

# C.G. 67.2018



Setembro  
01 a 30.09.2022

# Mogi das Cruzes



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**PREFEITO**

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

**SECRETÁRIA DE SAÚDE**

ZENO MORRONE JUNIOR



**COORDENADORA ADMINISTRATIVA**

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

**GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA**

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

**GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

## SUMÁRIO

<b>1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES</b>	<b>5</b>
<b>2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>5</b>
<b>3. FORÇA TRABALHO</b>	<b>6</b>
<b>4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS</b>	<b>20</b>
<b>5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA</b>	<b>31</b>
<b>6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS</b>	<b>32</b>
<b>7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA</b>	<b>35</b>
<b>8. INDICADORES DE QUALIDADE</b>	<b>38</b>
<b>9. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA</b>	<b>39</b>
<b>11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS</b>	<b>80</b>
<b>12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO</b>	<b>81</b>
<b>13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE</b>	<b>81</b>
<b>14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM</b>	<b>82</b>
<b>15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO</b>	<b>83</b>
<b>16. EDUCAÇÃO CONTINUADA</b>	<b>85</b>
<b>17. ATIVIDADE EM DESTAQUE</b>	<b>88</b>
<b>18. PÓS COVID19</b>	<b>102</b>

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

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

A UNICA é uma unidade municipal gerenciada pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão Nº 67 a partir de 13/08/2018 com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes.

Em 03/10/2019 através do processo nº 39. 377/2019 houve a publicação do Termo Aditivo do contrato de gestão Nº 67/18 que teve por objetivo adequar o plano de trabalho e a operacionalização do bloco de apoio, destinado a prática de fisioterapia, atividades físicas, aquáticas e reabilitação, estendendo-se a população da maior idade para o equipamento localizado à Rua Francisco Afonso de Melo, esquina com a Rua Jaçanã – Vila Brás Cubas, UNICA - Fisioterapia e Reabilitação “ Dr. Aristides Cunha Filho”, sendo gerenciado pelo CEJAM a partir do dia 05/10/2019.

## 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 01/09/2022 a 30/09/2022.

### 3. FORÇA TRABALHO

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

UNIDADE DE SAÚDE	ADMINISTRAÇÃO	BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO												BLOCO CIRÚRGICO					PÓS COVID	TOTAL										
		Diretor Técnico / Gerente 40h/s	Cordenador Administrativo 40h/s	Encarregado Administrativo 40h/s	Assistente Administrativo II 40h/s	Auxiliar Téc. Administrativo 40h/s	Analista de Sistema / Faturista 40h/s	Orientador Informática / T.I. 40h/s	Jovem Aprendiz 30h/s	Oficineira 40h/s	Zelador 40h/s	Orientador de Público 40h/s	ASSISTENCIAL	Médico Especialista 40h/s	Enfermeira RT/ Coordenador Assistencial 40h/s	Enfermeiro 40h/s	Técnico Enfermagem 40h/s	Farmacêutico 40h/s	Técnico de Farmácia 40h/s		Fisioterapeuta - Responsável Técnico 30h/s	Fisioterapeuta 30h/s	Nutricionista 40h/s	Educador Físico 40h/s	Técnico de Saúde Bucal 40h/s	Orugião Dentista 20h/s	Auxiliar Téc. Administrativo 40h/s	Técnico de Farmácia 40h/s	Técnico de Enfermagem 40h/s	Enfermeiro 40h/s
PREVISTO	Unica Jundiapéba	0	0	1	0	8	1	0	0	0	0	3	1	1	1	8	1	2	0	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	47
	Unica Fisioterapia	1	0	0	0	6	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	21
																					TOTAL									
EFETIVO	Unica Jundiapéba	0	1	1	1	12	1	0	1	0	0	3	1	1	1	9	1	2	0	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	55
	Unica Fisioterapia	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	9	1	4	0	0	0	0	0	0	0	25

UNICA Jundiapéba: aumento do quadro dos profissionais: 01 Dentista e 02 Fisioterapeuta PÓS COVID (CTA 31/08/2021 e 4º TA 21/12/2021).

UNICA Fisioterapia e Reabilitação: inclusão de 01 Fisioterapeuta para substituição de afastamento de licença maternidade.

### 3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

#### UNICA Jundiapéba

RELAÇÃO DE COLABORADORES				setembro/2022
NOME DO COLABORADOR		MATRÍCULA	CARGO	
AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO	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
		MURILO MARTINS DA SILVA	52272	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
		DANIELE ALMEIDA DIAS - <b>Férias no período de 05/09/2022a 04/10/2022</b>	44238	
		CELSO ANTONIO DA SILVA JUNIOR - <b>Cobertura de férias da colaboradora Daniele A. Dias</b>	45963	
		JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278	
		LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA	43957	
		MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
		FABIANA NERIS URBIETA	28836	
		LUANA DA SILVA FARIA	49561	
		SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831	
		SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
		TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274	
		ROBERTA MARIA DE SOBRAL	50380	
		AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA - <b>Promovida em 05/09/22 para UNICA FISIO</b>	34964	ORIENTADOR DE PÚBLICO
		VITORIA DE SOUZA SILVA - <b>Contratação- Promoção Aghata Eduarda da Sila Oliveira</b>	53133	
		ANDREA XAVIER ALMEIDA	44770	
	KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963		
	BEATRIZ TAVARES DE SOUSA	45827		
	ENFERMAGEM	DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO	42729	JOVEM APRENDIZ
		LUCIANE NOGUEIRA - <b>Atestado 21/09 a 23/09/2022</b>	26262	ENFERMEIRO RT
		RAQUEL DE FARIA SATURNINO <b>Cobertura Atestado de Luciane Nogueira</b>	RPA	ENFERMEIRO
		ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
		LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES		27591		
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA - <b>Licença Maternidade - Termo de Responsabilidade</b>		26259		

		SILVIA APARECIDA DE SOUZA - <b>Licença Maternidade - Termo de Responsabilidade</b>	RPA		
		EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644		
		GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277		
		JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119		
		JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698		
		JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501		
	ODONTO		MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES - <b>Férias no período 05/09 a 04/10/2022</b>	26265	CIRURGIÃO DENTISTA - RT
			HEIDI FONSECA ROCHA - <b>Cobertura de férias Milene A. P. Lopes</b>	RPA	
			FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA	50786	CIRURGIÃO DENTISTA
			GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO	46636	
			ANDRESSA HERRANA SILVA - <b>Pedido de demissão em 05/09/2022</b>	30631	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL
			PATRICIA DE ALMEIDA MONTEIRO - <b>Cobertura pedido de demissão de Andressa H. Silva</b>	RPA	
			KARINA GIOVANA GOMES VALENTIM - <b>Férias no período 05/09 a 04/10/2022</b>	26261	
	FARMÁCIA		TAMIRES DE OLIVIERA MARQUES - <b>Cobertura de férias Karina Giovana G. Valentim</b>	RPA	
		HULLY BALONECKER GARCIA	49380	FARMACÊUTICO	
		BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715		
		LUCAS BOAVENTURA SANTOS - <b>Férias no período 05/09 a 04/10/2022</b>	40228	TÉCNICO DE FARMÁCIA	
	MARIA RENATA DE SOUZA - <b>Cobertura de férias Lucas Boaventura Santos</b>	RPA			
MÉDICO		PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	26480	CARDIOLOGIA / RT	
BLOCO CIRÚRGICO	ADM	LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	
		CINTIA DE SOUSA FARIA	45976		
	ENFERMAGEM	ANA LUCIA DA GRAÇA RODRIGUES - <b>Licença Nojo 26/09 a 28/09/2022</b>	42793	ENFERMEIRO	
		RAQUEL DE FARIA SATURNINO <b>Cobertura L.N. Ana Lucia da G. Rodrigues</b>	RPA		
		NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	
		ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272		
		MARIA APARECIDA VENTURA - <b>Desligamento da colaboradora 09/09/2022</b>	42204		
		BRUNA APARECIDA C. CAMPOS - <b>Cobertura desligamento Maria A. Ventura</b>	51646		
	FARMÁCIA		KELLY DOS SANTOS MIRANDA VIANA	27390	TÉCNICO DE FARMÁCIA

		PATRICIA MAYUMI UCHIDA	42730	
ATI	A.T.I	ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPEUTA
		GRAZIELLE OLIVEIRA DOS SANTOS	35477	
		CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254	NUTRICIONISTA
		DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255	EDUCADOR FÍSICO
		LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280	
PÓS COVID	PÓS COVID	ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS	43917	FISIOTERAPEUTA
		LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA	41563	

**Auxiliar Técnico Administrativo** - Daniele Almeida Dias: Férias no período de 05/09/2022 à 04/10/2022, cobertura realizada pela profissional CLT- Celso Antônio da Silva Junior.

**Orientador de Público** - Aghata Eduarda da Silva Oliveira - promovida para o cargo de Auxiliar Técnico Administrativo na UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO, contratação CLT da profissional Vitória de Souza Silva em 05/09/2022.

**Técnico de Enfermagem**- Ivete Maria de Freitas Souza: Afastamento por Licença Maternidade (Termo de Guarda e Responsabilidade 43/2022), cobertura realizada pela profissional Silvia Aparecida de Souza, contratação em regime RPA- recibo de pessoa autônoma.

**Cirurgião Dentista** - Milene Azevedo Portela Lopes: Férias no período de 05/09/2022 à 04/10/2022, cobertura feita pela profissional Heidi Fonseca Rocha, contratação em regime RPA- recibo de pessoa autônoma.

**Técnico de Saúde Bucal** - Andressa Horrana Silva - solicitou desligamento em 05/09/2022, onde não realizou o cumprimento de aviso prévio, cobertura feita pela profissional Patrícia de Almeida Monteiro, contratação em regime RPA- recibo de pessoa autônoma.

**Técnico de Saúde Bucal** - Karina Giovana Gomes Valentim : Férias no período de 05/09/2022 à 04/10/2022, cobertura feita pela profissional Tamires de Oliveira Marques, contratação em regime RPA- recibo de pessoa autônoma.

**Técnico de Farmácia** - Lucas Boaventura Santos: Férias no período de 05/09/2022 à 04/10/2022, cobertura feita pela profissional Maria Renata de Souza, contratação em regime RPA - recibo de pessoa autônoma.

**Enfermeiro - Luciane Nogueira:** Atestado de 21/09 a 23/09/2022, cobertura feita pela profissional Raquel de Faria Saturnino, contratação em regime RPA - recibo de pessoa autônoma.

**Enfermeiro** - Ana Lúcia da Graça Rodrigues: licença nojo de 26/09 à 28/09/2022, cobertura feita pela profissional Raquel de Faria Saturnino nos dias 27 e 28/09/2022, contratação em regime RPA - recibo de pessoa autônoma.

**Técnico de Enfermagem**-Maria Aparecida Ventura:colaboradora desligada em 09/09/2022, contratação da profissional Bruna Aparecida C. Campos, contratação em regime CLT.

### 3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

#### UNICA Fisioterapia

RELAÇÃO DE COLABORADORES			setembro/2022	
	NOME DO COLABORADOR:	MATRÍCULA	CARGO	
AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO	AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
		PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
		ALINE DE MORAIS VAZ KATO	26249	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
		ELIZÂNGELA FARIA	30323	
		NÍVEA LOPES ANANIAS ALVES	40928	
		AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	
		AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	
		EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR
		FRANCIELY REGINA DE MOURA CARDOSO	51935	JOVEM APRENDIZ
	FISIOTERAPIA	JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.

	ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050	FISIOTERAPEUTA
	ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040	
	DÉBORA RODRIGUES (incentivo amamentação de 15/08/2022 à 01/09/2022 e férias de 02/09/2022 à 01/10/2022)	39710	
	GRASIE TE GUIMARÃES LOPES (cobertura incentivo amamentação de 15/08/2022 à 01/09/2022 e férias de 02/09/2022 à 01/10/2022)	46511	
	FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035	
	KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS	29020	
	MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021	
	PRISCILA SAYURI SUMIZONO	29044	
	GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046	
A.T.I.	ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017	EDUCADOR FÍSICO
	SHEYLA BRY S RAMOS BECAS	29037	
	WANDERSON CORREA RONG	29051	
NUTRIÇÃO	VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	NUTRICIONISTA
OFICINA DE ARTESANATO	SOLANGE CARDOSO PEREIRA	29015	OFICINEIRA

### Unica Fisioterapia e Reabilitação

**Fisioterapeuta** - Débora Rodrigues: férias no período de 02/09/2022 à 01/10/2022, cobertura realizada pela profissional Grasiete Guimarães Lopes - contratada em regime CLT.

### 3.4 - Tabela – UNICA Jundiapéba -Profissionais Ambulatório

Abaixo a escala dos profissionais que atuaram na UNICA Jundiapéba através do contrato com a empresa prestadora de serviços médicos e CLT:

UNICA - AMBULATÓRIO ATENDIMENTO											setembro/2022			
Especialidades	Horas Esperadas GC.67/18 - 22 dias	Horas Esperadas GC.67/18 - 19 dias	Horas Esperadas GC.67/18- 19 dias - ofícios nº 61, 80 e 82, 87, 88, 89/2022	Data do Atendimento	Profissional	CRM	contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas por Profissional	Horas Realizadas
									Período	Entrada	Saída			
VASCULAR	106	92	80	06/09/22, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00	56:00:00	75:00:00
				09/09/22, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				13/09/22, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				14/09/22, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		

				16/09/22, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				20/09/22, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				21/09/22, quarta-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00:00		
				23/09/22, sexta-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				27/09/22, terça-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				28/09/22, quarta-feira	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	7:00	17:00	10:00:00		
				06/09/22, terça-feira	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	PJ	RFL	Matutino	07:00	12:00	5:00:00		
				13/09/22, terça-feira	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				20/09/22, terça-feira	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				27/09/22, terça-feira	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	PJ	RFL	Matutino	7:00	11:00	4:00:00		
CIRURGIÃO GERAL	44	38	38	09/09/22, quinta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	07:00	14:00	7:00:00	38:00:00	38:00:00
				14/09/22, quinta -feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00:00		
				16/09/22, quinta -feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	14:00	7:00:00		
				21/09/22, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00:00		
				28/09/22, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				30/09/22, sexta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	7:00	14:00	7:00:00		

NEUROLOGIA	132	114	114	08/09/22/quinta-feira	Marco Antonio Tejada Cornejo	120.125	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00:00	15:00:00	35:00:00
				15/09/22/quinta-feira	Marco Antonio Tejada Cornejo	120.125	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00:00		
				08/09/22/quinta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00:00	20:00:00	
				09/09/22/sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Vespertino	7:00	17:00	10:00:00		
				16/09/22/sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	12:00	17:00	5:00:00		
DERMATOLOGIA	44	38	57	05/09/22/segunda-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00:00	57:00:00	57:00:00
				06/09/22/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00:00		
				08/09/22/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00:00		
				09/09/22/sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	12:00	16:00	4:00:00		
				12/09/22/segunda-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00:00		
				15/09/22/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00:00		
				16/09/22/sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00:00		
				19/09/22/segunda-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00:00		
				20/09/22/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	5:00:00		
				22/09/22/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	11:00	15:00	4:00:00		

