

C.G. 67.2018



Mogi das Cruzes

Junho
01 a 30.06.2024

PREFEITURA

MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

SECRETÁRIO DE SAÚDE

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

Sumário

1- Linha do Tempo Unica Jundiapéba e Unica Fisioterapia	5
2 - Estrutura de Monitoramento de Atividades	6
3 - Avaliação e Acompanhamento de Serviço de Saúde	6
4 - Força Trabalho	6
5 - Volumes de atividades Prevista x Realizadas	13
6 - Acesso a Internet / Sistema / BPA I	23
7 - Atividades Assistenciais	24
8 - Atenção Farmacêutica	28
9 - Indicadores de Qualidade	29
10 - Serviço Call Center	30
11 - Pesquisa de Opinião - Sau / Colab / Ouvidoria	31
12 - Revisão de Prontuário	78
13 - Comissão de Óbito	81
14- Protocolos Assistenciais - SMS	81
15 - Rotina Assistencial	81
16 - Serviços de Manutenção	83
17 - Educação Continuada	86
17.1 – Educação Continuada Unica Jundiapéba - Atividade Assistencial	86
18 - Atividades em destaque	90

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de 97 Equipamentos de Saúde que compõem o SIS – Sistema Integrado de Saúde do Município de Mogi das Cruzes – SP. É um Centro de Especialidades Médicas voltado ao diagnóstico e tratamento e tem como objetivo complementar e apoiar ações da Atenção Básica na assistência em saúde oferecida pelo Sistema Único de Saúde - SUS no Município de Mogi das Cruzes.

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

A UNICA é uma unidade municipal gerenciada pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão N° 67 a partir de 13/08/2018 com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes que tem por objetivo a operacionalização, apoio e execução do gerenciamento, de atividades e serviços de saúde.

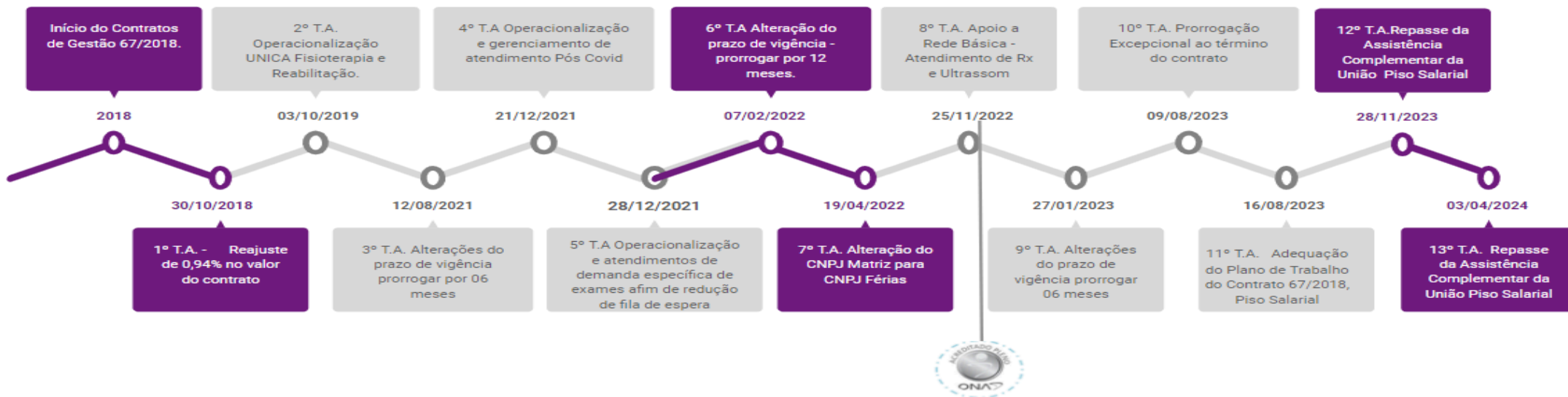
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

- 1º Termo Aditivo: O presente termo por objetivo a inclusão de 0,94% sobre o valor total do contrato, em virtude de restituição de provisionamento trabalhista, decorrente dos contratos de trabalho onde a Organização Social anuiu e recebeu a sub-rogação com direitos e obrigações trabalhistas do contrato de gestão n° 4/2017.
- 2º Termo Aditivo: Com o objetivo de adequar o plano de trabalho, e operacionalização do bloco de apoio, destinado a prática de fisioterapia, atividades físicas, aquáticas e reabilitação, estendendo o atendimento da população da melhor idade para o equipamento localizado à Rua Francisco Afonso de Melo, esquina com a rua Jaçanã- Vila Brás Cubas- Mogi das Cruzes-SP, UNICA- FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO “ DR. ARISTIDES CUNHA FILHO”.
- 3º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/08/2021.
- 4º Termo Aditivo: O presente termo aditivo, versa sobre adotar as providências legais para implementar ações de tratamento a sequelas e medidas de recuperação aos pacientes infectados pelo coronavírus, com a operacionalização e gerenciamento do atendimento Pós Covid na UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL DE ESPECIALIDADES DE JUNDIAPEBA.

- 5º Termo Aditivo: Tem por objetivo adotar as providências legais para implementar o atendimento de demanda específica de exames com a operacionalização dos mesmos na UNICA JUNDIAPEBA, por meio de ações de mutirão, com a utilização de recursos oriundos de emendas parlamentares: Portaria 2.974/2019; Emenda 2019.264.001-7 e Emenda 2019.935.005-7.
- 6º Termo : Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 12 (doze) meses a partir da data de 13/02/2022.
- 7º Termo Aditivo: Alteração do CNPJ Matriz nº 66.518.267.0001-83 para CNPJ Filial nº 66.518.267/0034-41, fato possível considerando que a alteração pleiteada não as torna pessoas jurídicas distintas e sim representam estabelecimentos diferentes pertencentes a mesma pessoa jurídica.
- 8º Termo Aditivo: Este aditamento versa sobre adotar as providências legais para implementar equipe técnica de operacionalização para atendimento de demanda e, operacionalização de exames, nas unidades UNICA Jundiapéba, UNICA Fisioterapia, Unidade Básica Vila Suíssa e Unidade Básica de Jundiapéba.
- 9º Termo Aditivo: Alteração da Cláusula Sexta do prazo de vigência , prorrogando o contrato de gestão em 06 (seis) meses a partir da data de 13/02/2023.
- 10º Termo Aditivo: Prorrogação excepcional com cláusula vinculativa ao término do chamamento público, sendo prorrogável a partir de 13 de agosto de 2023.
- 11º Termo Aditivo: adequação do Plano de Trabalho do Contrato 67/2018, decorrente de despesas trabalhistas para o novo piso salarial para Auxiliares, Técnicos de Enfermagem e Parteiras, estabelecido pelo Ministério da Saúde, conforme Lei Federal nº 14.434 de 04 de agosto de 2022 e Portaria GM/MS nº 1.135 de 16 de agosto de 2023.
- 12º Termo Aditivo: Repasse da Assistência Complementar da União destinada a repactuação do plano de trabalho financeiro do Contrato de Gestão 67/2018, para a inclusão da segunda parcela de recursos financeiros às entidades que atendam no mínimo 60% de seus pacientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS), de forma complementar ao 10º Termo Aditivo.
- 13º Termo Aditivo: Repasse da Assistência Complementar da União destinada a repactuação do plano de trabalho financeiro do Contrato de Gestão 67/2018, para a inclusão da segunda parcela de recursos financeiros às entidades que atendam no mínimo 60% de seus pacientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS), de forma complementar ao 10º Termo Aditivo.

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

1- Linha do Tempo Unica Jundiapéba e Unica Fisioterapia



2 - 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.

3 - Avaliação e Acompanhamento de Serviço de Saúde

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de **01/06/2024 a 30/06/2024**.

4 - Força Trabalho

4.1 - Força Trabalho Equipe Mínima - C.G. 67/2018

UNIDADE DE SAÚDE	UNICA	BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO														BLOCO CIRÚRGICO				TOTAL										
		ADMINISTRAÇÃO														ASSISTENCIAL														
		hs	Cordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Assistente Administrativo II	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informática / T.I.	Jovem Aprendiz	Oficineira	Zelador	Orientador de Público	Atendente	hs	Médico Especialista	Enfermeira RT/ Coordenador Assistencial	Enfermeiro	Técnico Enfermagem	Farmacêutico		Técnico de Farmácia	Fisioterapeuta- RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia	Técnico de Enfermagem
PREVISTO	Unica Jundiapéba	1	1	1	11	1	0	1	0	0	3	4	1	1	1	9	1	2	0	2	2	2	2	2	1	2	3	1	54	
	Unica Fisioterapia	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	1	3	0	0	0	0	0	21	
EFETIVO	Unica Jundiapéba	1	1	1	12	1	0	1	0	0	3	4	1	1	1	10	1	2	0	2	2	1	3	2	4	2	1	3	1	59
	Unica Fisioterapia	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	9	1	3	0	0	0	0	0	25	

4.2 - Relação de Colaboradores - Unica Jundiapéba

Bloco Ambulatorial		2024
Equipe Administrativa		junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26985	Sandra Regina Salustiano Lima	Coordenador Administrativo
7770	Michelle Valeria De Godoy Alves Fonseca	Encarregado Administrativo
26213	Monniz Ingrid Faustino Bispo	Assistente Administrativo
35543	Pablo Igor Barbosa Rosa	Analista de sistema
52272	Karolinne Da Silva G Oliveira	Aux. Técnico Administrativo
66569	Sthela Amorim Ribeiro	Aux. Técnico Administrativo
45976	Cintia De Sousa Faria	Aux. Técnico Administrativo
26278	Josy Aparecida Oliveira Gomes De Melo - Férias de 05/06/2024 a 04/07/2024	Aux. Técnico Administrativo
50380	Roberta Maria De Sobral - Cobertura de Férias de Josy A. O. Gomes Melo	Aux. Técnico Administrativo
43957	Lidiane Aparecida Camargo Silva	Aux. Técnico Administrativo
26266	Mirleide Almeida Nunes	Aux. Técnico Administrativo
44238	Daniele Almeida Dia	Aux. Técnico Administrativo
64152	Daiene Fernandes De Oliveira	Aux. Técnico Administrativo
26273	Socorro Souza Rocha - Férias no período de 05/06/2024 a 04/07/2024	Aux. Técnico Administrativo
RPA	Jéssica Caroline Pereira - Cobertura de férias de Socorro Souza Rocha	Aux. Técnico Administrativo
55512	Taiara Nunes Dos Santos	Aux. Técnico Administrativo
26274	Terezinha Fatima De Sousa	Aux. Técnico Administrativo
53133	Tatielly Dos Santos Silva	Orientador de Público
57820	Mariana Maya Araujo Costa	Orientador de Público
34963	Kaliane Da Silva Oliveira	Orientador de Público
54783	Camila Ribeiro Dos Santos Juvenal	Atendente

54781	Quésia Queren Dos Santos Oliveira	Atendente
65248	Camila Rodrigues Dos Santos Barros	Atendente
54780	Thais Regina Da Silva Faria - Férias de 05/06/2024 a 04/07/2024	Atendente
RPA	Matheus Virginio Santana - Cobertura De Férias Thais Regina da Silva Faria	Atendente
Equipe de Enfermagem		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
42729	Dilma Dos Anjos Dionísio	Enfermeira R T
42793	Ana Lúcia Da Graça Rodrigues	Enfermeira
26262	Luciane Nogueira	Enfermeira
61347	Thais Natalia De Sousa Gomes	Técnico de Enfermagem
41818	Lais Pires Da Cunha - Afastamento Gestante Lei 14151 - Férias no período de 05/06/2024 a 04/07/2024	Técnico de Enfermagem
64156	Luciene Alves De Andrade- Cobertura Afastamento Lais Pires Da Cunha	Técnico de Enfermagem
18644	Evellyn Luciene Dos Santos	Técnico de Enfermagem
7501	João Batista Da Silva Gomes	Técnico de Enfermagem
50119	Juliana Cassia Silva Bueno	Técnico de Enfermagem
27591	Elisiomar Miranda Rodrigues	Técnico de Enfermagem
26259	Ivete Maria De Freitas Souza	Técnico de Enfermagem
51646	Bruna Aparecida C. Campos	Técnico de Enfermagem
26272	Rosângela Akiko Hamada	Técnico de Enfermagem
Equipe de Odontologia		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26265	Milene Azevedo Portela Lopes	Dentista RT
50786	Felipe Augusto De Oliveira Sant Anna	Dentista
46636	Guilherme Augusto Vicente Coelho	Dentista
58604	Luis Henrique Grieco	Dentista
54189	Valdenice Siqueira Da Silva	Técnico de Saúde Bucal
64569	Tatiane Machado Da Silva	Técnico de Saúde Bucal
Equipe de Farmácia		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
49380	Hully Balonecker Garcia - Férias no período de 05/06/2024 a 04/07/2024	Farmacêutico

RPA	Amanda Rafaela da Silva - Cobertura de férias de Hully B. Garcia	Farmacêutico
25715	Bárbara Da Silva Almeida	Técnico de Farmácia
60130	Célia Rosa Queiroz Da Silva	Técnico de Farmácia
Equipe Médica		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26480	Paulo Eduardo da Costa Saraiva	Médico Cardiologista / RT

Análise Crítica

Auxiliar Técnico Administrativo: Socorro Rocha de Souza, férias no período de 05/06/2024 a 04/07/2024, cobertura realizada pela profissional Jéssica Carolina Pereira, contratação em regime RPA (Recibo de Pessoa Autônomo).

Auxiliar Técnico Administrativo: Josy A. Gomes de Melo, férias no período de 05/06/2024 a 04/07/2024, cobertura realizada pela profissional Roberta Maria Sobral

Farmacêutico: Hully Balonerck Garcia, férias no período de 05/06/2024 a 04/07/2024 - cobertura realizada pela profissional Amanda Rafaela da Silva ,contratação em regime RPA (Recibo de pessoas autônomas)

Atendente: Thais Regina da Silva Faria, férias no período de 05/06/2024 a 04/07/2024, cobertura realizada pelo profissional Matheus Virginio Santana, contratação em regime RPA(Recibo de pessoas autônomas).

Técnico de Enfermagem: Afastamento da Lais Pires da Cunha - Lei 14151 - Gestante, realizada a contratação da profissional Luciene Alves de Andrade - em regime CLT.

