos os sentidos, acredito que melhor que ele não existe, principalmente pela sua maneira eficiente de ensinar, espero que ele nunca saia daqui, por que causaria muita tristeza em todos nós. Frequento a unidade desde o início, gosto e tenho uma profunda admiração por todos os funcionários.	21/08/2023 - 11h19 - Em contato com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
28	15/08/2023	Elogio	Oswaldo Aparecido Silva	Aproveito para agradecer a todos os funcionários, da limpeza ao mais alto cargo.	21/08/2023 - 11h15 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos

					colaboradores.
29	15/08/2023	Elogio	Antonio José da Silva	Tudo ótimo, só elogios aos colaboradores e o fisioterapeuta Alexandre é ótimo.	15/08/2023 - 13h23 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
30	15/08/2023	Elogio	Maria Castro Moreira	Limpeza é bom, professor bom e o atendimento é bom.	Sem informação para contato.
31	15/08/2023	Elogio	Deobaldo Alves Ferreira	Satisfeito com o atendimento da unidade.	15/08/2023 - 13h25 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
32	15/08/2023	Elogio	Odair Victoriano	Tudo ok.	15/08/2023 - 13h25 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
33	15/08/2023	Elogio	Maria Isabel Alves	Sou bem atendida.	15/08/2023 - 13h26 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
34	15/08/2023	Elogio	José Leite da Silva	Me sinto acolhido pela unidade, fui bem atendido.	15/08/2023 - 13h27 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
35	15/08/2023	Elogio	Maria Aparecida Pinto	Tudo ótimo.	15/08/2023 - 13h28 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
36	15/08/2023	Elogio	Lucrécia Vicco	A fisioterapeuta Karen e a professora Andressa são excelentes.	16/08/2023 - 08h23 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
37	15/08/2023	Elogio	Lucrécia Vicco	Todos atendem com gentileza e são muito atenciosos.	16/08/2023 - 08h23 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
38	15/08/2023	Elogio	Maria Aparecida Evangelista	Tudo perfeito.	16/08/2023 - 08h28 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
39	15/08/2023	Elogio	Neusa Contini Ribeiro	A fisioterapeuta Karen é maravilhosa, ela e o professor Rong não tem o que falar, apenas elogios, desde a diretoria até a portaria é ótima.	16/08/2023 - 08h28 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

40	15/08/2023	Reclamação	Neusa Contini Ribeiro	Estou revoltada com a mudança da Unica Fisioterapia para o bairro do Rodeio.	16/08/2023 - 08h30 Em contato telefônico com a usuária, informamos que não temos data definitiva sobre a mudança da unidade.
41	15/08/2023	Elogio	Sueli Aparecida de Siqueira	Tudo ok.	16/08/2023 - 08h35 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
42	15/08/2023	Elogio	Joana Alves	Satisfeita com tudo e com todos, minha turma é maravilhosa.	16/08/2023 - 08h38 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
43	15/08/2023	Elogio	Geraldo Gomes de Oliveira	Atendimento nota dez, nada a reclamar.	16/08/2023 - 08h41 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
44	15/08/2023	Elogio	Maria Aparecida Ananias	Tudo bem.	16/08/2023 - 08h45 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
45	15/08/2023	Elogio	Jandira Andrade de Oliveira	Tudo ok.	16/08/2023 - 08h48 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
46	15/08/2023	Elogio	Maria Francisca dos Santos	Tudo de bom.	16/08/2023 - 08h50 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
47	15/08/2023	Elogio	Adelio de Malcinio	Estou sendo bem tratado.	16/08/2023 - 08h55 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
48	15/08/2023	Elogio	Luiza Maria da Silva	Tudo ótimo.	16/08/2023 - 09h00 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
49	15/08/2023	Elogio	Teresinha Julia da Costa	Estou muito satisfeita com o atendimento.	16/08/2023 - 09h07 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
50	15/08/2023	Sugestão	Leonor da Cruz	Poderia ter hidroterapia e fonoaudiologia.	16/08/2023 - 09h15 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que este serviço não está previsto em contrato.
51	15/08/2023	Elogio	Leonor da Cruz	Tudo está ótimo.	16/08/2023 - 09h05 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
52	15/08/2023	Sugestão	Maria José de Almeida	Estou preocupada com a mudança da Unica Fisioterapia para o bairro do Rodeio	16/08/2023 - 09h30 Em contato telefônico com a usuária, informamos que não temos data definitiva sobre a mudança da unidade.

