

CONTRATO DE GESTÃO Nº 67/2018



UNICA

Relatório Assistencial

AGOSTO 2018
13 a 31.08.2018

Mogi das Cruzes/SP



PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIO DE SAÚDE
MARCELLO DELASCIO CUSATIS



COORDENADORA ADMINISTRATIVA
CAROLINE GUIMARÃES PEREIRA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA
DAYANA DE SOUZA HERCULANO AUERBACH

SUPERINTENDENTE
FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO.....	4
2.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:	4
3.	VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA	4
4.	LINHA DO TEMPO	7
5.	ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	8
6.	CNES.....	8
7.	INDICADORES DE PRODUÇÃO:.....	9
8.	SAU/ OUVIDORIAS.....	12
9.	INDICADORES DE QUALIDADE	24
10.	MANUTENÇÃO	25
12.	ATIVIDADES EXTRA	26

1. APRESENTAÇÃO

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

Inaugurada em 04/02/2012, implantada na Rua Prof.ª Lucinda Bastos, 1769 – Jundiapéba – Mogi das Cruzes – SP, com quase dois mil metros quadrados de área construída, distribuídos em dois blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Centro 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.

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial, no período de 13 a 31 de Agosto de 2018.

3. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA

Segue abaixo demonstrados nos quadros o volume das atividades esperadas considerando 22 dias úteis referentes à: consultas de especialistas, consultas com equipe multiprofissional, cirurgias, procedimentos e Serviços de Apoio Diagnóstico e terapêutico.

Organização Social
Gestão de Saúde

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

Consultas Médicas Especializadas	Carga Horária	Consultas Previstas Semanais	Consultas Mensais Considerando 22 Dias Úteis
Vascular	12	48	211
Mastologia	08	32	141
Cardiologia	12	48	211
Urologia	12	48	211
Dermatologia	12	48	211
Endocrinologia	12	48	211
Gastroclinica	12	48	211
Geriatria	12	48	211
Neurologia	36	144	633
Otorrinolaringologia	12	48	211
Cirurgia Geral	12	48	141
	152	608	2603

Cirurgias Especialidades	Carga Horária	Carga Horária Mensal	Cirurgia Semanal	Cirurgia Mensal
Cirurgia Geral	08	35,2	18	75
Mastologista	08	35,2	18	75
Urologista	08	35,2	18	75
Dermatologista	16	70,4	35	154
Anestesiologista	12	48	-	-

A META Cirúrgica de Especialidades iniciará em 1º Mês 70% - 2º Mês 80% e a partir do 3º Mês 100%.

Organização Social
Gestão de Saúde

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

Saúde Bucal Consultas/Cirurgias Odontológicas	Consultas Previstas Semanais	Consultas Mensais Considerando 22 Dias Úteis
Cirurgias	40	176
Consultas (Triagem e Pós Operatório)	40	176
	80	352

Equipe Multiprofissional	Número de Profissionais	Capacidade Operacional Semanal	Capacidade operacional Considerando 22 Dias Úteis
Fisioterapeuta	02	120 Atendimentos	528 Atendimentos
Nutricionista	01	80 Atendimentos	352 Atendimentos
Educador Físico	02	60 Aulas	264 Aulas

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

Organização Social

Gestão de Saúde

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

Taxa de Satisfação de Usuários

Meta $\geq 80\%$

Taxa de Altas Ambulatoriais

Meta 10%

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas

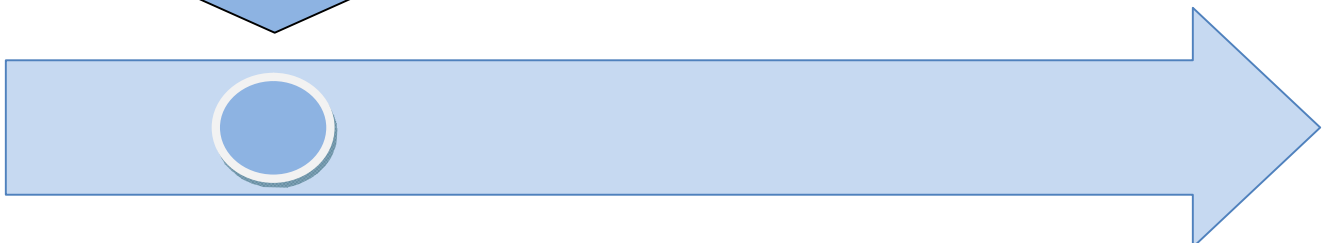
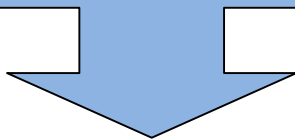
Meta $< 25\%$