ENDOCRINOLOGIA	44	38	38	27/09/22/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Vespertino	12:00	16:00	4:00:00	25:00:00	38:00:00
				14/09/22/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Vespertino	7:00	17:00	10:00:00		
				21/09/22/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00:00		
				28/09/22/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	7:00	12:00	5:00:00		
				21/09/22/quarta-feira	Kelly Cristina de Sousa Ferreira	192.234	PJ	RFL	Matutino	7:00	11:00	4:00:00		
				28/09/22/quarta-feira	Kelly Cristina de Sousa Ferreira	192.234	PJ	RFL	Matutino	7:00	16:00	9:00:00		
CARDIOLOGIA	44	38	30	15/09/22/quinta-feira	Paulo Eduardo da Costa Saraiva	129.840	CLT	Cejam	Matutino	7:00	13:00	6:00:00	24:00:00	24:00:00
				22/09/22/quinta-feira	Paulo Eduardo da Costa Saraiva	129.840	CLT	Cejam	Matutino	7:00	13:00	6:00:00		
				27/09/22/terça-feira	Paulo Eduardo da Costa Saraiva	129.840	CLT	Cejam	Matutino	7:00	13:00	6:00:00		
				28/09/22/quarta-feira	Paulo Eduardo da Costa Saraiva	129.840	CLT	Cejam	Matutino	7:00	13:00	6:00:00		

GASTROCLINICA	44	38	30	14/09/22/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00:00	30:00:00	30:00:00
				21/09/22/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00:00		
				28/09/22/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00:00		
UROLOGIA	44	38	53	06/09/22/terça-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00:00	18:00:00	48:00:00
				13/09/22/terça-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00:00		
				20/09/22/terça-feira	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	RFL	Matutino	7:00	13:00	6:00:00		

				08/09/22/quinta-feira	Rodrigo Medeiros	164.452	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00	30:00:00	
				15/09/22/quinta-feira	Rodrigo Medeiros	164.452	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				20/09/22/terça-feira	Rodrigo Medeiros	164.452	PJ	RFL	Matutino	12:00	17:00	5:00:00		
				22/09/22/quinta-feira	Rodrigo Medeiros	164.452	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				27/09/22/terça-feira	Rodrigo Medeiros	164.452	PJ	RFL	Matutino	12:00	17:00	5:00:00		
				29/09/22/quinta-feira	Rodrigo Medeiros	164.452	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
MASTOLOGISTA	35	30	31	06/09/22/terça-feira	Mariana Soares Cardoso	186.715	PJ	SETTI	Vespertino	8:00	17:00	8:00:00	31:00:00	31:00:00
				13/09/22/terça-feira	Mariana Soares Cardoso	186.715	PJ	SETTI	Vespertino	8:00	17:00	8:00:00		
				20/09/22/terça-feira	Mariana Soares Cardoso	186.715	PJ	SETTI	Vespertino	8:00	17:00	8:00:00		
				27/09/22/terça-feira	Mariana Soares Cardoso	186.715	PJ	SETTI	Vespertino	8:00	16:00	7:00:00		
GERIATRA	44	38	38	08/09/22/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00	38:00:00	38:00:00
				09/09/22/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				15/09/22/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				16/09/22/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				22/09/22/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				23/09/22/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	12:00	5:00:00		
				29/09/22/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	11:00	4:00:00		
				30/09/21/domingo	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	7:00	11:00	4:00:00		

OTORRINOLARINGOLOGIA	44	38	38	13/09/22/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00:00	38:00:00	38:00:00
				14/09/22/quarta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00:00		
				20/09/22/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	15:00	8:00:00		
				27/09/22/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	7:00	17:00	10:00:00		
REUMATOLOGIA	44	38	38	05/09/22/segunda-feira	Maria Aparecida da Silva Ferreira	57.679	PJ	RFL	Matutino	07:00	12:00	5:00:00	5:00:00	5:00:00
Total	669	578	585										457:00:00	

Conforme contrato de gestão 67.2018, para o mês de setembro/2022 - 19 dias úteis - foram previstas o total de **578 horas + 07 horas** (ofício nº82/2022), totalizando **585 horas** para o atendimento especializado no Ambulatório, porém executamos o total de 457 horas médicas no período.

Abaixo as justificativas sobre o não cumprimento das horas médicas em sua totalidade:

Empresa	Previsto/ horas	Executado/ horas	Ofícios trocas e compensação	ESPECIALIDADES
RFL	524	402	122	79h(Neuro) - 05h(Vascular) - 05h(Uro) - 33h(Reumato)
CLT	30	24	6	06h (Cardio)
SETTI	31	31	0	
<b>TOTAL</b>	<b>585</b>	<b>457</b>	<b>128</b>	compensação no 4º trimestre de 128 horas.

- **CTA – Comissão Técnica de Acompanhamento dia 14/06/2021:** conforme sugestão da SMS/DAT desde do mês de julho/2021 houve a redução de 10 horas/semanais da especialidade de Neurologia e foi incluída a especialidade de Reumatologia visando o atendimento da demanda externa (reumatologia) e a redução da oferta / demanda para a especialidade de neurologia.
- **Ofício nº61/2022 UNICA:** planejamento de horas dos meses de julho, agosto e setembro/2022.
- **Ofício nº 080/2022 UNICA:** troca de 08 horas da especialidade de cardiologia para 08 horas da especialidade de dermatologia para o mês de setembro/2022.
- **Ofício nº 82/2022 UNICA:** compensação de 26 horas de neurologia e 07 horas de urologia não executadas no mês de agosto/2022, para serem executadas no 4º trimestre de 2022.
- **Ofício nº 088/2022 UNICA:** compensação de 05 horas da especialidade de vascular e 05 horas da especialidade de urologia, não executadas no mês de setembro/2022 (acidente automobilístico com os profissionais médicos).
- **Ofício nº089/2022 UNICA:** compensação de horas não executadas no mês de setembro/2022 da especialidade de reumatologista -18 horas - e da especialidade de neurologista nos meses de agosto e setembro/2022, totalizando 105 horas pendentes.
- **Ofício nº 91/2022 UNICA:** compensação de 06 horas da especialidade de cardiologia não executadas no mês de setembro/2022, onde será feita no mês de outubro/2022.

### 3.5 - 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				setembro/2002		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 14 de setembro de 2022	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 21 de setembro de 2022	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 28 de setembro de 2022	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	terça-feira, 6 de setembro de 2022	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 13 de setembro de 2022	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 20 de setembro de 2022	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 27 de setembro de 2022	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 9 de setembro de 2022	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	pJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 16 de setembro de 2022	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	pJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 23 de setembro de 2022	Jerônimo Miguel R. Neto	105.046	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								setembro/2022		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18 - 22 dias	Atividades Esperadas - 19 dias	Horas Esperadas GC.67/18-19 dias - ofícios nº 61, 80 e 82, 87, 88, 89/2022	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
CIRURGIA VASCULAR	424	366	300	343	277	92%	66	19%	111	40%
CIRURGIÃO GERAL	176	152		198	164	108%	34	17%	154	94%
MASTOLOGIA	140	121	124	148	134	108%	14	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	152	96	120	106	110%	14	12%	11	10%
UROLOGIA	176	152	164	216	194	118%	22	10%	14	7%
DERMATOLOGIA	176	152	228	258	202	89%	56	22%	7	3%
ENDOCRINOLOGIA	176	152		180	162	107%	18	10%	1	1%
GASTROCLÍNICO	176	152	120	135	122	102%	13	10%	23	19%
GERIATRIA	176	152		160	147	97%	13	8%	0	0%
NEUROLOGIA	528	456	140	159	137	98%	8	5%	0	0%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	152		154	132	87%	22	14%	0	0%
REUMATOLOGIA	176	152	20	22	19	95%	3	14%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.676</b>	<b>2311</b>	<b>1800</b>	<b>2.093</b>	<b>1.796</b>	<b>100%</b>	<b>283</b>	<b>14%</b>	<b>321</b>	<b>17,9%</b>

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

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.

Executamos o total de **1.796 – 100% de atendimentos médicos especializados**, com **14 % de absenteísmo** no período. A unidade continua empenhada na confirmação de consultas médicas especializadas, no intuito de diminuir o absenteísmo, porém mesmo após a confirmação, infelizmente ocorre a ausência do munícipe.

#### 4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

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

BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS					setembro/2022		
ESPECIALIDADE	Ofício Nº 210/2021-DAT Quantidade Procedimentos Previsto 22 dias	Meta prevista para 19 dias + ofício nº076/2022	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	155	134	164	124	92,8%	40	18%
CIRURGIÃO VASCULAR	197	170	181	158		23	
TOTAL	352	304	345	282		63	

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

De acordo com ofício nº 210/2021 DAA/SMS - Fl. 1/2 , onde descreve reativação do Bloco Cirúrgico, todas as medidas de precaução foram realizadas com o intuito de manter a segurança dos profissionais de saúde e usuários que utilizavam o serviço.

Executamos o total de **304 – 93 % de pequenos procedimentos cirúrgicos**, com **18 % de absenteísmo**.

Abaixo a demonstração dos pequenos procedimentos executados no período:

ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	QUANT.
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES	158
	ELETROCOAGULACAO DE LESAO CUTANEA	107
CIRURGIÃO GERAL	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBACEO LIPOMA	16
	CAUTERIZAÇÃO QUÍMICA DE PEQUENAS LESÕES	0
	BIÓPSIA DE PELE E PARTES MOLES	0
	INCISAO E DRENAGEM DE ABSCESSO	0
	ANESTESIA REGIONAL	1
<b>TOTAL</b>		<b>282</b>

#### 4.3 - Tabela de procedimentos ambulatoriais de ORL

Conforme descrito em ofício nº 150-2022 DAT Departamento de Apoio Técnico , o procedimento da especialidade de otorrinolaringologista - Remoção de CERUMEN DE CONDUTO AUDITIVO EXTERNO UNI BILATERAL - foram contabilizados como procedimentos ambulatoriais. Abaixo o demonstrativo realizado no período:

ESPECIALIDADE	PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS	QUANT.
OTORRINOLARINGOLOGISTA	REMOCAO DE CERUMEN DE CONDUTO AUDITIVO EXTERNO UNI BILATERAL	34

#### 4.4 – Tabela – Saúde Bucal

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

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA					setembro/2022		
ESPECIALIDADE	Reorganização da meta-22 Dias úteis	Reorganização da meta - 19 Dias úteis	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	198	171	198	198	116%	0	0%
ODONTOLOGIA - CONSULTAS /TELECONSULTAS	264	228	313	289	127%	24	8%
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>399</b>	<b>511</b>	<b>487</b>	<b>122%</b>	<b>24</b>	<b>5%</b>

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

Conforme acordado em reunião de CTA - Comissão Técnica de Acompanhamento - dia 31/08/2021 houve a contratação em 03/11/2021 de 01 profissional Cirurgião Dentista - 20 horas / semanal - para aumento do quadro mínimo do serviço de odontologia.

Através do e-mail datado em 08/11/2021 na qual solicita a retomada total dos atendimentos odontológicos e considerando a contratação realizada, altera-se o quantitativo mensal, considerando 22 dias úteis, para 264 consultas odontológicas e 198 procedimentos cirúrgicos. Conforme descrito em reunião de CTA do dia 19/11/2021, o serviço de odontologia na UNICA JUNDIAPEBA requer extrema atenção em relação à limpeza, desinfecção das salas e outros processos relacionados à Biossegurança para a segurança do paciente e profissional de saúde, preocupação está relatada também pela Supervisão da Odontologia do DRB - Departamento de Rede Básica. A unidade realizou o planejamento conforme orientação do dia 08/11/2021.

Executamos o total de **198 procedimentos cirúrgicos e 289 consultas odontológicas** – respectivamente, **116% e 127%**, da meta contratual prevista para o período.

O quantitativo apresentado a maior na produção de **consultas odontológicas** é devido a demanda de pós operatório, ou seja, todos os **procedimentos cirúrgicos odontológicos** executados no período

originaram a necessidade de atendimento - pós cirúrgicos - de consulta odontológica. Ressaltamos também que o atendimento em teleconsulta foi contabilizado.

Abaixo a tabela com o demonstrativo de suspensão de procedimentos cirúrgicos odontológicos, totalizando **02** para o período.

#### 4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

Suspensão de Procedimento Cirúrgico Odontológico						setembro/2022
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	16/09/2022	Manhã	Dr. Guilherme	425204-1	P.A. alterada 174X95mmHg, e também está tratando câncer no reto.	Aguardando paciente finalizar tratamento de C.A. Irá reagendar com autorização médica.
2	19/09/2022	Manhã	Dr. Guilherme	429862-1	P.A. alterada 200 x 120 mmHg	Orientada a realizar tratamento com o cardiologista.

Reforçamos que o atendimento no serviço especializado em odontologia requer critérios de elegibilidade para a execução dos procedimentos cirúrgicos, onde infelizmente dependendo da condição clínica do usuário, o procedimento cirúrgico não é indicado.

Ressaltamos que a confirmação telefônica para o usuário ocorre como rotina da unidade, no intuito de reforçar o preparo e ratificar a importância no comparecimento na unidade para o atendimento no serviço de odontologia especializada, porém para a demanda de procedimentos cirúrgicos odontológico, evidenciamos o total de **24 ausências**, impactando na meta contratual prevista para esta modalidade.

#### 4.5 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL					setembro/2022		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas GC.67/18-22 dias	Atividades Esperadas GC.67/18-19 dias	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
FISIOTERAPEUTA	528	456	515	475	104%	40	8%
NUTRICIONISTA	286	247	333	257	104%	76	23%
EDUCADOR FÍSICO	264	228	234	234	103%	0	0%
TOTAL	1078	931	1082	966	104%	116	11%

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

**Fisioterapeutas:** Com a retomada das atividades presenciais na ATI - Academia da Terceira Idade - com intuito de realizarmos a avaliação completa dos idosos/ alunos para as atividade de promoção à saúde, bem como o direcionamento da apropriada atividade, realizamos o total de **475 atendimentos - 104%** da meta contratual prevista para o período.

**Nutricionista:** realizamos o total de **257 atendimentos em nutrição - 104%** da meta contratual prevista para o período. Destacamos que a confirmação de consulta é realizada no intuito de diminuir o absenteísmo desta modalidade, porém mesmo após a confirmação do usuário, ocorre a ausência.

**Educador Físico:** Conforme orientação descrita em reunião do CTA do dia 19/11/2021, em 07/12/2021 houve o retorno gradual das atividades de promoção à saúde - aulas de musculação / hidroginástica. Em 10/08/2022 também em reunião de CTA, foi acordado a retomada em 100% dos alunos que frequentam a ATI, ou seja, usuários que anteriormente realizavam 01 atividade, no próximo período irão realizar o quantitativo normal ( 2 x na semana).Realizamos o total de **234 aulas** (musculação / hidroginástica) correspondendo a **103%** da meta contratual prevista para o período.

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

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

AMBULATÓRIO UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO					setembro/2022		
ESPECIALIDADE	Meta CG 67/18-22 dias úteis	Meta CG 67/18-19 dias úteis-Atendimento COFFITO	agendados	realizados	% realizados	Absenteísmo	% absenteísmo
Atendimento Fisioterápico	2112	1216	1673	1264	104%	409	24%
Atendimento e Orientação Nutricional (1ª Consulta)	110	100	93	51	96%	42	45%
Atendimento e Orientação Nutricional (Retorno)	167	140	229	179		50	22%
Atividade em Grupo - Nutrição	4	4	4	4	100%	0	0%
Atividade Física/ Academia/ Dança	198	171	191	188	110%	3	2%
Atividade Aquática/ Hidroginástica	176	152	151	140	92%	11	7%
	<b>2.767</b>	<b>1.783</b>	<b>2.341</b>	<b>1.826</b>	<b>102%</b>	<b>515</b>	<b>22%</b>

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

Considerando acordo de reunião de CTA - Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, capacidade técnica para 08 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional) executamos o total de **1.264- 104% do atendimento fisioterápico**.