Hospital Dia		2024
Equipe Administrativa		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
43571	Lusângela Campos Mota	Aux. Técnico Administrativo
49561	Luana Da Silva Faria	Aux. Técnico Administrativo
Equipe Assistencial		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
42793	Ana Lúcia Da Graça Rodrigues	Enfermeiro

26267	Norma De Freitas	Técnico de Enfermagem
26277	Gisele Macena Da Silva Oliveira	Técnico de Enfermagem
9058	Ana Paula Daniel Gomes Apolinario	Técnico de Enfermagem
Equipe de Farmácia		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
27390	Kelly dos Santos Miranda Viana	Técnico de Farmácia
Análise Crítica		
sem cobertura		

Academia da Terceira Idade - ATI		2024
Equipe Administrativa		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
26247	Adriana Goncalves Valente	Fisioterapeuta
35477	Grazielle Oliveira Dos Santos	Fisioterapeuta
26254	Conceição De Maria Costa Sena- Férias de 03/06/2024 a 02/07/2024	Nutricionista
RPA	Neide Valeriano da Silva - Cobertura de férias de Conceição M. C. Sena	Nutricionista
26255	Daniel Mitsukuni Nomura	Educador Física
26280	Larissa Arruda Rodrigues - Afastamento Conforme Lei 14151 - Gestante	Educador Física
62016	Nicoli Bertti Zanin - Contratação Clt 12/12/2023 Cobertura Afastamento Larrissa Arruda Rodrigues	Educador Física
Análise Crítica		
Educador Físico : Afastamento conforme lei 14151 - Gestante, cobertura realizada pela profissional Nicoli Bertti Zanin - contrata em regime CLT a partir de 12/12/2023		
Nutricionista : Conceição Maria Costa Sena, férias no período de 03/06/2024 a 02/07/2024, cobertura realizada pela profissional Neide Valeriano da Silva em regime RPA (recibo de pessoa autônoma)		

4.3 - Relação de Colaboradores - Unica Fisioterapeuta

Bloco Ambulatorial		2024
Equipe Administrativa		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
8155	Augusto Regueiro Filho	Encarregado Administrativo
29016	Priscilla Barrotti	Assistente Administrativo
56171	Andreia Cristina Da Silva Reis	Aux. Técnico Administrativo
30323	Elizângela De Faria	Aux. Técnico Administrativo
65284	Geovanna Maranhao Abdoral Gonçalves	Aux. Técnico Administrativo
40928	Nivea Lopes Ananias Alves	Aux. Técnico Administrativo
46237	Ailton Soares Dos Santos	Técnico de Informática
29019	Emerson Luiz Calixto	Zelador
58081	Leonice Laryssa Aparecida De Assis Venancio	Jovem Aprendiz
Equipe Assistencial		Junho
Matrícula	Nome do Colaborador	Cargo
29039	Joelma Amaku Arnold	Fisioterapeuta RT
43917	Adriana Dos Santos Rocha Dias	Fisioterapeuta
29050	Alexandre Vinicius Della Latta Borges - Férias De 05/06/2024 À 04/07/2024	Fisioterapeuta
RPA	Lais Paraguai Justo - Cobertura De Férias de Alexandre Vinicius Della Latta Borges	Fisioterapeuta
29040	Andressa De Mello Lopes	Fisioterapeuta
39710	Débora Rodrigues	Fisioterapeuta
29035	Francisco De Melo Junior - Férias De 06/05/2024 À 04/06/2024	Fisioterapeuta
RPA	Anna Paula Oliveira - Cobertura De Férias De Francisco De Melo Junior	Fisioterapeuta
29020	Karen Vanessa Carrilho Cusatis	Fisioterapeuta
41563	Luiz Felipe Perez Da Guarda	Fisioterapeuta
29021	Mayara Xavier De Moura Souza	Fisioterapeuta
29044	Priscila Sayuri Sumizono	Fisioterapeuta
29046	Gabriela de Calazans Braz	Fisioterapeuta
29017	Andressa Franco de Almeida	Educador Físico
29037	Sheyla Brys Ramos Becas	Educador Físico
29051	Wanderson Correa Rong	Educador Físico
29038	Victor Hideki Wachi Korin	Nutricionista
29015	Solange Cardoso Pereira	Oficineira

Análise Crítica

Fisioterapeuta: Francisco de Melo Junior, férias no período de 06/05/2024 à 04/06/2024, cobertura realizada pela colaboradora Anna Paula Oliveira, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Alexandre Vinicius Della Latta Borges, férias no período de 05/06/2024 à 04/07/2024, cobertura realizada pela colaboradora Laís Paraguai Justo, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

4.4 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:

HOSPITAL DIA - pequenos procedimentos cirúrgicos				junho/2024		
Especialidade Médica	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	Tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
Cirurgia Geral	quarta-feira, 5 de junho de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Geral	quarta-feira, 26 de junho de 2024	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 7 de junho de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 14 de junho de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 21 de junho de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	sexta-feira, 28 de junho de 2024	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 5 de junho de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Cirurgia Vascular	quarta-feira, 26 de junho de 2024	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
Urologista	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Marcos Kiyoshi Segawa	69.108	PJ	UROCENTRO	vespertino

Mastologia	terça-feira, 25 de junho de 2024	Giovanna Relá Matricardi	190.609	pJ	PHT	vespertino
------------	----------------------------------	--------------------------	---------	----	-----	------------

5 - Volumes de atividades Prevista x Realizadas

5.1 - Ambulatório Especialidades

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

junho/2024

Consultas Médicas	Metas Contratado de Gestão	Metas Planejamento	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	176	176	228	211	120%	17	7%	28	16%
Cirurgia Geral	176	176	212	180	102%	32	16%	146	83%
Cirurgia Vascular	422	498	554	441	89%	113	14%	158	32%
Dermatologia	176	176	211	168	95%	43	13%	1	1%
Endocrinologia	176	176	217	202	115%	15	10%	0	0%
Gastroenterologia	176	136	134	121	89%	13	13%	14	10%
Geriatria	176	176	164	149	85%	15	9%	0	0%
Mastologia	140	140	153	138	99%	15	13%	0	0%
Neurologia	528	773	773	613	79%	160	22%	47	6%
Otorrinolaringologia	176	232	247	214	92%	33	19%	0	0%
Pneumologia	88	96	92	83	86%	9	5%	0	0%
Reumatologia	176	176	210	169	96%	41	11%	0	0%
Urologia	176	176	225	204	116%	21	6%	0	0%
Fonoaudiologia	264	172	172	153	89%	33	16%	0	0%
Total	3.026	3.279	3.592	3.046	93%	560	16%	394	13%

Análise Crítica

Junho

No período foram previstos o total de 3279 atendimentos especializados, porém executamos o total de 3046-93% da meta contratualizada. Ressaltamos que houve a necessidade de troca de horas/atendimentos dos profissionais especialistas da unidade, conforme informado através de correio eletrônico para a Diretora do DRG/SMS. Informamos que foi realizada a compensação do quantitativo de consultas referentes ao mês anterior das especialidades de Cirurgia Vascular e Neurologia. Para as especialidades de geriatria e fonoaudiologia - não conseguiram ofertar a grade completa por motivo de manutenção no transformador interno da unidade. Essa intervenção foi necessária para garantir a segurança e o bom funcionamento das instalações, resultando na paralisação temporária dos atendimentos dia 27/06/2024. Destacamos que a compensação será executada no próximo período, conforme informado para a Diretoria do DRG/SMS. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada para a confirmação das consultas através de ligação telefônica, porém no período houve o total de 560-16% de absenteísmo.

5.2 - Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

junho/2024

Procedimentos Cirúrgicos	Metas Contrato de Gestão	Metas Planejamento	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	352	100	126	81	81%	45	36%
Cirurgia Vascular		202	269	216	107%	53	20%
Mastologia		10	12	9	90%	3	25%
Urologia		40	20	19	48%	1	5%
Total	352	352	427	325	92%	102	24%

Análise Crítica

Junho

No período executamos o total de 325-92% de pequenos procedimentos cirúrgicos. Informamos que no período executamos o total de 19 procedimentos de vasectomia, porém faturamos no sistema BPAI o total de 21 procedimentos. No dia 27/06/2024, os procedimentos de vasectomia agendados, devido a manutenção no transformador de energia elétrica não foram realizados.. Essa intervenção foi necessária para garantir a segurança e o bom funcionamento das instalações, resultando na paralisação temporária dos procedimentos da Unidade, sendo assim os 20 procedimentos de vasectomia não foram realizados e os pacientes foram avisados na nova data para realização dos procedimentos para o próximo mês. Destacamos que a unidade permanece empenhada para o ajuste do processo de faturamento em parceria com o departamento DRG/ Faturamento.

Segue abaixo o quadro dos procedimentos ambulatoriais na especialidade de ORL.

UNICA Jundiapéba | Procedimento ambulatorial

junho/2024

Procedimentos Cirúrgicos	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Otorrinolaringologia	42	42	100%	0	0%
Total	21	21	100%	0	0%

UNICA Jundiapéba | Procedimento ambulatorial

junho/2024

Procedimentos Cirúrgicos	Metas Contrato de Gestão	
Cirurgia Geral	Eletrocoagulação De Lesão Cutânea	61
Cirurgia Geral	Exerese De Tumor De Pele E Anexos Cisto Sebáceo Lipoma	20
Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Unilateral	204
Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Bilateral	12
Cirurgia Mastologia	Biopsia/Exerese De Nodulo De Mama	3
Cirurgia Mastologia	Esvaziamento Percutaneo De Cisto Mamario	4
Cirurgia Mastologia	Excisao De Lesao E/Ou Sutura De Ferimento Da Pele Anexos E Mucosa	1
Cirurgia Mastologia	Biópsia De Pele E Partes Moles	1
Cirurgia Urologista	Vasectomia	19
Total		325

5.3 – Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

junho/2024	Dias úteis:	20					
Procedimentos Odontológicos	Atividades Esperadas CG.67.2018-22 dias úteis	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A. - 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	320	497	364	114%	57	11%
Cirurgias Odontológicas	264	240	233	233	97%	0	0%
Total	616	560	730	597	107%	57	7,81%

Análise Crítica

Executamos o total de 597-107% de atendimentos no período. Conforme controle interno, no período houve o total de 27 suspensões para o procedimento cirúrgico e 57 ausências também para o procedimento cirúrgico, mesmo após a confirmação do atendimento feito através de ligação telefônica.

5.4 – Suspensão de Procedimento

UNICA Jundiapéba | Odontologia - Controle de Suspensão

junho/2024

Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	03/06/2024	Manhã	Milene	547429-1	Dentes 38 e 48 inclusos mesioangulados, paciente com Rx periapical com pouca visualização da região	Solicitação de Radiografia Panorâmica
2	05/03/2024	Tarde	Luis Grieco	16759-1	Paciente diabética e hipertensa. Não se sentia bem, solicitou agendamento	Reagendada e encaminhada avaliação médica
3	07/06/2024	Manhã	Milene	300765-1	P.A. 180x110 mm Hg	Encaminhamento cardiologista
4	11/06/2024	Tarde	Luis Grieco	450869-1	P.A 210/110 mmHg	Encaminhada UPA
5	12/06/2024	Tarde	Luis Grieco	96551-1	Destro 343mg/dl	Reagendado e encaminhada avaliação médica
6	17/06/2024	Manhã	Guilherme	509737-1	Paciente não quis realizar o procedimento no momento	Orientação de higiene oral
7	19/06/2024	Manhã	Guilherme	224496-1	Paciente solicitou agendamento, vai viajar dia 21/06	Reagendada.
8	21/06/2024	Tarde	Luis Grieco	213676-1	Paciente cardiopata descompensada. Não sentia se bem na oportunidade	
9	24/06/2024	Manhã	Guilherme	358027-1	P.A: 160 x 90 mmHg	Reagendado.
10	25/6/2024	Manhã	Guilherme	406548-1	Paciente com necessidade de tratamento endodôntico em outros dentes e preferiu dar prioridade ao canal. Paciente com doença auto imune, orientado a passar pelo médico antes do procedimento	Reagendado.
11	25/06/2024	Tarde	Luis Grieco	278007-1	Equipamento inoperante (aspirador cirúrgico)	Reagendado.
12	26/06/2024	Manhã	Milene	59513-1	Paciente em tratamento de tuberculose diagnosticada há 2 semanas	Reagendado.
13	27/06/2024	Manhã	Milene	41205-1	Unidade sem energia	Reagendado.
14	27/06/2024	Manhã	Milene	74667-1	Unidade sem energia	Reagendado.

15	27/06/2024	Manhã	Milene	88494-1	Unidade sem energia	Reagendado.
16	27/06/2024	Manhã	Milene	79621-1	Unidade sem energia	Reagendado.
17	27/06/2024	Manhã	Guilherme	73639-1	Unidade sem energia	Reagendado.
18	27/06/2024	Manhã	Guilherme	50629-1	Unidade sem energia	Reagendado.
19	27/06/2024	Manhã	Guilherme	529866-1	Unidade sem energia	Reagendado.
20	27/06/2024	Tarde	Felipe	49760-1	Unidade sem energia	Reagendado.
21	27/06/2024	Tarde	Felipe	114398-1	Unidade sem energia	Reagendado.
22	27/06/2024	Tarde	Felipe	42667-1	Unidade sem energia	Reagendado.
23	27/06/2024	Tarde	Luis Grieco	821703-1	Unidade sem energia	Reagendado.
24	27/06/2024	Tarde	Luis Grieco	40922-1	Unidade sem energia	Reagendado.
25	27/06/2024	Tarde	Luis Grieco	371014-1	Unidade sem energia	Reagendado.
26	27/06/2024	Tarde	Luis Grieco	659605-1	Unidade sem energia	Reagendado.
27	27/06/2024	Tarde	Luis Grieco	453872-1	Unidade sem energia	Reagendado.

Análise Crítica

Executamos o total de 597-107% de atendimentos no período. Conforme controle interno, no período houve o total de 27 suspensões para o procedimento cirúrgico e 57 ausências também para o procedimento cirúrgico, mesmo após a confirmação do atendimento feito através de ligação telefônica. Destacamos que dia 27/06/2024 houve a necessidade de suspensão dos atendimentos devido a manutenção do transformador de energia interno da unidade.