Cancelamento de Cirurgia

Meta $< 25\%$

4. LINHA DO TEMPO

CEJAM assumiu no dia 13.08.2018 através do CG 67/18 o gerenciamento, operacionalização e execução das atividades na “Clínica Ambulatorial de Especialidade de Jundiapéba – ÚNICA – Dr. Arthur Domingos Fais”.



5. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

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

Todos os colaboradores cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS.

Porém, corrobora para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade: à lentidão da rede, a interrupção temporária de conexão de internet, instabilidades diárias nos sistemas.

Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos dos relatórios dos sistemas “Relatório de tempo médio de agendamento – UNIDADE e Totens ANALÍTICO.



6. CNES

O período de inclusão no CNES e data de habilitação dos profissionais com vínculo na unidade, dependem da disponibilização do sistema para atualização dos dados no CNES estarem vinculadas ao cronograma de exportação dos dados para o **DATASUS**.

Excepcionalmente devido à alteração da gestão da unidade em 13.08.2018 a Divisão de Tecnologia da Informação e Estatística orientou a necessidade do recadastramento de todos os profissionais com novo vínculo.

Conseqüentemente motivo pelo qual se justifica a ausência parcial de faturamento das atividades de alguns profissionais nos sistemas de informação.



7. INDICADORES DE PRODUÇÃO:

Segue abaixo quadro demonstrando as consultas de médicos especialistas realizadas no período de avaliação e acompanhamento das atividades realizadas.

Consultas Médicas Especializadas	Meta	Realizado	% Realizado	Agendamento	Faltas	Alta Ambulatorial	% Alta
Vascular	144	120	83%	136	16	01	01%
Cirurgia Geral	144	0	0%	0	0	00	0%
Mastologia	96	78	81%	86	08	28	36%
Cardiologia	144	164	114%	173	09	07	05%
Urologia	144	157	109%	174	17	75	49%
Dermatologia	144	136	94%	165	36	08	06%
Endocrinologia	144	121	84%	123	10	04	03%
Gastroclinica	144	138	96%	159	21	16	12%
Geriatria	144	125	87%	134	09	00	0%
Neurologia	432	449	104%	501	56	76	17%
Otorrinolaringologia	144	52	36%	57	05	00	0%
	1824	1540	84%	1708	187	215	14%

Profissional Otorrinolaringologista iniciou suas atividades em 29.08.2018 realizando apenas 02 plantões, devido ao êxito da contratação ocorrer somente no final do período desta avaliação. Por este motivo não houve tempo hábil para cumprimento da meta contratual.

Em andamento o processo de contratação Profissional de Cirurgia Geral.

Saúde Bucal Consultas/Cirurgias Odontológicas	Meta	Realizado	% Realizado
Cirurgia	120	0	0%
Consultas (Triagem E Pós Operatório)	120	169	141%
	240	169	70%

Centro cirúrgico com previsão de inauguração somente no mês de setembro/2018 e por esta razão não foi realizado as cirurgias odontológicas previstas no contrato.

São realizados contatos telefônicos na véspera do atendimento com os pacientes para a confirmação da presença visando à redução do absenteísmo e otimização das vagas disponibilizadas para procedimentos cirúrgicos de odontologia e demais atividades.

Seguem demonstrados no quadro abaixo os atendimentos realizados individualmente e/ou em grupos, conforme plano terapêutico e de atividades para a Academia e Centro Aquático e de Educação continuada desenvolvida pela equipe multiprofissional.

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL	META	REALIZADO	% REALIZADO
FISIOTERAPEUTA	360	369	103%
NUTRICIONISTA	240	251	102%
EDUCADOR FISICO*	180	208	116%

Seguem demonstrados no quadro abaixo SADT – EXAMES/PROCEDIMENTOS e respectivos Laudos realizados para pacientes do município.