Para a **Nutrição** realizamos o total de **230 atendimentos - 96 %** da meta contratual. Ressaltamos que as estratégias para o cumprimento da meta contratual em sua totalidade foram executadas (confirmação de 1ª consulta, consulta de retorno e overbooking) no intuito de diminuir o absenteísmo.

**Educador Físico:** Conforme orientação descrita em reunião de CTA do dia 19/11/2021, em 07/12/2021, realizamos o retorno gradual das atividades de promoção à saúde - aulas de musculação / hidroginástica. Em 10/08/2022 também em reunião de CTA, foi acordado a retomada em 100% dos

alunos que frequentam a ATI, ou seja, usuários que anteriormente realizavam 01 atividade, no próximo período irão realizar o quantitativo normal ( 2 x na semana).

No período realizamos o total de **188 aulas de musculação** e **140 aulas de hidroginástica**, correspondendo respectivamente a **110 % e 92%** da meta contratual prevista para o período.

## Unica Fisioterapia e Reabilitação

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

### Mamografia / Densitometria Óssea



- A adequação do espaço físico da biblioteca também foi realizada, conforme solicitação do DAT/SMS para a inclusão do serviço de dispensação de medicamentos - Farmácia (equipe atuante da SMS/ DRB Departamento de Rede Básica), onde a partir de 09 de junho 2022 iniciou a dispensação para munícipes.

### Farmácia 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.

## Projeto Cabelegria

Fundo Social – Mogi das Cruzes



- Considerando o envio dos ofícios desde o ano de 2019 até 2022, em 27/05/2022 a UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO recebeu a visita da Defensoria Civil para avaliação da estrutura predial. Encartado neste relatório assistencial a cópia da comunicação para o DAT - Departamento de Apoio Técnico, numeração dos ofícios enviados anteriormente e laudo da defesa civil.

#### 4.7 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					setembro/2022		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18	Troca de ofício nº083 e 90/2022	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		448	362	101%	86	19%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEG	40		73	44	110%	29	40%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	18	23	18	100%	5	22%
HOLTER	80	30	31	28	93%	3	10%
MAPA	36		38	34	94%	4	11%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150	443	571	443	100%	128	22%
ECOCARDIOGRAMA	150	200	236	202	101%	34	14%
ULTRASSONOGRAMA COM DOPPLER	150	193	208	181	94%	27	13%
ULTRASSONOGRAMA GERAL	300	370	439	379	102%	60	14%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	2	2	2	100%	0	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	18	18	15	83%	3	0%
NASOFIBROLARINGOSCOPIA	70		74	70	100%	4	5%
<b>TOTAL</b>	<b>1506</b>	<b>1780</b>	<b>2161</b>	<b>1778</b>	<b>100%</b>	<b>383</b>	<b>18%</b>

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

Realizamos o total de **1.778 exames - 100%** de SADT no período. A unidade está atuando na confirmação dos Exames/SADT, através de ligação telefônica, com o intuito de ratificar o preparo e confirmar a presença do usuário na unidade, mesmo assim no período ocorreu o total de **18% - 383** de absenteísmo.

Observações:

- **Ofício nº 083/2022** UNICA troca de exames.
- **Ofício nº 090/2022** UNICA troca de PAAF por PAAG.

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

No período houve a queda no sistema / paralisação da internet, porém não houve prejuízo para o atendimento ao usuário e faturamento.

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

### Unica Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA					setembro/2022	
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 internet				

### Unica Fisioterapia

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					setembro/2022	
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 internet				

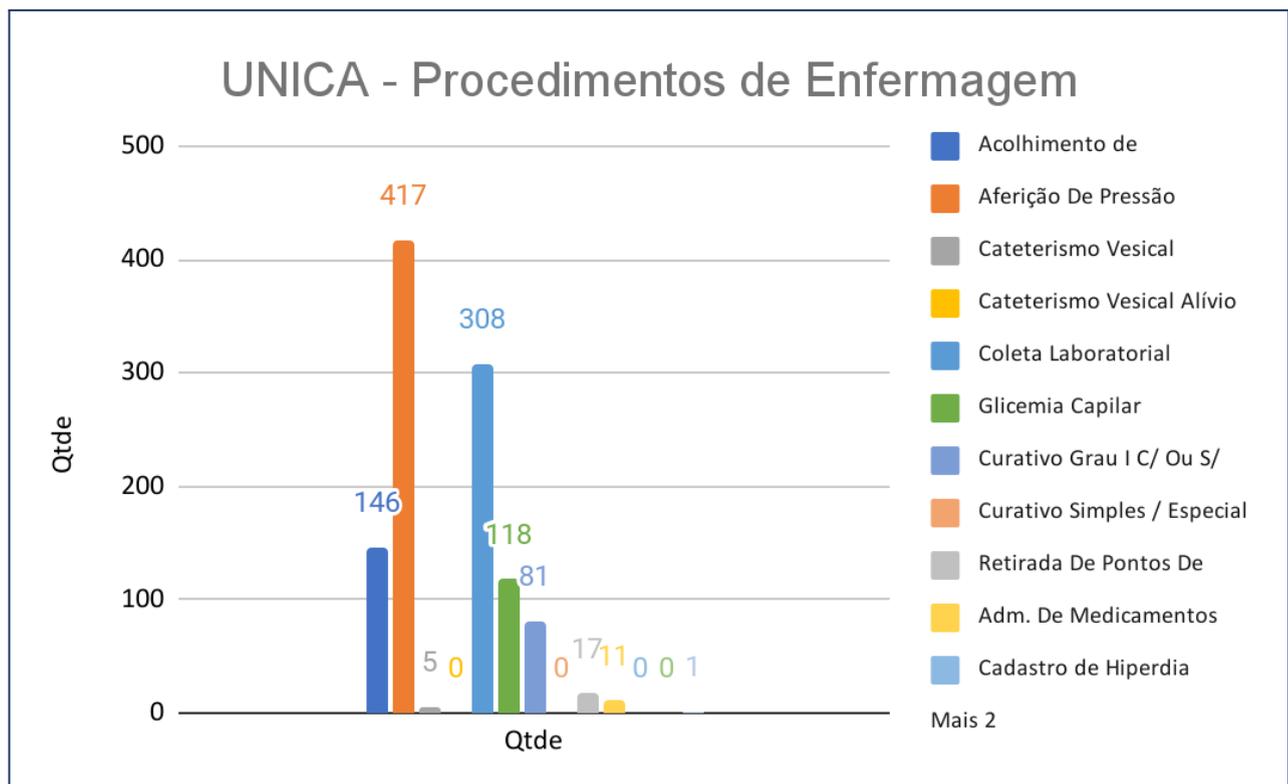
## 6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

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

### UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

Tabela 6.1 – Procedimentos de Enfermagem

UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	146
Aferição De Pressão Arterial	417
Cateterismo Vesical Demora	5
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	308
Glicemia Capilar	118
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	81
Curativo Simples / Especial	0
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	17
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	11
Cadastro de Hiperdia	0
Inalação / Nebulização	0



**Tabela 6.2 – Registro de Teste Rápido**

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

**Tabela 6.3 - Regulação / Oncologia**

<b>Encaminhamento / Regulação Oncologia</b>	<b>Qtde</b>
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Tabela 6.4 – Curativo**

<b>UNICA - Curativo Crônicos - 2ª a 6ª feira</b>	<b>Realizados</b>
<b>Total de Curativo - Procedimento BOTA UNNA</b>	<b>80</b>
<b>Total de Curativo - Procedimento Outras Coberturas</b>	<b>1</b>
<b>Total de Curativo</b>	<b>81</b>

Desde Abril/2021, iniciamos na UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial a Linha de Cuidado Curativos Crônicos, onde a maior demanda é para curativo com tratamento de BOTA de UNNA.

Os pacientes são avaliados pelo especialista vascular e, se indicação para tratamento com Bota de Unna, é inserido na linha de cuidado, onde realizamos o acompanhamento semanal da lesão (enfermagem e

equipe médica), através da evolução clínica e relatório fotográfico, registrando os parâmetros mensurados em prontuário.

Com o intuito de manter o ambiente humanizado e acolhedor na Linha de Cuidado de Curativo, iniciamos a entrega simbólica do “ Certificado” para os usuários que finalizaram o atendimento na nossa unidade, onde toda a equipe multiprofissional "válida" este certificado, promovendo segurança para o usuário e familiar.



Início Junho/22



julho/22



agosto/22



setembro/22



Paciente E.F.A, 65 anos, apresenta lesão em MID, região maleolar, iniciou tratamento em Junho/2021.

Podemos observar a melhora significativa da lesão em 13 meses de tratamento, apresentando cicatrização total da lesão, iremos manter o monitoramento da cicatrização a cada 15 dias em tratamento paralelo com cuidado domiciliar.

## 7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O Setor de Dispensação de Medicamentos da UNICA Jundiapéba realiza a 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 setembro /2022.

Receitas Atendidas	jul.-22	ago.-22	set.-22
		6481	9602
<b>Receitas Total</b>	<b>5455</b>	<b>8157</b>	<b>6454</b>
<b>Receitas INTERNAS</b>	2420	3506	3055
<b>Receitas EXTERNAS</b>	3035	4651	3399
<b>Antimicrobiano Total</b>	<b>292</b>	<b>375</b>	<b>266</b>
<b>Antimicrobiano INTERNO</b>	208	295	178
<b>Antimicrobiano EXTERNA</b>	84	80	88
<b>Controle Especial (RDC 344/98) Total</b>	<b>734</b>	<b>1070</b>	<b>750</b>
<b>Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA</b>	297	359	202
<b>Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA</b>	437	711	548

### ANÁLISE DO CONSUMO MENSAL

**Receitas Atendidas na Unidade:** Se analisarmos o mês em análise, podemos perceber que houve uma diminuição significativa nos números de receitas atendidas em comparação com o mês anterior (Agosto/2022).

**Receitas total:** Comparado com o mês de Agosto/2022, podemos observar uma diminuição no número de receitas atendidas, relacionado aos dias úteis de funcionamento da unidade.

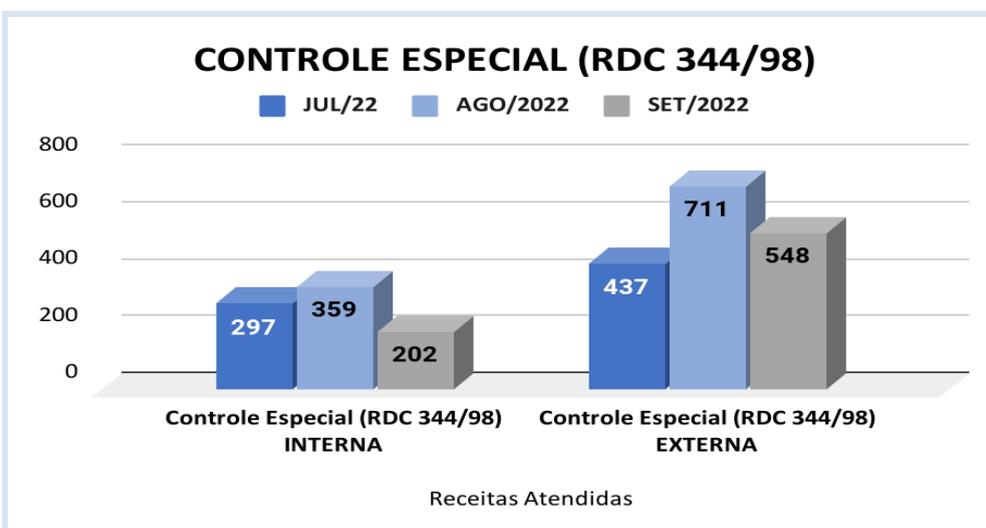
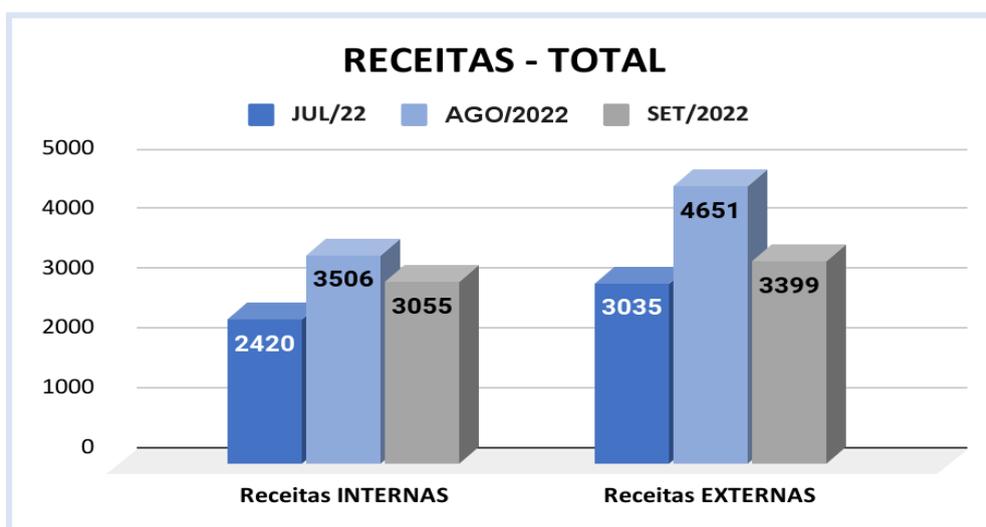
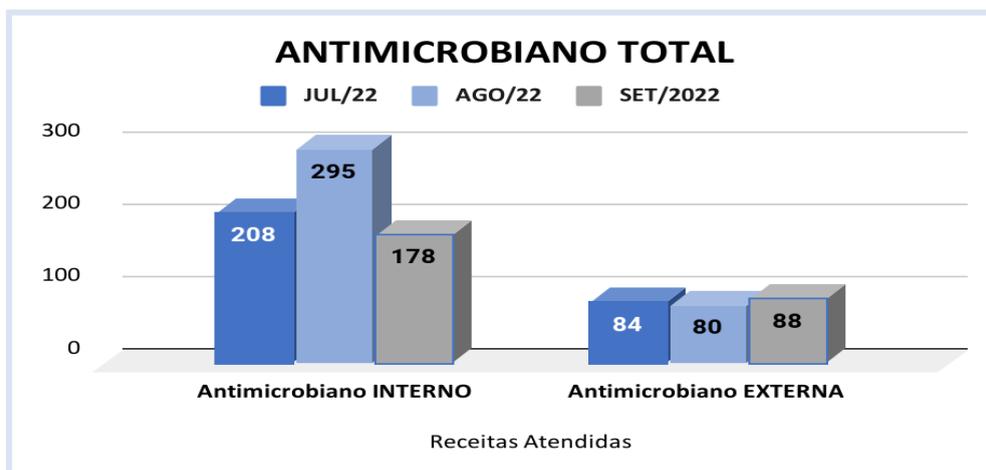
**Receitas de antimicrobiano:** Se compararmos com o mês anterior tivemos uma diminuição de receitas atendidas.

**Receita de Controle Especial:** As receitas de controle especial apresentaram uma grande diminuição em relação ao mês anterior (Agosto/2022).