5.5 - Controle interno absenteísmo:

UNICA Jundiapéba | Odontologia - Controle de Faltas

junho/2024

n°	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	03/06/2024	Manhã	Guilherme	18002-1	Falta (9h)
2	04/06/2024	Manhã	Guilherme	511546-1	Falta (9h)
3	04/06/2024	Tarde	Luis Grieco	382677-1	Falta (15h)
4	04/06/2024	Tarde	Felipe	411310-1	Falta (15h)
5	05/06/2024	Tarde	Luis Grieco	26359-1	Falta (13h)
6	07/06/2024	Manhã	Milene	393276-1	Falta (9h)
7	07/06/2024	Manhã	Milene	372475-1	Falta (10h)
8	10/06/2024	Manhã	Milene	142177-1	Falta (9h)
9	10/06/2024	Tarde	Luis Grieco	42218-1	Falta (13h)
10	11/06/2024	Manhã	Guilherme	501970-1	Falta (10h)
11	11/06/2024	Tarde	Felipe	223200-1	Falta (13h)

12	11/06/2024	Tarde	Felipe	537123-1	Falta (15h)
13	11/06/2024	Tarde	Luis Grieco	51221-1	Falta(13h)
14	12/06/2024	Manhã	Milene	109927-1	Falta (8 h)
15	12/06/2024	Manhã	Guilherme	471043-1	Falta (10h)
16	12/06/2024	Tarde	Felipe	96670-1	Falta (13h)
17	12/06/2024	Tarde	Luis Grieco	537941-1	Falta (14h)
18	12/06/2024	Tarde	Felipe	1096299-1	Falta (15h)
19	13/06/2024	Manhã	Guilherme	4786-1	Falta (8h)
20	13/06/2024	Manhã	Milene	20961-1	Falta (8h)
21	14/06/2024	Manhã	Milene	578007-1	Falta (10h)
22	14/06/2024	Manhã	Guilherme	64242-1	Falta (10h)
23	14/06/2024	Tarde	Felipe	509249-1	Falta (14h)
24	18/06/2024	Manhã	Guilherme	84850-1	Falta (8h)
25	18/06/2024	Manhã	Milene	309334-1	Falta (8h)
26	18/06/2024	Manhã	Milene	75472-1	Falta (9h)
27	18/06/2024	Manhã	Guilherme	45784-1	Falta (9h)
28	18/06/2024	Tarde	Felipe	203239-1	Falta (13h)
29	18/06/2024	Tarde	Felipe	1114779-1	Falta (15h)
30	19/06/2024	Manhã	Guilherme	78965-1	Falta (8h)
31	19/06/2024	Tarde	Luis Grieco	332378-1	Falta (14h)
32	20/06/2024	Tarde	Felipe	120186-1	Falta (13h)
33	20/06/2024	Tarde	Felipe	414031-1	Falta (15h)
34	21/06/2024	Manhã	Guilherme	204621-1	Falta (8h)
35	21/06/2024	Manhã	Guilherme	305822-1	Falta (10h)
36	21/06/2024	Manhã	Felipe	1822-1	Falta (10h)
37	21/06/2024	Manhã	Felipe	116174-1	Falta (10h)
38	21/06/2024	Tarde	Luis Grieco	713788-1	Falta (14h)
39	24/06/2024	Manhã	Guilherme	156401-1	Falta (8h)
40	24/06/2024	Manhã	Milene	394860-1	Falta (8h)
41	24/06/2024	Manhã	Milene	45277-1	Falta (9h)
42	24/06/2024	Manhã	Milene	606798-1	Falta (10h)
43	24/06/2024	Tarde	Luis Grieco	160768-1	Falta (13h)
44	25/06/2024	Manhã	Milene	547772-1	Falta (8h)
45	25/06/2024	Manhã	Milene	59513-1	Falta (10h)
46	25/06/2024	Tarde	Felipe	114934-1	Falta (14h)
47	26/06/2024	Manhã	Milene	701972-1	Falta (8h)
48	26/06/2024	Manhã	Guilherme	2565-1	Falta (10h)
49	26/06/2024	Manhã	Guilherme	99683-1	Falta (10h)

50	26/06/2024	Tarde	Luis Grieco	99185-1	Falta (14h)
51	26/06/2024	Tarde	Felipe	447965-1	Falta (13h)
52	26/06/2024	Tarde	Felipe	115272-1	Falta (15h)
53	28/06/2024	Manhã	Milene	301992-1	Falta (8h)
54	28/06/2024	Manhã	Guilherme	1993-1	Falta (10h)
55	28/06/2024	Tarde	Felipe	952917-1	Falta (13h)
56	28/06/2024	Tarde	Felipe	430360-1	Falta (15h)
57	28/06/2024	Tarde	Felipe	172238-1	Falta (15h)

Análise Crítica

Executamos o total de 233 exodontias - procedimentos cirúrgicos odontológicos, onde tivemos 57 ausências, informamos que a unidade permanece empenhada na confirmação dos atendimentos para a redução do absenteísmo no serviço odontológico."

5.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

junho/2024

Consultas Médicas	Atividades Esperadas CG.67.2018-22 dias úteis	Atividades Esperadas CG.67.2018-10º T.A. - 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	240	246	246	103%	0	0%
Fisioterapia	528	480	453	420	88%	33	7%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	92	54	68%	38	41%
Nutricionista - Retorno	167	152	216	198		18	8%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	0	0		0	0%
Total	1.073	976	1.007	918	94%	89	9%

Análise Crítica

Informamos que no período executamos o total de 918 - 93% da meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 38-41% de ausência para 1ª consulta - agendado pela SMS/ DRG - e 18 - 8% para consulta de retorno - agendamento feito pela unidade. Salientamos que para o atendimento e agendamento do profissional Fisioterapeuta e Nutricionista seguimos o preconizado pelos conselhos de classe, ou seja, 12 atendimentos / avaliações diárias para os Fisioterapeutas e 13 atendimentos diários para a Nutricionista. No dia 27/06/2024, os atendimentos de fisioterapia agendados foram cancelados devido a necessidade de manutenção no transformador interno de energia da unidade, portanto o percentual - 420-88% - de atendimentos para esta modalidade ficou menor do previsto.

Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia | Metas Contratuais - 2024

junho/2024

Consultas Médicas	Meta CG 67.2018 -10ª T.A. Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Meta CG 67/18-20 dias Atendimento Fisioterapia - COFFITO	Agenda do	Realizado	% Realizado	Absenteís mo	% Absenteís mo
Atendimento Fisioterápico -10 Profissionais	1.760	1.600	1.978	1.671	104%	307	16%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	110	82	68%	28	25%
Nutricionista - Retorno	167	152	182	160		22	12%
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	0%
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	164	160	160	98%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	145	133	133	92%	0	0%

Total	2.381	2.165	2.567	2.210	102%	357	14%
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------	------------	------------

Análise Crítica

Conforme apresentado e descrito em reunião de CTA- Comissão Técnica de Acompanhamento de 15/06/2020, ou seja, a capacidade técnica para 10 fisioterapeutas (máximo de 08 atendimentos diários para cada profissional, conforme resolução nº 444/2014 COFFITO) executamos o total de 1671-104 % atendimentos fisioterápicos. Para o atendimento de Nutrição, executamos o total de 242-96% de atendimentos e 04 grupos educativos no período. O atendimento em promoção à saúde - Educador Físico - também apresentou 98% para as atividades de musculação e dança e 92% para as atividades aquáticas. Houve o absenteísmo de 307-16% para o atendimento individual em fisioterapia e 28-25% para o atendimento nutricional - 1º consulta. Conforme solicitação da SMS houve a desmobilização da unidade que esteja localizada no Distrito de Brás Cubas para o CIAS Centro Integrado de Atendimento à Saúde -Bairro Jardim Rodeio - no período de 04/09/2023 à 15/09/2023 com retomada das atividades em 18/09/2023, onde conforme demonstrado através do ofício nº42/2023 UNICA ocorreram desistências dos atendimentos - reabilitação e promoção à saúde - devido a nova localidade da unidade, porém ressaltamos que devido ao bom atendimento executado pela equipe assistencial e administrativa da unidade, cumprimos 102%-2.210 atendimentos no período.

5.7 – Exames Ambulatoriais

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2024

junho/2024

Consultas Médicas	Metas Contrato de Gestão	Metas Planejamento	Agenda do	Realiza do	% Realiza do	Absent eísmo	Taxa de Absenteí smo
Ecocardiograma	150	70	90	70	100%	20	10%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	384	505	391	102%	114	27%
Eletroencefalograma (EEG)	40	40	48	40	100%	8	22%
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	100	122	94	94%	28	15%
Espirometria	100	100	136	106	106%	28	21%
Holter	80	40	38	34	85%	4	7%
Mamografia	360	360	437	361	100%	76	14%
MAPA	36	36	44	37	103%	7	11%
Nasofibrosopia	70	70	70	70	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	10	1	1	1	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama	10	19	17	14	74%	3	6%
Teste Ergométrico	150	50	46	35	70%	11	8%
Ultrassonografia com Doppler	150	349	345	302	87%	43	11%

Ultrassonografia Geral	300	300	300	245	82%	17	14%
Total	1.706	1.919	2.199	1.800	94%	359	16%

Análise Crítica

No período foi previsto o total de 1.919 exames, porém executamos o total de 1800-94% de exames. Salientamos que houve o envio do ofício nº 30/2023 - UNICA solicitando a troca dos exames de Teste Ergométrico e Ecocardiograma (baixa demanda interna e externa) para os exames de USG DOPPLER (alta demanda interna e externa). Destacamos também que no período não houve demanda para a execução do procedimento de PAAF de mama em sua integralidade ocasionando a troca também para o exame de PAAG este exame (ofício nº19/2024 UNICA) e também realizamos a troca dos exames de HOLTER para ECG (ofício nº 014/2024 UNICA). No dia 27/06/2024, os exames de Ultrassom Doppler e Ultrassom Geral, devido a manutenção no transformador interno de energia elétrica não foram executados. Essa intervenção foi necessária para garantir a segurança e o bom funcionamento das instalações, resultando na paralisação temporária dos procedimentos da Unidade, os pacientes serão remarcados nas agendas do próximo mês. Para o exame de teste ergométrico devido a ausência de demanda interna e externa, absenteísmo 11-8% não conseguimos cumprir a meta desta modalidade em sua integralidade. Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 359-16% no período.

5.8 - Exames SADT

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 9º TA - 2024

junho/2024

TA RX/USG	Metas Contrato de Gestão	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Radiografia - UBS Jundiapéba	1.500	1.833	1.484	99%	349	19%
Radiografia - UBS Vila Suíssa	1.500	1.261	1.107	88%	154	12%
Total	3.000	3.094	2.591	86%	503	16%

Análise Crítica

Radiologia: Considerando a necessidade de implementação do serviço de radiologia com locação de equipamentos e mão de obra especializada para a realização dos exames e emissão de laudos nas Unidades Básicas de Saúde Vila Suíssa e Jundiapéba, informamos que o prestador de serviço - equipe técnica - realizou visita para verificação do espaço - salas - para a instalação dos equipamentos, onde infelizmente a rede elétrica de ambas as salas - unidades - estavam inconformes, necessitando assim de adequações conforme descrito no ofício nº 101/2022 UNICA e nº 20/2023, onde estávamos aguardando a autorização do conserto, portanto relatamos que para a UBS Vila Suíssa, desde o início de implantação do serviço - novembro/2022 - o prestador de serviço está mantendo um equipamento móvel / portátil, onde não é possível a execução de algumas modalidade de exames. No entanto, na 2ª quinzena de maio/2024 houve a adequação da estrutura pela iniciativa do prestador de serviço que realizou a adequação da sala, portanto foi notável o aumento da produção em relação ao período anterior.

Para o período executamos o total de 1.484-99% de exames de radiologia na UBS Jundiapéba e 1.107 -88% exames de radiologia para a UBS Vila Suíssa.

Conforme apresentado, existe o absenteísmo 349-19% para a UBS Jundiapéba e 154-12% para a UBS Vila Suíssa.

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

Conforme determinação da Diretoria do DRG a execução dos exames de USG foi finalizada em dezembro/2023.

6 - Acesso a Internet / Sistema / BPA I

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

6.1 - Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2024

junho/2024

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
17/06/2024	pablo	queda de sistema	09:00	sem hora	Robson	12:30
20/06/2024	Pablo	queda de sistema	07:00	sem previsão	Andre	07:45
26/06/2024	Pablo	queda de internet	07:00	sem previsão	roger	09:20
27/06/2024	Pablo	sem energia na unidade	08:00	sem previsão	roger	período todo

6.2 - Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2024

junho/2024

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
17/06/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	09H42	sem previsão	Robson SMS	18/06/2024 10H00
20/06/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H08	sem previsão	Robson SMS	20/06/2024 10H40
21/06/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H07	sem previsão	Robson SMS	21/06/2024 08H44
26/06/2024	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07H17	sem previsão	Robson SMS	26/06/2024 13H24

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

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

7 - Atividades Assistenciais

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

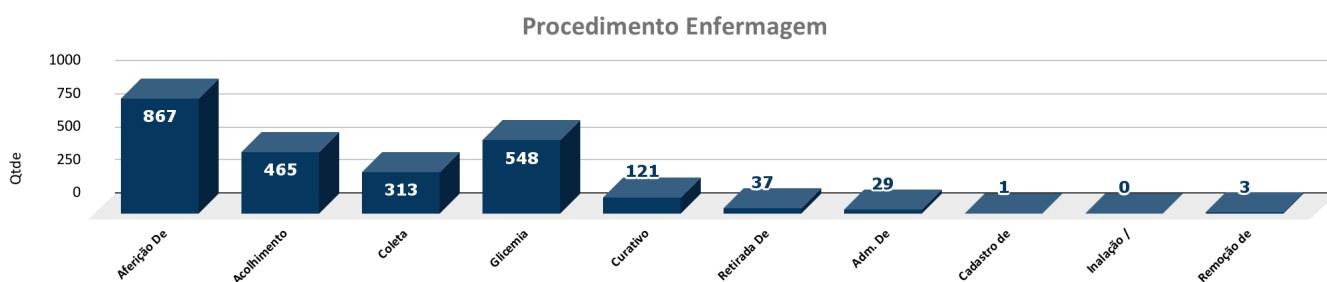
7.1- Unica Jundiapéba - Assistencial

UNICA Jundiapéba | Atividades Assistenciais

junho/2024

UNICA - Procedimento Enfermagem	Qtde
Aferição De Pressão Arterial	867
Acolhimento de enfermagem	465
Coleta Laboratorial	313

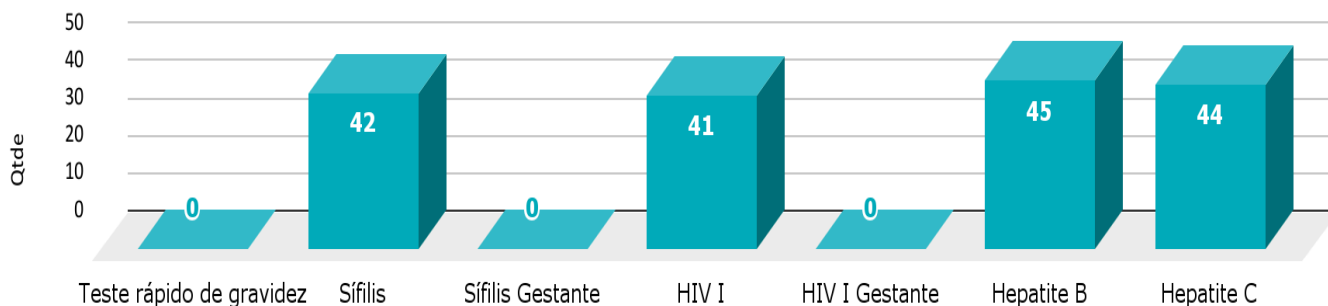
Glicemia Capilar	548
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	121
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	37
Adm. De Medicamentos Em Atenção Básica (Por Paciente)	29
Cadastro de Hiperdia	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	3
Total	2.384



UNICA - Procedimento Enfermagem

UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	42
Sífilis Gestante	0
HIV I	41
HIV I Gestante	0
Hepatite B	45
Hepatite C	44
Total	172

Registro de Teste Rápido



UNICA - Registro de Teste Rápido

Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	1

Comissão de Revisão de Óbitos	Qtde
Óbito	0

Análise Crítica

Executamos o total de 2384 procedimentos de enfermagem no período. Dos testes rápidos realizados não encaminhamos nenhum paciente para tratamento, pois todos realizados deram resultados não reagentes .

Tivemos no período 5 encaminhamentos para rede Hebe Camargo, onde 3 encaminhamentos foram de cirurgia geral que realizaram biópsia de pele e 2 encaminhamentos de pacientes da linha de cuidados de mama que realizaram core biópsia na unidade e tiveram diagnóstico de CA de mama.

No período a unidade realizou 3 encaminhamentos para unidade hospitalar via SAMU sendo :

- Paciente C.A. M.J. Paciente realizou procedimento de vasectomia em 02/05/24 e na data de 03/06/24 procurou a unidade relatando muita dor no local. Avaliado pelo urologista que realizou o procedimento que solicitou internação hospitalar por possível quadro infeccioso. Paciente esteve internado no HCLPM e já recebeu alta .
- Paciente A.A. em 05/06/24 veio a unidade para passar em consulta com a especialidade médica de cirurgia vascular porém chegou na unidade desidratado, descorado, hipotenso, respondendo somente a estímulos dolorosos, onde recebeu atendimento de urgência pela equipe de enfermagem e equipe médica em sala de estabilização, solicitamos a remoção via SAMU.
- Paciente F.L.A. veio a unidade para realizar exame de doppler onde médica executora do exame solicitou remoção de SAMU por isquemia em MID.

7.1- Unica Jundiapéba - Curativo

UNICA Jundiapéba | Assistencial - Curativo

junho/2024

UNICA - Curativo Crônicos - 2ª a 6ª feira	Realizados
Total de Curativo - Procedimento BOTA UNNA	121
Total de Curativo - Procedimento Outras Coberturas	5
Total de Curativo	126

Análise Crítica

Desde Abril/2021, iniciamos na UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial a Linha de Cuidado Curativo Vascular, com referência no tratamento de BOTA de UNNA.

Os pacientes são avaliados pelo especialista vascular e se houver indicação para tratamento com Bota de Unna, são direcionados para avaliação com a Enfermeira Assistencial e inserido na linha de cuidado, onde realizamos o acompanhamento semanal da lesão, com avaliação e relatório fotográfico, registrando os parâmetros mensurados em prontuário. Pacientes inseridos na linha de cuidado são acompanhados pela equipe multidisciplinar, médico vascular, enfermeira e técnico de enfermagem.

Em Junho/2022, implantamos o certificado de conclusão da Linha de Cuidado Curativo (LCC), para os pacientes que concluíram o tratamento com a Bota de Unna, que apresentaram a cicatrização total da lesão, parabenizando também o usuário pela conclusão do tratamento.

UNICA Jundiapéba | Evolução - Curativo

Paciente W.S.. início de tratamento em 21/02/2023 e recebe alta em Junho/2024

Início do tratamento - 29/02/2023

Junho/2024



Modelo do Certificado

Entrega do certificado



8 - Atenção Farmacêutica

O Setor de Dispensação de Medicamentos na UNICA Jundiapéba dispensação de medicamentos mediante a apresentação de receita médica aos usuários atendidos na unidade e/ou usuários oriundos de outros serviços de saúde. Abaixo o quadro demonstrativo do quantitativo de receitas atendidas

UNICA Jundiapéba Atenção Farmacêutica				Análise Crítica
junho/2024				Receitas atendidas na Unidade: Ao analisarmos a quantidade de receitas atendidas, podemos verificar que tivemos um aumento no número de pacientes atendidos em nossa Unidade, em comparação ao mês anterior (Maio/2024). Esse aumento ocorreu pois no mês em análise
Receitas Atendidas	abr.-24	mai.-24	jun.-24	

	7862	7396	7752
Receitas Total	6403	5891	6414
Receitas INTERNAS	2932	2355	3121
Receitas EXTERNAS	3471	3536	3293
Antimicrobiano Total	307	304	313
Antimicrobiano INTERNO	174	274	196
Antimicrobiano EXTERNA	133	30	117
Controle Especial (RDC 344/98)	1152	1201	1025
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	282	278	412
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	870	923	613

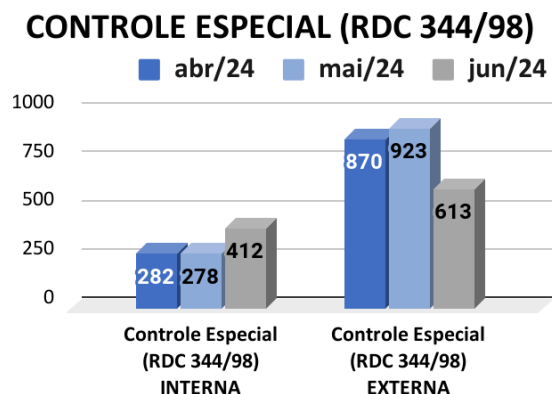
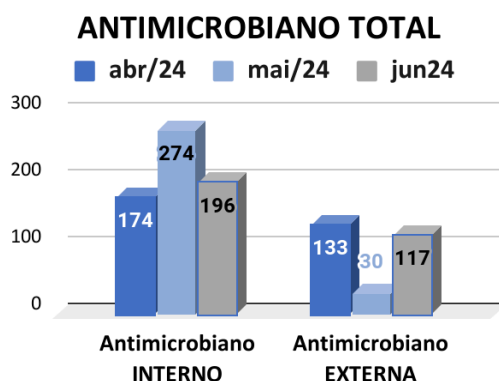
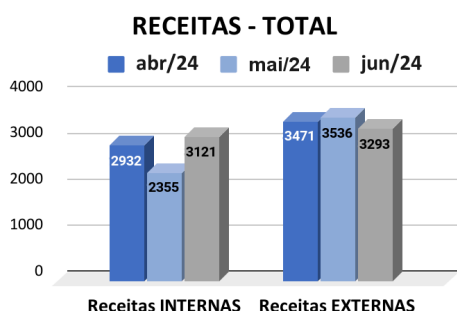
chegou alguns medicamentos que estava em falta no almoxarifado da Prefeitura (Sinvastatina, Carbonato de Cálcio, Carbonato de lítio, Clonazepam) e tivemos um aumento na quantidade de receitas externas de antimicrobianos.

Receitas de antimicrobianos: Se analisarmos com o mês anterior (Maio/2024) podemos perceber que o número de receitas atendidas teve um aumento em sua quantidade.

Receita de Controle Especial: Às receitas de controle especial apresentaram uma diminuição em relação ao mês anterior, pois alguns medicamentos que estavam em falta só chegaram na segunda quinzena do mês de Junho (Fenitoína, Carbamazepina, Carbonato de lítio, Clonazepam).

Apontamentos Almoxarifado - SMS

No mês de Maio tivemos a falta de alguns materiais de Enfermagem do Almoxarifado Central, sendo necessário a compra dos seguintes itens: Escova de Clorexidina . Esta compra foi autorizada pela Diretora do DRG/SMS.



9 - Indicadores de Qua

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial :

UNICA Jundiapéba | Indicadores de Qualidades

junho/2024

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	293	≥80%	80,2%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	235		

Taxa de Altas Ambulatoriais

Total

META

% Altas

Nº de consultas médicas realizadas	3.046	>15%	13%
Nº de altas ambulatoriais	394		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	3.592	<25%	16%
Nº de faltosos em consultas	560		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	427	<5%	1%
Total de Cirurgias Canceladas	4		

Ord em	Especialidade	Data	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	Cirurgia geral	05/06/2024	102092-1	Paciente veio realizar procedimento porém glicemia apresentava alteração impossibilitando a execução do mesmo.	Paciente medicado e procedimento remarcado
2	Cirurgia geral	05/06/2024	114993-1	Paciente encaminhado para realização de eletrocoagulação de lesão em região dorsal porém no momento do procedimento lesão não foi encontrada	Sem ação
3	Cirurgia geral	12/06/2024	363138-1	Paciente veio a unidade para realizar exeresse de lesão porém apresentava hipertensão, onde precisou ser medicada e procedimento foi suspenso para segurança da mesma	Paciente medicado e procedimento remarcado
4	Cirurgia Vascular	26/06/2024	195.777	Paciente veio a unidade para realização de escleroterapia, porém glicemia estava alterada. Pelo uso de glicose no procedimento o médico suspendeu e orientamos o reagendamento	Reagendado o procedimento

10 - Serviço Call Center

10.1 - Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

Abaixo tabela com dados de produção - controle interno:

UNICA Jundiapéba | Dados Call Center

junho/2024

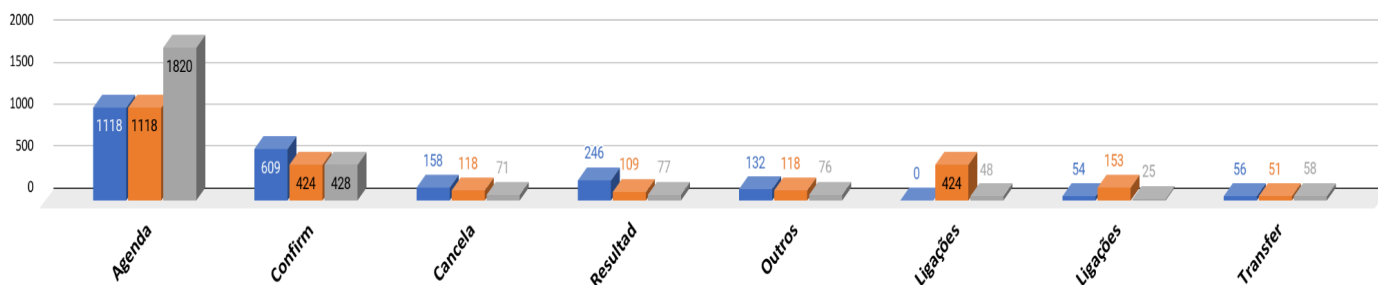
Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	abril/2024	maio/2024	junho/2024	(%) mês vigente
Agendamento Consulta/Exame	1118	1118	1820	49,06%
Confirmação Consulta / Exame	609	424	428	18,60%
Cancelamento de Consulta / Exame	158	118	71	5,18%
Resultado de Exame	246	109	77	4,78%
Outros	132	118	76	5,18%
Ligações confirmação de agenda de consulta / Exame	0	424	48	18,60%
Ligações remanejamento de agenda	54	153	25	6,71%
Transferencia de ramal / setor	56	51	58	2,24%
TOTAL	2373	2515	2603	

Análise Crítica

Conforme controle interno, recebemos o total de 2.603 ligações, onde 49% foi para o agendamento de consultas e exames e 19% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: cancelamento de consultas, resultado de exames e etc.

Quantitativo Geral - Produção Call Center

■ abril/2024 ■ maio/2024 ■ junho/2024



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

11.1 – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

junho/2024

n°	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
2	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
3	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	04/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
4	Sem informação	Elogio	Izildinha Maria da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	11/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

5	Sem informação	Elogio	Rafaella Vitoria da Silva Ribeiro	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	11/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
6	Sem informação	Elogio	Sheila	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	11/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
7	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	11/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
8	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
9	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	11/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
10	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	11/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

11	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	11/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
12	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	11/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
13	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
14	Sem informação	Elogio	Erosura Alves Maria	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
15	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
16	quarta-feira, 5 de junho de 2024	Reclamação	Sebastião Coutinho	Muito devagar o ultrassom	28/06/2024 - Os médicos do ultrassom trabalham de forma individual com cada paciente, o exame é feito criteriosamente pelas necessidades que mesmo necessitar. . A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento

					humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
17	sexta-feira, 17 de maio de 2024	Elogio	Ketelyn Rawane de Oliveira	Tirei meus dentes do siso com Dr. Felipe, muito maravilhosos.	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
18	Sem Informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
19	Sem Informação	Elogio	Flávia Priscila V. de Melo	Muito bom o atendimento	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
20	quarta-feira, 5 de junho de 2024	Elogio	Maria de Fátima Stankevicius	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
21	Sem Informação	Elogio	Sem informação	Elogios ao Dr Gustavo, Regulação Cintia, Procedimento Luana.	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
22	Sem Informação	Elogio	Antonio F Rodrigues	Sou atendido pelo Dr. Gustavo, ótimo profissional, educado, nota 10. "Deus abençoe ele"	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e

					segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
23	Sem Informação	Elogio	Luzia C. Mendes Damasceno	Elogios aos funcionários do bloco, e principalmente ao Dr. Gusthavo Vascular.	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
24	Sem Informação	Elogio	Eusmara S. L	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
25	Sem Informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	12/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
26	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	13/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
27	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	13/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
28	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	13/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att.

29	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	Lidiane Silva Aux. Tec. Adm 13/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
30	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	13/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
31	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	13/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
32	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	14/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
33	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	14/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
34	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	14/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

35	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	14/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
36	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
37	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
38	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
39	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
40	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	17/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

41	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
42	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
43	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
44	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
45	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
46	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	18/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

47	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	19/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
48	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	19/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
49	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	19/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
50	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	19/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

51	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	19/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
52	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de	19/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada

				elogios, sugestões ou reclamações	para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
53	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	24/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
54	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	24/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
55	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	24/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
56	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	24/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
57	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	25/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux.

					Tec.Adm
58	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	25/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
59	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	25/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
60	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	25/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
61	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	25/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
62	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

63	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
64	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	26/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
65	Sem Informação	Elogio	Maria Aparecida Andrade Fernandes	Tem que agilizar os pedidos de exames ou tem que pagar, se são vários, nós somos assalariados, tudo bem pagar um e a fila andar, mas vários, nada se resolve, enxugam gelo. Os médicos são excelentes, porém quando pedem exames vão pra secretaria e nada, a fila não anda. De que adianta pedir exames se não sai da gaveta, leva meses para chamar, isto quando chama. Tem pessoal treinado pra quê? Pra ficar de braços e pés amarrados, é brincadeira...é Brasil	28/06/2024 - Orientamos a usuária que os exames sejam agendados de acordo com a fila de espera do município. Att, Lidiane Silva -ATA
66	Sem Informação	Elogio	Natália Melo	Amo todos desse hospital	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
67	Sem informação	Reclamação	Maria Zuleide	Piscina está fria	28/06/2024 - Informo que houve um problema na bomba do aquecedor da piscina, porém, o mesmo já foi solucionado. Fico à disposição para o que for

					necessário. Att, Lidiane Silva - ATA
68	Sem informação	Reclamação	Vanda Aguiar Gama	Será que o termômetro funciona da piscina, está fria	28/06/2024 - Informo que houve um problema na bomba do aquecedor da piscina, porém, o mesmo já foi solucionado. Fico à disposição para o que for necessário. Att, Lidiane Silva - ATA
69	Sem informação	Reclamação	Maria do Carmo Repullo	O termômetro deve estar com problema, água bem fria.	28/06/2024 - Informo que houve um problema na bomba do aquecedor da piscina, porém, o mesmo já foi solucionado. Fico à disposição para o que for necessário. Att, Lidiane Silva - ATA
70	Sem informação	Elogio	Benedita Viana G Brito	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
71	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Reclamação	Terezinha dos Santos Silva	Água muito gelada, não tem termômetro	28/06/2024 - Informo que houve um problema na bomba do aquecedor da piscina, porém, o mesmo já foi solucionado. Fico à disposição para o que for necessário. Att, Lidiane Silva - ATA
72	Sem informação	Reclamação	Maria do Carmo Prado	Piscina está muito fria, acho que termômetro está ruim, vaso do banheiro solto	28/06/2024 - Informo que houve um problema na bomba do aquecedor da piscina, porém, o mesmo já foi solucionado. Fico à disposição para o que for necessário. Att, Lidiane Silva - ATA
73	Sem informação	Reclamação	Tereza Alex	Água fria, muita demora para arrumar	28/06/2024 - Informo que houve um problema na bomba do aquecedor da piscina, porém, o mesmo já foi solucionado. Fico à disposição para o que for

					necessário. Att, Lidiane Silva - ATA
74	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Reclamação	Erlindo Tsubaki	Termômetro quebrado, água piscina gelada	28/06/2024 - Informo que houve um problema na bomba do aquecedor da piscina, porém, o mesmo já foi solucionado. Fico à disposição para o que for necessário. Att, Lidiane Silva - ATA
75	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Reclamação	Yvone Oliveira	A piscina ta fria hoje 12//06/2024	28/06/2024 - Informo que houve um problema na bomba do aquecedor da piscina, porém, o mesmo já foi solucionado. Fico à disposição para o que for necessário. Att, Lidiane Silva - ATA
76	Sem informação	Sugestão	Valdirene Ap O Camargo	Retorno dos especialistas é bem demorado	28/06/2024 - Orientamos a usuária que as consultas sejam agendadas de acordo com a fila de espera e a critério do médico. Att, Lidiane Silva -ATA
77	Sem informação	Elogio	Maria Antonia F de Sousa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
78	Sem informação	Elogio	Reginaldo Moreira da Fonseca	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
79	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Maria José Maciel de Lima e Silva	Muito bom gostei muito	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário.

					att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
80	Sem informação	Elogio	Brasilina Maria de Lourdes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
81	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Luciana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
82	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Vera Lucia Oliveira Quaiati	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
83	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Francisca Luzaneide	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
84	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Izaura Fernandes Pessoa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

85	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Cecilia Posa da Silva Santos	Bom atendimento	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
86	Sem informação	Elogio	Joel Toni da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
87	Sem informação	Elogio	Maria Nazaré Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
88	Sem informação	Elogio	Maria Aparecida Ferreira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
89	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Madalena	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
90	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Danieli S R de Freitas	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada

				elogios, sugestões ou reclamações	para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
91	Sem informação	Elogio	Thiago de Oliveira Secco	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
92	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Maria Celia da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
93	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Aparecida Z. Cardoso Gomes	Um atendimento muito excelente.	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
94	Sem informação	Elogio	José Hildo Alexandre Jr.	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
95	terça-feira, 18 de junho de 2024	Elogio	Ronilze de Santana B Castelhana	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec.

					adm
96	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Hussein Neto	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
97	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Vanelma Ferreira da Silva	Agradecemos pela educação e carinho com nós pacientes.	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
98	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Josineia P S	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
99	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Maria de Lourdes O da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
100	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Roseni Amaral de Oliveira	Gostamos do atendimento pela rapidez, para quem trabalha é bom!	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

101	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Barbara Rodrigues Juliao Pereira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
102	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Jair N. Araújo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
103	Sem informação	Elogio	Edna Gabriel	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
104	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Miguel	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
105	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Sugestão	Nilse M. Laurita	Demora no agendamento de consultas e exames. Funcionários geralmente são educados. Médicos com agendas cheias. Deveria ter mais profissionais.	28/06/2024 - Orientamos a usuária que os exames sejam agendados de acordo com a fila de espera do município. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

106	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Elenice Clemente Munhoz	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
107	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
108	Sem informação	Elogio	Roberto Carlos MUniz de Farias	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
109	Sem informação	Elogio	Eliana M. Casari	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
110	Sem informação	Elogio	Mara Rubia Costa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
111	Sem informação	Elogio	Jovita Rodrigues Nunes	Estão de parabéns. Nota 10 a todos.	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada

					para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
112	terça-feira, 18 de junho de 2024	Sugestão	Benedito Machado	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
113	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Monique Tayla Silva Crispim	Os atendimentos são ótimos, Dentista Milene é um amor de pessoa. Gostei muito	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
114	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Elogio	Genilda Maria da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
115	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Gildete	O professor Daniel é muito atencioso, muita piscina para idosos.	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
116	sexta-feira, 21 de junho de 2024	Elogio	Camila Bento de Oliveira Costa	Eu tinha um exame de ultrassom de mamas. A doutora faltou e então já faz 3 meses e não foi reagendado, sendo que eu não faltei à especialista.	28/06/2024 - A paciente já foi agendada para 04/07 às 10h na USC de mamas, e já está ciente.

117	quarta-feira, 26 de junho de 2024	Elogio	Maria das Dores S. ALves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
118	Sem informação	Elogio	Inês Siqueira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
119	Sem informação	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
120	quarta-feira, 26 de junho de 2024	Elogio	Osmar Bocchi	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
121	Sem informação	Elogio	Neusa Marques Aranda	O espaço para transitar nos corredores com cadeira de rodas é precário	28/06/2024 - A estrutura da unidade já é pensada para transitar com cadeira de rodas e macas, e priorizamos a qualidade e segurança para o usuário. Att, Lidiane Silva - Aux Téc. Adm
122	Sem informação	Elogio	Camila B Costa	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade

					e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
123		Sem informação	Elogio	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
124	46	Sem informação	Elogio	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm
125	46	Sem informação	Elogio	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações	28/06/2024- O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Lidiane Silva Aux. Tec. Adm

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

junho/2024

nº	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	#413643	reclamação	Requerente relata que passa com o cardiologista Paulo Eduardo no ÚNICA jundiapéba , porém não se sente acolhida nas consultas , ele é agressivo com as falas . solicita que possa trocar de cardiologista e comece a ter consultas com outro profissional , mesmo que seja em outra	Bom dia ! Tentativa de contato com a paciente sem sucesso,informamos que encontra-se somente um profissional da área cardiológica na unidade,porém se a paciente desejar a troca de

			unidade .	profissional,podemos verificar com a SMS a possibilidade da transferência de unidade. A unidade encontra-se empenhada a ajudar. Muito obrigada ! Att. Taira Nunes - ATA.
2	#413424	reclamação	A solicitante reclama que sua tia paciente Zilda pedroso fróes data de nasc. 05/12/1939 faz tratamento com neurologista no Única de Jundiapéba Dr. Nicéas, onde teria um retorno na data de ontem (27/05) para acompanhamento e troca de receita, pois faz uso de psicotrópicos. ocorre que ao entrar em contato telefônico para ver se o médico iria atender, foi informada que o médico não iria atender. ocorre que sua tia já não tem mais a medicação e não pode ficar sem o remédio. já não tem mais medicação para hoje.	Olá, bom dia! A receita da paciente foi feita no dia 28/05/2024 e entregue na mesma data para requerente. Att, Lidiane Silva - ATA
	#401230	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a professora Nicole dá aula de hidroginástica do Única de Jundiapéba, informa que é muito atenciosa ,prestativa ,gostaria que a mesma permanecesse na unidade . sis: não soube informar	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
	#367001	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a atendente Kesia e os demais funcionários da Única de Jundiapéba ,todos excelentes profissionais ,prestativos e atenciosos .	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
3	#401714	reclamação	requerente reclama com relação ao atendimento do dr nicéia que atende no unica de jundiapéba, relata que estava aguardando um exame de ressonância e a mesma acredita que perdeu o exame o mesmo se recusou a passar o pedido novamente, o mesmo foi muito grosseiro e disse pra se virar e falou que se recusa a prestar atendimento novamente a	Olá, boa tarde! Foi agendada para o paciente uma consulta com Neuro na Santa Casa no dia 17/04/2024. Referente a conduta do profissional, já orientamos e ressaltamos que a unidade preza pelo atendimento com humanização e cordialidade a todos os usuários. Att. Lidiane

			paciente, disse que a mesma está de alta, gritou para moça do balcão não fazer o agendamento para paciente. e mesma quer saber como e onde agendar com outro médico já que o médico se recusa.	Silva - ATA
4	#592973	reclamação	Vim retirar medicação hoje no mesmo horário que sempre retiro e hoje falaram que não dá pra entregar pois o farmacêutico não está porém não há nenhuma placa com a informação de qual horário devemos retirar a medicação controlada e nas escalas na unidade não consta o nome do farmacêutico responsável quando questionei sobre disseram que tinha uma placa na farmácia onde dizia que só haveria a dispensação mediante ao farmacêutico porém não tem nada com essa informação vou chegar atrasada no trabalho devido a isso uma funcionária da farmácia foi mal educada e uma outra que foi chamada para conversar comigo ficou me cercando como se eu fosse roubar ou agredir alguém nunca fui tratada tão mal num ambiente de saúde como esse é um descaso com a população vou deixar abaixo a escala que está aqui na parede da cozinha única.	Olá Boa tarde ! Informamos que temos somente um Farmacêutico na unidade e que é acordado com a Vigilância o horário de parada para almoço do mesmo,sendo assim nossa equipe está sempre a disposição para orientar cordialmente nossos pacientes as possibilidades de outras unidades que tenham a medicação desejada. Nossa unidade preza sempre o atendimento humanizado e com qualidade. Muito obrigada ! Att. Taíara Nunes -ATA
	#402483	Elogio	O requerente elogia o atendimento da dr milena e sua equipe do unica de jundiapéba, agradece o excelente atendimento.	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
5	#389339	reclamação	Requerente relata que sua esposa estava esperando atendimento com a neuro a mais de três meses , e ontem dia 27/02/2024 ela tinha uma consulta com a neuro agendada no única de jundiapéba , porém ontem por volta das 10h foram informados que não teria consulta e que a nova data seria dia 13/03/2024 , porém sua esposa toma remédios controlados e nesse longo período de espera passou mal por falta deles . solicita com urgência atendimento com a neuro .	Olá, boa tarde! Pacientes que fazem uso de remédios controlados devem ficar atentos a data do vencimento da receita, marcando sempre a consulta com antecedência para que não haja problemas como esse, a paciente informada tinha uma consulta agendada para 01/04/2024, porém consta como falta neste dia. Foi agendada nova consulta com neuro para 24/06 às 13h na Única

				Jundiapéba. Att, Lidiane Silva - ATA
	#401041	Elogio	O solicitante elogia o atendimento do cardiologista dr. paulo saraiva dó única jundiapéba. informa que passou em consulta dia 02/04 e foi muito atencioso, foi excelente o atendimento.	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
	#401375	Elogio	A requerente registra elogio para a professora NICOLE , fisioterapeuta ADRIANA , nutricionista CONCEIÇÃO , e a atendente JOSI , Relata que são ótimas funcionárias , dedicadas e muito atenciosas .	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
	#414863	Elogio	Requerente gostaria de elogiar as funcionárias da regulação Carol ,Cinthia e Estela do Única de Jundiapéba ,relata que são ótimas ,muito educadas ,prestativas e atendem com muita paciência ,estão de parabéns	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
6	#415486	reclamação	O Requerente relata que aguarda há mais de 3 meses consulta de retorno com o cardiologista da Unica, doutor Paulo Saraiva.	Paciente agendado para 20/06 na Única Jundiapéba, às 11h. Att, Lidiane Silva - ATA
	#415624	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a funcionária Camila Rodrigues do Única de Jundiapéba, relata que é muito atenciosa ,prestativa ,excelente atendimento .	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
	#415479	Elogio	A requerente gostaria de elogiar a atendente da recepção Estela e o doutor Gustavo da Única de Jundiapéba, informa que foi muito bem atendida, ótimo atendimento ,prestativos e educados .	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada

			para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
			Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
	#616261	Elogio	Elogios,a Dra Andréia, reumatologista e ao hospital única de Jundiapéba,e todos os profissionais em todas os setores
	#411416	Elogio	Requerente registra elogio para professor Daniel e professora Nicole , relata que as aulas são incríveis , eles são muito educados e atenciosos , o ambiente é maravilhoso , relata que todos deveriam conhecer o espaço. A gerente Sandra , dentistas , seguranças , médicos , a equipe toda é maravilhosa , todos os funcionários tratam todos muito bem . Agradeceu também em nome do seu pai José da Cruz .
			Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
7	#415738	reclamação	Requerente relata que no dia 10/06 seu filho tinha consulta agendada com neurologista doutor Niceias Tadeu no Única de Jundiapéba ,passou em atendimento ,precisava de alguns laudos para transportes e o doutor foi grosso ,se recusou a passar os laudos, tratou muito mal ,informa que sempre que agenda consulta o doutor , o mesmo não comparece desde de 01 /24 estava tentando passar e quando consegue é mal atendimento ,pede providências
			Olá, bom dia!!! Informo que a consulta com Neuro está agendada para 01/07 às 12h na Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva ATA
8	#416131	reclamação	O solicitante reclama que não consegue agendar retorno com o Dr. Nicéas do única de jundiapéba. precisa trocar a receita para tirar suas medicações, pois tem crises convulsivas e não pode ficar sem medicação. a sua última consulta foi no dia 06/04.
			Olá, boa tarde! Informo que em caso de qualquer imprevisto nas agendas, nossa equipe entrará em contato para comunicar os pacientes - portanto, ligaremos
9	#416071	reclamação	O requerente reclama que levou seu pai com muito sacrifício para consulta com o neuro no unica de jundiapéba no dia 11/06 às 10 horas, no local informaram que o médico não iria atender e não havia

			avisado, a mesma relata que seu pai tem dificuldade de locomoção.	nos telefones cadastrados no sistema, sendo próprio ou para recado. Além disso, comunico que a consulta já foi reagendada para o dia 04/07/2024 às 10:00hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Lidiane Silva - ATA
10	#416030	reclamação	O requerente reclama com relação a demora para retornar com o neuro, relata que precisa apresentar exames que deram alteração e ao ligar no unica informam que não tem vaga e precisa esperar.	Olá, bom dia!!!!Informo que a consulta com neuro Dr. Nicéas está agendada para 01/07 às 12h na Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva ATA
11	#415958	reclamação	A solicitante reclama que sua mãe paciente Maria Ribeiro Pereira data de nasc. 15/05/1934 aguarda desde janeiro agendamento com endocrinologista, encaminhada pela dra. Kelly do única jundiapéba.	Olá, bom dia!!! Informo que a consulta com endocrinologista Dr. Matheus Armando está agendada para 03/07 às 14h na Unica Jundiapéba. Att, Lidiane Silva ATA
12	#416484	reclamação	Requerente relata que o painel de leitor da UBS Alto Ipiranga está escuro e difícil de decifrar . relata que na UNICA de jundiapéba em frente a sala 16 tem um televisor usado como monitor sem proteção e não tem muita utilidade . sugere que seja melhor utilizado esse televisor da UNICA de jundiapéba , sendo transferido para a UBS Alto Ipiranga .	Olá, boa tarde! Informo que o televisor deste setor usamos para o atendimento às crianças atendidas pela fonoaudióloga e nele fica a sala de espera das crianças com TEA/usuários que aguardam exame. Portanto este patrimônio está sendo utilizado pela Única Jundiapéba. Att, Lidiane Silva - ATA
13	#416685	reclamação	Requerente relata que está na espera desde abril/2024 para a ultrassonografia de mama , relata que a unidade disse que entraria em contato para marcar a data da consulta porém até o momento ninguém ligou , e hoje a requerente entrou em contato com a UNICA de jundiapéba e foi informada que ainda estão chamando as pessoas que estão na espera desde 2022 e 2023. solicita providências .	Olá, bom dia!!! A paciente foi agendada para USG Mamas no dia 04/07 na Única Jundiapéba. Estamos tentando entrar em contato com a mesma para informar sobre o agendamento. Att, Lidiane Silva - ATA
14	#417671	reclamação	solicitante reclama que na sexta dia 14/06 recebeu uma ligação do única confirmando o exame do seu esposo, paciente Aloísio Amaro da Silva data de nasc. 15/03/70 para hoje dia 18/06 às 16h. relata que ontem entrou em contato novamente com o único para confirmar, falou com a funcionária Lidiane que afirmou que o exame era hoje (18/06) às 16h. ocorre que ao comparecer na unidade foi informada que o exame é somente dia	Olá, bom dia! Iremos repassar para a funcionária o mencionado, e ressaltamos com a equipe sobre passar a informação correta aos pacientes. Att, Lidiane Silva ATA

			18/07 às 16h.	
	#417644	Elogio	A requerente registra elogio para a dentista Milena , relata que a dentista é muito educada , prestativa e atenciosa , é uma excelente profissional .	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
15	#417859	reclamação	Requerente relata que faz tratamento no Única de Jundiapéba com pneumologista ,no dia 06/04 foi na unidade tentar agendar consulta devido estar com exames para mostrar ,foi atendida pela atendente Socorro ,deixou o nome na lista de espera ,porém no dia 19/06 foi novamente na unidade e a Socorro não estava e falou com uma atendente chamada Luana que foi muito grossa ,depois de passar nervoso outra atendente veio e procurou seu nome na lista mas não achou ,pede providências em relação ao atendimento das funcionárias e a demora no agendamento .	Olá, bom dia!!! Informo que a paciente já está agendada com o pneumologista Dr. Roberto Storte no dia 22/07/2024 às 15h, já está ciente do agendamento. Referente ao atendimento, iremos repassar para os profissionais mencionados. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att, Lidiane Silva - ATA
16	#417830	reclamação	O requerente relata que a mastologista fez encaminhamento para o ultrassom transvaginal na unidade UNICA jundiapéba em março/2024 , porém até o momento a requerente está na fila de espera . Solicita providência com urgência .	Olá, boa tarde! O exame foi agendado para o dia 18/07 às 13h na Única Jundiapéba, paciente já avisada. Att, Lidiane Silva - ATA
17	#418134	reclamação	Requerente relata que desde fevereiro está com a guia para fazer o ultrassom da mama no UNICA jundiapéba , relata que é necessário fazer o ultrassom a cada 6 meses , relata que no ultrassom foi visto um nódulo , por isso é necessário o ultrassom com emergência .	Olá, bom dia!!! O exame de US Mamas da paciente foi agendado para 11/07 às 8h, avisado a amiga Geni na data de 01/07. Att, Lidiane Silva - ATA
	#418479	Elogio	A solicitante elogia o atendimento da funcionária estela do única de jundiapéba. informa que foi muito gentil, simpática e atenciosa.	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
	#418277	Elogio	A requerente registra elogio para toda equipe do UNICA de jundiapéba , em	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o

			especial para a atendente da academia Roberta , que é muito simpática e atenciosa .	elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
	#418388	Elogio	A requerente registra elogio para a atendente Késia , no qual foi muito atenciosa e educada , relata que toda equipe é maravilhosa , atenciosa e educada .	Olá, bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para o profissional mencionado. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Att. Lidiane Silva - ATA
18	#418285	reclamação	requerente relata que sua mãe compareceu ao unica jundiapéba para um exame marcado para o dia 21/06 às 7 horas porém ao chegar no local o médico não havia comparecido e informaram que o exame seria as 14 horas, requerente está indignada pois se trata de paciente idosa que mora muito distante do local.	Olá, boa tarde! Infelizmente a médica teve um imprevisto e não pôde vir até a unidade no horário dos exames, fomos avisados logo pela manhã sobre o ocorrido. Porém, para que os usuários não ficassem sem o exame, a mesma se dispôs a fazer a agenda no período da tarde. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att, Lidiane Silva - ATA
19	#418695	reclamação	requerente relata que dia 20/06 , seu pai passou com o cardiologista no única jundiapéba , onde foi pedido CD , e a requerente foi até o Santa Marcelina e pegou o cd no mesmo dia . relata que não estava conseguindo entrar em contato com o UNICA pois o telefone só chamava , e hoje por volta das 14h quando falou com o atendente Mateus , foi informada que não teria como marcar o retorno e que ele vai ter que entrar na lista de espera . porém seu pai precisa retornar no cardiologista com urgência pois precisa pegar a receita para poder continuar pegando remédio no alto custo .	Olá, bom dia!!! Paciente foi agendado para 11/07 às 9h no Unica Jundiapéba com Dr. Paulo Saraiva, paciente já está ciente. Att. Lidiane Silva - ATA

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

junho/2024

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	113	15	128	80,50%
Reclamações	9	19	28	17,61%
Sugestões	3	0	3	1,89%
TOTAL	125	34	159	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 113 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 109- 87% para elogios, 3-12,3% para reclamações e 1-0,7% para sugestões. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

11.2 – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Fisioterapia

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

junho/2024

nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Ana Angelica Ribeiro	Está tudo bem.	25/06/2024- 13h05 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
2	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Celina Querubim	Gostaria de agradecer a toda a equipe da UNICA Fisioterapia, meus professores Rong, Solange, Ailton.	25/06/2024- 09h38 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
3	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Reclamação	Nair Prado de Oliveira	A escada da piscina precisa ser de alvenaria, essa não está adequada para o idoso	25/06/2024- 12h30- Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que as piscinas

				igual é no pró hiper que tem tapetes de borracha nos banheiros, aulas de culinária e confeitaria para fazer bolos, e área de alimentação, ônibus para levar e trazer na UNICA de uma em uma hora e um médico geriatra, para nos avaliar e uma piscina somente para os homens.	possuem 4 degraus compatíveis para a funcionalidade dos alunos da hidroginástica, não temos área para outros cursos na unidade, realizamos reabilitação e promoção à saúde, seguindo o contrato da prefeitura e ressaltando também a inconformidade da contratação de médicos.
4	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Celina Querubim	Gostaria de agradecer a minha fisioterapeuta Gabriela.	25/06/2024- 11h38 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
5	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Celina Querubim	Gostaria de agradecer as meninas da recepção.	25/06/2024- 12h38 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
6	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Maria Salete Lopes Kobayashi	Sem nenhuma reclamação, bom atendimento em todos os setores. Parabéns a todos.	25/06/2024- 09h45 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
7	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Reclamação	Maria Salete Lopes Kobayashi	Precisamos que os quatros chuveiros estejam todos em funcionamento para a aula de hidroginástica.	25/06/2024- 10h40 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que temos na unidade dois chuveiros elétricos à disposição para os alunos com funcionamento normal.
8	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Edson Manoel Ramos	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	25/06/2024- 10h30 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
9	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Reclamação	Lucien de Melo Inocencio	Melhorar o acesso a entrada com sinalização.	21/06/2024- 13h05 - Em contato telefônico com o usuário, esclarecemos que na entrada principal existe a acessibilidade e sinalização correta para os usuários.
10	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Sebastiana de Jesus Arcanjo	Está tudo ótimo, muita gratidão.	25/06/2024- 09h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
11	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Celina Querubim	Minha fisioterapeuta é a Gabriela só tenho agradecimentos e elogios à ela.	25/06/2024- 09h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

12	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Guiomar Cardoso Franco	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	25/06/2024- 09h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
13	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Maria de Lourdes Carvalho	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	25/06/2024- 09h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
14	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Inês Gomes Teixeira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
15	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Marilene Santos	Minha fisioterapeuta Mayara é muito competente, ela é minha tudo.	25/06/2024- 09h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
16	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Marlene Fonseca Gonzaga	Estou sendo muito bem atendida pela fisioterapeuta Andressa o ambiente é muito agradável.	25/06/2024- 09h39 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
17	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Maria de Castro Moreira	A fisioterapeuta Gabriela é muito boa.	25/06/2024- 09h35 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
18	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Elogio	Joana Darque	Totalmente satisfeita com o local, nada a reclamar.	25/06/2024- 09h40 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
19	sexta-feira, 21 de junho de 2024	Elogio	Sueli Peres Garcia	Tudo muito bom é ótimo o local.	21/06/2024- 09h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
20	sexta-feira, 21 de junho de 2024	Reclamação	Sueli Peres Garcia	Os palhaços poderiam ser mais discretos pois atrapalham a aula.	21/06/2024- 09h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que já foi alinhado com a trupe do riso para serem mais sutis quanto às abordagens.
21	sexta-feira, 21 de junho de 2024	Elogio	Helena Maria	Tudo bom.	21/06/2024- 13h01 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
22	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Angela	Tudo ok.	21/06/2024- 13h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
23	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Odete dos Reis	Bom.	Sem informação para contato.

24	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Tisuko Uemura	Tudo ótimo.	21/06/2024- 13h05 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
25	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Valdecilia Lopes	Tudo muito bom, todos são ótimos funcionários e atenciosos eu sou muito bem recebida.	21/06/2024- 09h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
26	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Gabriel	Estou sendo bem atendido, os cursos que estou fazendo estão superando as minhas expectativas, espero que continue assim.	21/06/2024- 13h07 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
27	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Sugestão	Gabriel	Gostaria que abrissem mais vagas para a hidroginástica.	21/06/2024 - 13h07 - Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
28	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Gilvete Frazão	Tudo muito bom.	21/06/2024- 09h31 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
29	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Celina Querubim	Muitos elogios para unidade, nada para reclamar, tudo é muito bom.	21/06/2024- 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
30	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Reclamação	Josefa Peres	O espelho do banheiro deve ser retirado para nossa segurança, a parte do chuveiro está interditada há mais de um mês e não foi consertado.	21/06/2024- 13h09 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que foi solicitado a compra de adesivos para que não haja a reflexão da imagem das alunas no vestiário.
31	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Reclamação	Josefa Peres	O ponto de ônibus é distante, poderia colocar um ponto aqui no Unica.	21/06/2024 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
32	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Reclamação	Quitéria	O espelho do banheiro deve ser retirado para nossa segurança.	Sem informação para contato.
33	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Reclamação	Quitéria	O chuveiro do banheiro feminino da hidroginástica, ainda está interditado.	Sem informação para contato.
34	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Cristiano	Tudo bom.	21/06/2024- 13h10 - Em contato telefônico com o usuário,

					agradecemos o elogio prestado.
35	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Elogio	Terezinha do Carmo	Todos são atenciosos, tudo de bom.	21/06/2024- 13h10 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
36	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Sugestão	Terezinha do Carmo	Poderia ter um ponto mais próximo da UNICA, o ônibus que vai para o central fica até a rotatória e para eles é dificultoso.	18/06/2024 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
37	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Elogio	Maria de Fátima	Tudo ok.	21/06/2024- 13h12 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
38	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Elogio	Rodnei	Tudo ok.	21/06/2024- 13h14 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
39	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Elogio	Odete Balbino	Tudo bom.	Sem informação para contato.
40	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Elogio	Maria Izabel	Tudo muito bom.	21/06/2024- 13h15 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
41	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Elogio	Afonso de Oliveira	Tudo ótimo.	21/06/2024- 13h15 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
42	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Elogio	Alda Souza	Tudo bom.	21/06/2024- 13h16 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
43	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Elogio	Terezinha Martins	Tudo ok.	21/06/2024- 13h18 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
44	segunda-feira, 17 de junho de 2024	Elogio	Argemira	O local é ótimo, os funcionários são ótimos e sorridentes demais.	21/06/2024- 13h19 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
45	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Maria de Castro Moreira	A professora de artesanato Solange é ótima.	Sem informação para contato.
46	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Maria de Castro Moreira	O professor de musculação Rong é ótimo.	Sem informação para contato.
47	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Nadir	Gostaria de fazer um elogio para a fisioterapeuta Andressa, excelente profissional, agradeço pelo carinho e paciência que tem com nós.	Sem informação para contato.

48	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Ana Marta Lira	Sou atendida pela fisioterapeuta Andressa sempre preocupada com meu bem estar, sempre me corrige quando estou na postura errada e calçados errados.	24/06/2024- 13h22 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
49	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Iracema dos Santos Silva	Faço aula de artesanato com a Solange, oficina da memória, fuxico e crochê.	24/06/2024- 13h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
50	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Reclamação	Iracema dos Santos Silva	Estou aguardando vaga para aula de dança, atividades são necessária para nós idosos.	25/06/24 - 11h18 - Em contato telefonico com a usuária, a mesma foi orientada a providenciar o atestado de aptidão física, e entrar em contato para marcar avaliação da atividade solicitada.
51	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Francisca Salvador Mariano	Não tenho o que reclamar, as pessoas são competentes e muito especiais.	24/06/2024 - 13h18 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
52	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Francisca Salvador Mariano	A fisioterapeuta Mayara é maravilhosa.	24/06/2024- 13h18 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
53	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Neusa de Moraes Reis	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 13h30- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
54	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Darci Viana Oliveira Alves	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 13h25- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
55	sexta-feira, 14 de junho de 2024	Elogio	Anita Maria	Tudo bom.	18/06/2024- 10h30- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
56	sexta-feira, 14 de junho de 2024	Elogio	Cicero	Estou me sentindo muito bem, o professor Rong é ótimo.	18/06/2024- 10h25- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaborador.
57	sexta-feira, 14 de junho de 2024	Elogio	Hidenobu Hyodo	Está tudo ótimo, elogios aos colaboradores, recepção e os fisioterapeutas Luiz e Mayara	18/06/2024- 11h15- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e

				que são sensacionais.	repassado aos colaboradores.
58	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Maria Gilda de Abreu	Piso banheiro muito escorregadio, já cheguei a cair.	25/06/2024 - 10h18 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos que atualmente foram instaladas faixas antiderrapantes dentro dos banheiros para a segurança dos pacientes.
59	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Elisabeth Santos	Elogio aos professores Rong e Solange, são excelentes profissionais nos cargos que ocupam, meu carinho e respeito.	18/06/2024- 10h30- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
60	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Sugestão	José Neves dos Santos	Minha sugestão é melhorar a acessibilidade.	Sem informação para contato.
61	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Fuzi Nakashima	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 13h28- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
62	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Ilza Leme de Oliveira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 13h40- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
63	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Lucrécia Sicco	Mais vagas para hidroginástica.	19/06/2024- 12h42 - Em contato telefônico com a usuária, esclarecemos os planos de aulas distribuídos em grades.
64	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Sem informação	Nada a informar, tudo perfeito, a fisioterapeuta Karen é nota dez.	Sem informação para contato.
65	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Antonia Nogueira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 13h35- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
66	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Joana Alves	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 13h39- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
67	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Elogio	Isabel Silva	Tudo ótimo, o atendimento é muito bom.	18/06/2024- 10h20- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

68	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Maria Augusta Mello	Estou satisfeita com o atendimento que recebo.	18/06/2024- 10h10- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
69	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Reclamação	Maria Augusta Mello	A dificuldade que tenho é em relação às guias, por que os médicos do 160 não gostam de dar guia para fisioterapia, meu retorno com o clínico é a cada seis meses, se possível ter um médico para liberar guia.	21/06/2024 - 11h30 - Em contato telefônico com a usuária explicamos que existe um fluxo da atenção básica a ser seguido para melhor acolhemos os usuários com suas respectivas guias.
70	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Ilda Azevedo	Todo trabalho desenvolvido pelos colaboradores é muito importante e muito bom.	18/06/2024- 10h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
71	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Suelena	Tudo ok.	18/06/2024- 10h00 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
72	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Ezio Franco	Todos da unidade são ótimos, eu adoro a UNICA Fisioterapia, e todos da recepção.	18/06/2024- 10h20 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
73	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Elogio	Neusa	Local maravilhoso, sou acompanhante e estamos adorando a unidade, o ambiente é limpo e todos os colaboradores são muitos educados.	18/06/2024- 10h15- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
74	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Sugestão	Fatima Ap. Cunha	Minha sugestão seria para melhorar a entrada na unidade, com uma rotatória dando oportunidade seguras para entrar na clínica.	18/06/2024 - 12h55 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que foram realizadas reuniões para a discussão de melhoria na acessibilidade.
75	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Manoel Delfin Souza	Ao meu ver, está tudo ótimo.	18/06/2024- 09h40- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
76	terça-feira, 11 de junho de 2024	Sugestão	Oscar Mineo Yoshida	Precisamos de uma cantina ou lanchonete.	18/06/2024- 08h30- Em contato telefônico com o usuário esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
77	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Vilma da Silva	Manter os profissionais, pois é bom ter continuidade no tratamento, todos são bons.	18/06/2024- 09h20 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
78	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Vilma da Silva	A fisioterapeuta Adriana e o Dr Victor Nutricionista são maravilhosos, devo minha vida saudável ao atendimento deles.	18/06/2024- 09h10- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
79	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Joana Ferreira da	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço	Sem informação para contato.

			Silva	prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	
80	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Maria Regina Mafra	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
81	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Regina Marta Matos	Fisioterapeuta Mayara é maravilhosa, o atendimento é muito bom, ela é paciente e educada, nos dá um atendimento de qualidade, cuidadosa, maravilhosa e se tratando com idoso que às vezes não é fácil.	Sem informação para contato.
82	terça-feira, 11 de junho de 2024	Sugestão	Regina Marta Matos	Minha sugestão: como moro próximo gostaria de fazer todo meu tratamento em um só lugar, não tenho carro e o ônibus deixa a desejar para nós que somos idosos.	Sem informação para contato.
83	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Benedito Rodrigues	O que dizer de um atendimento de alta qualidade? Só nos resta elogiar e agradecer por tanto que é feito pelos idosos deste serviço. A qualidade e a infra estrutura aliada à profissionais de alta competência gera esse resultado, sem contar no acolhimento e respeito por aqueles que hoje já não mais conseguem muitas vezes nem andar. Não são apenas excelentes profissionais, mas sim pessoas excepcionais, verdadeiros heróis vestidos de aventais brancos. Equipe maravilhosa.	18/06/2024- 08h40- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
84	terça-feira, 11 de junho de 2024	Sugestão	Maria Neuza Gomes Mota	Tenho algumas sugestões: sala de jogos, sala de leitura e aumento de salários dos colaboradores.	18/06/2024- 09h00- Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
85	terça-feira, 11 de junho de 2024	Sugestão	Sonia de Moraes Vianna	Um médico geriatra, farmácia, enfermeira para atender os alunos da hidroginástica e	18/06/2024- 08h46 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que estes serviços

				musculação.	não estão previstos em contrato.
86	terça-feira, 11 de junho de 2024	Sugestão	Sonia de Moraes Vianna	Colocar a sala de pilates para atendimento.	18/06/2024- 08h46 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
87	terça-feira, 11 de junho de 2024	Reclamação	Sonia de Moraes Vianna	Colocar piso antiderrapante nos vestiários e banheiros, consertar a porta do banheiro feminino do térreo e colocar trinco na porta.	18/06/2024 - 11h30 - Em contato telefônico com a usuária, informamos que a aplicação do antiderrapante foi iniciado recentemente e será inserido para todo o trajeto dos usuários da piscina.
88	terça-feira, 11 de junho de 2024	Sugestão	Sonia de Moraes Vianna	Atividades recreativas fora da UNICA Fisioterapia.	19/06/2024- 08h46 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
89	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Nair Goncalvez Vianna	Eu gosto muito da UNICA Fisioterapia.	Sem informação para contato.
90	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Neide de Fatima Andrade	Gostaria de agradecer os fisioterapeutas pela atenção, carinho, principalmente agradecer minha fisioterapeuta Andressa que é sempre muito atenciosa, além de ser uma excelente profissional.	18/06/2024- 10h40- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
91	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Neide de Fatima Andrade	Gostaria de agradecer as meninas da recepção que estão sempre sorridentes e acolhedoras, as meninas da limpeza por deixar tudo sempre limpo e cheiroso.	18/06/2024- 10h50- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado, e repassado aos colaboradores.
92	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Neide de Fatima Andrade	Só tenho a agradecer.	18/06/2024- 08h40- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
93	terça-feira, 11 de junho de 2024	Reclamação	Lucia Osória Franco	Atividades de pilates.	18/06/2024- 08h46 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que estes serviços não estão previstos em contrato.
94	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	João Batista Rosa Brito	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 08h20 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
95	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Cecilia Toshiko Sio	Sou bem tratada e grata pelo atendimento.	Sem informação para contato.

96	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Lidia de Moraes Francisco	Estou muito satisfeita com a fisioterapia, me sinto bem com os exercícios, são ótimos profissionais.	18/06/2024- 08h28- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
97	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	José Darci de Oliveira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
98	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Cicero Cardoso dos Reis	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 08h20 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
99	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Edirce Barbosa Leal Menezes	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
100	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Roseli Aparecida Alves dos Santos	Atendimento ótimo e individualizado, educação de todos é impecável, limpeza sem comentários, ambiente sempre muito limpo e higienizado, só temos elogios ao local e profissionais.	18/06/2024- 08h26 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
101	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Angélica Mello	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 08h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
102	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Claudio Edson de Souza	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 08h10- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
103	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Claudinei Casarejo	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.

104	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Regina Celia	Todos me tratam muito bem.	Sem informação para contato.
105	terça-feira, 11 de junho de 2024	Reclamação	Maria da Luz Teixeira de Gouveia	Estou no aguardo para fazer hidrogenástica e musculação, ficaria imensamente grata e feliz se me chamassem, moro no Jardim Maricá bem próximo e preciso dessas atividades, para ter uma saúde com mais qualidade.	21/06/2024 - 13h07 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos que existem critérios para o acolhimento dos usuários devido a grande procura e o fato de a unidade ser referência em atendimento à terceira idade em nosso município.
106	terça-feira, 11 de junho de 2024	Elogio	Maria da Luz Teixeira de Gouveia	Gosto muito deste espaço, parabéns à prefeitura por esta iniciativa.	18/06/2024- 09h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
107	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Ana Lucia Berti	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	18/06/2024- 08h16 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
108	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Vera Lucia Costa	O atendimento de fisioterapia da UNICA é muito bom, todos são muito prestativos e acolhedores.	18/06/2024- 08h54- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
109	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Vera Lucia Costa	A fisioterapeuta do meu pai Anesio é maravilhosa, uma excelente profissional, muito carinhosa com ele. Todos os funcionários são incríveis, estão todos de parabéns.	18/06/2024- 08h36 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
110	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Mauro de Lima Machado	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
111	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Maria das Graças Silva	Estou achando tudo muito bom.	Sem informação para contato.
112	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Ezilda Vieira Mamede	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.

113	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Isabel Alberto do Nascimento	A fisioterapeuta Adriana é maravilhosa, só gratidão.	18/06/2024- 08h18- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
114	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Osmar Garcia	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
115	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Cleonice Mangueira	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
116	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Valdemar da Silva	Ótimo atendimento.	Sem informação para contato.
117	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Elogio	Sylvio Pessoa	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
118	quarta-feira, 5 de junho de 2024	Elogio	Theonilia Machado	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
119	quarta-feira, 5 de junho de 2024	Elogio	José Rodrigues	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
120	quarta-feira, 5 de junho de 2024	Elogio	Celina Querubim	Minha professora Solange ensina com muito amor, tudo que eu aprendi foi com ela.	Sem informação para contato.
121	quarta-feira, 5 de junho de 2024	Reclamação	Celina Querubim	Precisamos de uma biblioteca.	Sem informação para contato.
122	terça-feira, 4 de junho de 2024	Elogio	Jorge Alberto de Oliveira	Atendimento cem por cento.	18/06/2024- 08h28- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
123	segunda-feira, 3 de junho de 2024	Elogio	Maria Aparecida	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram	Sem informação para contato.

				manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	
124	segunda-feira, 3 de junho de 2024	Elogio	Cristiano Ribeiro	Todos estão de parabéns.	Sem informação para contato.
125	segunda-feira, 3 de junho de 2024	Reclamação	Roberto Lino	Quando irão arrumar o vestiário masculino da hidroginástica? É uma vergonha.	Sem informação para contato.
126	segunda-feira, 3 de junho de 2024	Elogio	Takayuki Komido	Quero agradecer o professor Rong, RT Joelma, Dr. Victor e a todos os profissionais da saúde e seus colaboradores.	18/06/2024- 08h18- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

junho/2024

Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
413899	Elogio	A Sra. Carmen de Moraes Francisco Higa elogia a RT Joelma, o professor Rong de hidroginástica, o fisioterapeuta Alexandre, as colaboradoras da recepção, os vigilantes e todos os funcionários, relata que são profissionais excelentes e que tratam todos muito bem, relata que eles tratam os idosos super bem, são profissionais maravilhosos.	18/06/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a paciente agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
412993	Elogio	O Sr. Valter Santana dos Santos elogia todos os funcionários do CIAS, relata que são todos nota mil, que são como uma família. Só reclama da mudança de local da UNICA Fisioterapia que era em Brás Cubas e tinha um melhor acesso e que agora muitos pacientes abandonaram o tratamento por conta da dificuldade de acesso ao novo endereço.	21/06/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a paciente agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores e explicamos que a mudança se deu devido a necessidade estrutural, contudo estamos em local bom para acolhermos mais usuários.
412903	Sugestão	A Sra. Sandra Curcio de Araujo Pereira relata que o paciente Sr. Liderci Curso de Araújo Pereira faz tratamento contínuo de fisioterapia e pede que sejam reavaliados os trâmites para fazer fisioterapia por se tratar de paciente idoso precisaria de mais agilidade, pois precisa marcar com um clínico que encaminha para o ortopedista e somente assim pode fazer fisioterapia, o paciente em questão está evoluindo muito com o tratamento que precisa de continuidade.	21/06/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a filha Sandra explicamos que existe um fluxo da atenção básica a ser seguido para melhor acolhermos os usuários com suas respectivas guias.
412756	Elogio	A Sra. Leni de Fatima Lobo elogia os fisioterapeutas Debora, Gabriela, Priscila, Ana Paula e Francisco, elogia também as atendentes Nayra, Nivea, e	18/06/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a paciente

		Andreia, relata que são todos muito educados, compreensivos e atendem com muito carinho.	agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
412296	Reclamação	A Sra. Maria Ramona Garcete reclama que aguarda desde fevereiro o agendamento para sessões de fisioterapia na UNICA Fisioterapia, encaminhada pela Dra Miriam da UBS Jardim Universo. Informa que precisa fazer tratamento pois teve pneumonia no início do ano.	24/06/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a filha Elaine Sinalizo os vários contatos sem sucesso com a paciente para acolhê-la, porém a filha nos explicou que a mãe encontra-se hospitalizada e assim que houver alta nos procurará.
411218	Elogio	A Sra. Mariana Ramires Bittencourt gostaria de elogiar o local e seus profissionais! Realmente é um lugar que faz diferença positiva na vida dos pacientes, minha mãe faz fisioterapia com o profissional Alexandre e só temos elogios ao profissional, a supervisora Joelma, as fisioterapeutas que também acompanham Mayara e Andressa e todos do local, os vigilantes, as recepcionistas, os médicos, são todos muito simpáticos, educados e atenciosos! Parabenizo também pela estrutura e limpeza! Parabéns pelo serviço prestado na UNICA Fisioterapia. Deixo somente um ponto de atenção em relação ao estacionamento do local, como a UNICA atende muitas pessoas com mobilidade reduzida, na maioria das vezes não há vagas no estacionamento porque os profissionais da UPA ao lado utilizam o mesmo estacionamento. Eu soube que isso tem o aval da Prefeitura, mas se possível diante da excelência do local e dos serviços prestados, se puderem dar atenção ao estacionamento para que seja utilizado por quem realmente precisa e tem mobilidade reduzida, seria muito, muito, muito bom!!! No mais, meus agradecimentos e reconhecimento a esse serviço tão essencial e tão bem prestado pelo município.	21/06/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Sem sucesso no contato telefônico gostaríamos de agradecer os elogios prestados e nos sentimos honrados quanto aos atendimentos. Em relação ao estacionamento, a UNICA Fisioterapia compartilha com outras unidades de saúde por determinação da SMS.
414415	Elogio	A Sra. Antonia de Almeida Kato gostaria de elogiar o professor Wanderson Rong da UNICA Fisioterapia, informa que é um ótimo profissional, dedicado, prestativo, atende muito bem os pacientes e a fisioterapeuta Karen que é muito atenciosa, excelente profissional, graças a ela está se locomovendo novamente sem o uso de bengalas.	18/06/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a paciente agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.
415419	Elogio	A Sra. Maria Eugenia de Almeida Watanabe elogia os professores Solange da Oficina de Artesanato, Ailton de Informática e substituto Winter, relata que a equipe toda é maravilhosa, todos muito educados e atenciosos.	18/06/2024 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) Em contato telefônico com a paciente agradecemos os elogios e repassado aos colaboradores.

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

junho/2024

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Somatória	%
ELOGIOS	101	6	107	79,85%
RECLAMAÇÕES	15	1	16	11,94%
SUGESTÕES	10	1	11	8,21%
TOTAL	126	8	134	100,00%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 126 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 107-79,85% para elogios, 16-11,94% para reclamações dentre elas acessibilidade, mudança do local de atendimento para o bairro do Rodeio - CIAS e outras questões estruturais do prédio e 11-8,21% sugestões onde também foram sobre a mudança do prédio para o CIAS - Bairro Rodeio, oferta maior de aulas, mudança no trânsito etc. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado também pelos colaboradores. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhados para a chefia imediata para providências necessárias.

12 - Revisão de Prontuário

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 9º TA - 2024

junho/2024

Avaliadores	Paulo Saraiva / Grazielle / Dilma
Número de Prontuário	60
Especialidade	Especialidade
Unidade	UNICA - JUNDIAPEBA
Data da Avaliação	14/06/24; 21/06/24; 24/06/24; 25/06/24; 28/06/24

Organização Do Serviço De Arquivamento De Prontuário

	Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)	SIM			
	Prontuário Físico organizado	SIM			
	Tipo	PASTAS			
1	Caracterização Do Prontuário	SIM	NÃO	NA	TOTAL
1.1	Estado de conservação Prontuário físico	57	3	0	60
1.2	Identificação do envelope conforme padrão	58	2	0	60
1.3	Identificação correta dos usuários em todas as fichas	60	0	0	60
1.4	Registro em ordem cronológica	48	12	0	60
2	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Queixa Principal	49	5	6	60
2.2	Sinais Vitais	20	2	38	60
2.3	Hipótese diagnóstica	54	0	6	60
2.4	Exame clínico	43	11	6	60
2.5	Conduta	51	3	6	60
2.6	Data do atendimento	49	5	6	60
2.7	Hora do atendimento	54	0	6	60
2.8	Assinatura	53	1	6	60
2.9	Carimbo ou N° do CRM	53	1	6	60
2.10	Legibilidade	13	0	47	60
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO ENFERMAGEM	SIM	NÃO	NA	
3.1	Evolução enfermagem	5	0	55	60
3.2	Exame físico com sinais vitais	7	0	53	60
3.3	Diagnóstico de enfermagem - Enfermeiro	2	0	58	60
3.4	Conduta - Enfermeiro	4	0	56	60
3.5	Data do atendimento	7	0	53	60
3.6	Hora do atendimento	7	0	53	60
3.7	Assinatura	6	1	53	60
3.8	Carimbo ou N° do COREN	6	1	53	60
3.9	Legibilidade	5	0	55	60
4	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - OUTROS PROFISSIONAIS	SIM	NÃO	NA	
4.1	Queixa Principal	8	0	52	60
4.2	Exame Clínico	8	0	52	60
4.3	Evolução	8	0	52	60
4.4	Conduta	5	3	52	60
4.5	Data do atendimento	8	0	52	60
4.6	Hora do atendimento	8	0	52	60
4.7	Assinatura	7	1	52	60
4.8	Carimbo ou N° do Conselho de Classe	7	1	52	60
4.9	Legibilidade	4	0	56	60

5	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				
		SIM	NÃO	NA	
5.1	Termo de Consentimento Cirúrgico	12	1	47	60
5.2	Time Out	12	1	47	60
5.3	Descrição Cirúrgica	11	2	47	60
5.4	Conduta	13	0	47	60
5.5	Data do atendimento cirúrgico	13	0	47	60
5.6	Hora do atendimento cirúrgico	13	0	47	60
5.7	Assinatura	13	0	47	60
5.8	Carimbo ou N° do CRM/CRO/COREN	13	0	47	60
5.9	Legibilidade	12	0	48	60

ANÁLISE CRÍTICA

No mês de Junho- 2024, foram realizadas auditorias em 60 prontuários, por amostragem, ao que se refere ao preenchimento dos impressos obrigatórios e à conscientização dos profissionais responsáveis por estas anotações.

No item conservação de prontuário foram encontrados 17 não conformidades sendo: 3 no subitem estado de conservação prontuário físico (rasgados); 2 no subitem identificação do envelope (rasuras ou ilegibilidade); 0 no subitem identificação correta dos usuários em todas as fichas (arquivamento errado) e 12 registro em ordem cronológica (fora da ordem cronológica de atendimento) .

No item qualidade de Anotação Médica foram encontradas 28 não conformidades, sendo 11 não conformidades no subitem exame clínico (descrição pobre ou inexistente de exame físico e anamnese), 3 não conformidades em conduta (apresentando abreviações ou siglas não instituídas ou mantida), 5 não conformidades em queixa principal (onde não constava a descrição da queixa) e 2 não conformidade em sinais vitais (não anotado os sinais em consulta), 05 em data do atendimento, 01 em assinatura e 01 em carimbo

No item qualidade de anotação enfermagem foram encontradas 02 não conformidades no subitem carimbo (não constava o carimbo ou número do conselho na ficha de retirada de pontos).

No item qualidade de anotação profissional não médico foram encontradas 02 não conformidades sendo 1 em carimbo (não constava o carimbo ou número do conselho na ficha de retirada de pontos) e 01 em assinatura do profissional.

No item procedimento cirúrgico foram encontradas 04 não conformidades sendo 02 em descrição cirúrgica (descrição pobre do procedimento cirúrgico realizado), 1 não conformidade em termo de consentimento cirúrgico (não constava o carimbo e assinatura do médico responsável) e 01 em time out (incompleto)

Ao final da auditoria, a média percentual da avaliação da qualidade das anotações dos prontuários atingiu 93,9%, garantindo uma Excelente Qualidade nas anotações. Houve uma melhora geral em 3% nas conformidade das anotações em relação ao mês anterior (maio/24 - 93,3%)

PLANO DE AÇÃO:

Foram realizados relatórios de feedback aos responsáveis pelas áreas assistenciais e apoio, bem como as oportunidades de melhorias identificadas nas análises realizadas pela comissão.

Orientado o engajamento do corpo clínico e técnico na melhoria da gestão das informações contidas no prontuário médico com descrições mais robustas e detalhadas das queixas principais, exame clínico (anamnese e exame físico) bem como na conduta proposta.

Reforçado o uso do siglário institucional com a utilização das siglas e abreviaturas contidas no mesmo.

13 - Comissão de Óbito

Não houve óbito na Unidade no período.

14- Protocolos Assistenciais - SMS

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

15 - Rotina Assistencial

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

16 - Serviços de Manutenção

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

16.1- Serviços de Manutenção Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Controle de Serviço de Manutenção				Impacto ao Usuário?	
junho/2024				N	S
nº	DATA DO CONCERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Tipo	Ã	O M
1	domingo, 2 de junho de 2024	Substituição de 04 lâmpadas fluorescente + 08 led 18 na sala 32.	rotina		
		Substituição de 02 lâmpadas de bulbo 11 na recepção inferior.	rotina	x	
		Fixação das letras faltantes na faixa sobre a recepção.	rotina		
2	terça-feira, 4 de junho de 2024	Substituição de 01 miolo de chave na sala 18.	rotina	x	
3	sexta-feira, 7 de junho de 2024	Desentupimento de um vaso sanitário WC público feminino.	rotina		
		Conserto da caixa acoplada, sanitário WC feminino.	rotina		
		Troca do reparo da torneira do DML tanque.	rotina		
		Troca do reparo da torneira da pia na sala 3B.	rotina	x	
		Reparo da fechadura da sala 18.	rotina		
		Manutenção nas caixas acopladas WC feminino público da academia.	rotina		
4	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Conserto de uma tomada no bloco cirúrgico.	rotina		
		Conserto de cadeira.	rotina		
		Instalação de 1 tomada sala 50.	rotina		
		Instalação de um conjunto com 4 tomadas sala 33.	rotina		
		Instalação de 1 switch de 5 portas sala 33 para internet.	rotina	x	
		Solda na grade de segurança do cavalete de água.	rotina		
		Instalação de 1 cadeado nº30.	rotina		

5	sexta-feira, 21 de junho de 2024	Troca dos bornes do aquecedor e reparo nos fins de alimentação do aquecedor.	rotina	X
		Fixação de um sut. na sala 33.	rotina	
		Fixação e instalação de 2 canaletas na sala 50.	rotina	
		Troca de 1 luminária no corredor de atendimento no primeiro andar.	rotina	
		Conserto de uma cadeira de rodizio bloco cirúrgico.	rotina	
6	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Desmontagem dos acrílicos da recepção do bloco cirúrgico.	rotina	X
		Substituição de 01 lâmpada de T8 18x na escada próxima à recepção.	rotina	
		Manutenção no WC feminino funcionários (botão de acionar a descarga solta)	rotina	
	Retirada dispenser de álcool geral na copa bloco cirúrgico.	rotina		
terça-feira, 25 de junho de 2024	Verificar que 02 chuveiros na academia estão funcionando corretamente.	rotina	X	
	Substituição de 03 filtros dos bebedouros públicos.	rotina		
	Substituição de 01 dispenser de sabão na sala 22.	rotina		
		Feito acesso ao telhado do ambulatório para pegar medidas das telhas faltantes na fachada da unidade.	rotina	X

16.2- Serviços de Manutenção Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia Controle de Serviço de Manutenção					
junho/2024				Impacto ao Usuário?	
nº	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Tipo	N Ã O	S I M
1	segunda-feira, 3 de junho de 2024	Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X	
		Reparo no chuveiro do vestiário masculino da hidroginástica - térreo	Rotina	X	
2	quarta-feira, 5 de junho de 2024	Realizado reparo no pino da bike da musculação - 1º andar	Rotina	X	
		Reparo na torneira da copa - térreo	Rotina	X	
3	sexta-feira, 7 de junho de 2024	Reparo no suporte do banco da bike da fisioterapia - térreo	Rotina	X	
		Reparo na janela da fisioterapia - 1º andar	Rotina	X	
4	segunda-feira, 10 de junho de 2024	Reaperto no banco da bike da fisioterapia - 1º andar	Rotina	X	
		Colocação de fita antiderrapante no vestiário masculino da hidroginástica - térreo	Rotina	X	

5	terça-feira, 11 de junho de 2024	Colocação de fita antiderrapante no vestiário feminino da hidroginástica - térreo	Rotina	X
6	quarta-feira, 12 de junho de 2024	Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
		Acompanhamento junto a empresa Tech Fit na preventiva das bikes, esteiras e aparelhos da academia - 1º andar	Rotina	X
7	quinta-feira, 13 de junho de 2024	Reparo no vaso sanitário do banheiro masculino colaborador - térreo	Rotina	X
		Reparo na janela da fisioterapia - 1º andar	Rotina	X
		Reparo na hidra da descarga do banheiro da hidroginástica - térreo	Rotina	X
		Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
8	sexta-feira, 14 de junho de 2024	Troca de lâmpada do banheiro feminino colaborador - 1º andar	Rotina	X
		Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
		Reparo na tomada do auditório - térreo	Rotina	X
9	terça-feira, 18 de junho de 2024	Reparo na luminária da hidroginástica - térreo	Rotina	X
		Reparo no banco de exercício da fisioterapia - 1º andar	Rotina	X
		Troca de resistência do chuveiro feminino hidroginástica - térreo	Rotina	X
		Colocação de mangueira de incêndio e extintores no complexo 2 - CAPS I	Rotina	X
10	quarta-feira, 19 de junho de 2024	Acompanhamento junto a empresa RR Acqua na coleta de água	Rotina	X
		Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
		Reparo na tampa do vaso banheiro masculino usuário - térreo	Rotina	X
11	quinta-feira, 20 de junho de 2024	Reparo na torneira do banheiro feminino usuário - térreo	Rotina	X
		Reparo na pia do banheiro feminino - térreo	Rotina	X
		Troca de lâmpada do corredor da copa - térreo	Rotina	X
		Substituição de 6 bikes da musculação por novas - 1º andar	Rotina	X
12	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Reparo no dreno do bebedouro da recepção principal - térreo	Rotina	X
		Inspeção na válvula da caixa d'água	Rotina	X
13	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Reparo no vaso sanitário do banheiro feminino colaborador - térreo	Rotina	X
13	segunda-feira, 24 de junho de 2024	Pintura de 14 bancos de concreto na área externa da unidade -	Rotina	X
14	terça-feira, 25 de junho de 2024	Substituição de 01 ducha na hidroginástica por uma torneira de jardim para abastecimento das piscinas - térreo	Rotina	X

17 - Educação Continuada

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada e Educação Permanente, no mês de maio/2024 estão descritas na tabela abaixo:

17.1 – Educação Continuada Unica Jundiapéba - Atividade Assistencial

UNICA Jundiapéba Educação Continuada - Assistencial		
junho/2024		
Tema	Treinamento protocolo de dor torácica	17/06/2024
Palestrante	O Dr. Vinicius Bahia Correia - Gerente Médico Hospitalar	
Objetivo	Implantação do protocolo de dor torácica	
Público Alvo	Médicos e Enfermeiros	
Duração	9:30 até as 13:30	
Participantes	Enfermeira Ana Lúcia da Graça	
Tema	Anestesia Odontológica	20/06/2024
Palestrante	Rafaella Ronchi Zinelli	
Objetivo	Anestesia Odontológica	
Público Alvo	Equipe odontológica	
Duração	08:30 a 12:30	
Participantes	Equipe odontológica	



17.2 – Grupo Educativo Unica Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Atividade Em Grupo Educativo - NUTRIÇÃO		
junho/2024		
Tema	Alimentos saudáveis	07/06/24
Palestrante	Nutricionista: Neide Valeriano S. Bezerra	
Objetivo	Orientações sobre o consumo - Alimentos ricos em vitamina B12 e D	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	6	
Tema	Receita Saudável	14/06/24
Palestrante	Nutricionista: Neide Valeriano S. Bezerra	
Objetivo	Dica de receita: Sopa de Quinoa	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	8	
Tema	Informações nutricionais	18/06/24
Palestrante	Nutricionista: Neide Valeriano S. Bezerra	
Objetivo	Dica de receita: Biscoito e Informações nutricionais da Farinha de Coco	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	16	
Tema	Receita Saudável	20/06/24
Palestrante	Nutricionista: Neide Valeriano S. Bezerra	
Objetivo	Dica de receita: Bolo de farinha de coco com castanha	
Publico Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	8	

17.3 – Educação Continuada Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia Educação Permanente		
junho/2024		
Tema	Auriculoterapia	27/06/2024
Responsáveis	Priscila Sayuri Sumizono	
Objetivo	A técnica estimula de maneira mecânica pontos específicos do pavilhão auricular, com o objetivo de aliviar dores e tratar problemas psíquicos e físicos. Além disso, pode contribuir para diagnosticar doenças por meio da observação de alterações nesses pontos.	
Público Alvo	Colaboradores	
Duração	01h00	
Participantes	5	

27-06 AURICULOTERAPIA



17.3 – Grupo Educativo Unica Fisioterapia

UNICA Fisioterapia Atividade Em Grupo Educativo		
junho/2024		
Tema	CÂNCER COLORRETAL	05/06/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Informações sobre Câncer Colorretal e como prevenir-se	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	4	
Tema	CÂNCER COLORRETAL	12/06/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Informações sobre Câncer Colorretal e como prevenir-se	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	3	
Tema	CÂNCER COLORRETAL	19/06/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Informações sobre Câncer Colorretal e como prevenir-se	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	5	
Tema	CÂNCER COLORRETAL	19/06/2024
Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin	
Objetivo	Informações sobre Câncer Colorretal e como prevenir-se	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	4	

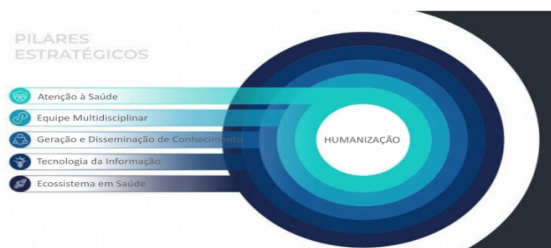
GRUPOS NUTRIÇÃO – CÂNCER COLORRETAL



18 - Atividades 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 da Unica Jundiapéba como "Os Iluminados".



Unica Jundiapéba -

Campanha do Inverno Solidário do Instituto CEJAM, doações para o Fundo Social de Mogi das Cruzes



Inverno Solidário

O frio está chegando e, mais uma vez, estamos lançando a nossa campanha do **Inverno Solidário do Instituto CEJAM!** Neste período gelado, queremos proporcionar conforto e calor para aqueles que mais precisam em nossa comunidade. Você pode ajudar tornando este inverno mais acolhedor para todos!

Estamos recebendo doações de roupas e acessórios de inverno em todas as **unidades de saúde do CEJAM.**

Unica Jundiapéba - Junho Verde - Mobilização e Incentivo as crianças referente aos brinquedos recicláveis



Você está pronto(a) para transformar o mundo?

Neste mês, o Instituto CEJAM promove a campanha Junho Verde com o tema: "Unidos pela Terra, transformando vidas, transformando o mundo", baseado no Dia Mundial do Meio Ambiente 2024, da Organização das Nações Unidas.

Junte-se a nós nessa jornada incrível, e saiba mais sobre as iniciativas socioambientais promovidas pelo CEJAM.

Lembre-se: cada gesto importa. Sua atuação é fundamental para a preservação do meio ambiente!





Unica Fisioterapia -

Festa Country com os Idosos realizada no dia 28/06/2024



AULAS - INFORMÁTICA JUNHO 2024



AULAS - ARTESANATO JUNHO 2024