Exames/Procedimentos - SADT	META	REALIZADO	% REALIZADO
MAMOGRAFIA*	239	225	94%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEC*	27	35	130%
TESTE ERGOMETRICO	102	99	97%
HOLTER*	55	33	60%
MAPA	25	10	40%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG*	102	146	143%
ECOCARDIOGRAMA*	102	102	100%
USD	102	110	108%
USG*	205	187	91%
PUNÇÃO ASPIRATIVA POR AGULHA FINA DE MAMA	14	12	86%
PUNÇÃO ASPIRATIVA POR AGULHA GROSSA DE MAMA	07	08	114%
BIOPSIA/EXERESE DE NÓDULO DE MAMA	07	0	0%
NASOFIBROLARINGOSCOPIA	34	0	0%
	1021	967	95%

*CNES

1. PUNÇÃO ASPIRATIVA POR AGULHA FINA DE MAMA - não cumprimento de meta contratual devido à ausência de demanda;
2. HOLTER não cumprimento de meta contratual devido à ausência de demanda;
3. MAPA - recebemos a unidade somente com 02 equipamentos e apenas um manguito tamanho médio em situação precária tanto que no dia 28 de agosto furou sendo impossível a realização de exames estamos realizando cotação e compra para reposição;
4. BIOPSIA/EXERESE DE NÓDULO DE MAMA – Os profissionais responsáveis pela solicitação do referido procedimento foram orientados quanto ao novo procedimento na unidade. Não houve abertura da agenda por aguardar a contratação de profissionais executantes do referido procedimento. Não havendo prejuízo a população considerando não haver fila de espera para este.
5. NASOFIBROLARINGOSCOPIA – Profissional Otorrinolaringologista que executa o referido procedimento iniciou as atividades no final do período realizando apenas 02 plantões e por esta razão não houve agendamento antecipado por ausência de tempo hábil para as definições da sua execução.

As cirurgias especializadas no quadro abaixo não foram realizadas, pois o Centro cirúrgico com previsão de inauguração somente no mês de setembro/2018.

Cirurgias Especialidades
Cirurgia Geral
Mastologista
Urologista
Dermatologista

8. SAU/ OUVIDORIAS

- Demonstrado abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade - SAU

SEQ.	DATA ABERTURA S.A. U	Data do Atendimento	Sobre o Registro (Reclamação /Sugestão/ Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Gestor Responsável	Ação Tomada
1	Não informado	Não informado	Elogio	Francisco Alexsandro	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
2	Não informado	Não informado	Elogio	Julia Batista de Lima	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
3	Não informado	Não informado	Elogio	Claudio Katsunori Tanaka	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
4	Não informado	Não informado	Sugestão	Claudio Katsunori Tanaka	“Agendar todas as consultas dos pacientes da ATI na academia sem passar pela regulação da unidade. Ter a	Gerente Administrativo	Gerencia da unidade entrou em contato com a paciente referente à sugestão apresentada

Organização Social
Gestão de Saúde

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

					especialidade de ortopedia”		
5	Não informado	Não informado	Elogio	Jose Emidio	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
6	Não informado	Não informado	Elogio	Jose Emidio	“Mais vagas para os idosos”	Gerente Administrativo	Gerencia da unidade entrou em contato com a paciente referente à sugestão apresentada
7	Não informado	Não informado	Elogio	Débora Fonseca	“Elogia a qualidade no serviço”	Gerente Administrativo	Não se aplica
8	Não informado	Não informado	Reclamação	Débora Fonseca	“Agilizar o tempo de agendamento da regulação”	Gerente Administrativo	Gerencia da unidade entrou em contato com a paciente referente à reclamação apresentada
9	Não informado	Não informado	Elogio	Nadir P. da Silva	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
10	Não informado	Não informado	Sugestão	Nadir P. da Silva	“Passe livre para os usuários da ATI”	Gerente Administrativo	Gerencia da unidade entrou em contato com a paciente referente à sugestão apresentada
11	Não informado	Não informado	Elogio	Alessandra Barros	Somente formulários assinalados com mais	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