### DIFICULDADES NO ATENDIMENTO DE MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES

Não tivemos problemas no recebimento de materiais médicos hospitalares em nossa Unidade.

Tabela 7.1 – Receitas



## 8. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial no mês de **setembro/2022**.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	125	≥80%	82%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	102		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	1.796	>15%	18%
Nº de altas ambulatoriais	321		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2.093	<25%	14%
Nº de faltosos em consultas	283		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	345	<5%	0,6%
Total de Cirurgias Canceladas	2		

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

## 9. 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 é importante esclarecer que é notável a oferta, porém não ocorre a devolução por parte do usuário/familiar, visto que há o controle interno da unidade, ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão.

### MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

**UNICA Jundiapéba**

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.

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

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

**SERVIÇOS**

Recepção	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Sinalização	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Limpeza	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Atendimento Enfermagem	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Atendimento Médico	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Atendimento Obstétrico	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Farmácia	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Ultrassom Manobra	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Laboratório	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Nutricionista	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo

**ATENDIMENTO**

Educação Física	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Exames por Diagnóstico	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Fisioterapeutas	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo

**ATENDIMENTO**

Agilidade	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Educação	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Atenção	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo

**SUGESTÕES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RECLAMAÇÕES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**UNICA Fisioterapia**

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.

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

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

**SERVIÇOS**

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

**SUGESTÕES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

## 9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

### UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA JUNDIAPEBA					setembro/2022
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	05/09/2022	Elogio	CLEIDE ALVES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	SUZIA APARECIDA VILELA	Atendimento ótimo! Só tenho que agradecer. Obrigada!	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Reclamação	ZULEIDE NOVAES	Demora na chamada de exame de ultrassom, minha mãe tem 82 anos e está na espera há 07 meses.	10/09/2022 - Sem telefone de contato para verificar o ocorrido. Fico à disposição para o que for necessário. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

4	05/09/2022	Elogio	ANTONIA ALVES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	CARLA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	ALZIRA DA SILVA	Obrigada a vocês.	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	MARIA INES MAZINIL	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	ADRIANA MASTINS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	CELIA ALVES MACHADO	Enfermeiro João uma benção de pessoa. Atendimento excelente.	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	IRALDITE SOARES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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.
11	05/09/2022	Elogio	THAYSSA MARTINS	Gratidão.	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	FABIANO PAZ DA SILVA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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.
13	05/09/2022	Sugestão	SEM INFORMAÇÃO	O atendimento poderia ser mais rápido	10/09/2022 - 10/08/2022 - Informo que os médicos atendem 04 pacientes por bloco de horário. Os mesmos se esforçam para que não haja atraso, porém algumas consultas demandam mais tempo para o atendimento devido a complexidade do quadro clínico de cada paciente. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
14	05/09/2022	Elogio	SILVIA RODRIGUES DE MORAES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	JADITE FERREIRA	Meus parabéns.	10/09/2022 - O elogio 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.
16	05/09/2022	Elogio	RESELINA CARMO ROSA	O UNICA é ótimo.A todos, principalmente à equipe do Dr Rodrigo Gil.	10/09/2022 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
17	05/09/2022	Elogio	INALDA BARBOSA DOS REIS	Gosto muito do atendimento da UNICA e fui sempre bem atendida desde o 1º dia que vim para procedimento, nota 9.5. RECLAMAÇÃO: marcaram minha consulta errada, procurei saber de onde partiu o erro, mas infelizmente as pessoas não assumem.	10/09/2022 - O 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 verificar o ocorrido a fim de minimizar as falhas nos processos Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
18	05/09/2022	Elogio	APARECIDA DE OLIVEIRA PEREIRA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
19	05/09/2022	Elogio	NADIA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	AMARILDO CARMOSO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Sugestão	IRENE BERNARDES	Espaço coberto para aguardar a distribuição de senhas. Tem o pátio, mas não é coberto. Dificulta principalmente para idosos e pessoas com criança de colo.	10/09/2022 - Iremos verificar a possibilidade com a Secretaria Municipal de Saúde de retornar a tentativa na unidade utilizada no momento da pandemia. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
22	05/09/2022	Elogio	MARTA APARECIDA CANDIDA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	ROSA ROON	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	BRENO DE CUNHA BRANCO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	GISELE SILVA KWKUEKO	Parabéns pelo atendimento do pós covid. Dr Isabela e toda sua equipe e atendimento maravilhoso.	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	ELLEN CRISTINA DIAS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	LUCINEIA SANTOS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	SANDRA LUCIA DOS SANTOS RAUL	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	ELICIBETH APARECIDA	Estou muito contente com o atendimento do médico Dr. Roberto - pneumo. Muito educado, atencioso, gentil, um excelente profissional. Muito Obrigada a vocês todos da recepção. Gratidão.	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Reclamação	MARIA HELENA FONSECA SANTOS	Tentei ligar para confirmar, mas o telefone não atenderam.	10/09/2022 - Estamos buscando novas estratégias para melhor atendê-los . Fico à disposição para o que for necessário - Att. Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm.
31	05/09/2022	Elogio	SONIA PAULINA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	WELINGTON LUIZ P DE OLIVEIRA JUNIOR	Parabenizo a todos pelo cuidado e atenção ao público.	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	AUGUSTO OLIVEIRA CAMPOS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	JENIFER SANTOS DA CRUZ	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	PAULO SERGIO RUFINO DE SOUZA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	CARLOS VIEIRA JUNIOR	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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.

37	05/09/2022	Elogio	ANGELA APARECIDA DO CARMO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	JAIR	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	IRANDI MARIA DAS NEVES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	MAYARA CAROLINE	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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.
41	05/09/2022	Elogio	MARIA MALTE	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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.

42	05/09/2022	Elogio	DORALINA MARIA LIMA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	MARTA BRAZ	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	SIMONE SOARES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	MARIA GILSA DA C. DE M. BATISTA	A rapidez está muito bom	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	PEDRO DA CONCEIÇÃO DOMINGUES	Parabéns a toda equipe desta unidade, desde portaria, limpeza, até os médicos/enfermagem.	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	SUNANCI DE FATIMA SIQUEIRA	Na minha opinião a unidade foi uma das melhores coisas que a prefeitura já fez.	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	JOSE MARCOS CARDOSO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Elogio	JOSE IRINEU MENDES	Quero agradecer a orientadora, Andreia pois mesmo atrasada ela me tratou muito bem e me orientou.	10/09/2022 - O elogio 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	05/09/2022	Reclamação	ELIANA DE FATIMA DA	Não aplica preferencial	10/09/2022- Informo que o atendimento preferencial, é realizado no momento em que o paciente chega na unidade e retira sua senha para o atendimento. Ao dar entrada no sistema, o atendimento é realizado por ordem de chegada. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
52	05/09/2022	Elogio	JABSON JONES	Parabéns. Tornar conhecido o público.	10/09/2022 - O elogio 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	15/08/2022	Sugestão	JOAO MARTINS DIAS	Material Curativo	10/09/2022- Informo que existe um programa da SMS que contempla municípios com insumos para curativo em casa, porém no momento o município consegue contemplar somente pacientes que são acamados e inseridos no PROGRAMA MELHOR EM CASA. Caso o paciente se enquadre nesse perfil e não seja cadastrado, é necessário que o familiar procure a UBS mais próxima de sua residência munidos de documentos pessoais do paciente, comprovante de endereço e laudo médico/enfermeiro constante a quantidade de insumos necessários por mês. Fico à disposição para o que for necessário. Att- Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
54	22/08/2022	Sugestão	IVONE DE ALMEIDA	Material Curativo para casa	10/09/2022- Informo que existe um programa da SMS que contempla municípios com insumos para curativo em casa, porém no momento o município consegue contemplar somente pacientes que são acamados e inseridos no PROGRAMA MELHOR EM CASA. Caso o paciente se enquadre nesse perfil e não seja cadastrado, é necessário que o familiar procure a UBS mais próxima de sua residência munidos de documentos pessoais do paciente, comprovante de endereço e laudo médico/enfermeiro constatando a quantidade de insumos necessários por mês. Fico à disposição para o que for necessário. Att- Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
55	14/09/2022	Elogio	EDINALVA	Ótimo atendimento.	15/09/2022 - O elogio 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	21/09/2022	Elogio	AUREA ALVES DOS SANTOS	Sugestão: Sugiro receber remédios para dores gratuitos, todos que o Dr Álvaro passou eu comprei e foi caro. Elogio: Parabéns para tudo e todos.	30/09/2022 - O 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 às prescrições dos medicamentos são realizadas conforme conduta médica. A unidade conta com o serviço de dispensação de medicamentos que se enquadram no abastecimento do município de Mogi das Cruzes Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
57	21/09/2022	Elogio	CHORI TAKAMOTO	Segurança educado e bom.	30/09/2022 - O elogio 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	16/09/2022	Sugestão	CHRISTIANE ROSELY	Sugestão: Poderia ser criado um grupo com os alunos das respectivas atividades, para informar quando não houver aula. Em geral o atendimento é ótimo. Reclamação: Piscina fica fria às vezes.	30/09/2022- Informo que este não é um fluxo do município de Mogi das Cruzes, nenhum canal oficial para informações de órgãos públicos da cidade. Quanto à temperatura da piscina, houve um problema na bomba do aquecedor, onde já foi solicitado manutenção do mesmo, as atividades retornaram o mais breve possível. Fico à disposição para o que for necessário. Att- Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
59	21/09/2022	Elogio	ALAIS APARECIDA ROCHA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	25/09/2022 - O elogio 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	13/09/2022	Elogio	LUCIECIA APARECIDA DA COSTA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	15/09/2022 - O elogio 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	13/09/2022	Elogio	VERA LUCIA ALVES DE ALMEIDA	SUGESTÃO: Mais médicos especialistas. ELOGIO: Todos os funcionários são muito educados.	15/09/2022 - O elogio 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	26/08/2022	Elogio	LUZIA SANTOS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	15/09/2022 - O elogio 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	13/09/2022	Elogio	LUCIANA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	15/09/2022 - O elogio 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	26/08/2022	Elogio	CLEICE JUSTINO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	15/09/2022 - O elogio 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	23/08/2022	Elogio	MARIA HELENA DA SILVA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	15/09/2022 - O elogio 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	13/09/2022	Elogio	KATIA ROSA	Graças a Deus todos os profissionais não tenho para reclamar e tenho que agradecer e orar por todos.	15/09/2022 - O elogio 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	21/09/2022	Elogio	MARIA APARECIDA DOS SANTOS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	25/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	25/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Reclamação	SEM INFORMAÇÃO	Médicos chegam muito atrasados sempre.	25/09/2022- Ressaltamos que a unidade tem uma empresa que presta assistência médica especializada e também 01 Médico Responsável Técnico. Esta situação será repassada para a empresa. Iremos reforçar sobre a necessidade da pontualidade e atendimentos com cordialidade. Fico à disposição para o que for necessário. Att. Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
70	26/09/2022	Elogio	CLEONICE SANTO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	ANTONIA NOGUEIRA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	25/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	ALEXANDRO SANTOS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	25/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	JANAINA DE SIQUEIRA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	25/09/2022	Elogio	MARINALVA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	ZILA SOARES	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	ERIKA OLIVEIRA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	26/08/2022	Elogio	KETLINI FERREIRA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	DIVA MARIA AQUINO DOS SANTOS	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	MARIA APARECIDA DA SILVA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	QUITERIA ALVES DE OLIVEIRA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
81	22/09/2022	Elogio	NELSON DA SILVA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	13/09/2022	Reclamação	CIBELE	Cheguei 30 minutos antes da ficha subir para esperar ser chamada e não lançaram meu nome no sistema e pessoas que chegaram antes de mim passaram na minha frente.	15/09/2022- Iremos reforçar com a equipe a importância de muita atenção na hora de realizar os processos na unidade, minimizando os erros. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
83	22/09/2022	Elogio	MARIA DA CONCEIÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	20/09/2022	Elogio	SUELI APARECIDA FROES	Agradeço ao atendimento da recepção, regulação, Cintia, Roberta e Luana. Maravilhosas	30/09/2022 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
85	22/09/2022	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	22/09/2022	Elogio	REBECA	Bom local a ser atendido.	25/09/2022 - O elogio 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	16/09/2022	Reclamação	ALIDILE SILVA DOS SANTOS	Me ligaram agendando uma consulta e chegando não tinha consulta agendada - perdi meu dia de trabalho.	25/09/2022 - Informo que as agendas são realizadas de acordo com a disponibilidade de cada profissional. Quando há necessidade de remanejamento por algum imprevisto do profissional, é feita tentativa de contato com todos os pacientes da agenda. Porém é de responsabilidade do usuário manter os telefones de contato ou recado atualizado. Fico à disposição para o que for necessário. Att- Ana Luiza Galbarini. - Ass. Adm.
88	27/09/2022	Reclamação	SEM INFORMAÇÃO	Estamos a quase um mês sem hidroginástica.	30/09/2022- Informo que houve um problema na bomba do aquecedor da piscina, já foi solicitado manutenção do mesmo, as atividades retornaram o mais breve possível. Fico à disposição para o que for necessário. Att- Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
89	29/09/2022	Elogio	SILVA APARECIDA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	27/09/2022	Elogio	VANDERLEI APARECIDO CUNHA	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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	27/09/2022	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Somente Formulário Assinalados Com Mais De 50% Bom Ou Ótimo	30/09/2022 - O elogio 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.
----	------------	--------	----------------	---	---

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
TOTAL DE ELOGIOS	79	23	102	81,6%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	7	11	18	14,4%
SUGESTÕES	5	0	5	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>34</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				setembro/2022
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia o atendimento do Dr Gustavo e da Funcionária Laís do UNICA de Jundiapéba que prestam um excelente atendimento.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	O cirurgião dentista Felipe Santana do Unica, informa que o mesmo é muito atencioso e simpático e transmite um carinho e dedicação muito grande no seu trabalho. Agradece o atendimento prestado.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia as meninas da regulação do Unica, Cintia , Luana e Roberta pelo atendimento prestado. Estão de parabéns, foi muito bem atendidas, são muito atenciosas.	O elogio 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	13128/2022	Reclamação	Boa tarde, meu nome é Michele Clara da Silva Barbosa, venho por meio desse e-mail registrar uma reclamação e minha indignação com o atendimento prestado pelo médico Neurologista Dr Cleomax da clínica Unica de Jundiapéba. Minha mãe tem 62 anos, tem dificuldade de locomoção e é portadora do vírus Htlv, fazia acompanhamento com o Dr Jorge que já não atende mais nessa unidade. Estando já algum tempo sem acompanhamento nenhum, eu mesma agendei a consulta com o Dr Cleomax, a fim de que ela não continuasse a regredir e nem ver o avanço dessa doença tirando os movimentos das pernas da minha mãe. Uma senhora já de idade, fragilizada com um diagnóstico muito pouco conhecido e divulgado que precisaria no mínimo ser tratada com respeito, com dignidade e empatia assim como qualquer outra pessoa. Foi recebida e atendida com total ignorância, falta de empatia e respeito. Perguntou se ela era surda, depois de se sentir já intimidada, desviou o olhar e ele novamente foi grosso e mandou que ela olhasse pra ele e não para quem estava a acompanhando. Falou que se ela quisesse trocar de médico q	Em 14/09/2022 - 14:15H Tentativa de contato com a reclamante, porém sem sucesso. Ressaltamos que a unidade tem uma empresa que presta assistência médica especializada e também 01 Médico Responsável Técnico. Esta situação será repassada para a empresa. Iremos reforçar a necessidade de atendimento com cordialidade. Fico à disposição para o que for necessário. Att. Sheila Cristina - ATA.