53	15/08/2023	Sugestão	Maria da Conceição Alvim	Precisamos de um médico.	16/08/2023 - 09h35 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que este serviço não está previsto em contrato.
54	15/08/2023	Sugestão	Aparecida da Silva	Precisamos de um médico.	16/08/2023 - 09h38 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que este serviço não está previsto em contrato.
55	15/08/2023	Elogio	Albertina Sales de Siqueira	Tudo ok.	16/08/2023 - 10h00 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
56	15/08/2023	Elogio	Valdecília Lopes	De todos os lugares que passei, a Unica Fisioterapia é a melhor.	16/08/2023 - 10h05 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
57	15/08/2023	Elogio	Joaquim Lameu	Todos os colaboradores são atenciosos com os pacientes e isso é ótimo.	16/08/2023 - 10h15 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
58	15/08/2023	Elogio	Maria Augusta Mello	Gosto muito da clínica, a limpeza é boa.	16/08/2023 - 10h20 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
59	15/08/2023	Elogio	Laurinda Moreira	Satisfeita.	16/08/2023 - 10h22 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
60	15/08/2023	Elogio	Tadashi Muroi	Tudo bom.	16/08/2023 - 10h30 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
61	15/08/2023	Elogio	Osmar Bacchi	Tudo ótimo, portaria e farmácia tudo muito bom, a limpeza também é boa.	16/08/2023 - 10h35 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
62	15/08/2023	Elogio	Odete da Silva	Tudo ok, nada a reclamar.	16/08/2023 - 10h45 Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
63	14/08/2023	Elogio	Maria Lucia Vieira	Estou satisfeita com o atendimento do nutricionista, ele me orienta muito bem e nos dá atenção e cuida de nós, só tenho a agradecer. Quero elogiar o professor Rong, o nutricionista doutor Victor e a fisioterapeuta RT Joelma.	24/08/2023 - 09h25 - Em contato com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

64	14/08/2023	Elogio	Celina Querubim	Faço aula de musculação com o professor Rong há seis anos, ele é sempre alegre com todos os alunos.	21/08/2023 - 11h25 - Em contato com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
65	14/08/2023	Elogio	Luiz Azuma	Tudo muito bom.	Sem informação para contato.
66	14/08/2023	Elogio	Celina Querubim	Eu gosto e amo fazer escola da coluna com a fisioterapeuta Gabriela me sinto bem, ela é amorosa e muito carinhosa.	21/08/2023 - 11h25 - Em contato com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.
67	14/08/2023	Elogio	Elizabeth Santos	Quero elogiar o professor Rong pela atenção, cuidado, pontualidade, respeito e carinho com todos, e elogiar também a professora de artesanato Solange uma verdadeira lady no que faz. Enfim, todos merecem o nosso respeito e carinho.	Sem informação para contato.
68	14/08/2023	Elogio	Juceli da Silva	Os professores são ótimos, são bons profissionais e os banheiros estão bem limpos também.	Sem informação para contato.
69	14/08/2023	Elogio	Theresinha de Siqueira	É uma satisfação participar das atividades, me sinto muito bem e só tenho a agradecer.	21/08/2023 - 11h34 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
70	14/08/2023	Elogio	Zezelina Aldana Tarifa	Poderia ter pilates, é muito bom para terceira idade.	Sem informação para contato.
71	14/08/2023	Elogio	Celina Querubim	Minha professora de artesanato Solange é a nossa alegria, ela ensina com muito amor e eu me sinto em casa, já aprendi muita coisa boa.	21/08/2023 - 11h25 - Em contato com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
72	14/08/2023	Elogio	Cleide Santos	Faço aula de artesanato com a professora Solange ela é nota dez, a recepção ao me ver são pessoas educadas e atenciosas, quanto a limpeza tudo sempre esta muito limpo.	Sem informação para contato.
73	14/08/2023	Elogio	Cleide Santos	Faço aula de musculação e escola da coluna, todos os professores são ótimos, o médico nutricionista é atencioso e se preocupa com os pacientes.	Sem informação para contato.
74	14/08/2023	Elogio	Rosalina Almeida de Faria	Somente agradecer. Obrigada	17/08/2023 - 08h53 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

75	14/08/2023	Elogio	Sueli Maria de Calixto	A professora Solange é muito eficiente e me ajudou muito com suas atividades e paciência, estou muito feliz com a oficina da memória estou tendo ótimos resultados.	17/08/2023 - 09h00 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
76	14/08/2023	Elogio	Sueli Maria de Calixto	Parabéns à todos pela cordialidade, gentileza, tudo é admirável e organizado.	17/08/2023 - 09h00 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
77	14/08/2023	Sugestão	Ana das Graças da Silva	Gostaria que mantivessem os mesmos funcionários.	17/08/2023 - 09h10 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
78	11/08/2023	Elogio	Adelita Batista de Souza	Agradeço aos fisioterapeutas Carlos e a fisioterapeuta Débora.	17/08/2023 - 08h56 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
79	11/08/2023	Elogio	Adelita Batista de Souza	Sou bem atendida e não tenho o que reclamar.	17/08/2023 - 08h56 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
80	10/082023	Elogio	Donizete	Ambiente agradável, pessoas amigas e os professores são ótimos.	Sem informação para contato.
81	10/08/2023	Elogio	Lourival Leandro	Nada a declarar, tudo é maravilhoso, os profissionais são nota dez.	17/08/2023 - 09h40 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
82	10/08/2023	Sugestão	Setsuko Matumoto	A Unica Fisioterapia não deve ir para o bairro do Rodeio.	16/08/2023 - 08h30 Em contato telefônico com o usuário, informamos que não temos data definitiva sobre a mudança da unidade.
83	10/08/2023	Elogio	Setsuko Matumoto	Tudo muito bom.	17/08/2023 - 09h58 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
84	10/08/2023	Elogio	Magali de Araújo de Godoi	Me sinto bem quando faço aula de hidroginástica, só tenho que agradecer ao professor Rong por tudo que faz por nós. Que Deus o abençoe, ele é nota dez.	17/08/2023 - 09h29 - Em contato com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
85	10/08/2023	Sugestão	Magali de Araujo de Godoi	Deveria ter médico clínico, geriatra e cardiologista para nos atender.	17/08/2023 - 09h29 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que este serviço não esta previsto em contrato.

86	10/08/2023	Elogio	Magali de Araujo de Godoi	Vocês estão de parabéns.	17/08/2023 - 09h29 - Em contato com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
87	10/08/2023	Elogio	Dirce Rubio da Silva	Estou aqui desde o início, a Unica Fisioterapia tem sido o meu apoio, é muito importante em nossas vidas, quero deixar meu agradecimento e ao mesmo tempo dizer que todos os profissionais são atenciosos em especial os professores Rong, Andressa e Ailton que tanto nos ajudam. Espero que esses profissionais sejam sempre valorizados, a Unica Fisioterapia é sem dúvida um grande amparo para os idosos que aqui estão, temos aqui muita atenção e carinho.	14/08/2023 - 11h49 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
88	10/08/2023	Elogio	sem informação	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
89	10/08/2023	Elogio	Vilma da Silva	O professor Rong é muito generoso, ele é nota dez. Obrigada por nos ajudar, ele é meu professor querido.	14/08/2023 - 13h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
90	10/08/2023	Elogio	Idevaldo Ligramante	Agradeço ao professor Rong e a Andressa, e a RT Joelma.	14/08/2023 - 12h00 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
91	10/08/2023	Elogio	Mauro Miranda	O atendimento é fora de série, é bem melhor que os convênios que já tive.	14/08/2023 - 12h04 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
92	10/08/2023	Elogio	João Francisco Mota	As meninas da farmácia são muito atenciosas, todas me tratam muito bem.	14/08/2023 - 12h09 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
93	10/08/2023	Elogio	João Francisco Mota	O professor Rong é muito bom e atencioso, melhorei muito depois que comecei a fazer aula de musculação e a recepção é boa.	14/08/2023 - 12h09 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
94	10/08/2023	Elogio	Benta Maria Gabriel	Acho o atendimento nota dez, gostaria de aprender sobre informática e usar o celular.	14/08/2023 - 12h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e sinalizamos a inscrição para o curso de informática.
95	09/08/2023	Elogio	Adelicia Cairos Moreira	Tudo ótimo, o professor Rong é muito bom.	14/08/2023 - 12h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

96	09/08/2023	Elogio	Nair da Silva Andrade	Obrigada pelo bom atendimento e parabéns à todos.	14/08/2023 - 12h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
97	09/08/2023	Elogio	Nair da Silva Andrade	No momento não tenho nenhuma reclamação.	14/08/2023 - 12h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
98	09/08/2023	Elogio	Antonia Kato	Todos são ótimos.	14/08/2023 - 12h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
99	09/08/2023	Sugestão	Maria Aparecida Pereira Cuba	Gostaria de fazer hidroginástica, estou com meu nome na lista de espera e estou no aguardo de uma vaga, gostaria muito que aumentasse o número de vagas, pois a atividade ia me fazer bem.	14/08/2023 - 09h08 - Em contato pessoalmente com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
100	09/08/2023	Elogio	Maria do Carmo Freitas	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
101	08/08/2023	Elogio	Maria José Vitor de Almeida	Estou satisfeita com o atendimento da fisioterapeuta Mayara.	14/08/2023 - 13h23 Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.
102	08/08/2023	Elogio	Janete Gomes da Silva	Minha fisioterapeuta Karen é ótima, muito educada e prestativa.	14/08/2023 - 13h21 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
103	08/08/2023	Elogio	Antonia Nogueira	Minha fisioterapeuta é muito boa, a professora Sheyla é maravilhosa também.	14/08/2023 - 12h35 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado às colaboradoras.
104	08/08/2023	Elogio	Joana Alves	Minha fisioterapeuta é ótima, assim como todos os outros da unidade.	14/08/2023 - 13h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
105	08/08/2023	Elogio	Lucia Ozoria Franco	Quero dar os parabéns em tudo, com três atendimentos já percebi uma excelente melhora, minha fisioterapeuta é a Mayara e vocês são muito humanos.	14/08/2023 - 12h45 - Em contato com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
106	07/08/2023	Elogio	Naoki Irie	Rong é um ótimo professor.	07/08/2023 - 07h35 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.

107	07/08/2023	Elogio	Maria Ferreira	Muito bom, as meninas da recepção são muito boas no atendimento, e o doutor Victor Nutricionista é ótimo.	07/08/2023 - 07h45 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
108	07/08/2023	Elogio	Elizabete	Professor Rong é um ótimo profissional, ele sempre está por perto e é pontual, tudo de bom a respeito dele.	07/08/2023 - 07h39 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
109	07/08/2023	Elogio	Fernando Edison dos Santos	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/08/2023 - 09h23 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado..
110	07/08/2023	Elogio	José Benedito da Silva	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	17/08/2023 - 10h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado..
111	07/08/2023	Elogio	Raimunda Almeida	A fisioterapeuta Adriana é maravilhosa e a clínica é muito boa, graças a Deus que temos esses atendimentos no município.	Sem informação para contato.
112	07/08/2023	Elogio	Maria Cristina dos Santos	Estou sendo bem atendida, todos os colaboradores são muito gentis comigo.	Sem informação para contato.
113	07/08/2023	Elogio	Maria Cristina dos Santos	A Unica Fisioterapia é muito boa.	Sem informação para contato.
114	04/08/2023	Elogio	José Marcolino	Tudo bom.	04/08/2023 -09h35- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

115	04/08/2023	Sugestão	José Marcolino	Precisa atender mais pessoas, pois aqui o atendimento é muito bom.	04/08/2023 -09h49- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
116	04/08/2023	Elogio	Eunice	Deveria ter mais aulas de musculação e a aula de informática ter pelo menos três vezes na semana.	Sem informação para contato.
117	04/08/2023	Elogio	Milton Nogueira	Tudo ótimo.	04/08/2023 -09h59- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
118	03/08/2023	Elogio	Maria Lucia	As meninas da farmácia são muito atenciosas e dedicadas.	03/08/2023 - 07h35 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado as colaboradoras.
119	03/08/2023	Elogio	Geraldo Gomes	Bom.	03/08/2023 -09h20- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

120	03/08/2023	Elogio	Francisca	Tudo esta muito bom.	03/08/2023 -09h29- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
121	03/08/2023	Elogio	Mauricio Teodoro	Gosto muito dos fisioterapeutas, Alexandre, Joelma e Andressa.	03/08/2023 -09h18- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
122	03/08/2023	Elogio	Celina Querubim	Não tenho do que reclamar.	03/08/2023 -09h30- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
123	03/08/2023	Elogio	Helena de Souza	Gosto muito da Unica Fisioterapia, tudo muito bom.	03/08/2023 -09h32- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
124	02/08/2023	Elogio	Sylvio Pessoa	Tudo ok.	02/08/2023 -09h45- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
125	02/08/2023	Elogio	Maria Regina	Tudo ok.	02/08/2023 -09h00- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
126	02/08/2023	Elogio	Maria das Dores	Está tudo ótimo.	02/08/2023 -09h19- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
127	02/08/2023	Elogio	Neuza Tomita Suzuki	Tudo bom.	02/08/2023 -09h09- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
128	02/08/2023	Elogio	Merces	Não tenho nada para reclamar, adoro a Unica Fisioterapia.	02/08/2023 -09h25- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
129	02/08/2023	Elogio	Vicente de Farias	Estou muito satisfeito.	02/08/2023 -09h29- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
130	02/08/2023	Elogio	Pedro Liguori	Muito satisfeito com o atendimento na unidade.	02/08/2023 -09h09- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
131	02/08/2023	Elogio	Raimunda	Satisfeita com tudo.	02/08/2023 -09h19- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
132	01/08/2023	Elogio	Leonizia	Primeira vez que estou sendo atendida na clinica, fiquei muito satisfeita com tudo.	01/08/2023 -09h19- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
133	01/08/2023	Elogio	José Militino	Tudo ok.	01/08/2023 -09h09- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
134	01/08/2023	Elogio	Joselina da Silva	Tudo ótimo e que continue assim.	01/08/2023 -09h29- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
135	01/08/2023	Elogio	Dirce	Profissionais muito educados e prestativos.	01/08/2023 -09h22- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
136	01/08/2023	Elogio	Pedro Romano	Baseado em todas as clínicas de fisioterapia que conheço, a Unica Fisioterapia é a melhor.	01/08/2023 -09h30- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
137	01/08/2023	Elogio	Pedro Romano	Tudo ótimo.	01/08/2023 -09h30- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