					de 50% ótimo ou bom		
12	Não informado	Não informado	Sugestão	Julia Batista de Lima	“Colocar mais funcionários na regulação”	Gerente Administrativo	Gerencia da unidade entrou em contato com a paciente referente à sugestão apresentada
13	Não informado	Não informado	Elogio	Adelaide M. dos Santos	“Elogia os orientados e auxiliares administrativos!”	Gerente Administrativo	Não se aplica
14	Não informado	Não informado	Elogio	Jose Luiz Gomes Filho	“NOTA 10”	Gerente Administrativo	Não se aplica
15	Não informado	Não informado	Elogio	M. Inês Santos	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
16	Não informado	Não informado	Sugestão	Venina Macedo Tobias	“Acho que está tudo ótimo!”	Gerente Administrativo	Não se aplica
17	Não informado	Não informado	Elogio	Nalva R. Garcia	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
18	Não informado	Não informado	Elogio	João B. Oliveira	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
19	Não informado	Não informado	Elogio	Delecio Nunes	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
20	Não informado	Não informado	Elogio	Maria Elina Padin da Silva	“Gosto do atendimento”	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

21	Não informado	Não informado	Sugestão	Jersilene M. de Oliveira	“Gostaria que tivesse ginástica para pessoas aos 50 anos”	Gerente Administrativo	Não se aplica
22	Não informado	Não informado	Elogio	Jersilene M. de Oliveira	“Elogios tanto nas áreas da enfermagem, recepção e atendimentos médicos”	Gerente Administrativo	Não se aplica
23	Não informado	Não informado	Elogio	Diego Ricardo Machado	“Educação no atendimento!”	Gerente Administrativo	Não se aplica
24	Não informado	Não informado	Elogio	Maria da Conceição	“Todos os funcionários são bem atenciosos”	Gerente Administrativo	Não se aplica
25	Não informado	Não informado	Elogio	Silas P. dos Santos	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
26	Não informado	Não informado	Elogio	Jurandir F. Da Silva	“Bom atendimento. A recepção está de parabéns”	Gerente Administrativo	Não se aplica
27	Não informado	Não informado	Elogio	Cristiane Lopes	“Perfeito o atendimento”	Gerente Administrativo	Não se aplica
28	Não informado	Não informado	Elogio	Margarida do C. B. Lorangeira	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
29	Não informado	Não informado	Sugestão	Margarida do C. B. Lorangeira	“Agendamento de consulta via telefone”	Gerente Administrativo	Gerencia da unidade entrou em contato com a paciente

Organização Social
Gestão de Saúde

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

							referente à sugestão apresentada
30	Não informado	Não informado	Elogio	Magnólia Algame	"Agradeço a todos que nos recebem bem. Obrigada aos professores da ATI são muito bons, os idosos agradecem"	Gerente Administrativo	Não se aplica
31	Não informado	Não informado	Elogio	Maria da Conceição de Jesus	"Funcionários são bem atenciosos"	Gerente Administrativo	Não se aplica
32	Não informado	Não informado	Elogio	Rosalina M. Castilho	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
33	2/8/2018	2/8/2018	Elogio	Fuvio Pinto	"O atendimento feito na recepção foi excelente. A atenção e a educação dispensada pela Sra Priscila foi fantástico"	Gerente Administrativo	Não se aplica
34	3/8/2018	3/8/2018	Elogio	Neuza do Carmo Monteiro	"Tudo de bom"	Gerente Administrativo	Não se aplica
35	6/8/2018	6/8/2018	Elogio	Helena Ayako Tokunara	"Elogio a todos os funcionários da unidade"	Gerente Administrativo	Não se aplica
36	8/8/2018	8/8/2018	Sugestão	Venina Macedo Tobias	"Acho que está tudo ótimo!"	Gerente Administrativo	Não se aplica
37	9/8/2018	9/8/2018	Elogio	Nelma Aurora Rodrigues	Somente formulários assinalados com mais	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

					de 50% ótimo ou bom		
38	14/8/2018	14/8/2018	Elogio	João Luiz Henrique	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
39	20/8/2018	Não informado	Elogio	Carlos A. O. Sena	“Excelente”	Gerente Administrativo	Não se aplica
40	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Maria Seloima	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
41	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Francisco Alexandre	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
42	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Rafael Videiro	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
43	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Erilda Antonia	“Elogia a educação do orientador Allan”	Gerente Administrativo	Não se aplica
44	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Ingrid J. P.	“Recepção excelente, Áurea ótima pessoa. Professores da piscina ótimos”	Gerente Administrativo	Não se aplica
45	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Talita Eugenio	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
46	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Elaine Soares da Rocha	“Muito bom”	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