			trocasse. (Esse foi o primeiro atendimento dela com ele) Minha mãe vem apresentando um quadro depressivo, ficou viúva recentemente e agora diante desse atendimento fica difícil ela querer voltar e se tratar. Eu mesma não voltaria de forma alguma a um lugar para ser tratada dessa forma. Fica aqui a minha reclamação. Obrigada data de nascimento 03/04/1960) nome: Elza dos Santos de Souza Endereço rua José Rosa 132 vila São Sebastião Mogi das Cruzes Referente a reclamação do atendimento do Dr Cleomax da clínica Única de Jundiapéba Falta de empatia, de respeito, atendimento desumano a paciente idosa portadora do vírus Hitv com dificuldade de locomoção por conta da doença.	
5	13257/2022	Reclamação	Solicitante reclama, que seu filho Kaio Rodrigo da Silva Yamauchi data de nasc. 14/03/2008 faz acompanhamento no UNICA há mais de 01 ano porém há 02 meses não consegue agendar consulta com Neurologista, relata que o paciente faz uso de medicação controlada e precisa trocar receita para poder pegar os remédios, pois já estão acabando e um dos remédios, no caso anticonvulsivante já acabou, mas até o momento não teve nenhum retorno. Seu filho não pode ficar sem as medicações. Sis- 729340.	Em 14/09/2022 - 14:40h - Informo que a paciente foi agendada para o dia 06/10 às 16:00hrs com o Dr Marcos Antonio - confirmo que a mãe do paciente JOELMA MARIA DA SILVA está ciente . Att. Sheila Cristina - ATA.
6	13370/2022	Reclamação	Solicitante reclama que tinha uma consulta nesse mês de Agosto no UNICA e a mesma foi cancelada, nem ao menos ligaram para avisar, relata que só soube porque esteve na unidade para retirar medicações e ao pedir para confirmarem a data da consulta, informaram que a consulta era no dia 22/09/2022. Só recebeu a ligação do cancelamento após 01 semana. Questionou o porquê mas não souberam informar. Relata que seus exames vão perder a validade e precisou passar em encaixe somente para poder pegar as suas medicações, que não durarão somente 02 meses.	Em 14/09/2022 - 14:27h - Informo que não consegui contato com os pacientes, pois o telefone consta indisponível. Todo remanejamento realizado na unidade entramos em contato para comunicar os pacientes - sendo feita três tentativas em horários diferentes. Confirmo que o paciente possui um agendamento para o dia 22/09 - 12:00 hrs com o Dr Marco Antonio - Neurologista. Att. Sheila Cristina - ATA.
7	13564/2022	Reclamação	Munícipe veio até nossa ouvidoria relatar que passa em tratamento com o Dr. Henry urologista mais de 05 anos e a última consulta em fevereiro/março e foi informado que a agenda seria aberta em 15 de Julho e até o presente momento não obteve agenda, pois sempre informam na unidade que teria que aguardar, pois anotaram seu nome e disseram que assim que abrisse a agenda seu nome seria inserido, munícipe questiona, e seu nome encontra-se nessa fila.	Em 14/09/2022 - 15:03h - Informo que a consulta foi agendada para o dia 04/10 - 10:40hrs com o Dr Marcos Segawa, Urologista - confirmo que falei com o próprio paciente. Att. Sheila Cristina - ATA.

8	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia o atendimento do Dr Rodrigo e sua equipe, relata que são muito atenciosos, elogia também os funcionários de um modo geral no UNICA pois são muito solícitos e educados.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Recebemos uma ligação da Sra. Cláudia Galvão Cardoso (data de nascimento 11/01/1974), que nos informou o seguinte: A mesma faz tratamento com reumatologista na UNICA Jundiapéba, a última consulta foi em Maio/22, sendo solicitado pela médica, retorno em Agosto/22. Ao sair do consultório a paciente já procurou a recepção, onde foi informada de que a agenda para agosto ainda não estava aberta e que para essa especialidade há uma lista de espera e que assim que chegar a sua vez, a Unidade entra em contato. Não foi repassado nenhuma informação quanto ao tempo de espera. Desde então a Muniçipe aguarda a ligação para agendamento do retorno, porém até o momento, não houve ligações. No meio de agosto/22, a Sra. Cláudia informou que foi até a UNICA para tentar novamente agendar o retorno, alegando que suas ligações não são atendidas, porém, sem sucesso. Aproveitou para comunicar sua insatisfação quanto ao atendimento recebido de uma funcionária da Unidade, que em suas palavras, foi muito rude. Não soube informar o nome da profissional. Solicitamos a gentileza de verificar o caso e atender as necessidades da paciente, dentro do possível, a fim de atendê-la da melhor forma. O telefone para contato deixado pela Sra. Cláudia é: (11) 9.4742-4600. Aproveitamos para solicitar que nos deixe informadas quanto às ações tomadas.	Em 22/09/2022 - 12:30h - Em contato com a mesma, informou que devido ao pedido de demissão da profissional estão com os atendimentos suspensos na especialidade de REUMATOLOGISTA. A paciente está inserida na fila de espera da unidade e assim que finalizar a contratação do novo profissional daremos prioridade ao caso e entraremos em contato. Fico à disposição para o que for necessário. - Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
10	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia o Dr Gustavo vascular, ótimo, excelente profissional, as profissionais Norma e Lais que acompanham o Dr. no procedimento, estão de parabéns pelo atendimento prestado. Unica Jundiapéba.	O elogio 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.

11	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia a atendente do UNICA de Jundiapéba, nome Luana, relata que a mesma é muito carinhosa e atenciosa.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia o atendimento prestado pela funcionaria da regulação Roberta, é muito educada e gentil, elogia também a Alice no setor de mamografia, excelente profissional, também o Dario Segurança, que é de estrema educação. Agradece o atendimento prestado, pois são excelentes profissionais. Unica	O elogio 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.
13	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia o atendimento dos funcionários do Unica, desde a recepção e o atendimento geral, mas em especial ao Dr Rodrigo Gil e as técnicas Rosana e Gisele. Informa que são muito educados e pacientes.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do	Elogio	Solicitante elogia a funcionária Cintia da regulação e o André chefe dos médicos. Relata que esteve hoje e foi muito bem atendida, muito atenciosa, tiraram todas as suas dúvidas e ajudaram muito. Agradece a todos, teve um ótimo atendimento por parte de todos da unidade.	O elogio 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.

	DAT			
15	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia a equipe cirúrgica do UNICA de Jundiapéba, são muito educados, eficientes, relata que foi muito bem atendida.	O elogio 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.
16	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	O Requerente entrou em contato com a Ouvidoria para deixar registrado um elogio para o Dentista Guilherme Augusto Vicente Coelho - da Unica Jundiapéba. Segundo a requerente, no começo do mês ela passou com ele e foi muito bem atendida. A requerente agradece muito o atendimento do dentista Guilherme Augusto Vicente Coelho da Unica Jundiapéba.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia o atendimento prestado pelas funcionárias das regulação do UNICA, Cintia, Roberta e Luana, gostaria de agradecer o atendimento prestado, foram muito prestativa em ajudar o paciente.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Requerente gostaria de elogiar as profissionais Jucileide e Alice (técnicas de enfermagem), requerente foi realizar o exame de mamografia na unidade e foi muito bem atendida por ambas, excelentes profissionais, competentes e educadas	O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.

19	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Requerente relata que fez um procedimento na unidade no dia 16/09 e gostaria de elogiar toda equipe ,o atendimento é de primeira ,todos foram atenciosos e trataram a mesma muito bem .	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogia o dentista Dr Felipe do Unica, informa que é um excelente profissional, atencioso e educado agradece o atendimento prestado.	O elogio 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	12469/2022	Reclamação	Reclama com relação a falta de agenda para o dr Wagner Endocrinologista no UNICA de Jundiapéba, relata que aguarda agendamento desde o primeiro semestre de 2021.	Em 22/09/2022 - 11:30h confirmo que paciente tem consulta com dr MATHEUS ARMANDO - ENDOCRINOLOGISTA ÀS 12:00h. Fico à disposição para o que for necessário. Att- Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
22	12505/2022	Reclamação	A requerente reclama que hoje dia 08/08/2022 está ligando há uma hora e quarenta minutos no telefone 4798-6933 da UNICA Jundiapéba, e os funcionários atendem o telefone, mas deixam do lado, não falam nada e desligam o telefone. Pede - se providências.	Em 22/09/2022 - 11:30h - Fizemos contato com Solicitante Layla, a mesma me informou que havia necessidade de troca de receita para sua avó Maria de Campos, pois sua medicação (fenitoína) já estava acabando. A mesma segue na fila de espera para retorno com a especialidade de Neurologista. Conseguimos a troca da receita com outro profissional na unidade, e assim que possível entraremos em contato para agendamento do retorno. Entremos em contato com Layla novamente às 13:20 deixando solicitante ciente que a receita já está disponível para retirada na unidade. Layla fica satisfeita e diz que sua tia TANIA, irá retirar a guia o mais rápido possível. Fico à disposição para o que for necessário. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass Adm

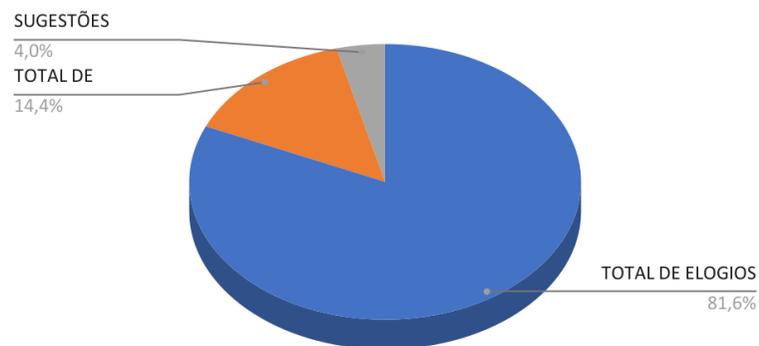
23	13926/2022	Reclamação	Requerente relata que está ligando na unidade no dia 14/09/2022 desde as 07h da manhã e ninguém atende, telefone só chama e fica na gravação, fica na posição 1 e depois desligam, pede providências. OBS: Ligou nos números 4798-6952 e 4798-6933 - SIS: Não soube informar.	Em 23/09/2022 - 15:17 - Informo que não consegui falar com a paciente, porém entrei em contato com o telefone para recado, no qual conversei com a filha Aline que relatou que devido ao trabalho da mãe é difícil a mesma atender ao telefone. Passei o contato da administração para a paciente falar diretamente conosco, pois a filha não sabia o motivo em que a paciente entrou em contato com a UNICA. Att. Sheila Cristina - ATA
24	14128/2022	Reclamação	Munícipe aguarda ultrassonografia da perna desde 03/05/2022 solicitado pelo vascular. Sis: 219463-1	Em 23/09/2022 - 14:25 hrs - Confirmo que o exame do paciente foi agendado para o dia 10/10 as 08:00hrs - recado com a vizinha: Cicera - Att. Sheila Cristina - ATA
25	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	A requerente relata que fez um procedimento na unidade no dia 16/09 e gostaria de elogiar toda equipe ,o atendimento é de primeira ,todos foram atenciosos e trataram a mesma muito bem .	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Solicitante elogia o atendimento da funcionária Letícia da regulação. Informa que foi muito bem atendida, ela é muito gentil e prestativa.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	SOLICITANTE ELOGIA O ATENDIMENTO DAS FUNCIONÁRIAS NORMA, BRUNA E GISELE DO ÚNICA DE JUNDIAPEBA, BEM COMO O DR. GUSTAVO CIRURGIÃO. AGRADECE PELO EXCELENTE TRABALHO QUE VEM SENDO REALIZADO PELA EQUIPE.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	O Requerente entrou em contato com a Ouvidoria para registrar elogio aos funcionários Josy e demais funcionários da recepção, Professor Daniel e Professora Adriana da Unica Jundiapéba. O Requerente relata que todos são ótimos profissionais, muito prestativos e atenciosos.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Solicitante elogia o atendimento da funcionária Mirleide que fica na recepção da mamografia do UNICA e a técnica de enfermagem Alice. Relata que foi muito bem tratada, todas muito amorosas, carinhosas e educadas. Agradeço muito o atendimento.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Elogio o atendimento da funcionária Roberta do UNICA, relata que a mesma é muito atenciosa, dedicada e paciente com quem atende, está muito contente com a mesma.	O elogio 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	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	O Requerente entrou em contato com a Ouvidoria para registrar elogio aos funcionários da Unica Jundiapéba - Doutor Jerônimo, Enfermeira Ana Lucia e Técnica de Enfermagem Gisele. Relata que eles atenderam muito bem a sua Mãe Marisa das Graças Gonçalves na última Sexta feira, sendo bem atenciosos e prestaram um ótimo serviço.	O elogio 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	14416/2022	Reclamação	Informa que liga no UNICA e não consegue ser atendido, informa que está a 1h30 no telefone e é o 5 da fila depois o 1 depois para o 3, mas cai a ligação e não é atendido 4798-6933. Informa que mora longe e tem que ir na unidade só para pedir informação sobre sua consulta com a gastro.	Em 29/09/2022 em 14:35h - Em contato com o Sr. Ismael, informo que sua consulta de retorno está agendada para 30/11/2022 - 09:30h. O mesmo ficou satisfeito e agradeceu pela atenção. Fico à disposição para o que for necessário. Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm.

33	14074/2022	Reclamação	Paciente foi encaminhada para fazer um USG DOPPLER pelo DR Jeronimo vascular do UNICA em 03/2022, porém o seu caso é cirúrgico e necessita do exame para dar continuidade, pois devido a pandemia ficou parado, informa que sua perna está muito escura, inchada e deu coágulo, por isso tem que dar continuidade, solicita que o caso seja visto.	Em 29/09/2022 - 14:45h - informo à solicitante que seu exame está agendado para 17/10/2022 - 13:00h A mesma ficou satisfeita. Fico à disposição para o que for necessário. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
34	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	Solicitante elogia o atendimento da funcionária Roberta do UNICA. Informa que a mesma é muito atenciosa, a atendeu muito bem.	O elogio 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.