138	01/08/2023	Elogio	Maria José	Não tenho nada para reclamar, esta tudo ok.	01/08/2023 -09h32- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
139	01/08/2023	Elogio	Maria do Carmo	Tudo maravilhoso.	01/08/2023 -09h39- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
140	01/08/2023	Elogio	Leonizia	Primeira vez que estou sendo atendida na clinica, fiquei muito satisfeita com tudo.	01/08/2023 -09h19- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

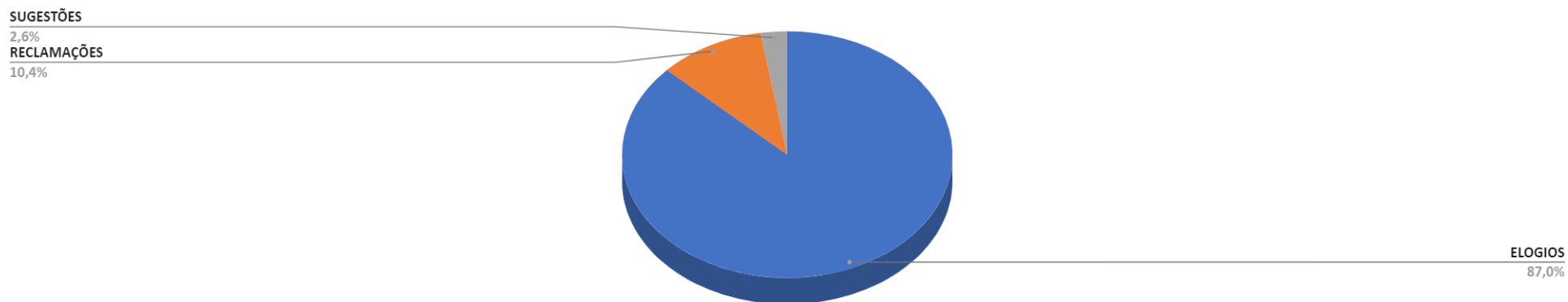
OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO			agosto/2023
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
337732	ELOGIO	Sra. Maria Dionisia Damasceno Sales relata residir em Jundiapéba e realizar aulas de celular com o professor Ailton na UNICA Fisioterapia, ele é um excelente profissional e uma pessoa maravilhosa, o tempo pára quando estou na aula, ele me ajuda muito, neste lugar chamado UNICA Fisioterapia são todos muito educados, este é um porto seguro para os idosos, precisamos de mais espaços como este com pessoas dedicadas e zelosas.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
337944	ELOGIO	Sra. Maria Auxiliadora Roriz Mendes Domenici Picceli elogia a professora Solange da Oficina de Artesanato da UNICA Fisioterapia, relata que é muito dedicada e competente, também a fisioterapeuta Priscila e a professora Andressa Franco da hidroginástica, são todas excelentes, prestativas e dedicadas.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
338347	ELOGIO	Sra. Sonia Maria Romano Pontes elogia o professor Rong da UNICA Fisioterapia, informa que o mesmo é muito atencioso, um ótimo professor. A mesma realiza exercícios com ele e foi fundamental para que se recuperasse rápido de uma queda.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
338492	ELOGIO	Sra. Ana das Graças da Silva elogia o atendimento do professor Rong da UNICA Fisioterapia, informa que todos gostam muito dele, o mesmo é muito paciente e comunicativo com os idosos.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.

338549	ELOGIO	Sra. Cleuzair Ferreira de Souza elogia o professor Rong, é um excelente professor, muito carinhoso e atencioso.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
338643	ELOGIO	Sra. Miriam Inacio Martins de Souza elogia o fisioterapeuta Dr. Luiz Felipe e toda a equipe da UNICA Fisioterapia, seu marido Gilmar Marinho de Souza realiza procedimentos no local e são sempre bem tratados.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
338715	ELOGIO	Sr. Paulo do Carmo elogia o atendimento da farmacêutica Irailde da UNICA Fisioterapia, relata que a mesma foi muito prestativa, atenciosa e paciente esclarecendo todas as dúvidas.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
339010	ELOGIO	Sra. Antonieta Magoga Novais elogia o professor Rong, está muito feliz com o tratamento realizado na UNICA Fisioterapia.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
339149	ELOGIO	Sra. Ana Rita dos Santos Barchi relata que realiza hidroginástica na UNICA Fisioterapia e o professor Wanderson Rong é excelente, muito dedicado, atencioso, as aulas são dinâmicas, nota 10.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
339512	ELOGIO	Sra. Luciene Santos Costa elogia o atendimento da UNICA Fisioterapia, especialmente o professor Rong, relata que é sempre bem tratada e atendida, estende o elogio a todos os colaboradores da unidade.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
339978	ELOGIO	Sr. Takayuki Komido elogia o professor Rong e todos os colaboradores da saúde da UNICA Fisioterapia, são excelentes no atendimento.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
339984	ELOGIO	Sra. Kimie Nakamura Komido elogia todos os colaboradores da UNICA Fisioterapia, segundo a requerente, todos atendem muito bem e estão de parabéns.	14/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
340944	ELOGIO	Sra. Adelita Batista Souza elogia o fisioterapeuta Dr. Carlos da UNICA Fisioterapia, relata que ele atende muito bem, cuidadoso e um ótimo profissional.	15/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
340788	ELOGIO	Sr. Cícero Cardoso dos Reis elogia o atendimento da UNICA Fisioterapia, em especial a RT Joelma, a atendente Andréia e o fisioterapeuta Alexandre, todos prestam um excelente serviço.	17/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
340991	ELOGIO	Sra. Tereza Nakamura Motomatsu elogia a equipe da UNICA Fisioterapia em especial o professor Rong, relata que todos são atenciosos, prestativos e atendem muito bem os pacientes.	17/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
340998	ELOGIO	Sr. Massataki Motomatsu elogia o professor Rong da UNICA Fisioterapia, informa que é muito legal e educado assim como os demais funcionários do local.	17/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.

341132	ELOGIO	Sr. Jose Maria de Oliveira elogia o professor Rong da UNICA Fisioterapia, relata que é muito prestativo, atencioso e atende muito bem os alunos.	17/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
341215	ELOGIO	Sra. Tisuko Uemura elogia o professor Rong, relata que ele é um ótimo profissional, munícipe faz hidroginástica com o mesmo a sete anos. Obs. Munícipe ficou sabendo que a unidade mudará de endereço e está muito chateada com a notícia.	17/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador, e esclarecemos a necessidade da manutenção predial.
341821	ELOGIO	Sr. Vanderlei de José de Moraes elogia o professor Rong, a técnica de farmácia Jéssica e a farmacêutica Irailde, elogia o atendimento no geral no local que é excelente.	18/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
343742	ELOGIO	Sra. Celina Querubim relata participar de várias atividades na UNICA Fisioterapia, é como minha segunda casa, todos são muito atenciosos, para dizer a verdade todos nos sentimos acolhidos como em nenhuma outra unidade. Eu faço hidroginástica com o professor Rong, aulas de escola da coluna com fisioterapeuta Gabriela, artesanato com a professora Solange, aulas de dança com a professora Andressa Franco e aulas de informática com o professor Ailton, todos são muito educados e atenciosos como parte de uma família.	29/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato pessoalmente com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
343748	SUGESTÃO	Sra. Maria Lucia Soares Lopes relata que realiza fisioterapia na UNICA Fisioterapia e soube que a unidade será desativada para reforma e as pessoas serão encaminhadas para o Rodeio. Requerente solicita que seja realizada a reforma sem que tenham que ir para o Rodeio.	29/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato pessoalmente com a usuária esclarecemos a necessidade da reforma predial e a importância da segurança dos usuários e colaboradores.
344381	ELOGIO	Sra. Elizabete Carlos dos Santos gostaria de elogiar a equipe da UNICA Fisioterapia, relata que todos são excelentes, prestativos, educados, o atendimento é impecável.	29/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
344670	ELOGIO	Requerente relata que esteve na UNICA Fisioterapia acompanhando uma amiga que foi realizar um exame e conheceu um homem muito bonito que dá aulas de celular para os idosos, mesmo eu não sendo idosa ele me auxiliou pois meu celular parou de funcionar e o professor Ailton me ajudou, eu quero agradecer muito à ele pois me deu várias dicas para otimizar meu celular.	29/08/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Sem informação para contato, agradecemos os elogios prestados e repassado ao colaborador.
345296	RECLAMAÇÃO	Sr. Pedro Liguori Inbernon relata que faz hidroginástica na UNICA Fisioterapia e recebeu um aviso que iria mudar para o Bairro do Rodeio, munícipe acha falta de respeito o que será feito com os idosos, ninguém está se importando com o estado de saúde dos mesmos e nem linha de ônibus direta para o bairro.	29/08/2023 13h20 - 30/08/2023 09h45 - 31/08/2023 17h15 - (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Sem sucesso no contato para com o usuário, gostaríamos de esclarecer a necessidade da reforma predial e a importância da segurança dos usuários e colaboradores.

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário



	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	95	39	134	87,0%
RECLAMAÇÕES	1	15	16	10,4%
SUGESTÕES	3	1	4	2,6%
TOTAL	99	55	154	

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 154 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 134 -87% para elogios, 16 -10,4% para reclamações e 4 -2,6% 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.

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		agosto/2023			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		22/08/2023 E 24/08/2023			
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	55	5	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	57	0	3	60
3.2	Letra legível	8	0	51	59
3.3	Anamnese	57	0	3	60
3.4	Exame físico	57	0	3	60
3.5	Hipótese diagnóstica	57	0	3	60
3.6	Conduta	57	0	3	60
	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO				
3.7	Data	2	0	58	60
3.8	Letra legível	2	0	58	60
3.9	Histórico	2	0	58	60
3.10	Exame físico	2	0	58	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	2	0	58	60
3.12	Conduta	2	0	58	60
	ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM				
3.13	Data	3	1	56	60

3.14	Letra legível	4	0	56	60
3.15	Anotação	4	0	56	60
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS					
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 realizadas auditorias em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios não houve apontamentos sobre os documentos auditados, porém no período houve um apontamento referente a ordem cronológica de 8% 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 Agosto/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			agosto/2023		
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba			IMPACTO AO USUÁRIO		
ORD EM	DATA DO CONCERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	04/08/2023	Pintura das salas de exames, recepção e consultório do bloco cirúrgico	rotina	X	
		Solda da longarina da brinquedoteca	rotina	X	
		Troca de 02 sifões no bloco cirúrgico	rotina	X	
		Limpeza de 02 ventiladores na regulação	rotina	X	
		Conserto do gesso no teto na frente dos banheiros público do 1º piso	rotina	X	
		Manutenção bebedouro 1º piso	rotina	X	
2	10/8/2023	Demarcação de solo identificando os extintores na recepção principal	rotina	X	
		Instalação de 01 spartak	rotina	X	
		Troca de 01 puxador da gaveta no armário da sala 50	rotina	X	
		Instalação de 06 acrílicos no bloco cirúrgico	rotina	X	
		Instalação de 01 acrílico na sala 03B	rotina	X	
3	16/08/2023	Identificação dos quadros elétrico com tensão de serviço e advertência de choque	rotina	X	
		Instalação de 05 tomadas na farmácia para melhor acomodação dos cabos	rotina	X	
		Manutenção na torneira da pia da sala 47	rotina	X	
4	31/08/2023	Pintura do rol da escada 01	rotina	X	
		Pintura de 04 corrimão das escadas	rotina	X	
		Pintura da parede ao lado do elevador no térreo	rotina	X	
		Revestimento com cerâmica do banco do w.c feminino da academia	rotina	X	

Pintura do rol da escada 02	rotina	X
-----------------------------	--------	---

Unica Fisioterapia e Reabilitação

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos					agosto/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia					IMPACTO AO USUÁRIO	
ORDE M	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMAD O	NÃO	SIM
1	1	18/08/2023	Desentupimento do ralo dos lava-pés - hidroginástica	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 Agosto/2023 estão descritas na tabela abaixo:

16.1 – Tabela: Educação Continuada

Unica Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
agosto/2023	UNICA-JUNDIAPEBA	
25/ago.	Tema	Revisão de Manual de boas práticas
	Palestrante	Michelle Godoy
	Objetivo	Revisão de Manual institucional de boas práticas referente a NR32 e apresentação pessoal no ambiente de trabalho.
	Público Alvo	Equipe Administrativa
	Duração	01:00h
	Participantes	Equipe Administrativa
30/ago.	Tema	Treinamento online (meet) - Compras
	Palestrante	Michelle Barbosa
	Objetivo	Calendário e lead time de compras - sistema protheus
	Público Alvo	Encarregada Administrativa
	Duração	01:00:00h
	Participantes	Encarregada Administrativa

UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA		
agosto/2023		UNICA-JUNDIAPEBA
24/ago.	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas Nutricionais - Bolo de Frutas sem açúcar
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
28/ago.	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas Nutricionais - Bolo de Frutas sem açúcar
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
28/ago.	Tema	Receita Saudável
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Dicas Nutricionais - Bolo de Frutas sem açúcar
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	
31/08	Tema	Dicas como higienizar os hortifrúti
	Palestrante	Nutricionista: Conceição de Maria Costa Sena
	Objetivo	Orientar alunos quanto a higienização correta dos alimentos
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade	

Unica Fisioterapia

Atividades de Educação Continuada		
agosto/2023	UNICA-FISIOTERAPIA	
30/ago.	Tema	AGOSTO AZULVERMELHO
	Responsáveis	Andressa de Mello Lopes
	Objetivo	Conscientização à Saúde Vascular
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	30 minutos
	Participantes	14

Educação Permanente		
agosto/2023	UNICA-FISIOTERAPIA	
18/ago.	Tema	DOENÇA DE PARKINSON
	Responsáveis	Gabriela de Calazans Braz
	Objetivo	Atualização sobre a Doença de Parkinson
	Publico Alvo	Colaboradores
	Duração	30 minutos
	Participantes	10

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
3/ago.	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	4
10/ago.	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
17/ago.	Tema	PIZZA INTEGRAL DE FRIGIDEIRA
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receita rica em fibras e proteínas, uma ótima opção para o lanche da tarde.
	Público Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	3

	Tema	Victor Hideki Wachi Korin
24/ago.	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receita rica em fibras e proteínas, uma ótima opção para o lanche da tarde.
	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**".



ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



A unidade encontra-se empenhada em realizar um atendimento com excelência, qualidade e segurança aos nossos usuários. Dia 18/08/2023 houve a visita técnica de manutenção de certificação de qualidade, onde mantivemos o selo de **ACREDITADO-PLENO**, nível 02.

ATIVIDADES EM DESTAQUE

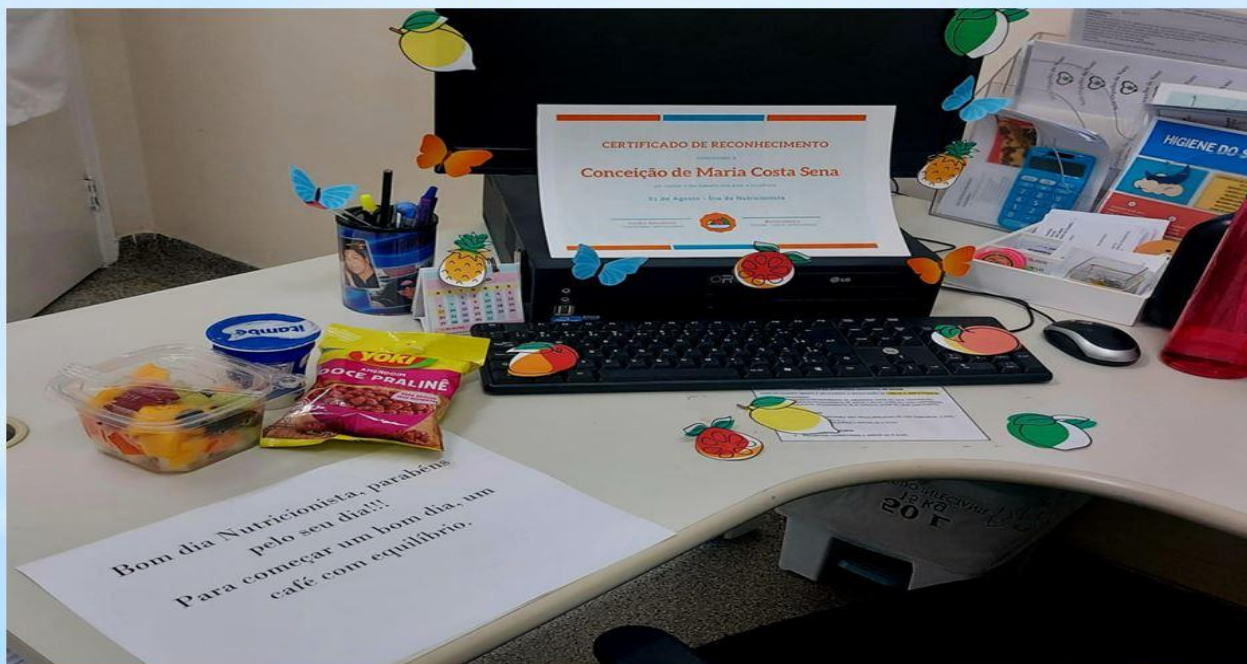
UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Iniciamos a demarcação de solo na unidade identificando a senha do exame com a mesma cor do solo para facilitar o acesso do paciente.

ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Reconhecimento Profissional- 31 de Agosto dia do Nutricionista

ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

AULAS - OFICINA DE ARTESANATO AGOSTO 2023
OFICINA DA MEMÓRIA



PINTURA



AULAS - INFORMÁTICA AGOSTO 2023



GRUPOS NUTRIÇÃO - HIGIENE DO SONO E PIZZA DE FRIGIDEIRA



ATIVIDADES EM DESTAQUE

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

09-08 DIABETES MELLITUS



23-08 LAVAGEM DAS MÃOS



18-08 GOLPES COM O PROGRAMA DESENROLA



ATUALIZAÇÃO SOBRE A DOENÇA DE PARKINSON



AGOSTO AZULVERMELHO