47	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Cristiane Kátia	“Elogia limpeza e atendimento da recepção, unidade bem cuidada”	Gerente Administrativo	Não se aplica
48	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Maria de Paula	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
49	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Josefa Jovelina Assunção	“Recepção ótima, fisioterapeuta Márcia, funcionária Áurea e professores da ATI ótimos”	Gerente Administrativo	Não se aplica
50	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Olivia Azevedo de Melo	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
51	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Cleunice Paz	“Elogia todos os funcionários”	Gerente Administrativo	Não se aplica
52	20/8/2018	20/8/2018	Elogio	Carlos Eduardo	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
53	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Sebastião Arruda	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
54	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Vera Lucia Xavier dos Santos Carvalho	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
55	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Maria Nazaré Silva	Somente formulários assinalados com mais	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

					de 50% ótimo ou bom		
56	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Marialva Gloria Lopes S. Dantas	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
57	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Flaviano de Oliveira Valdeci	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
58	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Flaviana de F. Gomes	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
59	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Raimundo D. Carvalho	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
60	21/8/2018	21/8/2018	Sugestão	Maria Luisa L. Carvalho	“Colocar a especialidade de oftalmologia”	Gerente Administrativo	Não se aplica
61	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Maria Luisa L. Carvalho	“Elogio as especialidades que passo, tudo maravilhoso”	Gerente Administrativo	Não se aplica
62	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Waldir Lemes de Almeida	“Ótimos!”	Gerente Administrativo	Não se aplica
63	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Zilma P. da Paixão	“Essa direção é muito boa, que ela continue para o nosso bem”	Gerente Administrativo	Não se aplica
64	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Zanilton P. dos Santos Barboza	Somente formulários assinalados com mais	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

					de 50% ótimo ou bom		
65	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Fabiana Aparecida das Dores Lima	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
66	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Ismael Ferreira de Melo	“Os funcionários são capacitados nas suas funções e nos atendem corretamente”		
67	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Maria do Carmo	“Todos os funcionários estão de parabéns”	Gerente Administrativo	Não se aplica
68	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Meonil Oliveira de Melo	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
69	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Ana Beatriz de Faria	“Uma ótima recepção, funcionários educados e atenciosos com os pacientes principalmente”		
70	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Daiane S.S. Monteiro	“Gosto dos funcionários e do atendimento”	Gerente Administrativo	Não se aplica
71	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Viviane Araujo Anacleto	“O atendimento é ótimo”	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social
Gestão de Saúde

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

72	21/8/2018	21/8/2018	Sugestão	Viviane Araujo Anacleto	“Dar preferência para quem mora no bairro”	Gerente Administrativo	Gerencia da unidade entrou em contato com a paciente referente à sugestão apresentada
73	21/8/2018	21/8/2018	Elogio	Abel Nilson de Lucena	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
74	22/8/2018	22/8/2018	Elogio	José Cordeiro Neto	“Todos os funcionários nota 10”	Gerente Administrativo	Não se aplica
75	22/8/2018	22/8/2018	Elogio	Sueli Rodrigues	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
76	22/8/2018	22/8/2018	Elogio	Aristes Cruz	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
77	22/8/2018	22/8/2018	Elogio	Francisco Tavares	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
78	23/8/2018	23/8/2018	Elogio	Benedito de Sousa Pereira Junior	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
79	23/8/2018	23/8/2018	Sugestão	Benedito de Sousa Pereira Junior	“Melhorar sinalização”	Gerente Administrativo	Gerencia da unidade entrou em contato com a paciente referente à sugestão apresentada