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
TOTAL DE ELOGIOS	79	23	102	81,6%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	7	11	18	14,4%
SUGESTÕES	5	0	5	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>34</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

### Quantitativo Geral - Pesquisa de Opinião



## UNICA Fisioterapia

### Pesquisa de Satisfação de Usuários

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

UNICA FISIOTERAPIA					setembro/2022
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	29/09/2022	Elogio	Tadashi Muroi	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	30/09/2022- 09h48 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
2	29/09/2022	Elogio	Maria Helena Medeiros Silva	Gostaria que tivesse mais unidades de fisioterapia, com o atendimento tão bom quanto o que nós recebemos aqui nesta unidade	30/09/2022- 11h30 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
3	29/09/2022	Reclamação	Maria Inês Gomes	Falta de placa nas ruas sinalizando a UNICA Fisioterapia em Brás Cubas.	Sem informações para contato
4	29/09/2022	Elogio	Claudinei Casarejos	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato
5	29/09/2022	Elogio	Izabel Araújo do Nascimento	Fisioterapeuta Mayara da escola da coluna é ótima, para mim está tudo muito bom.	30/09/2022- 11h20 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado e repassado ao profissional.
6	29/09/2022	Elogio	Aparecida F. Hiário Feal	Bom dia, minha sugestão é que tenha mais clínicas de fisioterapia como a Unica em Mogi das Cruzes, todos os setores são incríveis, desde a portaria até a minha fisio Mayara e Alexandre, adoro o trabalho deles e cada dia estou melhor,	30/09/2022- 11h25 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado e repassado aos profissionais.

				todos os fisioterapeutas são excelentes.	
7	29/09/2022	Sugestão	Aparecida F. Hiário Feal	Bom dia minha sugestão é que tenha mais clínicas de fisioterapia como a Unica em Mogi das Cruzes, todos os setores são incríveis, desde a portaria até a minha fisio Mayara e o Alexandre, adoro o trabalho deles e cada dia estou melhor, todos os fisioterapeutas são excelentes.	30/09/2022- 11h25 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos profissionais.
8	29/09/2022	Elogio	Iraci Brandão Silva	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato
9	29/09/2022	Sugestão	Elcio Augusto Ribeiro	Remuneração melhor aos profissionais. Obs: Hidroginástica estou na espera há mais de 2 anos, nunca tem vaga.	04/10/2022 -12h55 Em contato pessoalmente agradecemos os elogios prestados, com o retorno do funcionamento pós pandemia estamos realizando o contato de oferta das vagas.
10	29/09/2022	Elogio	Efigenia Vieira	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato
11	29/09/2022	Elogio	José Darci de Oliveira	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	30/09/2022- 11h24 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
12	27/09/2022	Elogio	Ana Siqueira Gomes	Todos sempre muito atenciosos, equipe maravilhosa, profissionais carinhosos, não tenho nada a reclamar só elogios a todos.	30/09/2022- 11h30 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
13	27/09/2022	Elogio	Daniel Vieira Maciel	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	30/09/2022- 11h33 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
14	27/09/2022	Elogio	Benedito Rodrigues	Excelente atendimento, somos muito gratos pelo acolhimento, atenção e inclusão do meu pai após essa nova etapa de sua vida. Gratidão.	30/09/2022- 11h37 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
15	27/09/2022	Elogio	José Gomes da Cruz	Sem nenhuma dúvida a melhor clínica de Mogi das Cruzes, tudo é maravilhoso não tem nada para acrescentar esta tudo perfeito, profissionais nota 1000.	30/09/2022- 11h39 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

16	27/09/2022	Elogio	Maria de Lourdes	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato
17	27/09/2022	Elogio	Jorge Mitsuru Nagai	Excelente profissionais.	30/09/2022- 11h36 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
18	27/09/2022	Elogio	Elizabeth C. Santos	Gostaria de elogiar o professor Rong pela dedicação, atenção e cuidado com os alunos. Os funcionários são ótimos, atenciosos com todos. Nota 10.	Sem informações para contato
19	27/09/2022	Elogio	Fátima Lima da Silva	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato
20	27/09/2022	Elogio	Eliana B.C Mello	Liberação para aula de hidroginástica, meu nome esta na lista desde maio, agradeço ao Dr Alexandre fisioterapeuta a recuperação do ombro direito e esquerdo esta excelente. Gratidão à equipe Cejam	04/10/2022 -12h55 Em contato telefônico informamos o retorno do funcionamento pós pandemia estamos realizando o contato de oferta das vagas.
21	28/09/2022	Reclamação	Eliana B.C Mello	Liberação para aula de hidroginástica, meu nome esta na lista desde maio, agradeço ao Dr Alexandre fisioterapeuta a recuperação do ombro direito e esquerdo esta excelente. Gratidão à equipe Cejam.	04/10/2022 -12h30 Em contato telefônico agradecemos os elogios prestados.
22	28/09/2022	Elogio	Osteclínio Barbosa dos Santos	Recepção boa, eu gostaria que a atividade de hidroginástica acontecesse com mais agilidade para todos os pacientes da fisio, pois estou na fila de espera desde maio.	04/10/2022 -12h55 Em contato telefônico agradecemos os elogios prestados, com o retorno do funcionamento pós pandemia estamos realizando o contato de oferta das vagas.
23	28/09/2022	Reclamação	Osteclínio Barbosa dos Santos	Recepção boa, eu gostaria que a atividade de hidroginástica acontecesse com mais agilidade para todos os pacientes da fisio, pois estou na fila de espera desde maio.	04/10/2022 -12h25 Em contato telefônico agradecemos os elogios prestados.
24	28/09/2022	Elogio	Maria Aparecida de Souza Tokko	O que eu posso escrever é: Unica Fisio deveria ser exemplo para todas as Unidades de Saúde, aqui posso observar e sentir o amor, carinho, responsabilidade, ordem e limpeza por parte de todos os funcionários desde o segurança, a recepção, ajudantes da limpeza, os fisioterapeutas e a querida Joelma, me sinto	30/09/2022- 11h45 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

				<p>muito feliz em poder estar com essa família todas terças e quintas. Obrigada em especial a minha fisioterapeuta Andressa.</p>	
25	28/09/2022	Elogio	José Rodrigues	<p>Faço musculação com a professora Sheylla e estou muito contente ela é ótima, agradeço muito em fazer musculação, muito obrigada a minha professora em ter paciência comigo.</p>	30/09/2022- 09h21 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
26	28/09/2022	Elogio	Ormino Lopes	<p>Na fisioterapia que é o que meu pai faz uso, é dada atenção, acolhimento de maneira que chega a 100% de atenção. Posso dizer que desde o guarda até a fisioterapeuta o tratamento é muito bom, onde mesmo os profissionais que não o atende são muito educados com todos é show. Jesus abençoe a todos.</p>	30/09/2022- 09h23 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
27	28/09/2022	Elogio	Maria Florença	<p>Estou muito satisfeita.</p>	28/09/2022- 14h53 - 29/09/2022- 11h53- 30/09/2022 - 09h31 - caixa postal
28	28/09/2022	Elogio	Celina Teixeira Prado	<p>Estou há 4 anos na Unica e sempre tive bom atendimento,todos os profissionais principalmente a professora Sheylla, só tenho que agradecer.</p>	30/09/2022- 09h27 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
29	27/09/2022	Elogio	Antonia Ribeiro da Silva	<p>Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.</p>	30/09/2022- 09h29 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
30	27/09/2022	Reclamação	Luzia L. Souza	<p>Estou esperando aula de hidroginástica há quase 4 anos e nunca me deram oportunidade, muito tempo esperando.</p>	Sem informações para contato

31	27/09/2022	Elogio	Maria Vanice de Moraes	<p>Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.</p>	30/09/2022- 09h29 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
32	27/09/2022	Elogio	Celina Querubim	<p>Eu amo a Unica todos os professores e funcionários são bons, tanto as aulas como a fisioterapia são ótimas, bom atendimento em tudo.</p>	30/09/2022- 09h31 - Em contato pessoalmente com o usuário,agradecemos o elogio prestado.

33	27/09/2022	Elogio	Joselina da Silva	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	30/09/2022- 09h33 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
34	27/09/2022	Elogio	Elisabete Carlos dos Santos	Fazer fisio e musculação ou hidro.	28/09/2022- 15h03 - 29/09/2022- 12h53- 30/09/2022 - 09h42 - caixa postal
35	27/09/2022	Elogio	Maria Lucia de Souza	Estou muito agradecida por nosso Pai maior ter colocado meu amor aqui na fisio, depois que ele teve um AVC estou muito feliz por ter colocado um anjo na vida do meu marido, a fisioterapeuta Gabriela é dedicada, atenciosa e muito cuidadosa e tem a fisio Priscila que também é atenciosa.	30/09/2022- 09h39 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
36	27/09/2022	Elogio	Maria de Souza	Gostaria de elogiar o professor Rong.	30/09/2022- 09h39 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
37	27/09/2022	Elogio	Mauricio Teodoro de Almeida	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	30/09/2022- 09h42 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
38	23/09/2022	Sugestão	Inês de Abreu	Deveria ter academia por pelo menos uma hora.	28/09/2022- 15h05 - 29/09/2022- 12h55- 30/09/2022 - 09h45- caixa postal
39	23/09/2022	Elogio	Rosely Ap. Fernandes	A fisioterapeuta Mayara é muito educada e uma excelente profissional.	Número telefone não existe
40	23/09/2022	Elogio	Aparecida Imaculada	Agradecemos em especial à Elizangela, Aghata e Andressa	Sem informações para contato
41	23/09/2022	Elogio	William Coelho Macedo	O setor de fisioterapia tem contribuído muito para uma sociedade que acolhe melhor seus pacientes com ética, excelência, dedicação e amor contribuindo para uma sociedade mais humana. Meus agradecimentos a todos sem exceção de pessoas. A fisioterapeuta Grasieta que tem cuidado da minha esposa com muita dedicação, ao meu professor de informática	26/09/2022- 09h48 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.

				Ailton que é um excelente profissional, minha eterna gratidão.	
42	23/09/2022	Elogio	Maria Benedita Moura	A fisioterapeuta Priscila é nota 10.	26/09/2022 - 08h58 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e será repassado ao colaborador.
43	23/09/2022	Elogio	Nair dos Santos Cruz	Adoro fazer ginástica na Unica, minha professora Sheylla é muito atenciosa, cuida muito dos alunos. A Unica está de parabéns.	26/09/2022 - 09h03 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e será repassado ao colaborador.
44	23/09/2022	Elogio	Delourdes Maria Fernandes	Tudo muito perfeito, não tenho o que reclamar, os professores são ótimos e os funcionários também, todos muito atenciosos, o professor Rong e a professora Andressa tem muita paciência com todos os alunos, me sinto muito bem aqui.	Sem informações para contato.
45	21/09/2022	Elogio	Maria Aparecida de Macedo	Gostei muito de tudo, desde a recepção aos fisioterapeutas muitos atenciosos. A Karen é muito amiga sempre pronta a ajudar em tudo o que a gente precisa, no momento está tudo certo e não precisa de mudanças.	26/09/2022 - 09h15 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e será repassado ao colaborador
46	21/09/2022	Elogio	Alisse Jesus Barbosa	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato
47	21/09/2022	Elogio	Maria do Carmo	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato
48	19/09/2022	Elogio	Francisco Almeida de Macedo	Eu só tenho a elogiar pois sempre fui bem tratada tanto pelos funcionários desde o segurança até os fisioterapeutas, a Karen não tem o que falar pois além de ser profissional é muito amiga e atenciosa com todos.	26/09/2022 - 09h48 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e será repassado ao colaborador
49	15/09/2022	Reclamação	Valdeni B. de Souza	Algo que sinto falta é um médico para fornecer guias para todos nós, pois é um pouco difícil agendar nas UBS, motivo por que as datas não dão certo. Obrigada	22/09/2022- 10h15 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que este serviço não está previsto em contrato.

50	15/09/2022	Elogio	Jorge Barbosa	Gosto muito da unidade e da fisioterapeuta Karen	22/09/2022- 09h48 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
51	15/09/2022	Elogio	Rosa Maria de Souza	Estou achando tudo muito ótimo o atendimento também	19/09/2022- 14h53 - 22/09/2022- 11h53- 26/09/2022 - 09h31 - caixa postal
52	15/09/2022	Elogio	Maria Aparecida Cuba	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	19/09/2022- 14h55 - 22/09/2022- 11h58- 26/09/2022 - 09h35- caixa postal
53	15/09/2022	Elogio	Pedro Rodrigues Souza	O tratamento da unidade é ótimo, não deixa nada a desejar principalmente a Karen é ótima e muito educada.	19/09/2022- 15h03 - 22/09/2022- 12h23- 26/09/2022 - 09h45 - caixa postal
54	14/09/2022	Elogio	Uilson dos Reis	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	22/09/2022- 10h00 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
55	14/09/2022	Elogio	Expedito Teles	Só tem que agradecer a Deus pela atenção e o carinho de todos. Obrigada	Sem informações para contato
56	14/09/2022	Elogio	Eny Alves M. da Silva	Agora que a Hidroginástica voltou para duas vezes, ficou bom eu precisava muito de ajuda, os professores são ótimos e só tenho a agradecer a todos pelo carinho	19/09/2022- 15h10 - 22/09/2022- 12h45- 26/09/2022 - 09h55- caixa postal
57	14/09/2022	Elogio	Eliana B.C. Melo	Os resultados do tratamento realizado na fisioterapia com o Dr Alexandre são excelentes, sempre que apresento dor a atenção é redobrada e a utilização dos recursos do Cejam auxiliam a amenizar o incômodo muscular, desde a portaria até o atendimento da Coordenadora Joelma agradeço pelo carinho e atenção. Deus abençõe.	19/09/2022 - 07h44 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e será repassado ao colaborador

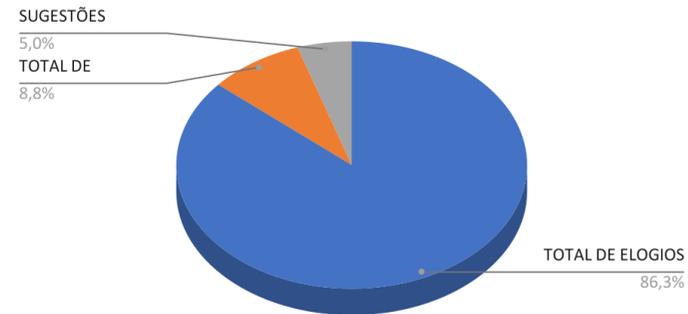
58	14/09/2022	Elogio	Leonel A. Neto	Gostaria que voltasse a academia, o atendimento é excelente não tenho queixas, os professores são muito atenciosos	Sem informações para contato
59	14/09/2022	Sugestão	Leonel A. Neto	Gostaria que voltasse a academia, o atendimento é excelente não tenho queixas, os professores são muito atenciosos	Sem informações para contato
60	14/09/2022	Elogio	Solange	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	22/09/2022- 10h08 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
61	13/09/2022	Elogio	Antonia de Kato	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	22/09/2022- 10h00 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
62	13/09/2022	Elogio	Conceição	Excelente atendimento e espaço físico	22/09/2022- 10h08 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado
63	12/09/2022	Elogio	Joana	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	22/09/2022- 10h10 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
64	12/09/2022	Elogio	Virginia Pereira dos Santos	Não tenho nada para acrescentar está tudo ótimo, sou agradecida por ser atendida nesta unidade, só tenho gratidão por Deus preparar uma fisioterapeuta como a Karen e todo o trabalho em conjunto com toda a equipe,gratidão.	22/09/2022-10h12 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
65	12/09/2022	Elogio	Nazira dos Santos	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	Sem informações para contato
66	08/09/2022	Elogio	Sueli Maria Bejamin	Todos estão de parabéns, o professor de informática Ailton é maravilhoso, ele não ensina ele desenha e assim fica mais fácil de aprender, eu amo a Unica Fisio	Sem informações para contato

67	08/09/2022	Elogio	Telma T. S. Cartes	Os professores são muito atencioso educados	Sem informações para contato
68	08/09/2022	Elogio	Marlene Alves	Aula de dança é maravilhosa e a aula de musculação os professores são muito atenciosos	Número telefone não existe
69	08/09/2022	Elogio	Alice Fumiko Fuziyama	Agradeço a todos principalmente aos professores pela paciência que tem, sempre incentivando e conversando com cada um de nós, muito obrigada. E novamente venho pedir clínico geral ou um geriatra para nós, muito obrigada.	22/09/2022- 10h13 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que este serviço não está previsto em contrato.
70	08/09/2022	Elogio	Marcia Aparecida do Carmo	Não ser necessário pegar senha para atividades, às vezes tem muita gente nos guichês e há demora para o atendimento	12/09/2022- 14h53 - 16/09/2022- 11h53- 22/09/2022 - 09h31 - caixa postal
71	07/09/2022	Elogio	Pedro Pereira Souza	Está tudo bem	Sem informações para contato
72	05/09/2022	Elogio	Noemia M. Lima	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/09/2022- 12h48 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
73	05/09/2022	Elogio	Severino P. Lima	Somente Formulários Assinalados Com Mais De 50% Ótimo Ou Bom.	14/09/2022- 12h48 - Em contato telefônico com o usuário,agradecemos o elogio prestado.
74	05/09/2022	Elogio	Antonio Salles	O professor de informática Ailton é muito bom, gostei muito da clínica.	Sem informações para contato
75	05/09/2022	Elogio	Maria Conceição Aniceto	Gosto muito das atividades, os professores são ótimos e muito atenciosos.	Sem informações para contato
76	05/09/2022	Elogio	Valter Carlos da Silva	Todos estão de parabéns, gosto muito do tratamento que recebo na unidade, o professor de celular Ailton é extraordinário ele realiza desenhos com passo a passo das aulas.	Sem informações para contato

### Unica Jundiapéba

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO -			SETEMBRO
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
13956/2022	RECLAMAÇÃO	Sra.Regina Maria Siqueira da Costa, reclama que não consegue vaga na Unica Fisioterapia.	29/09/2022 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato com a munícipe, expliquei a necessidade da lista de espera devido a grande procura das atividades de ATI (munícipe inseriu nome na lista de espera ATI em 13/09/2022).
S/N	ELOGIO	Sra.Maria Aparecida da Silva, elogia a funcionária Maristela que realiza mamografia na UNICA Fisioterapia, excelente atendimento.	29/09/2022 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato com a usuária agradecemos o elogio prestado e repassado ao profissional.
S/N	RECLAMAÇÃO	Sr.Reinaldo, filho de Sra.Marli Rosa Rodrigues paciente de fisioterapia uro ginecológico e ortopedia relata que todas as vezes que a mãe não pode comparecer à unidade devido a dificuldade de locomoção pois faz-se uso de ambulância é avisado por telefone a unidade, na semana de 23/09/2022 a profissional Joelma informou a eles o cancelamento das sessões de ortopedia e a colocação do nome em lista de espera realizando somente as sessões de uroginécologia. Sr.Reinaldo solicita a profissional Joelma para que a mesma não coloque sua mãe em fila de espera considerando todo o tratamento já realizado, a profissional Joelma relata que seria desnecessário o intermédio da SMS pois existe um fluxo na unidade do qual seguimos.	29/09/2022 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato com o filho Sr. Reinaldo foi oferecido a vaga para continuidade da fisioterapia motora.

### Quantitativo Geral - Pesquisa de Opinião -



## 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 Responsável Técnica Dilma Dionísio e Médico Paulo Eduardo da Costa Saraiva. Abaixo tabela que descreve a avaliação dos prontuários:

AVALIADORES		PAULO SARAIVA/DILMA			
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		60			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		15/09, 22/09, 29/09/2022			
<b>1</b>	<b>ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO</b>				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF ( Prontuário Físico)	SIM			
1.2	Prontuário Físico organizado	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
<b>2</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO</b>	SIM	NÃO	NA	TOTAL
2.1	Estado de conservação Prontuário físico	60	0	0	60
2.2	Identificação do envelope	60	0	0	60
2.3	Envelope conforme padrão	60	0	0	60
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	60	0	0	60
2.5	Registro em ordem cronológica	55	4	1	60
2.6	Formulários separados por usuário	60	0	0	60
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	60	0	0	60
<b>3</b>	<b>QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO</b>				
3.1	Data	55	0	5	60
3.2	Letra legível	8	5	47	60
3.3	Anamnese	55	0	5	60
3.4	Exame físico	55	0	5	60
3.5	Hipótese diagnóstica	55	0	5	60
3.6	Conduta	55	0	5	60
	<b>QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO</b>				
3.7	Data	5	0	55	60
3.8	Letra legível	0	0	60	60
3.9	Histórico	5	0	55	60
3.10	Exame físico	5	0	55	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	5	0	55	60
3.12	Conduta	5	0	55	60
	<b>ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM</b>				
3.13	Data	7	0	53	60
3.14	Letra legível	6	0	54	60

3.15	Anotação	7	0	53	60
<b>ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS</b>					
3.16	Data	7	0	53	60
3.17	Letra legível	3	0	57	60
3.18	Queixa	7	0	53	60
3.19	Conduta	7	0	53	60

### Análise crítica

Realizado auditoria de sessenta prontuários prontuários por amostragem , pela enfermeira e médico responsável técnico da unidade. Todos os itens ficaram dentro da conformidade esperada, devido a treinamentos com as equipe administrativas e assistenciais, inclusive feedback com a parte médica.

## 12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de **setembro/2022** 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**

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos					setembro/2022	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba					IMPACTO AO USUÁRIO	
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONserto	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	4316	06/09/2022	Pinturas das paredes do auditório.	rotina	x	
			Troca de 6 lâmpadas em leds de 20wts tubular no auditório	rotina	x	
2	4326	14/09/2022	Manutenção do elevador da piscina. (Verificado que o defeito se encontrava no fim de curso superior. Desmontado ou reparado).	rotina	x	
			Troca do reparo da torneira da sala 13 c/fornecimento da alavanca de acionamento.	rotina	x	
			Troca da lâmpada, sendo 1 sala e 1 consultório nutrição.	rotina	x	
			Instalação de 01 suporte para perfuro cortante na sala 03	rotina	x	
			Pintura da maca - sala 15	rotina	x	
			Pintura da balança - sala 03 nutrição	rotina	x	
			Instalação do suporte para caixa de perfuro cortante sala 46.	rotina	x	

			Pintura da sala 17	rotina	x	
			Fixação da placa de identificação da sala de esterilização	rotina	x	
3	4327	14/09/2022	Manutenção preventiva em elétrica - PRÉDIO PRINCIPAL	preventiva	x	
			Manutenção preventiva em elétrica - HOSPITAL DIA	preventiva	x	
			Manutenção preventiva em elétrica - ACADEMIA	preventiva	x	
4	4329	14/09/2022	Troca de 04 lâmpadas fluorescente por led 20wts no auditório.	rotina	x	
5	4328	14/09/22	Manutenção preventiva hidrosanitário	preventiva	x	
6	4382	16/09/2022	Desentupimento de privada do banheiro de funcionários - bloco cirúrgico	rotina	x	
			Retirada de 2 carreira de cadeiras do auditório.	rotina	x	
7	4387	22/09/2022	Troca de 5 lampadas 11 wts led no corredor inferior.	rotina	x	
			Fixação dos assentos do auditório.	rotina	x	
8	4340	23/09/2022	Manutenção na porta de acesso à copa no bloco cirúrgico	rotina	x	
			Desentupimento do banheiro feminino do bloco cirúrgico	rotina	x	
			Transporte de materiais	rotina	x	
9	4340	28/09/2022	Fixação dos assentos das duas primeiras fileiras do auditório.	rotina	x	
			Verificado condição de funcionamento porta de acesso brinquedoteca e constatado que a chave foi quebrada dentro do miolo da fechadura.	rotina	x	
10	4455	30/09/2022	Troca de 02 lâmpadas slim na sala 49	rotina	x	
			Manutenção de troca de 02 miolo modelo 103 stani da porta da brinquedoteca	rotina	x	

## UNICA Jundiapéba Unica Fisioterapia

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos						setembro/2022
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia						IMPACTO AO USUÁRIO
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	4323	13/09/2022	Manutenção (ajustes de altura na guia inferior / retirada e colocação com solda) - portão de entrada de pedestres	Rotina	x	
			Troca de 10 lâmpadas bulbo led 15 W - piso térreo	Rotina	x	
2	4381	16/09/2022	Troca e instalação de miolo da fechadura da porta e manutenção do batente - acesso dos colaboradores térreo	Rotina	x	

## 16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada, no mês de **setembro/2022** estão descritas na tabela abaixo:

### 16.1 – Tabela: Educação Continuada

#### Unica Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
setembro/2022	UNICA-JUNDIAPEBA	
15/set.	Tema	CAPACITAÇÃO - APARELHO DE MAPA - CARDIOS
	Palestrante	Carlos Monaco
	Objetivo	Capacitação para manusear o equipamento de MAPA
	Público Alvo	Equipe Assistencial
	Duração	01:20h
	Participantes	Pablo Igor, Ana Lúcia , Bruna Aparecida, Elisiomar Miranda, João Batista
23/set.	Tema	CAPACITAÇÃO - GERENCIAMENTO DE RISCO
	Palestrante	Dilma dos Anjos
	Objetivo	Reforçar com a equipe o regimento interno da comissão
	Público Alvo	Membros da Comissão de Gerenciamento de Risco
	Duração	01:00h
	Participantes	Evellyn, Sheila, Mirleide, Elisiomar, Fabiana, Socorro, Pablo, Jaqueline

# Educação Continuada

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Treinamento Equipamento de Mapa - Cardios

### Unica Fisioterapia

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
5/set.	Tema	<b>RECEITA - GUACAMOLE</b>
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receitas e Dicas sobre Alimentação
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	30 minutos
	Participantes	6
12/set.	Tema	<b>RECEITA - GUACAMOLE</b>
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receitas e Dicas sobre Alimentação
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	30 minutos
	Participantes	5
19/set.	Tema	<b>RECEITA - GUACAMOLE</b>
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receitas e Dicas sobre Alimentação
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	30 minutos
	Participantes	4
26/set.	Tema	<b>RECEITA - GUACAMOLE</b>
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Receitas e Dicas sobre Alimentação
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	30 minutos
	Participantes	4

# Educação Continuada

## UNICAFISIO- UNICA Fisioterapia e Reabilitação

09-09 Inclusão PCD



## 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.



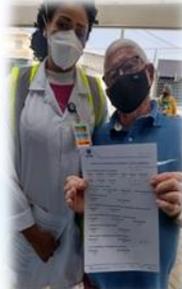
Diante deste panorama, iniciamos em Junho/2022 o Projeto “ Acolhimento e Humanização “, tem o principal objetivo acolher, trilhar e humanizar o atendimento do usuário e familiar na unidade da UNICA Unidade Clínica Ambulatorial.

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



Pesquisa- Experiência do Paciente - UNICA - Jundiapéba

# Atividades em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial

**CEJAM**

CHECK LIST DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE - UNICA- JUNDIAPEBA

> QUAL PROFISSIONAL REALIZOU O ATENDIMENTO:

MÉDICO  ENFERMEIRO  AUX ENFERMAGEM  ODONTO  FARMÁCIA  ORIENTADOR

RECEPÇÃO  AGENDAMENTO  ACADEMIA

> FORAM CONFIRMADOS SEUS DADOS:

1 NOME COMPLETO  2 DATA DE NASCIMENTO  3 NOME DA MÃE  NÃO FORAM CONFIRMADOS

> A COMUNICAÇÃO FOI EFETIVA

SATISFATÓRIO  NÃO SATISFATÓRIO

> SENTIU SEGURANÇA COM AS INFORMAÇÕES OPERADAS (PRESCRIÇÕES, CONDUITAS E EXAMES):

SATISFATÓRIO  NÃO SATISFATÓRIO

> HOUVE PROCEDIMENTO, SE SIM FOI HIGIENIZAÇÃO/ LAVAGEM DAS MÃOS:

SATISFATÓRIO  NÃO SATISFATÓRIO  NÃO VISUALIZADO

> O AMBIENTE ESTAVA ORGANIZADO/ LIMPO:

SATISFATÓRIO  NÃO SATISFATÓRIO

> TEMPO DE ESPERA/ PERMANÊNCIA DO PACIENTE NA UNIDADE:

SATISFATÓRIO  NÃO SATISFATÓRIO

> EM SUA EXPERIÊNCIA, O ATENDIMENTO FOI HUMANIZADO:

SATISFATÓRIO  NÃO SATISFATÓRIO

CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" | Rua XV de Novembro, 145 - Jundiapeba - SP | CEP: 13.205-000 | Fone: (13) 3093-0000 | www.cejam.org.br

**CEJAM**

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E VOZ

Eu, \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob no \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade no \_\_\_\_\_, residente à Rua \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, AUTORIZO o uso de minha imagem e voz (ou do menor \_\_\_\_\_ sob minha responsabilidade) em fotos ou filmes, sem finalidade comercial, para ser utilizada a critério do Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim".

A presente autorização é concedida a título gratuito, abrangendo o uso da imagem e voz acima mencionadas em território nacional e no exterior, em todas as suas modalidades e, em destaque, das seguintes formas: (I) home page; (II) cartazes; (III) divulgação em geral. Por esta ser a expressão da minha vontade declaro que autorizo o uso acima descrito sem que nada haja a ser reclamado a título de direitos conexos à minha imagem ou a qualquer outro.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

Assinatura

Para uso exclusivo do colaborador responsável

Ação: \_\_\_\_\_  
 Unidade: \_\_\_\_\_  
 Colaborador ( ) Usuário ( )  
 Nome do responsável: \_\_\_\_\_

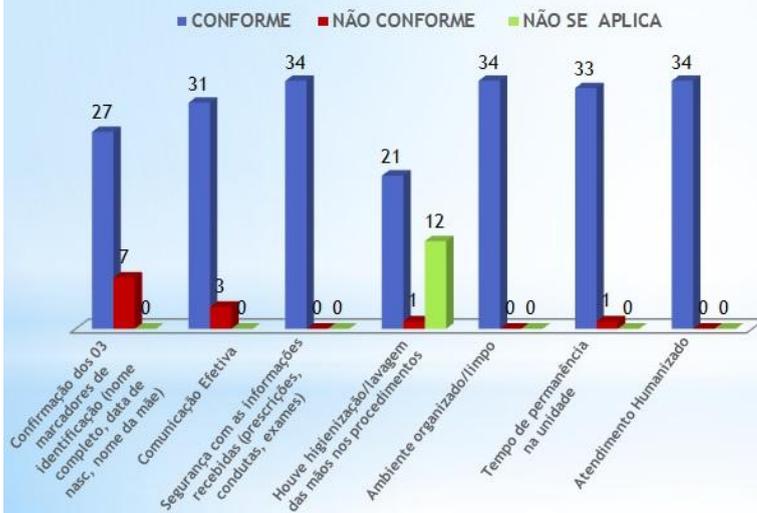
Modelo do check list - experiência do paciente e o termo de autorização de uso de imagem e voz.

# Atividades em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial

### Experiência do Paciente UNICA Jundiapéba

Equipe de humanização - ILUMINADOS



### Qual Profissional Realizou o Atendimento



Total de 34 pesquisas - experiência do paciente no mês de setembro/2022

# Atividades em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial

**permita  
que nossa  
história  
continue**

 **21 set.**  
**às 11h** 

**Plantio de Árvores Simultâneo  
Participe!**

**plantar  
é da nossa natureza**

**CEJAM** Instituto  
Prorrogia  **CEJAM**

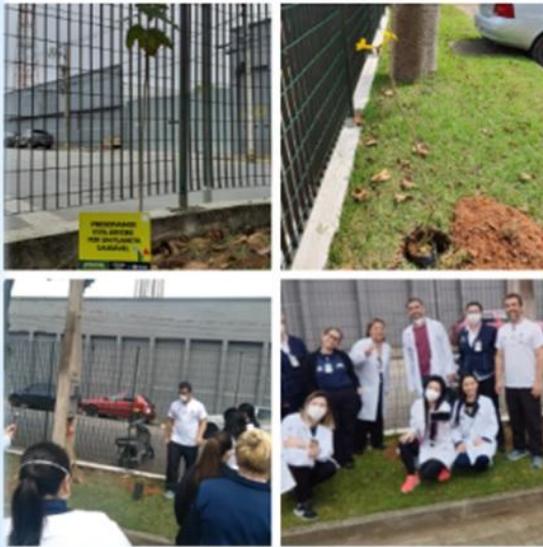


Plantio de árvores na unidade com a participação dos alunos e funcionários

# Atividades em Destaque

## UNICAFISIO- UNICA Fisioterapia e Reabilitação

**EVENTO - DIA ÁRVORE**



**SIPAT 2022 - AVALIAÇÃO ANTROPOMÉTRICA E ORIENTAÇÕES  
NUTRICIONAIS GERAIS**



Plantio de árvores na unidade com a participação e colaboração dos funcionários e SIPAT/2022.

# Atividades em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial

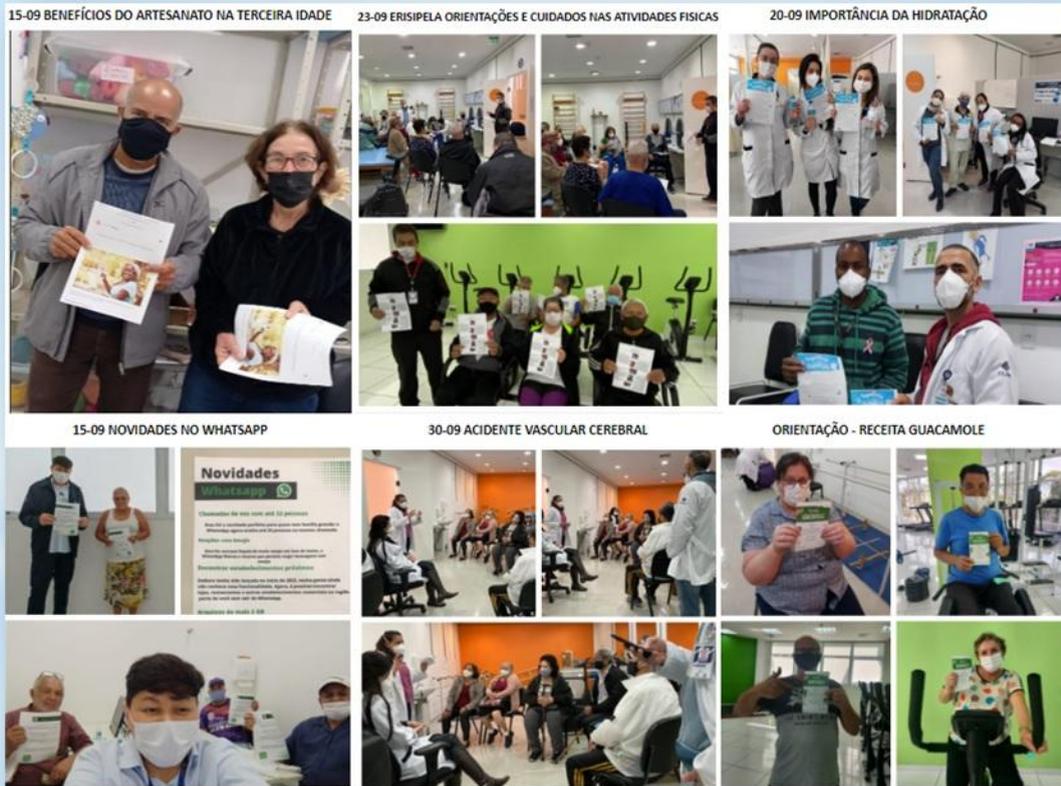


O #TimeCEJAM da UNICA Jundiapéba, de Mogi das Cruzes, promoveu orientações sobre a importância da hidratação oral para os idosos e alunos que frequentam a Academia da Terceira Idade da região.



# Atividades em Destaque

## UNICAFISIO- UNICA Fisioterapia e Reabilitação



# Atividades em Destaque

## UNICAFISIO- UNICA Fisioterapia e Reabilitação

AULAS - OFICINA DE ARTESANATO SETEMBRO 2022



Oficinas e Curso de Informática para a população.

AULAS - INFORMÁTICA SETEMBRO 2022



# Atividades em Destaque

## UNICAFISIO- UNICA Fisioterapia e Reabilitação



Passeio SESC - Mogi das Cruzes

# Atividades em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



O #TimeCEJAM da UNICA Jundiapéba promoveu uma ação em apoio à campanha Setembro Amarelo, através de frases motivacionais para os usuários.



# Atividades em Destaque

## UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Aquisição e renovação de uniforme para a equipe assistencial e administrativa.

# Atividades em Destaque

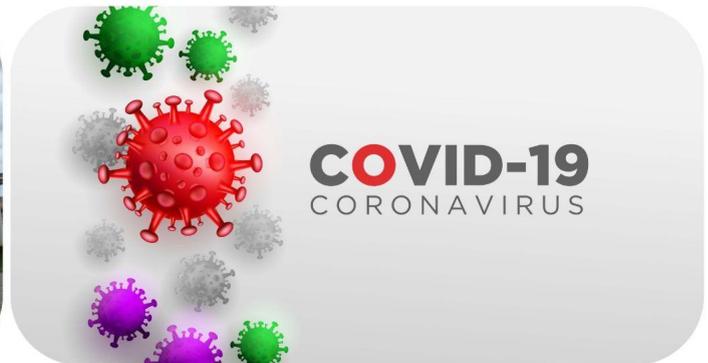
## UNICAFISIO- UNICA Fisioterapia e Reabilitação



Aquisição e renovação de uniforme para a equipe assistencial e administrativa.

18. PÓS COVID19

C.G. 67/2018



**PÓS COVID19**

**4º TA 67/2018**

**Setembro  
01.09.2022 a 30.09.2022**

Informamos que o POLO PÓS COVID-19 é direcionado ao atendimento agendado para usuários que permaneceram com sequelas decorrentes a infecções do novo coronavírus (SARS-CoV-2).

Iniciamos com a adequação do espaço físico do prédio do Bloco Cirúrgico para a acomodação dos profissionais - Clínico Geral e Fisioterapeutas - com o objetivo de realizar a assistência segura e de qualidade para os usuários que necessitam neste momento. A finalidade do POLO PÓS COVID é identificar a necessidade do usuário relacionado às sequelas decorrentes do novo coronavírus (SARS-CoV-2), onde este reconhecimento está sendo realizado pelo Clínico Geral e também através dos profissionais Médicos Especialistas que atuam nesta unidade de saúde.

Após a oferta da alta médica dos profissionais especialistas, em parceria com o SIS- Central de Agendamento, o usuário é direcionado para o acompanhamento na Rede de Atenção Primária.

A LINHA DE CUIDADO, além dos profissionais médicos, tem o apoio técnico dos profissionais: Nutricionista, Fisioterapeuta, Fonoaudiologia, Serviço de SADT/Exames, Saúde Mental (DRB/ SMS) e NAF – Núcleo de Avaliação Física (PMMC – Secretaria de Esporte Municipal).

Conforme mencionado no ofício nº 22/2022- UNICA, informamos que devido ao cenário mundial, houve a redução de casos graves e conseqüentemente internações hospitalares, decorrentes das medidas adotadas contra o coronavírus como: vacinação, distanciamento social, uso de proteção facial e etc. Feito contato telefônico e correio eletrônico para o DRB - setores Central de Monitoramento e SIS – Central de Agendamento e DAT - Setor Regulação, onde ambos informaram que não há no momento “fila de espera ou demanda de usuários” que necessitam de atendimento do profissional – CLÍNICO GERAL / POLO PÓS COVID– ocasionando demanda escassa no planejamento do preenchimento da agenda do profissional.

Diante desta situação, a demanda para o Atendimento em FISIOTERAPIA – POLO PÓS COVID, também neste momento encontra-se diminuída, portanto o cumprimento da meta contratual para estas modalidades - CLÍNICO GERAL e FISIOTERAPIA - não será feita integralmente.

É necessário destacar que a demanda para a especialidade de Pneumologista e Espirometria também apresenta-se reduzida.

Abaixo o demonstrativo do quantitativo produzido no período:

4º Termo Aditivo - POLO PÓS COVID							setembro/2022		
Atendimento	CG 67/2018 - 22 dias/ úteis	CG 67/2018 -19 dias/ úteis	Agendados Geral	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo	Alta Ambulatorial	% Alta Ambulatorial
CLÍNICO GERAL	88	76	61	55	72%	6	10%	2	4%
FISIOTERAPIA	352	304	301	260	86%	41	14%	6	2%
PNEUMOLOGIA	88	76	92	78	103%	14	15%	0	0%
FONOAUDIÓLOGA	57	49	83	61	124%	22	27%	0	0%
ESPIROMETRIA	100	100	80	64	64%	16	20%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>685</b>	<b>605</b>	<b>617</b>	<b>518</b>	<b>86%</b>	<b>99</b>	<b>16%</b>	<b>8</b>	<b>2%</b>

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

Atendemos no período o total de **518** usuários no POLO PÓS COVID, ou seja, **86%** da meta prevista para o período.

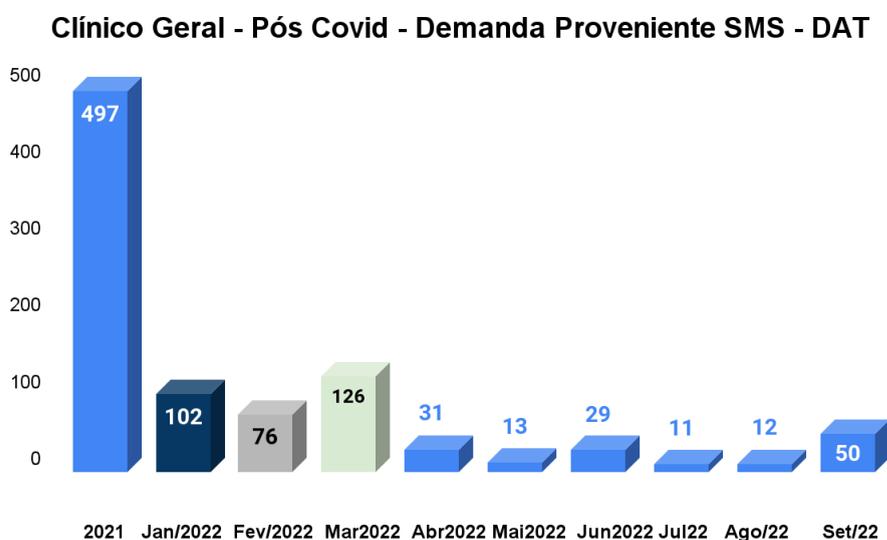
Conforme descrito no ofício nº 022/2022 UNICA enviado para a SMS/ DAT em 18 de março de 2022, a rede municipal de saúde - DRB Departamento de Rede Básica - setores Central de Monitoramento e SIS-Central de Agendamento e DAT Departamento de Apoio Técnico - Setor Regulação - a demanda para o **CLÍNICO GERAL** - tratamento de sequelas do pós covid - está escassa, sendo assim não houve o preenchimento das vagas ofertadas em sua integralidade, justificando a produção de **72%** da meta contratual para esta modalidade.

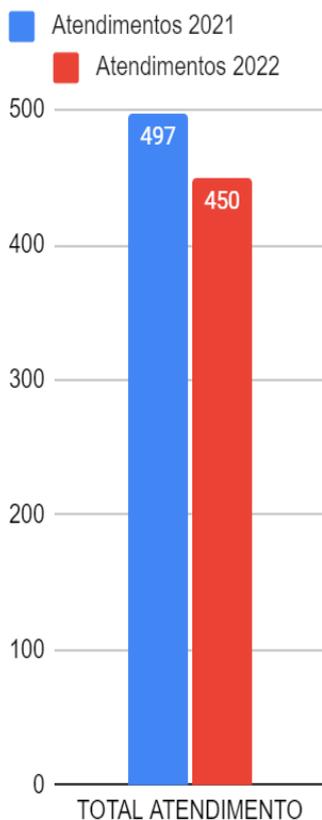
A produção para a **FISIOTERAPIA** ficou em **86%** previsto para a meta contratual. O não cumprimento da meta contratual em sua totalidade para o Atendimento em Fisioterapia está relacionada ao absenteísmo

geral dos usuários - **14%**, onde não foi possível fazer overbooking devido a característica do atendimento (sessão de fisioterapia). Em 16/03/2022 conforme informado no ofício nº023/2022- UNICA realizamos o remanejamento dos profissionais Fisioterapeutas - POLO PÓS COVID - para a UNICA FISIOTERAPIA e REABILITAÇÃO, devido a necessidade da retomada do espaço físico do BLOCO CIRÚRGICO.

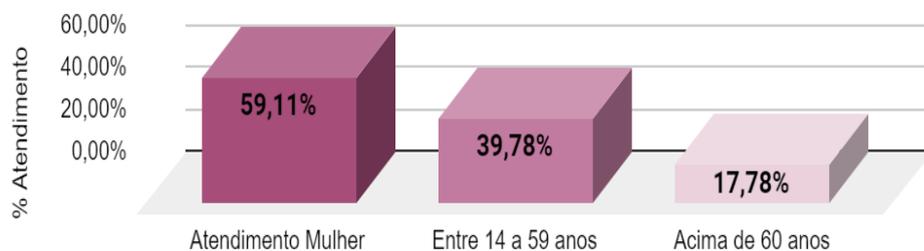
Vale ressaltar sobre a ausência de demanda interna e externa para o agendamento e execução do exame de **ESPIROMETRIA**. Ressaltamos que a comunicação através de ligação telefônica para os usuários ocorreu no período com o intuito de confirmar o preparo do exame - **ESPIROMETRIA** , porém no período ocorreu o total de **20% de absenteísmo**.

Abaixo o monitoramento do ano de **2021 e 2022** dos atendimentos realizados no POLO PÓS COVID:



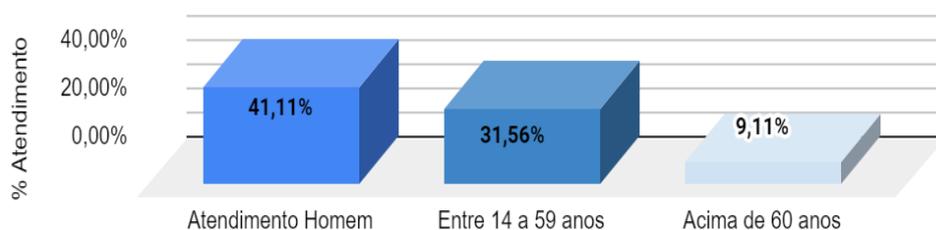


### Atendimento Mulher - Pós Covid - Janeiro/2022 a Setembro/2022



CLINICO GERAL - PÓS COVID19

### Atendimento Homem - Pós Covid - Janeiro/2022 a Setembro/2022



CLINICO GERAL - PÓS COVID19