Organização Social
Gestão de Saúde

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

80	23/8/2018	23/8/2018	Elogio	Orlando Soave	“Muito obrigado”	Gerente Administrativo	Não se aplica
81	23/8/2018	23/8/2018	Elogio	Jairo Alves	“Muito bom”	Gerente Administrativo	Não se aplica
82	23/8/2018	23/8/2018	Elogio	Janaina Batista	“Atendimento muito bom”	Gerente Administrativo	Não se aplica
83	23/8/2018	23/8/2018	Elogio	Altino Álvaro	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
84	23/8/2018	23/8/2018	Elogio	Nildes F. Franco	“Sinto orgulho desse atendimento”	Gerente Administrativo	Não se aplica
85	23/8/2018	23/8/2018	Elogio	Auzeni Alves	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
86	23/8/2018	23/8/2018	Elogio	Alcídio de Lima Franco	“Sinto orgulho pelo jeito que sou atendido, pelo carinho e respeito a minha pessoa. Atendimento de 1ª obrigado”	Gerente Administrativo	Não se aplica
87	27/8/2018	27/8/2018	Elogio	Dorca Maria Ricarda	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
88	31/8/2018	31/8/2018	Elogio	Paulo Caverdem	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica

Organização Social**Gestão de Saúde**

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

89	31/8/2018	31/8/2018	Elogio	Maria Risalva da Silva Marques	Somente formulários assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Gerente Administrativo	Não se aplica
90	31/8/2018	31/8/2018	Sugestão	Maria Risalva da Silva Marques	“Colocar mais aparelhos na academia”	Gerente Administrativo	Gerencia da unidade entrou em contato com a paciente referente à sugestão apresentada

Taxa de Satisfação de Usuários		
TOTAL DE ELOGIOS	78	87%
TOTAL DE SUGESTÕES	11	12%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	01	01%
TOTAL	90	

9. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade referente aos registros realizados na Clínica Ambulatorial de Especialidades de Jundiapéba – ÚNICA no período de 13 a 31.08.2018.

Taxa de Satisfação de Usuários		% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	90	87%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	78	

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	1.540	12%
Nº de altas ambulatoriais	215	

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	1708	11%
Nº de faltosos em consultas	187	

Cancelamento de Cirurgia	Total	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	0	0%
Total de Cirurgias Canceladas	0	

10. MANUTENÇÃO

- Prestador: P S SERVIÇOS E MANUTENÇÃO:

PAULO ANASTÁCIO		
DATA	ORDEM DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
13/08/2018	0457	Troca de quadro e serviços de solda em portão;
		Pintura de portões e manutenção em muro da entrada de ambulâncias;
		Manutenção em caixa de descarga de banheiro público masculino;
		Manutenção em sifão de pia do banheiro público feminino.
15/08/2018	0463	Manutenção e reparo em torneira da sala de curativos;
		Troca de 02 (duas) lâmpadas em banheiro feminino de funcionários;
		Troca de sifão em DML da academia;
20/08/2018	0475	Manutenção em tanque.
		Pintura das paredes de elevador;
		Pintura parcial em área externa do prédio, muros internos e lixeiras;
		Instalação de 02 (dois) chuveiros em banheiro e troca de disjuntor na academia;
22/08/2018	0398	Troca de tampa de vaso sanitário em banheiro público masculino.
		Limpeza de calhas de captação de água pluvial da academia;
31/08/2018	0493	Pintura em prédio da academia.
		Manutenção e troca de filtro da piscina;
		Manutenção de bebedouro público da academia;
		Troca de 02 (dois) chuveiros da academia;
		Manutenção em 03 (três) fechaduras;
		Conserto de vazamento em banheiro público;
		Manutenção de ventiladores para limpeza;
	Lavagem de estrutura metálica da fachada;	
0405	0405	Pintura de área lateral do prédio;
		Manutenção em torneira da sala 32;
		Troca de 02 (duas) lâmpadas na copa e Troca de 01 (uma) em vestiário masculino.

Elevadores Orion Lift	
Ordem de Serviço	Descrição:
139954	Precisa troca de dois contadores para circuito KB1 e KB2

12. ATIVIDADES EXTRA

- Reunião com os idosos:



- Aniversariantes do mês na Academia:

