

C.G. 67.2018



Maio
01 a 31.05.2023

Mogi das Cruzes

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO

CAIO CÉSAR MACHADO DA CUNHA

SECRETÁRIO DE SAÚDE

WILLIAM SÉRGIO MAEKAWA HARADA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA

SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

JECELE VILELA DE CARVALHO DOS SANTOS

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	7
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	7
3. FORÇA TRABALHO	8
4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS	16
5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA	26
6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	27
7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA Jundiapéba	29
8. INDICADORES DE QUALIDADE	32
9. SERVIÇO CALL CENTER	34
10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA	36
11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	86
12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	87
13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	87
14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM	87
15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	89
16. EDUCAÇÃO CONTINUADA	91
17. ATIVIDADE EM DESTAQUE	95

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

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

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

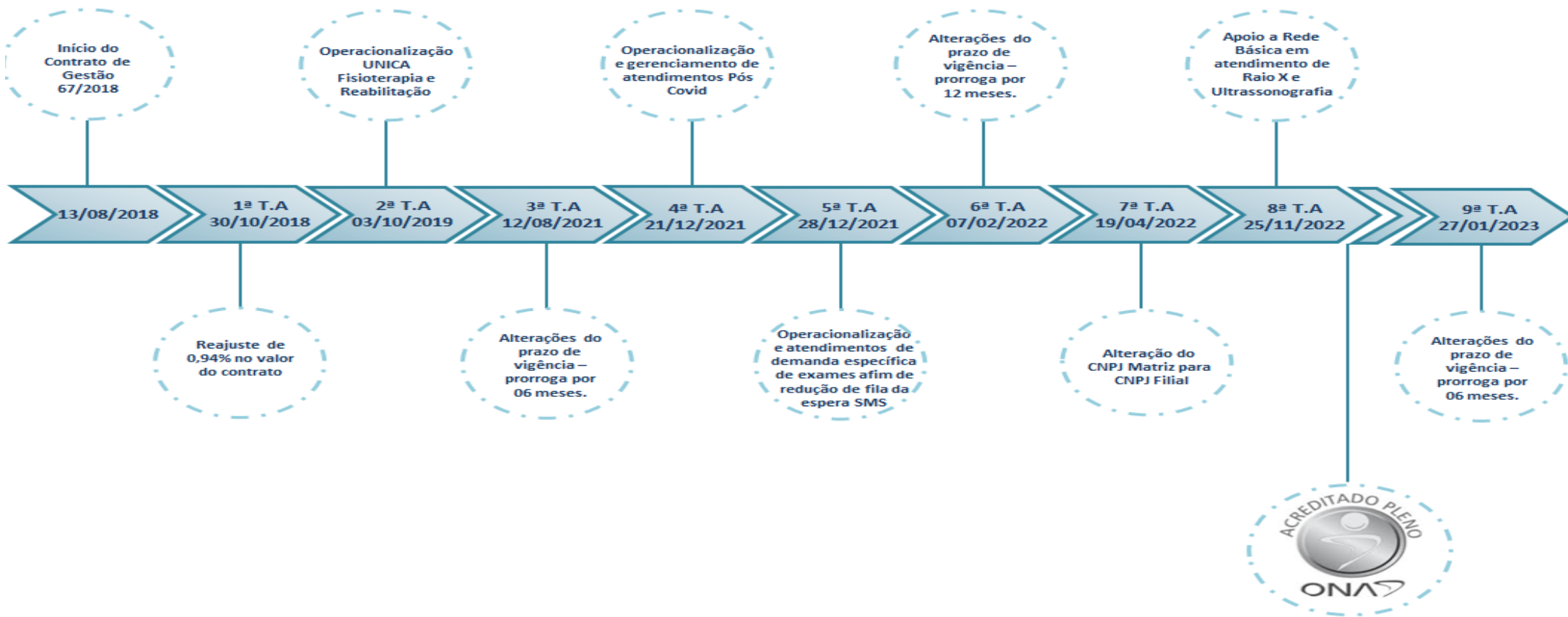
Com o intuito de uma melhor adequação do plano de trabalho, foram realizados 09 (nove) aditamentos de contratos no período de 2018 a 2023. Dentre eles foram:

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

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

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

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



1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

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

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/05/2023 a 31/05/2023.

3. FORÇA TRABALHO

		BLOCO PRINCIPAL E BLOCO DE APOIO														BLOCO CIRÚRGICO				TOTAL										
		ADMINISTRAÇÃO														ASSISTENCIAL														
		hs	Diretor Técnico / Gerente	Cordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Assistente Administrativo II	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informática / T.I.	Jovem Aprendiz	Oficineira	Zelador	Orientador de Público	Atendente	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
UNIDADE DE SAÚDE	Unica Jundiapéba	0	0	1	0	9	1	0	0	0	0	3	4	1	1	1	8	1	2	0	2	1	2	2	3	1	2	3	1	49
PREVISTO	Unica Fisioterapia	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	10	1	3	0	0	0	0	0	0	22
																														TOTAL
	Unica Jundiapéba	0	1	1	1	12	1	0	1	0	0	3	4	1	1	1	9	1	2	0	2	1	2	2	3	2	2	3	1	57
EFETIVO	Unica Fisioterapia	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	10	1	3	0	0	0	0	0	0	27

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

3.2 - Tabela – Relação de colaboradores

UNICA Jundiapéba

BLOCO AMBULATORIAL		maio/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
MICHELLE VALÉRIA DE GODOY ALVES FONSECA	7770	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II
ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
PABLO IGOR BARBOSA ROSA - Férias no período de 02/05 a 31/05/2023	35543	ANALISTA DE SISTEMA
SABRINA MIHO KOYAMA - Cobertura de férias do colaborador Pablo Igor Barbosa Rosa	RPA	
KAROLINNE DA SILVA G OLIVEIRA	52272	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
FABIANA NERIS URBIETA	28836	
CINTIA DE SOUSA FARIA	45976	
LIDIANE APARECIDA CAMARGO SILVA	43957	
JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO - Férias no período de 08/05 a 31/05/2023	26278	
ROBERTA MARIA DE SOBRAL - Cobertura de Férias Josy A. O. Gomes de Melo	50380	
MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266	
LUANA DA SILVA FARIA - Férias até 02/05/2023	49561	
DANIELE ALMEIDA DIAS - Cobertura de férias de Luana da S. Faria	44238	
SHEILA CRISTINA DOS SANTOS	42831	
SOCORRO SOUZA ROCHA	26273	
TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274	
TATIELLY DOS SANTOS SILVA	53133	
MAYARA BURIAN DE SOUZA	56656	
KALIANE DA SILVA OLIVEIRA	34963	
CAMILA RIBEIRO DOS SANTOS JUVENAL	54783	ATENDENTE
QUESIA QUEREN DOS SANTOS OLIVEIRA	54781	

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

EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
DILMA DOS ANJOS DIONÍSIO - Afastamento INSS - a partir do dia 02/03/2023	42729	ENFERMEIRO RT
THIAGO AFFONSO - Cobertura de Afastamento Dilma A. Dionísio	RPA	
LUCIANE NOGUEIRA	26262	ENFERMEIRO
JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
LAÍS PIRES DA CUNHA	41818	
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591	
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259	
GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277	
ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272	
JULIANA CASSIA SILVA BUENO	50119	
BRUNA APARECIDA C. CAMPOS	51646	
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501	

EQUIPE ODONTOLOGIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES - Atestado médico 02/05 a 15/05/2023	26265	CIRURGIÃO DENTISTA - RT
ALINE BITENCOURT COSTA - Cobertura de atestado de Milene Azevedo P. Lopes	RPA	
FELIPE AUGUSTO DE OLIVEIRA SANT ANNA	50786	CIRURGIÃO DENTISTA
GUILHERME AUGUSTO VICENTE COELHO	46636	
VALDENICE SIQUEIRA DA SILVA	54189	TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL
GABRIELLY MATOS SILVA	54374	

EQUIPE FARMÁCIA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
HULLY BALONECKER GARCIA	49380	FARMACÊUTICO
AMANDA RAFAELA DA SILVA	RPA	

BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA	25715	TÉCNICO DE FARMÁCIA
LUCAS BOAVENTURA SANTOS	40228	

EQUIPE MÉDICA

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

Análise Crítica:

Analista de Sistema: Pablo Igor Barbosa Rosa - férias , cobertura realizada pela profissional Sabrina Miho Koyama RPA - Recibo de pessoas autônomas .

Auxiliar Técnico Administrativa: Luana da Silva Faria - férias até o dia 02/05/2023, cobertura feita pela profissional CLT Danielle Almeida Dias.

Auxiliar Técnico Administrativa: Josy Aparecida Oliveira Gomes de Melo - férias até o dia 08/05 a 06/06/2023, cobertura feita pela profissional Roberta Maria Sobral em regime CLT .

Enfermeira Responsável Técnica: Dilma dos Anjos Dionísio - Afastamento INSS a partir de 02/03/2023 , cobertura realizada pelo profissional Thiago Affonso RPA - recibo de pessoa autônoma.

Dentista: Milene Azevedo Portela Lopes - férias, cobertura realizada pela profissional Dentista Aline Bitencourt Costa, contratação em regime de pessoa autônoma -RPA.

BLOCO CIRÚRGICO	maio/2023
-----------------	-----------

EQUIPE ADMINISTRATIVA

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
LUSÂNGELA CAMPOS MOTA	43571	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
TAIARA NUNES DOS SANTOS	55512	

EQUIPE DE ENFERMAGEM

NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ANA LÚCIA DA GRAÇA RODRIGUES	42793	ENFERMEIRO
NORMA DE FREITAS	26267	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058	
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS	18644	

EQUIPE FARMÁCIA

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

Análise Crítica:

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

ACADEMIA DA TERCEIRA IDADE - ATI		maio/2023
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPEUTA
GRAZIELLE OLIVEIRA DOS SANTOS - Férias no período de 08/05 a 31/05/2023	35477	
JAQUELINE LOUISE MARTINS LIMA - Cobertura de férias da colaboradora Grazielle O. dos Santos	RPA	
CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254	NUTRICIONISTA
DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255	EDUCADOR FÍSICO
LARISSA ARRUDA RODRIGUES - Férias no período de 02/05 a 31/05/2023	26280	
LIZIANE DA ROCHA DE QUEIROZ - Cobertura de Férias colaboradora Larissa A. Rodrigues	RPA	

Análise Crítica:

Fisioterapeuta: Grazielle Oliveira dos Santos - férias, cobertura realizada pela profissional Jaqueline Louise Martins Lima - RPA - Recibo de Pessoa Autônoma

Educador Físico : Larissa Arruda Rodrigues - férias, cobertura realizada pela profissional Liziane da Rocha de Queiroz - RPA - Recibo de Pessoa Autônoma

3.3 - Tabela – Relação de Colaboradores

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

BLOCO AMBULATORIAL		maio/2023
EQUIPE ADMINISTRATIVA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
AUGUSTO REGUEIRO FILHO	8155	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO
PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II
ANDREIA CRISTINA DA SILVA REIS	56171	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
ELIZÂNGELA DE FARIA	30323	
NIVEA LOPES ANANIAS ALVES	40928	
AGHATA EDUARDA DA SILVA OLIVEIRA	34964	TÉCNICO DE INFORMÁTICA
AILTON SOARES DOS SANTOS	46237	
EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR
FRANCIELY REGINA DE MOURA CARDOSO	51935	JOVEM APRENDIZ
EQUIPE FARMÁCIA		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO
IRAILDE FERREIRA DOS SANTOS	54784	FARMACÊUTICA
JESSICA DA SILVA MEIRA	54785	TÉCNICA DE FARMÁCIA
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
NOME DO COLABORADOR	MATRÍCULA	CARGO

JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.	
ADRIANA DOS SANTOS ROCHA DIAS	43917	FISIOTERAPEUTA	
ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050		
ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040		
DÉBORA RODRIGUES	39710		
FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035		
KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS (férias 15/05/2023 à 13/06/2023)	29020		
LAIS PARAGUAI JUSTO (RPA cobertura de férias Karen Vanessa Carrilho Cusatis)	RPA		
LUIZ FELIPE PEREZ DA GUARDA	41563		
MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021		
PRISCILA SAYURI SUMIZONO (férias 12/04/2023 à 11/05/2023)	29044		
LAIS PARAGUAI JUSTO (RPA cobertura de férias Priscila Sayuri Sumizono)	RPA		
GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046		
ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017		EDUCADOR FÍSICO
SHEYLA BRYN RAMOS BECAS	29037		NUTRICIONISTA
WANDERSON CORREA RONG	29051		
VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038		
SOLANGE CARDOSO PEREIRA (férias 02/05/2023 à 31/05/2023)	29015	OFICINEIRA	

Análise Crítica:

Fisioterapeuta: Priscila Sayuri Sumizono, férias ano período de 12/04/2023 a 11/05/2023, cobertura realizada pela colaboradora Lais Paraguai Justo, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Fisioterapeuta: Karen Vanessa Carrilho Cusatis, férias ano período de 15/05/2023 a 13/06/2023, cobertura realizada pela colaboradora Lais Paraguai Justo, contratação em regime de pessoa autônoma - RPA.

Oficineira: Profissional esteve de férias, porém conforme acordado com o DRG / Gestora do contrato, não houve a necessidade de reposição.

3.4 - Tabela – UNICA Jundiapéba – Profissionais – Bloco Cirúrgico

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

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				maio/2023		
Especialidade	Data do Atendimento	Profissional Médico	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho
						Período
CIRURGIÃO GERAL	quarta-feira, 3 de maio de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 10 de maio de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 17 de maio de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 24 de maio de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 31 de maio de 2023	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	vespertino
CIRURGIA VASCULAR	sexta-feira, 5 de maio de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 12 de maio de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 19 de maio de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	quarta-feira, 24 de maio de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	sexta-feira, 26 de maio de 2023	Jeronimo Miguel R. Neto	105.046	PJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 2 de maio de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 9 de maio de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino
	terça-feira, 16 de maio de 2023	Gusthavo Tomasi Perin	173.355	pJ	RFL	vespertino

4. VOLUME DE ATIVIDADES PREVISTA X REALIZADAS

4.1 -Tabela – Ambulatório Especialidades

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

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADE							maio/2023		
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas GC.67/18	Atividades Esperadas GC.67/18 - planejamento	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Abse nteís mo	% Absent eísmo	Alta Ambulat orial	% Alta Ambula torial
VASCULAR	422	364	411	345	95%	66	16%	82	24%
MASTOLOGIA	140	203	225	203	100%	22	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	176	176	217	204	116%	13	0%	9	4%
UROLOGIA	176	176	0	0	0%	0	0%	0	0%
DERMATOLOGIA	176	176	200	170	97%	30	15%	1	1%
ENDOCRINOLOGIA	176	216	258	219	101%	39	15%	6	3%
GASTROCLÍNICO	176	136	144	119	88%	25	17%	32	27%
GERIATRIA	176	176	174	169	96%	5	3%	0	0%
NEUROLOGIA	528	528	553	492	93%	61	11%	35	7%
OTORRINOLARINGOLOGIA	176	176	185	158	90%	27	15%	0	0%
REUMATOLOGIA	176	176	0	0	0%	0	0%	0	0%
CIRURGIA GERAL	176	176	261	218	124%	43	0%	133	61%
PNEUMOLOGISTA	88	88	74	66	75%	8	0%	0	0%
FONOAUDIÓLOGO	264	264	238	209	79%	29	0%	0	0%
TOTAL	3.026	3.031	2.940	2.572	85%	368	13%	298	12%

ANÁLISE CRÍTICA

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

No período foram previstos o total de 3.031 atendimentos especializados, porém executamos 2572 -85 % da meta contratualizada. Informamos que devido ao alto índice de absenteísmo para a especialidade médica gastrologia - 17% -25, não foi possível o cumprimento da meta em sua integralidade.

As especialidades médicas - reumatologia e urologia - também não ofertaram a grade de atendimento (situação particular dos profissionais médicos) portanto a meta contratual também não foi cumprida para estas modalidades.

Informamos que houve o início dos atendimentos das especialidades de fonoaudiologia dia 24/04/2023 e mastologia dia 26/04/2023, a especialidade de fonoaudiologia cumpriu 209-79% da meta contratual e a especialidade de mastologia 203-100% da meta contratual. Destacamos que a compensação dos atendimentos não executados -fonoaudiologia e mastologia - serão ofertados no 2º quadrimestre de 2023.

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

4.2 - Tabela – Bloco Cirúrgico

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

BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS					maio/2023		
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.20 18- 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A. 22 dias úteis	Agendados	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIÃO GERAL	352	352	150	101	99,1%	49	19%
CIRURGIÃO VASCULAR			280	248		32	
UROLOGISTA			0	0		0	
TOTAL			430	349		81	
ESPECIALIDADE	BLOCO CIRÚRGICO - PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS				QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS		
CIRURGIÃO GERAL	ELETROCOAGULAÇÃO DE LESÃO CUTÂNEA				58		

	EXERESE DE TUMOR DE PELE E ANEXOS CISTO SEBÁCEO LIPOMA	43
CIRURGIA VASCULAR	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES UNILATERAL	16
	TRATAMENTO ESCLEROSANTE NÃO ESTÉTICO DE VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES BILATERAL	232
TOTAL		349

ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 349 - 99% pequenos procedimentos cirúrgicos. Devido a ausência do profissional médico especialista urologista, não foi possível a execução dos procedimentos nesta especialidade.
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte de dados: MVSIGSS – Relatório de Procedimentos Ambulatorial

4.3 – Tabela – Saúde Bucal

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

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA				maio/2023			
ESPECIALIDADE	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A. - 018- 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.2018- 9º T.A. - 22 dias úteis	Agendamentos Gerais	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
CIRURGIA ODONTOLOGIA	462	198	250	219	111%	31	12%
CONSULTAS EM ODONTOLOGIA		264	508	508	192%	0	0%
TOTAL		462	758	727	157%	31	4%
	PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS			QUANTITATIVO			
CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS	EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE			166			

	REMOÇÃO DE DENTE RETIDO INCLUSO IMPACTADO	44
	EXODONTIA DE DENTE SUPRANUMERÁRIO	3
	GENGIVOPLASTIA POR SEXTANTE	6
	TOTAL DE CIRURGIAS	219
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	CONSULTA DE RETORNO EM ODONTOLOGIA	174
	RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS BÁSICAS POR PACIENTE	107
	PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA	110
	TELECONSULTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA	114
	CONSULTA DE MANUTENÇÃO EM ODONTOLOGIA	2
	EXCISÃO E SUTURA DE LESÃO NA BOCA	1
	TOTAL DE CONSULTAS	508

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

4.4 – Tabela – Suspensão de Procedimento

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno - suspensão						maio/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo	Ação Tomada
1	09/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	257102-1	P.A 180x10 mm Hg (70 anos)	Remarcado.
2	09/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	429238-1	compressor quebrado	Remarcado.
3	10/05/2023	Tarde	Dr Felipe	31112-1	Paciente não quis realizar procedimento no dia, pediu para reagendar data.	Remarcado.
4	15/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	128934-1	Paciente não quis realizar procedimento no dia, pediu para reagendar.	Remarcado.
5	15/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	893937-1	Paciente não quis realizar procedimento pois não tem nenhum sintoma.	Orientação de higiene oral.
6	15/05/2023	Tarde	Dr Felipe	200371-1	Suspensão da cirurgia devido ao uso de AAS	Remarcado.
7	19/05/2023	Manhã	Dr Guilherme	134077-1	Paciente não quis realizar procedimento pois não tem nenhum sintoma.	Orientação de higiene oral.
8	19/05/2023	Manhã	Dra Milene	27176-1	P.A. 180x 90 mm Hg	Encaminhada para cardiologista
9	23/5/2023	Tarde	Dr Guilherme	267451-1	P.A. 180x90 mm Hg (não tomou a medicação no dia, 64 anos)	Reagendado
10	24/5/2023	Tarde	Dr Felipe	47878-1	Paciente em H.I encaminhado	Reagendado

imediatamente para UPA

4.5 Tabela - Controle interno absenteísmo:

CIRURGIA ODONTOLOGIA - controle interno absenteísmo					maio/2023
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	02/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	2337-1	Falta (14h)
2	02/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	227588-1	Falta (15h)
3	04/05/2023	Manhã	Dr Aline	575314-1	Falta (9h)
4	05/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	207692-1	Falta (15h)
5	08/05/2023	Manhã	Dr Aline	328033-1	Falta (9h)
6	09/05/2023	Manhã	Dr Aline	55062-1	Falta (10h)
7	10/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	10009-1	Falta (14h)
8	10/05/2023	Tarde	Dr Felipe	38158-1	Falta (13h)
9	11/05/2023	manhã	Dr Aline	152014-1	Falta (10h)
10	12/05/2023	manhã	Dr Aline	281337-1	Falta (8h)
11	12/05/2023	manhã	Dr Aline	111693-1	Falta (10h)
12	12/05/2023	Tarde	Dr Felipe	29047-1	Faltou (13h)
13	16/05/2023	manhã	Dr Milene	3758-1	Faltou (8h)
14	16/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	75436-1	Falta (13h)
15	18/05/2023	Manhã	Dr Milene	389738-1	Falta (8h)
16	19/05/2023	Manhã	Dr Guilherme	151318-1	Falta (10h)
17	22/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	771446-1	Falta (13h)
18	22/05/2023	Tarde	Dr Felipe	187542-1	Falta (13h)
19	23/05/2023	Tarde	Dr Felipe	558496-1	Falta (15h)
20	25/05/2023	Manhã	Dr Guilherme	851379-1	Falta (8h)
21	25/05/2023	Manhã	Dr Guilherme	234560-1	Falta (9h)
22	26/05/2023	Manhã	Dr Milene	441997-1	Falta (8h)
23	26/05/2023	Manhã	Dr Guilherme	144520-1	Falta (9h)
24	26/05/2023	Tarde	Dr Dr Felipe	114294-1	Falta (15h)
25	29/05/2023	Manhã	Dr Milene	321061-1	Falta (8h)
26	29/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	56572-1	Falta (13h)
27	29/05/2023	Tarde	Dr Felipe	57246-1	Falta (15h)
28	30/05/2023	Tarde	Dr Guilherme	861399-1	Falta (15h)
29	31/05/2023	Manha	Dr Milene	40769-1	Falta (10 h)
30	31/05/2023	Tarde	Dr Felipe	603755-1	Falta (14h)
31	31/05/2023	Tarde	Dr Felipe	16598-1	Fata (15h)

4.6 – Tabela – Equipe Multiprofissional

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL					maio/2023			
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 9º T.A. - 22 dias úteis	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	
FISIOTERAPEUTA	528	528	547	524	99%	23	4%	
NUTRICIONISTA	1ª consulta	110	110	102	96%	46	45%	
	retorno	167	167	238		211	27	11%
	Grupos educativos	4	4	4		4	0	0%
	total	281	281	344		271	23	7%
EDUCADOR FÍSICO	264	264	269	269	102%	0	0%	
TOTAL	1073	1073	1504	1064	99%	119	8%	

ANÁLISE CRÍTICA

Informamos que no período executamos o total de 1.064 atendimentos, sendo 99% previsto para a meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 45% de ausência para 1ª consulta e 11% para consulta de retorno.

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

4.7 - Tabela – Equipe Multiprofissional – UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO BÁSICA - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL					maio/2023			
ESPECIALIDADES	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 9º T.A.	Atividades Esperadas CG.67.201 8- 9º T.A. - 22 dias úteis	Agenda dos Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	
FISIOTERAPEUTA	528	528	547	524	99%	23	4%	
NUTRICIONISTA	1ª consulta	110	110	102	96%	46	45%	
	retorno	167	167	238		27	11%	
	Grupos educativos	4	4	4		4	0	0%
	total	281	281	344		271	23	7%
EDUCADOR FÍSICO	264	264	269	269	102%	0	0%	
TOTAL	1073	1073	1504	1064	99%	119	8%	

ANÁLISE CRÍTICA

Informamos que no período executamos o total de 1.064 atendimentos, sendo 99% previsto para a meta contratual. Ressaltamos que a unidade permanece empenhada na confirmação de consultas para o profissional Nutricionista, porém destacamos que mesmo após a confirmação através de ligação telefônica, houve 45% de ausência para 1ª consulta e 11% para consulta de retorno.

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

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

Mamografia / Densitometria Óssea



- Fundo Social - Projeto Cabelegria: conforme solicitação da Diretoria do DRB e anuência do DAT- Departamento de Apoio Técnico, foi instalado o Projeto Cabelegria no 1º andar da unidade.

Projeto Cabelegria

Fundo Social - Mogi das Cruzes



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

4.8 - Tabela – Exames Ambulatoriais

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

EXAMES / PROCEDIMENTOS - SADT					maio/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 -9º T.A.	Atividades esperada CG67.2018-9º T.A - Troca ofício nº07 /2023 e nº08/2023; nº26/2023	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
MAMOGRAFIA	360		437	365	101%	72	16%
ELETROENCEFALOGRAMA – EEG	40	143	193	159	111%	34	18%
TESTE ERGOMÉTRICO	150	30	40	34	113%	6	15%
HOLTER	80	20	29	22	110%	7	24%
MAPA	36	15	21	19	127%	2	10%
ELETROCARDIOGRAMA – ECG / com laudo	150	541	707	530	98%	177	25%
ECOCARDIOGRAMA	150	185	199	171	92%	28	14%
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	150		190	161	107%	29	15%
ULTRASSONOGRAFIA GERAL	300		371	311	104%	60	16%
PAAF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	3	3	3	100%	0	0%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	17	27	24	141%	3	11%
NASOFIBROLANRINGOSCOPIA	70		72	70	100%	2	3%
ESPIROMETRIA	100		136	110	110%	26	19%
TOTAL	1606	1934	2425	1979	102%	446	18%

ANÁLISE CRÍTICA

Executamos no período o total de 1.979 -102% exames, conforme planejamento. Salientamos que houve o envio do ofício nº07/2023, nº08/2023 -UNICA solicitando a troca dos exames de MAPA, HOLTER e Teste Ergométrico (baixa demanda interna e externa) para os exames de EEG e ECG com laudo e Ecocardiograma (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 este exame (ofício nº26/2023 UNICA). Relatamos que mesmo após a confirmação da presença do usuário para o comparecimento na unidade, houve no período o total 446-18% de ausências, sendo o exame de Eletrocardiograma com laudo 177-25% e mamografia 72-16%, as modalidades no período que mais houveram ausência de usuários/pacientes.

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

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos exames / procedimentos ambulatoriais:

EXAME / PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS						
	Meta Contratual	Agendados Geral	Realizados	% Realizados	Absenteísmo	% Absenteísmo
ELETROCARDIOGRAMA SEM LAUDO	0	88	69	78%	19	22%
PROCEDIMENTO AMBULATORIAIS - OTORRINOLARINGOLOGIA	0	40	39	98%	1	3%
ANÁLISE CRÍTICA	No período executamos o total de 69 exames de Eletrocardiograma sem laudo + 39 procedimentos na especialidade de otorrinolaringologista.					

4.9 - Tabela Exames SADT

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

PRODUÇÃO CG 67.2018- 8º T.A - SADT				maio/2023		
Exames/Procedimentos - SADT	Atividades Previstas GC.67/18 - 9º T.A.	Agendados Geral	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
RAIO X VILA SUISSA	1500	546	386	26%	160	29%
RAIO X JUNDIAPEBA	1500	1619	1137	76%	482	30%
USG OBSTÉTRICO - VILA SUISSA	440	175	150	34%	25	14%
USG TRANSVAGINAL - VILA	560	810	577	103%	233	29%

SUISSA						
TOTAL	4000	3150	2250	56%	900	29%

ANÁLISE CRÍTICA

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

Para o período executamos o total de 386- 26% de exames de radiologia na UBS Vila Suíssa e 1.137 - 76% exames de radiologia para a UBS Jundiapéba.

Conforme apresentado existe o absenteísmo 29 % para a UBS Vila Suíssa e 30 % para a UBS Jundiapéba, ocasionando o não cumprimento da execução dos exames em sua totalidade.

De acordo com o relatório enviado pelo prestador de serviço, temos 99% de conformidade para a entrega dos laudos -prazo até 1 dia - para ambas unidades.

Para os exames de USG obstétrico, conforme informação do DRB- Departamento de Rede Básica, não há demanda reprimida para agendamento, portanto o agendamento está sendo executado pelas unidades básicas de saúde, onde executamos apenas 150-34% do previsto e para o USG Transvaginal, realizamos 577-103% (agendamento realizado pelo DRG- Departamento de Regulação e Gestão).

5. ACESSO À INTERNET / SISTEMA MV / BPA

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

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

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

Unica Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA JUNDIAPEBA					maio/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
22/05/2023	Pablo	sistema com lentidão e queda , dificuldade de acesso	08:20	sem previsão	Wilian	16:00
23/05/2023	Pablo	sistema com lentidão e queda , dificuldade de acesso	08:20	sem previsão	Wilian	17:00

Unica Fisioterapia

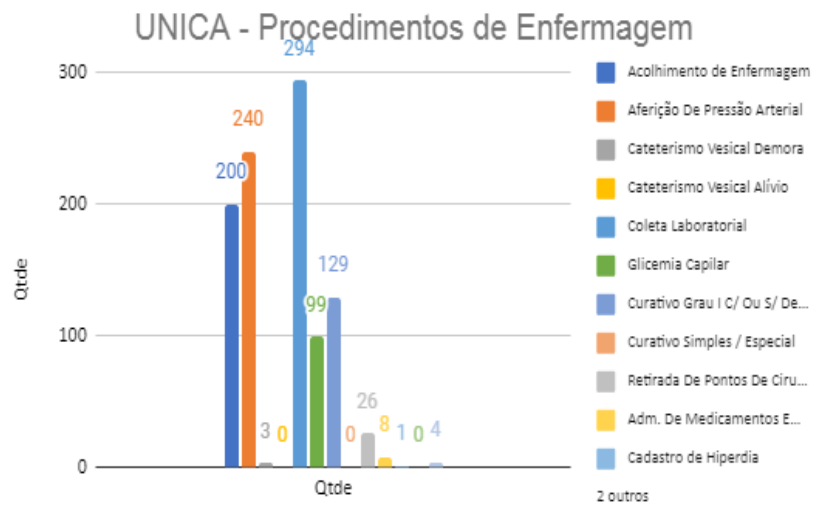
CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - UNICA FISIOTERAPIA					maio/2023	
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
19/05/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	11h00	sem previsão	André SMS	19/05/2023 17h00
22/05/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07h00	sem previsão	André SMS	22/05/2023 11h00
23/05/2023	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS e BLOCKBIT	07h00	sem previsão	André SMS	23/05/2023 15h30

6. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

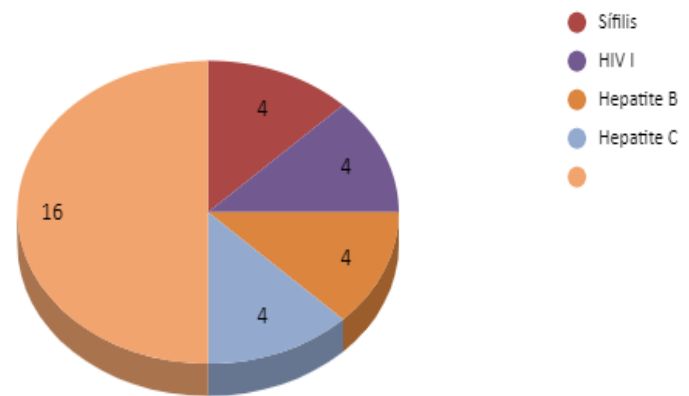
Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

UNICA - Procedimentos de Enfermagem	Qtde
Acolhimento de Enfermagem	200
Aferição De Pressão Arterial	240
Cateterismo Vesical Demora	3
Cateterismo Vesical Alívio	0
Coleta Laboratorial	294
Glicemia Capilar	99
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	129
Curativo Simples / Especial	0
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	26
Adm. De Medicamentos Em Atenção Especializada (Por Paciente)	8
Cadastro de Hiperdia	1
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	4
Total	1004

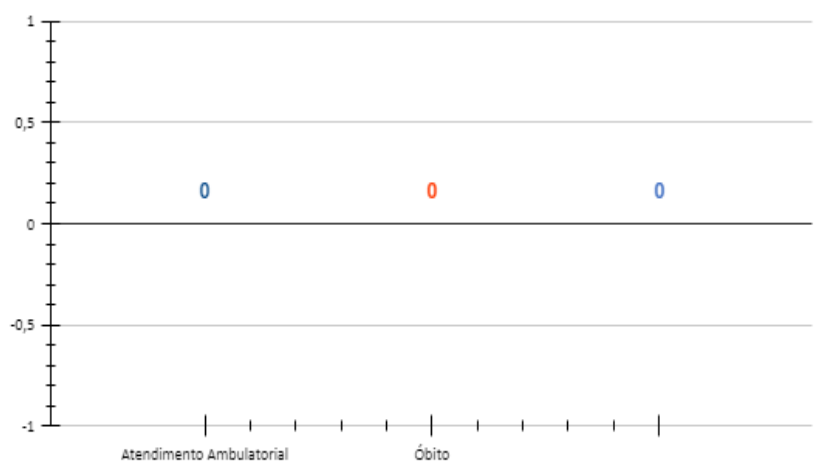


UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	0
Sífilis	4
Sífilis Gestante	0
HIV I	4
HIV I Gestante	0
Hepatite B	4
Hepatite C	4
Total	16



Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	2
Total	2

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



Fonte de Dados Mvsigss - Relatório Sintético de Procedimento por Unidade

ANÁLISE CRÍTICA

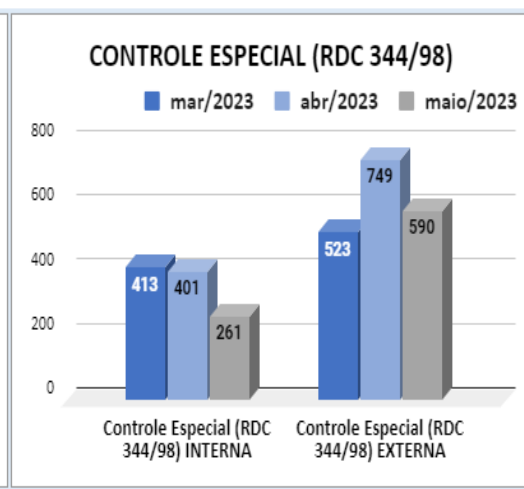
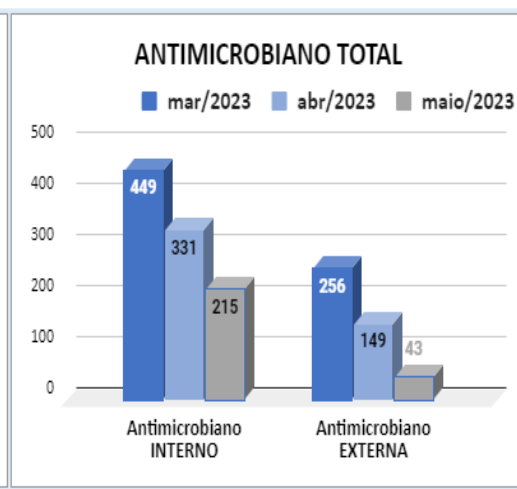
Executamos o total de 1004 procedimentos de enfermagem no período; 16 Testes Rápidos onde todos foram com resultados não reagentes; 02 Encaminhamentos para a rede especializada em oncologia sendo 1 encaminhamento pela profissional mastologista e 1 encaminhamento pela profissional dermatologista. Tivemos 4 solicitações de remoção via SAMU onde a média de tempo de permanência dos pacientes aguardando a ambulância foi de 02:17 minutos, e não houve óbito na unidade no período apontado.

7. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

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

Unica Jundiapéba

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial			
Receitas Atendidas	mar.-23	abr.-23	mai.-23
Receitas Total	9008	7672	6839
Receitas INTERNAS	4222	3724	2878
Receitas EXTERNAS	4786	3948	3961
Antimicrobiano Total	705	480	258
Antimicrobiano INTERNO	449	331	215
Antimicrobiano EXTERNA	256	149	43
Controle Especial (RDC 344/98) Total	936	1150	851
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	413	401	261
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	523	749	590



ANÁLISE CRÍTICA - MAIO 2023

Receitas atendidas na Unidade: Percebemos uma diminuição no número de receitas atendidas em comparação com o mês anterior (Abril/2023) devido aos dias úteis do mês em análise.

Receitas total: Comparado com o mês de Abril/2023, podemos observar uma diminuição no número de receitas atendidas, relacionado aos dias úteis de funcionamento da unidade, pois tivemos 02 feriados prolongados.

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

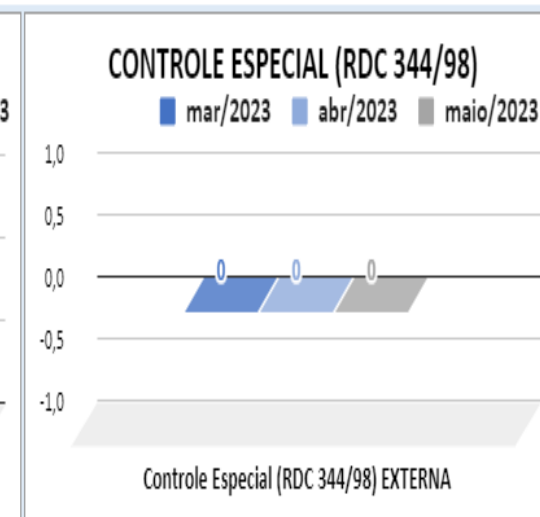
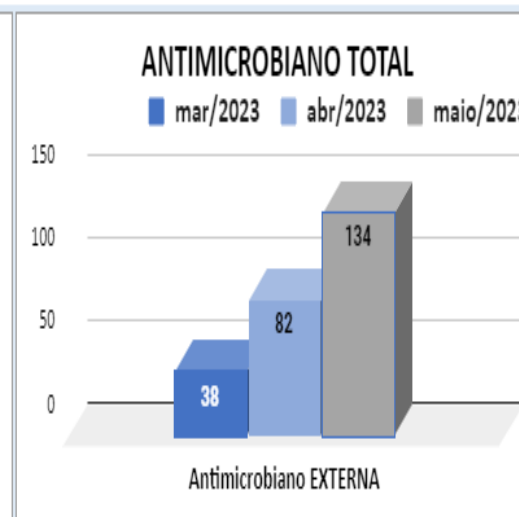
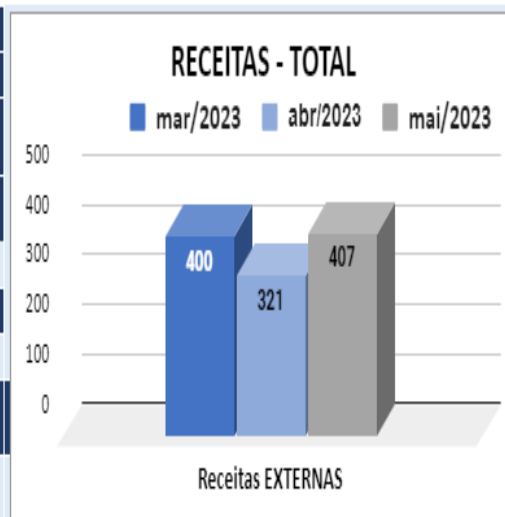
Receita de Controle Especial: As receitas de controle especial apresentaram um aumento significativo em relação ao mês anterior (Abril/2023).

APONTAMENTOS ALMOXARIFADO - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

Tivemos o desabastecimento dos seguintes materiais para enfermagem (carvão ativado e curativo de alginato de cálcio)

UNICA Fisioterapia

UNICA - Unidade Fisioterapia e Reabilitação			
	mar.-23	abr.-23	mai.-23
Receitas Total	438	403	541
Receitas Total	400	321	407
Receitas EXTERNAS	400	321	407
Antibimicrobiano Total	38	82	134
Antimicrobiano EXTERNA	38	82	134
Controle Especial (RDC 344/98) Total	0	0	0
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	0	0	0



ANÁLISE CRÍTICA - MAIO 2023

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

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

Receitas de antimicrobiano: Se compararmos com o mês de abril, tivemos um aumento no atendimento de receitas de medicamentos antimicrobianos.

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

APONTAMENTOS ALMOXARIFADO -SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SMS

Impossibilidade de atender prescrições de: hidralazina 50mg, levonorgestrel + etinilestradiol 15+0,03 e amoxicilina suspensão. Devido a ausência de alguns medicamentos no almoxarifado central.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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



8. INDICADORES DE QUALIDADE

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

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	145	≥80%	82,8%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	120		
Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2.572	>15%	12%
Nº de altas ambulatoriais	298		
Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2.940	<25%	13%
Nº de faltosos em consultas	368		
Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	430	<5%	1,9%
Total de Cirurgias Canceladas	8		

ANÁLISE CRÍTICA

No período tivemos 8 procedimentos suspensos, sendo 2 de cirurgia geral e 6 de procedimentos vasculares.

Procedimento de cirurgia geral: 1) paciente apresentou pico hipertensivo, onde o profissional prescreveu medicação para estabilização da pressão arterial mas optou por remarcar o procedimento; 2) paciente foi agendada para cauterização de nevos em região do tronco porém a mesma se recusou a realizar o procedimento proposto.

3) Procedimento de cirurgia vascular: no período foram suspensos 3 procedimentos por alteração da pressão arterial (Risco de sangramento), e 2 procedimentos por glicemia alterada (risco de aumento da glicemia por uso de glicose 50%). Para segurança do paciente, o profissional optou por remarcar os procedimentos.

9. SERVIÇO CALL CENTER

9.1 Tabela – Atendentes (Call Center) - Unica Jundiapéba

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



DADOS CALL CENTER

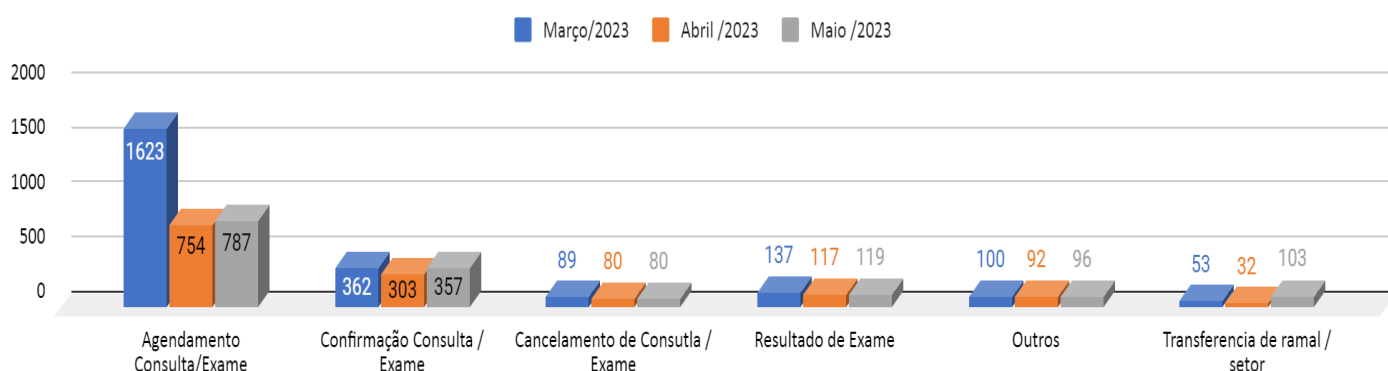
QUANTITATIVO GERAL

Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA	março /2023	abril /2023	maio /2023	(%) mês vigente
Agendamento Consulta/Exame	1623	754	787	48%
Confirmação Consulta / Exame	362	303	357	22%
Cancelamento de Consulta / Exame	89	80	80	5%
Resultado de Exame	137	117	119	7%
Outros	100	92	96	6%
Transferência de ramal / setor	53	32	103	6%
TOTAL	2618	1543	1636	maio/23

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme dados extraídos do DRTI / PMMC, recebemos o total de 1.636 ligações, onde 48% foi para o agendamento de consultas e exames e 22% para confirmação dos atendimentos. Os demais atendimentos foram para: transferência setor, resultado de exames, cancelamento de consultas e exames e etc.

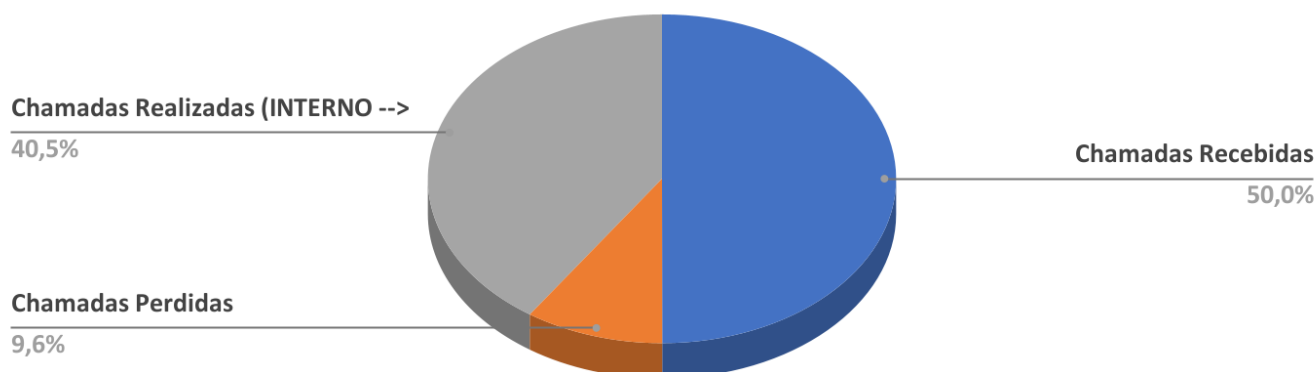
Quantitativo Geral - Produção Call Center



Atendimento 04 atendentes - Conforme descrito 8º TA

Quantitativo - SISTEMA URA		maio/23
Chamadas Recebidas		1636
Chamadas Perdidas		313
Chamadas Realizadas (INTERNO --> EXTERNO)		1324
TOTAL		3273

Quantitativo Call Center - Sistema URA - Maio/23



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

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

10. PESQUISA DE OPINIÃO – SAU / OUVIDORIA

- PESQUISA DE OPINIÃO** : Ressaltamos que a unidade está empenhada no incentivo e oferta do formulário de pesquisa de satisfação para o usuário/ acompanhante, porém não ocorre a devolução por parte do usuário/familiar, visto que há o controle interno da unidade, ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão.

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

UNICA Jundiapéba

UNICA Fisioterapia

FAÇA SUAS SUGESTÕES

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

Data: _____

Nome: _____
Sexo: F M Idade: _____ Tel.: _____
Atrib: _____ SIS: _____

SERVIÇOS

Recepção	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Sinalização	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Limpeza	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Atendimento Enfermagem	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Atendimento Médico	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Atendimento Odontológico	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Farmácia	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Ultrassom	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Manoagrafia	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Laboratório	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Nutricionista	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo

ATENDIMENTO

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

ATENDIMENTO

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

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES / UNICA

ATENDIMENTO

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

SERVIÇOS

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

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES / UNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Data: ____/____/____

Nome: _____

Sexo: F M Idade: _____ Telefone: (____) _____

Bairro: _____ SIS: _____

SUGESTÕES

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

9.1 Tabela – Pesquisa de Opinião / Ouvidoria

UNICA Jundiapéba

Pesquisa de Satisfação de Usuários					
SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão					
UNICA JUNDIAPEBA					maio/2023
Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	28/04/2023	Elogio	Maria Neuza Souza	Estou achando tudo ótimo.	11/05/2023 - Agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
2	02/05/2023	Elogio	Geralda Dias	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
3	26/04/2023	Elogio	Wellington de Oliveira	Bom atendimento da recepção e da farmácia.	11/05/2023 - Agradecemos o elogio e iremos repassar para os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
4	02/05/2023	Elogio	Priscila dos Santos Leite Pereira	Meninas da farmácia são excelentes, ótimo atendimento.	11/05/2023 - Agradecemos o elogio e iremos repassar para os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
5	02/05/2023	Elogio	Maria Aparecida Lopes	Excelentes atendimentos da farmácia.	11/05/2023 - Agradecemos o elogio e iremos repassar para os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

6	24/04/2023	Elogio	Maria de F. Monfima Junior	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
7	24/04/2023	Elogio	Bruno Patricia	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
8	24/04/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
9	23/05/2023	Elogio	Benedita	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
10	24/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
11	24/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
12	29/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
13	29/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
14	29/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

15	29/05/2023	Elogio	Marinês Aparecida Paixão	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
16	29/05/2023	Elogio	Paloma Darck Rodrigues	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
17	25/05/2023	Reclamação	Sem informação	Água da piscina está fria.	30/05/2023 - Informo que temperatura ideal para a hidroginástica é 29°C, no entanto devido às condições climáticas a sensação térmica para os usuários fica menor, ajustamos a configuração da temperatura da piscina solucionando as queixas. Att. - Ana Luiza Galbarini-Ass. Adm.
18	25/05/2023	Reclamação	Sem informação	Água da piscina está fria.	30/05/2023 - Informo que temperatura ideal para a hidroginástica é 29°C, no entanto devido às condições climáticas a sensação térmica para os usuários fica menor, ajustamos a configuração da temperatura da piscina solucionando as queixas. Att. - Ana Luiza Galbarini-Ass. Adm.
19	16/05/2023	Sugestão	Sem informação	Agora é tempo de frio, se a porta de vidro da frente ou do lado pudesse ficar encostada, não se gripava tanto.	30/05/2023 - Informo que a porta de entrada não é possível manter fechada, devido a rotatividade de usuários no ambiente. Ambientes fechados também aumentam o risco e propagação de vírus gripais, portanto precisamos de ambientes abertos com ventilação. Att- Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm
20	15/05/2023	Elogio	Sem informação	Atender os idosos com mais atenção no requisito de chegada cedo e não poder entrar para dentro da unidade, apenas depois das 07hrs e os idosos sai cedo porque vem com os filhos ou mora mora distante e depende de condução e já não andam bem.	30/05/2023 - Informo que o horário de atendimento da unidade é das 07:00h às 17:00h. Att- Ana Luiza Galbarini- Ass. Adm
21	16/05/2023	Elogio	Maria Jose Garcia	Elogio: Os profissionais são excelentes, eles dão muita atenção, tem paciência. Sugestão: Colocar Barras no banheiro para segurança na hora de trocar.	11/05/2023 - Agradecemos o elogio e iremos repassar para o profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Informo que foi colocado banco de apoio nos vestiários e a Comissão da CIPA está empenhada para realizar todos os ajustes necessários, e fará o possível para encontrar a melhor solução para os usuários, garantindo sua integridade física, prevenindo qualquer tipo de acidente. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

22	11/05/2023	Elogio	Leila Aparecida Santos de Santana	Doutor Rodrigo Dentista é excelente no atendimento, educado, gentil. Está de parabéns.	11/05/2023 - Agradecemos o elogio e iremos repassar para o profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
23	11/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
24	11/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
25	11/05/2023	Elogio	Olivaldo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
26	11/05/2023	Elogio	Carla Coelho da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
27	11/05/2023	Elogio	Pablo Roberto	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
28	11/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
29	11/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

30	11/05/2023	Elogio	Ines Cotrim Lacerda	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
31	09/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
32	09/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
33	09/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
34	09/05/2023	Elogio	Marcia da Silva Cruz	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
35	09/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	11/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
36	22/05/2023	Elogio	Beatriz Maria da Conceição	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
37	15/05/2023	Elogio	Oswaldo Faria	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
38	15/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

39	09/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
40	09/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
41	09/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
42	09/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
43	15/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
44	25/04/2023	Elogio	Andreia Aparacida Gonçalves Freitas	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
45	22/04/2023	Elogio	Vania Faria dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
46	22/04/2023	Elogio	Elisangela Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
47	15/05/2023	Elogio	Elisangela Maria das Oliveiras	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

48	15/05/2023	Elogio	Maria Aparecida de Moura	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
49	15/05/2023	Elogio	Edson Carneiro	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
50	15/05/2023	Elogio	Jose Marcos Ferri	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
51	15/05/2023	Elogio	Benedito Cardoso Filho	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
52	16/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
53	17/05/2023	Elogio	Jesvaldo Cardoso	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
54	17/05/2023	Elogio	Jose Lourenço da Silva	Bom atendimento, educados e atenciosos.	31/05/2023 - Agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
55	17/05/2023	Elogio	Fernando Lima Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
56	17/05/2023	Elogio	Geraldo Moreira	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

57	16/05/2023	Elogio	Geraldo Gastro Pinto	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
58	16/05/2023	Elogio	Maria Madalena Cesar	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
59	16/05/2023	Elogio	Sonia Regina dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
60	24/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
61	24/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
62	23/05/2023	Elogio	Luzia Ramos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
63	29/05/2023	Elogio	Divan Aparecida da Silva	Excelentes profissionais. Tanto os atendentes como os dentistas e equipe de enfermagem. Muito Ágeis.	31/05/2023 - Agradecemos o elogio e iremos repassar para os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
64	30/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
65	26/05/2023	Elogio	Laura Rossi	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

66	26/05/2023	Elogio	Cristina Santos de Melo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
67	23/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
68	30/05/2023	Elogio	Vilma Ferreira de Almeida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
69	30/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
70	30/05/2023	Elogio	Rosana Dias Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
71	30/05/2023	Reclamação	Terezinha Maria de Jesus	Reclamação: Taiara da recepção me tratou muito mal foi grossa ao me atender, falou comigo gritando. Elogio: A Maiara me atendeu muito bem, calma e educada.	31/05/2023 - Elogio: agradecemos e iremos repassar para a profissional. Em questão da reclamação, iremos reforçar com a profissional menciona a necessidade do atendimento com cordialidade e humanizado. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
72	30/05/2023	Elogio	Katia Batista da Silva	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
73	31/05/2023	Elogio	Maria Onilde Alves	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
74	31/05/2023	Elogio	Maria Aparecida de Oliveria	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir

					o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
75	31/05/2023	Elogio	Suzana da Silva Araujo	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
76	29/05/2023	Elogio	Durceia Diogenes	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
77	29/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
78	29/05/2023	Elogio	Marli Aparecida de Lima	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
79	29/05/2023	Elogio	Adriana Aparecida	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
80	29/05/2023	Elogio	Sem informação	Agradecemos por repor o material da hidro.	31/05/2023 - Informo que a unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
81	29/05/2023	Elogio	Michelle Cristina da Silva	Fui sempre muito bem atendida na unidade.	31/05/2023 - Agradecemos o elogio. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
82	31/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

83	23/05/2023	Elogio	Sem informação	Obras em horário de atividades. Provocando risco aos idosos.	30/05/2023 -Informo que o período para realizar as atividades e prestação de serviços é no horário administrativo. Para não cancelar a aula, foi realizada a pintura na recepção do local. Local sinalizado para maior atenção neste período. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
84	23/05/2023	Elogio	Sonia Ozilio	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
85	23/05/2023	Elogio	Suely Amancio de Souza	Horário de aula pintando a sala de musculação.	30/05/2023 -Informo que o período para realizar as atividades e prestação de serviços é no horário administrativo. Para não cancelar a aula, foi realizada a pintura na recepção do local. Local sinalizado para maior atenção neste período. Att - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
86	23/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
87	30/05/2023	Reclamação	Maria do Socorro Alves dos Santos	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
88	30/05/2023	Sugestão	Erlindo	Aumentar a temperatura da piscina.	30/05/2023 - Informo que temperatura ideal para a hidroginástica é 29°C, no entanto devido às condições climáticas a sensação térmica para os usuários fica menor, ajustamos a configuração da temperatura da piscina solucionando as queixas. Att. - Ana Luiza Galbarini-Ass. Adm.
89	29/05/2023	Elogio	Neuza de Régua	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

90	30/05/2023	Sugestão	Francisca Alexandre	Sugestão: Colocar uma porta em frente ao banheiro para amenizar o frio.	30/05/2023 - Iremos verificar a possibilidade. Att. - Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm.
91	25/05/2023	Elogio	Sem informação	Aguá piscina fria - aumentar a temperatura.	30/05/2023 - Informo que temperatura ideal para a hidroginástica é 29°C, no entanto devido às condições climáticas a sensação térmica para os usuários fica menor, ajustamos a configuração da temperatura da piscina solucionando as queixas. Att. - Ana Luiza Galbarini-Ass. Adm.
92	25/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
93	30/05/2023	Elogio	Sem informação	Formulário evidenciado 50 % de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
94	25/05/2023	Sugestão	Antonio Alves Santos	Aguá piscina fria - aumentar a temperatura.	30/05/2023 - Informo que temperatura ideal para a hidroginástica é 29°C, no entanto devido às condições climáticas a sensação térmica para os usuários fica menor, ajustamos a configuração da temperatura da piscina solucionando as queixas. Att. - Ana Luiza Galbarini-Ass. Adm.
95	25/05/2023	Elogio	SEM INFORMAÇÃO	Ótimo atendimento	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
96	25/05/2023	Elogio	SONIA SENHORINHA SANTOS	Ótimo atendimento, com agilidade.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

97	25/05/2023	Elogio	JOSE CARLOS SALES	Não tenho nenhuma reclamação.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
98	25/05/2023	Elogio	CLAUDIO FRANCISCO DA SILVA	Muito bom atendimento.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
99	25/05/2023	Elogio	JURACI DE ALMEIDA	Atendimento super bom, trata as pessoas super bem.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
100	25/05/2023	Elogio	NILTON DE SOUZA	Continuem assim sempre. Parabéns aos profissionais desta unidade.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
101	25/05/2023	Elogio	BENEDITO CARLOS	Minha sugestão é não mudar nada, sou bem crítico e quero parabenizar a todos, foram atenciosos demais.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
102	25/05/2023	Elogio	IRENE LUCIANO	Colaboradores prestativos, médicos excelentes no atendimento, explicações olho no olho. Parabéns ao UNICA	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
103	25/05/2023	Elogio	ELI CARLOS SALOMAO	Por enquanto não tenho nada a reclamar, fui bem atendido.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

104	25/05/2023	Elogio	DERIO ALVES CAMPOS	Até o presente momento fui bem atendido.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
105	25/05/2023	Elogio	LUIZ ALBERTO	Ótimo. nenhuma reclamação ou sugestão	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
106	25/05/2023	Elogio	SAMANTHA REIS	Continuem assim. Tudo de primeira qualidade, sempre muito atentas e prestativas. Também trabalho com o Público e sei das dificuldades.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
107	25/05/2023	Elogio	MARTA REGINA DE CASTRO PEREIRA	Continuem humanizando os trabalhos	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
108	25/05/2023	Elogio	MARIA DE FATIMA	Até o momento está tudo bom.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
109	25/05/2023	Elogio	ANA LUCIA S. DE SENA	Pessoal muito atencioso, parabéns!	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
110	25/05/2023	Elogio	ELAINE CRUZ	Bom atendimento, rápido.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

111	25/05/2023	Elogio	LUIZA DO PRADO	Atendimento ótimo.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
112	25/05/2023	Elogio	ELIZABETH	Deus abençoe pelo seu esforço e carinho.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
113	25/05/2023	Elogio	ADEUZA LUIZ	Todos muito educados.	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm
114	25/05/2023	Elogio	MARTA DE ALMEIDA	Continuem assim, tudo está excelente	31/05/2023 - O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. - Sheila Cristina - Aux. Tec. Adm

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA JUNDIAPEBA				maio/2023
	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	#311355	Elogio	A requerente entrou em contato com a Ouvidoria para deixar registrado um elogio à funcionária Roberta que trabalha no setor de agendamento da Unica Jundiapéba. Relata que ela é sempre bem educada, prestativa, com bastante paciência e sempre atende bem as pessoas. A requerente agradece muito o atendimento da funcionária Roberta.	Agradecemos o elogio. Iremos repassar para a colaboradora mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário.
2	#310833	Reclamação	A requerente relata que sua mãe aguarda exame de ultrassonografia com doppler das pernas desde de 08/02 ,informa que passou na unidade de Única e foi encaminhada pelo vascular,pede providências em nome da paciente.	Em contato com a paciente, porém sem sucesso - Informo que ao verificar no sistema foi constatado o agendamento do exame para o dia 12/06 às 10:00hrs na UNICA Jundiapéba - Att. Sheila Cristina - ATA
3	#298361	Elogio	A requerente informa que foi muito bem atendida pela dentista Daniela Portela ,passou em atendimento com a mesma para fazer a extração do dente ,a profissional está de parabéns muito atenciosa, prestativa .	Agradecemos o elogio. E será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
4	#312289	Elogio	Requerente gostaria de elogiar o dentista doutor Felipe Santana da unidade de UNICA e suas auxiliares Valdelice e Gabrieli , ótimo atendimento ,o doutor muito educado ,pontual ,as auxiliares são dedicadas ,prestativas ,todos estão de parabéns	Agradecemos o elogio. E será repassado aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
5	#312454	Elogio	Requerente gostaria de elogiar a nutricionista Conceição Sena do Única de Jundiapéba ,extremamente educada ,atenciosa ,firme com as orientações ,prestativa, cuida muito bem dos pacientes ,atendimento perfeito, fundamental o trabalho da profissional na diminuição de problemas metabólicos .	Agradecemos o elogio. E será repassado ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA

6	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	<p>O senhor Cleiton é assistido pelo endócrino Dr Matheus, porém não tinha agenda para o paciente retornar para renovação do receituário, contudo foi marcado com outra profissional, o senhor Cleiton pediu para não ser atendido por essa profissional pois não tinha se adaptado com a medicação que ela já havia passado em uma outra consulta, mas a recepção informou que só teria agenda com a referida médica, ao passar em consulta a médica informou que não iria mudar a medicação, mas quando foi manipular o medicamento ficaram faltando duas medicações que compõem o receituário original, a farmácia não quis fazer e orientou o paciente a procurar o responsável pois se trata de um tratamento.</p> <p>O paciente procurou a recepção e marcaram o retorno com o Dr. Matheus para o dia 17, porém está sem medicação faz duas semanas.</p>	Em contato com o paciente, informo o agendamento da consulta com o Dr. Matheus para o dia 10/05/2023 às 07:00hrs na UNICA Jundiapéba. Diante do exposto, comunico que é realizada a troca do receituário de acordo com o histórico médico registrado em prontuário. - Att. Sheila Cristina - ATA
7	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A Senhora Gilda não está conseguindo agendar um retorno com o profissional cardiologista e necessita da renovação do receituário.	05/05/2023 às 16:40 - Em contato com a Filha Marisa, informo o agendamento da consulta com o cardiologista, para o dia 16/05 às 08:00 hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA
8	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Paciente tinha que passar com a fono toda segunda como ficou acordado com a profissional, porém passou dia 24/04 e ficaram de entrar em contato por causa do feriado do dia 01/05, a mãe entrou em contato com a unidade e informaram que por causa do feriado a profissional não estaria no dia 01/05 e ficaram de ligar na semana para informar a data que a paciente seria agendada, não entraram em contato e a responsável ligou na unidade com o intuito de agendar para segunda dia 08/05 e foi informada que a agenda já estava fechada e agendaram pro dia 15/05, a responsável está indignada pois tinha informado sobre o acompanhamento semanal e agora a paciente está todo esse período sem o atendimento.	Em contato com a mãe, expliquei que devido a nova profissional e a necessidade dos ajustes na escala, além da lista de espera gerada recorrente a ausência da profissional anterior, houve uma necessidade da inclusão dos pacientes que estavam aguardando, delongando a data do retorno. Em tratativa com a profissional, foi autorizado o encaixe da paciente Eloisa Ribeiro Gomes para o dia 10/05/2023 às 08:00hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristina - ATA
9	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Elogio	A paciente Luciana entrou em contato com a ÚNICA Jundiapéba e pediu para que transferisse a ligação para a Secretaria Municipal de Saúde, a paciente fez elogios ao atendimento da Michelle e dos colaboradores que a prestaram auxílio.	Agradecemos o elogio e iremos repassar ao profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA

10	#313256	Elogio	Munícipe relata que o atendimento do Única de Jundiapéba está maravilhoso, os funcionários são muitos educados .	Agradecemos o elogio e iremos repassar para todos da unidade. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
11	#313084	Elogio	Solicitante elogia o atendimento do Dr. Gustavo e enfermeira Lais do Unica de Jundiapéba. Informa que atendem muito bem, são maravilhosos e muito educados. Foi muito bem acolhida por ambos.	Agradecemos o elogio e iremos repassar aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
12	#312958	Reclamação	Solicitante reclama que aguarda há 05 meses ser chamada para realizar exame de doppler da perna, solicitado pelo Dr. Jeronimo da UNICA JUNDIAPEBA. Pede que seja verificado.	Informo o agendamento do exame do paciente Claudete André dos Santos para o dia 12/06/2023 às 15:00hrs na UNICA Jundiapéba. Att. Sheila Cristrina - ATA
13	#313587	Reclamação	Estou há mais de 6 meses aguardando pro meu filho ser avaliado por um neuropediatra. O Única ligou marcando e depois desmarcaram. Meu bebê tem 1 ano e foi diagnosticado com má formação no nervo óptico e não enxerga do olho direito, precisa ver avaliado pelo Neuro por conta de um nistagmo severo que ele tem. Preciso muito de ajuda, ele precisa ser avaliado.	Informo que em contato com a avó - Marli - Informei que o neurologista da UNICA Jundiapéba no qual não atende a faixa etária do paciente, se dispôs a atender e avaliar a necessidade do paciente, visto que, caso seja necessário, o profissional realizará o encaminhamento para o neuropediatra. No entanto, a consulta foi marcada para o dia 16/06/2023 às 11:00hrs com o Dr. Niceas. - Att. Sheila Cristina - ATA
14	#313266	Reclamação	Munícipe precisa agendar retorno com o neurologista para seu neto, só que o telefone ninguém atende. OBS: Munícipe fica meia hora aguardando até a ligação cair. Telefone que a munícipe está ligando (não soube informar).	Informo que em contato com a mãe - Fabiana - Informei que o neurologista da UNICA Jundiapéba no qual não atende a faixa etária do paciente, se dispôs a atender e avaliar a necessidade do mesmo, visto que, caso seja necessário, o profissional realizará o encaminhamento para o neuropediatra. No entanto, a consulta foi marcada para o dia 06/06/2023 às 13:00hrs com o Dr. Niceas. - Att. Sheila Cristina - ATA
15	#311293	Reclamação	O Requerente relata que no vestiário da academia do Única está sem armário e sem estrado no chão ,pede providências relata que o estado está fazendo falta pois o chão fica muito liso ,os pacientes saem da piscina e ao ir para o vestiário pode cair .	A equipe de Comissão da CIPA já foi sinalizada quanto aos ajustes necessários para os vestiários da academia da terceira idade, e fará o possível para encontrar a melhor solução para os usuários, garantindo sua integridade física, prevenindo qualquer tipo de acidente. Att. Sheila Cristina - ATA

16	#465652	Reclamação	Estou no processo para cirurgia de vasectomia, Todos exames estão certos e foram feitos no dia 31/01. Liguei na unidade para saber sob procedimento e não sabem informar, o exames estão para vencer e nada foi feito a respeito	Informo que todos os processos de vasectomia que estavam na UNICA Jundiapéba foram protocolados e encaminhados para secretaria de saúde para agendamento externo. Devido a falta de dados do paciente, não foi possível o contato com o mesmo. Att - Sheila Cristina - ATA
17	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	Sr. Manoel Carvalho procurou a Secretaria de Saúde referindo que é paciente da especialidade Reumatologia e desde fevereiro não consegue renovar a documentação para solicitar a medicação de alto custo. Refere que faz uso contínuo da medicação Tocilizumabe 8 ampolas e que a falta da medicação compromete totalmente a sua saúde e qualidade de vida. Solicitamos que verifiquem uma alternativa para resolução da demanda do paciente.	Informo que acolhemos o paciente na unidade e foi realizada a troca da receita de Alto Custo. Ficamos à disposição. Att. Sheila Cristina - ATA
18	#313758	Elogio	Solicitante Elogia o atendimento da Funcionária Kezia do UNICA de Jundiapéba, informa que atende muito bem, de forma excelente, nota 10.	O elogio será repassado para o profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. - Att. Sheila Cristina - ATA
19	#314073	Elogio	Solicitante elogia o atendimento do Dr. Felipe Augusto Dentista do UNICA de Jundiapéba, bem como sua auxiliar. Informa que foi ótimo, atende muito bem, excelente profissional.	O elogio será repassado para o profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. - Att. Sheila Cristina - ATA
20	#314539	Reclamação	O Requerente entrou em contato com a Ouvidoria reclamando do Doutor Niceia Tadeu O. Rodrigues CRM 78933 - Neurologista que atende no Unica Jundiapéba. Relata que hoje dia 05/05/2023 levou sua filha Jenifer Martins Silva de 26 anos, data de nascimento 03/05/1997 na Unica, que já faz tratamento com Neurologista, Psiquiatra e Endocrinologista. Relata que o doutor Niceia Tadeu O. Rodrigues foi mal educado com a requerente, não deixou ela falar e falou que a sua filha que tinha que falar e não ela, e também estava atendendo com muita pressa e com grosseria e falou para a requerente que ela poderia registrar reclamação na Ouvidoria. Pede-se providências porque não concorda com a forma como foi tratada pelo doutor.	Conforme relatado em prontuário Médico pelo Dr Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues, paciente veio em consulta relatando ter um nódulo de hipófise, porém não trouxe a RNM que havia feito há 6 meses atrás. Sendo assim, o profissional não tinha como averiguar o relato feito pela mãe da paciente. Em prontuário o profissional relata que a mãe já entra reclamando de tudo (da demora para chamá-la, do atendimento, do agendamento e que havia sido feito incorreto) porém o paciente é informado antes da consulta, tendo em vista que se trata de uma consulta de Ambulatório e o agendamento é feito com antecedência. Infelizmente não conseguimos agradar a todos e tentamos dar o nosso melhor sempre. Att. Dr. Paulo Saraiva - RT

21	#315506	Elogio	Solicitante elogia o atendimento do dentista Dr. Felipe do UNICA de Jundiapéba. O profissional é excelente, presta um atendimento de primeira, foi muito bem atendido e acolhido.	O elogio será repassado para o profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. - Att. Sheila Cristina - ATA
22	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	A mãe, Semir, do paciente Jaziel precisa do laudo para autorização de medicamento, tem consulta agendada para o mês de junho, porém não terá medicamento para esperar o retorno com o Neurologista.	Em contato com a mãe, Semir - informei o encaixe com o neurologista para o dia 19/05/2023 às 10:00hrs - Além disso, a requerente relatou que o profissional havia passado medicação para 02 (dois) meses, por este motivo o retorno foi agendado para junho - portanto devido a necessidade de um relatório solicitado pela farmácia, foi necessário a antecipação da consulta.
23	#316826	Reclamação	<p>Venho através desta, reiterar minha reclamação feita no dia 29/09/2022 , referente a falta de vagas na rede de hospitais deste município, pelos fatos elencados a seguir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faço tratamento de fibromialgia e doenças relacionadas à coluna ,e tenho encontrado muitas dificuldades para receber atendimento médico nas especialidades, pois sempre que é agendado uma consulta, o sistema " ligue médico " entra em contato dias antes do atendimento para desmarcar , sob a alegação de falta de médico disponível na referida especialidade. <p>Essa situação já vem ocorrendo desde o ano de 2019,quando comecei a ter problemas sérios de saúde.</p> <p>Nestes casos, espera-se que o município cumpra com suas responsabilidades para com os moradores, principalmente aqueles que apresentam quadros de saúde mais delicados e não tem condições financeiras de pagar tratamento na rede particular.</p> <p>Em especial, neste momento, para dar continuidade ao tratamento médico, é imprescindível a disponibilidade de vaga com as especialidades : REUMATOLOGISTA E GASTROENTEROLOGISTA</p> <p>. A médica Gastroenterologia pediu um exame de endoscopia no dia 26/10/2022 ,porém até o momento nada foi feito.</p> <p>Na especialidade de REUMATOLOGIA ,foi marcado retorno para o dia 28/09/2022,mas também não consegui atendimento até hoje.</p> <p>Ademais, informo que, preciso de medicamentos de alto custo, que não estão sendo disponibilizados pela prefeitura através da FARMÁCIA DE ALTO CUSTO.</p>	Em relação a esta reclamação não temos informações de dados do pacientes, em relação a Especialidade de Reumatologia a Unidade está acompanhando o usuário sobre as questões de receitas e laudos, já para Gastroenterologista não temos fila de espera, portanto não estamos com dificuldade para agendamento, referente ao exame de endoscopia, os usuários seguem a fila de espera do município, portanto solicito que verifique no guichê da secretaria. Estamos à disposição para esclarecimentos. Att. Michelle Godoy - Encarregada Administrativa.

24	#317913	Elogio	Requerente elogia o atendimento do doutor Felipe, dentista que atende no UNICA de Jundiapéba.	O elogio será repassado para o profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. - Att. Sheila Cristina - ATA
25	#318132	Elogio	Solicitante entra em contato para elogiar a atendente Kaliane, Lidiane e o dentista Dr. Felipe. São todos muito cordiais, educados e foi muito bem atendida.	Agradecemos o elogio e iremos repassar aos profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Att. Sheila Cristina - ATA
26	#317733	Reclamação	UNICA Munícipe reclama que está faltando o medicamento Hidralavina 50 mg.	Esta medicação está em falta em todos os postos de nosso Município. Solicitei um retorno por parte da Prefeitura, mas ainda não obtive uma devolutiva quanto a normalização do medicamento. - Att. Húlyy Balonecker Garcia Farmacêutico - UNICA Jundiapéba
27	#314375	Reclamação	Solicitante reclama que faz acompanhamento no UNICA com o Dr. Matheus endocrinologista , o qual solicitou exames no dia 15/08/2022 que já realizou e já pegou os resultados. Ocorre que entrou em contato com a unidade, devido a demora e foi informada que sua consulta foi agendada para janeiro mas que a paciente faltou, que entraram em contato mas não conseguiram falar com a mesma, com isso, foi informada que voltou para a lista de espera. Reclama que ninguém ligou para ela, pois tem identificador em casa e não recebeu nenhuma ligação.	Devido a uma desistência no sistema na agenda do Dr. Matheus Armando - Endocrinologista, realizamos o agendamento da consulta para o dia 07/06/2023 às 10:00hrs na UNICA Jundiapéba. - Contato: Maria Eloisa - Filha. Att- Sheila Cristina - ATA

28	#318832	Reclamação	<p>Requerente relata que hoje dia 19/05/2023 passou em uma consulta com o Doutor Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues- crm 78933 na Unica Jundiapéba e reclama que o doutor se negou a dar receita do medicamento que faz uso contínuo a 23 anos e não deu formulário para passar no alto custo, alegando que ele não é médico de passar receita porque ele estudou 5 anos e 6 anos de residências e era para ela trazer exames, para depois sim ele passar a receita , sendo que a requerente faz tratamento há um bom tempo na Unica com doutor Antonio e doutor Cleumax e nunca teve problema. Pede-se providências.</p>	<p>Conforme consta em prontuário Médico, paciente passou nesta unidade por 2 vezes com outros profissionais neurologistas, paciente compareceu em consulta de retorno no dia 19/05/2023 com o profissional (Dr Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues) pela terceira vez, já nas consultas anteriores o médico solicitou à paciente que trouxe os exames que havia feito anteriormente para que ele realizasse como consta também em prontuário. Porém em ambas as vezes, inclusive nesta última consulta, a requerente referiu que não tinha obrigação de trazer os exames novamente e que o médico teria a obrigação de saber do caso dela e fazer o que a mesma pedisse - dizendo que ele era pago para isso. Nesse dia 19/05/2023 estávamos sem sistema e em prontuário manual não tínhamos todas as informações que precisávamos. Paciente não aceitou a conduta médica, se observar em prontuário isso acontece com a maioria dos profissionais no qual é atendida em outros locais. Essa paciente em questão quer que o profissional faça as vontades dela e não aceita conduta médica. A mesma foi extremamente mal educada, gritando, ameaçando o médico. Sendo assim, o médico deu alta médica por quebra de confiança e o vínculo entre profissional e paciente. Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos. - Att. Paulo Saraiva - RT</p>
29	Correio eletrônico - enviado pela Diretoria do DAT	Reclamação	<p>A paciente Emily Vitoria Gomes é assistida pela neuro, segundo informação a paciente tem epilepsia e foi diagnosticada com TEA. Aguarda o retorno com o profissional para dar andamento ao tratamento.</p>	<p>Informo que em contato com a avó - Márcia - Informei que o neurologista da UNICA Jundiapéba no qual não atende a faixa etária do paciente, se dispôs a atender e avaliar a necessidade do mesmo, visto que, caso seja necessário, o profissional realizará o encaminhamento para o neuropediatra. No entanto, a consulta foi marcada para o dia 06/06/2023 às 13:00hrs com o Dr. Niceas. - Att. Sheila Cristina - ATA</p>
30	#321378	Elogio	<p>Requerente elogia os professores Larissa, Daniel. Joice, Adriana, Liziane, Grazielle, Dr Conceição, Dr Alvaro e funcionária Roberta secretária. Todos da Unica Jundiapéba. Relata que todos são ótimos profissionais e estão de parabéns.</p>	<p>Ficamos felizes e agradecemos pelo elogio recebido. O elogio será repassado para todos os profissionais. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. - Att. Sheila Cristina - ATA</p>
31	#321944	Elogio	<p>Solicitante elogia o atendimento da funcionária Rebeca da recepção do UNICA de Jundiapéba. Muito atenciosa e educada.</p>	<p>O elogio será repassado para a profissional. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. - Att. Sheila Cristina - ATA</p>

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA

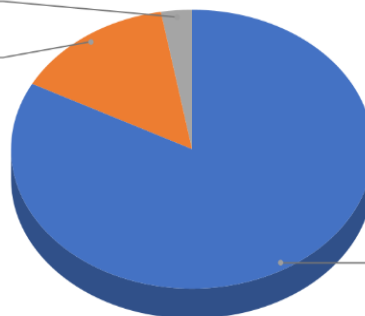
QUANTITATIVO GERAL - Pesquisa de Satisfação do Usuário

SUGESTÕES

2,8%

RECLAMAÇÕES

14,5%



ELOGIOS

82,8%

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
ELOGIOS	154	6	160	84,7%
RECLAMAÇÕES	5	12	17	9,0%
SUGESTÕES	12	0	12	6,3%
TOTAL	171	18	189	

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 189 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 160 -84,66% para elogios, 17 -9,0% para reclamações dentre elas sobre o atendimento / conduta de profissional médico, demora no atendimento, solicitação de agendamento de consultas e exames e 12 sugestões, 6,3% como: ajustes nos vestiários da academia da terceira idade, compra de mais materiais para hidroginástica, entre outros. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar e participar na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

UNICA Fisioterapia

Pesquisa de Satisfação de Usuários

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA FISIOTERAPIA

maio/2023

Seq.	DATA	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão /Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	29/05/2023	Elogio	Eliana de Paulo	Não tenho nada para reclamar, todas as vezes que preciso da farmácia sou bem atendida, parabéns a todos.	30/05/2023 - 07h35 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
2	29/05/2023	Elogio	Celina Querubim	Parabéns a todos os colaboradores, amo todos.	30/05/2023 - 08h00 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
3	29/05/2023	Elogio	Teruo Toyoda	Tudo ótimo, não tenho queixas.	29/05/2023 - 10h35 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
4	29/05/2023	Elogio	Jeanne Xavier	Estão todos de parabéns pelo excelente atendimento.	29/05/2023 - 10h33 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
5	29/05/2023	Reclamação	Maria da Conceição Aniceto	Acho a UNICA Fisioterapia mais ou menos, pois gostaria que houvesse um médico clínico.	29/05/2023 - 10h32- Em contato pessoalmente com a usuária explicamos que este serviço não está previsto em contrato.
6	26/05/2023	Sugestão	Maria Aparecida de Moraes	Gostaria de aferir a pressão antes de iniciar as aulas.	26/05/2023 - 10h22- Em contato pessoalmente com a usuária explicamos que este serviço não está previsto em contrato.

7	26/05/2023	Elogio	Maria Aparecida de Moraes	Acho ótimo a musculação da UNICA Fisioterapia.	26/05/2023 - 10h25- Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
8	26/05/2023	Elogio	João Pedro Carvalho	Muito legal o atendimento da UNICA Fisioterapia, a professora Sheyla é ótima.	26/05/2023 - 10h22- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.
9	26/05/2023	Elogio	Vanessa Mendes	Estou muito satisfeita.	26/05/2023 - 10h30 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
10	26/05/2023	Elogio	Helena Maria Nunes	Gosto muito da UNICA Fisioterapia e irei me inscrever na informática e artesanato.	26/05/2023 - 09h33 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
11	26/05/2023	Elogio	José Leite	Só elogios a UNICA Fisioterapia.	26/05/2023 - 10h16 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
12	26/05/2023	Elogio	Maria Aparecida dos Santos	Gosto de tudo, sem reclamação.	26/05/2023 - 10h25 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
13	26/05/2023	Elogio	Odete Balbino	Só posso dizer que tudo é bom e gosto muito.	26/05/2023 - 10h20 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
14	25/05/2023	Elogio	Antonio Lino Pereira	Muito bom a UNICA Fisioterapia, a professora Sheyla é gente fina e gosto das suas aulas.	25/05/2023 - 09h56 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos os elogios prestados e repassado a colaboradora.

15	25/05/2023	Elogio	Irene Delfino Nascimento	Acho bom o atendimento da UNICA Fisioterapia, a fisioterapeuta Mayara é ótima e estou aprendendo com ela.	25/05/2023 - 11h10 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos os elogios prestados e repassado a colaboradora.
16	25/05/2023	Elogio	Maria Francisca dos Santos	Tudo ótimo.	25/05/2023 - 10h08 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
17	24/05/2023	Elogio	Aparecida Donizete da Silva	Sou aluna nova e estou gostando muito da UNICA Fisioterapia, gosto muito das aulas da professora Sheyla, pretendo fazer informática.	24/05/2023 - 10h15 - Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos os elogios prestados e repassado a colaboradora.
18	24/05/2023	Elogio	João Fernandes	A UNICA Fisioterapia é sensacional, a jovem aprendiz Franciely é muito boa colaboradora.	24/05/2023 - 10h18 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos os elogios prestados e repassado a colaboradora.
19	24/05/2023	Elogio	Josefa Martins	O professor de informática Ailton é um excelente profissional, muito paciente, calmo, explica de uma maneira fácil de entender, ele não mede esforços para ajudar, ele realmente gosta do que faz.	Sem informação para contato.
20	24/05/2023	Elogio	Terezinha Maria Pires	Os fisioterapeutas são ótimos profissionais, obrigada por tudo.	Sem informação para contato.
21	24/05/2023	Elogio	Marlene Correia Paz de Mattos	Tudo muito bom.	26/05/2023 - 13h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
22	24/05/2023	Elogio	Regina Pereira Souza	Faço aula com a professora Andressa de dança e musculação que é simplesmente maravilhosa, ela é muito eficiente e tem muita paciência, nota dez.	26/05/2023 - 13h36 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
23	24/05/2023	Sugestão	Regina Pereira Souza	Precisamos de um médico clínico.	26/05/2023 - 10h20 - Em contato telefônico com a usuária, foi informado que médico clínico não faz parte do contrato da Unica Fisioterapia e Reabilitação.

24	24/05/2023	Elogio	Ilza Leme de Oliveira	Parabéns.	26/05/2023 - 10h17 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
25	22/05/2023	Elogio	Vicente Florentino da Silva	Agradeço a atenção da fisioterapeuta Mayara pelo excelente trabalho. Obrigada a toda equipe da UNICA Fisioterapia.	22/05/2023 - 10h20 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
26	19/05/2023	Elogio	Kimie Nakamura Komido	Está tudo ótimo, parabéns.	19/05/2023 - 10h20 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
27	19/05/2023	Elogio	Takayuki Komido	Parabéns ao professor Rong que é um ótimo professor físico, parabéns a RT Joelma, ao Dr. Victor nutricionista, ao Emerson que cuida da piscina e a todos os colaboradores que são atenciosos, muito obrigado.	19/05/2023 - 10h22- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
28	17/05/2023	Elogio	Setsuko M. Matsumoto	Bom.	19/05/2023 -10h43 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
29	17/05/2023	Elogio	William Coelho Macedo	O professor Ailton tem demonstrado ser um profissional competente dentro de sua área de atuação, paciente, companheiro, amoroso para com os idosos e um amigo.	19/05/2023 - 10h50 - Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
30	17/05/2023	Elogio	Ademar Oliveira	Fui muito bem atendido, parabéns pela equipe de atendimento desde a entrada.	19/05/2023 -10h45- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

31	17/05/2023	Sugestão	Ademar Oliveira	Que os pedidos médicos sejam mais rápidos para as avaliações.	26/05/2023 - 14h08 - 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.
32	16/05/2023	Elogio	Maria Aparecida	Bom.	Sem informação para contato.
33	15/05/2023	Elogio	Nadir Jesus Aniceto	Os professores são ótimos, faço aula com o professor Rong que é um ótimo profissional e muito dedicado. A equipe de fisioterapia também é ótima, principalmente a fisioterapeuta Andressa muito dedicada e carinhosa.	26/05/2023 - 12h28- Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
34	15/05/2023	Reclamação	Nadir Jesus Aniceto	Minha única queixa é que estou aguardando há quatro meses uma vaga para fisioterapia, existem pessoas com convênio que preferem fazer na UNICA Fisioterapia que não é meu caso pois dependo da rede pública.	26/05/2023 - 12h28 - Em contato telefônico 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.
35	15/05/2023	Elogio	Luiz	Parabéns.	19/05/2023 -10h55- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
36	11/05/2023	Elogio	Manoel da Silva	Meu professor é muito legal, sua atenção é fora de série com nós que somos idosos.	Sem informação para contato.
37	11/05/2023	Elogio	Izaura Sanches de Lima	Está tudo ótimo, adoro o pessoal e a professora Andressa de dança.	16/05/2023 - 13h36 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
38	10/05/2023	Elogio	Geni Moraes de Camillis	Muito bom.	16/05/2023 - 13h46 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

39	15/05/2023	Elogio	David	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	16/05/2023 - 13h15 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
40	15/05/2023	Elogio	Maria da Conceição da Silva	Fazer hidroginástica está sendo muito bom, os professores são ótimos, tem paciência com os idosos e nos ajuda nas atividades, não tenho nada a reclamar só tenho a agradecer.	Sem informação para contato.
41	15/05/2023	Sugestão	Marilene Alves	Ter aula de dança duas vezes na semana com a professora Andressa, ela nos incentiva e eleva nossa auto estima e nós a adoramos. Obrigada professora Andressa.	16/05/2023 - 11h08 - Em contato telefônico com a usuária esclarecemos as distribuições de turmas das grades e agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
42	12/05/2023	Elogio	Nelson Donatilo Anores	Deixo registrado meu elogio e muito obrigado a fisioterapeuta Mayara.	Sem informação para contato.
43	12/05/2023	Elogio	Ana Marta de Lira	Que continue com esse atendimento, mesmo que mude de profissional.	16/05/2023 - 13h36 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
44	11/05/2023	Elogio	Rosa Maria de Souza	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
45	11/05/2023	Elogio	Vanderlei José de Moraes	Tudo ótimo, limpeza, farmácia e academia tudo bem organizado.	16/05/2023 - 13h33 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.

46	11/05/2023	Elogio	Maria Aparecida de Jesus Souza Melo	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
47	11/05/2023	Elogio	Marisa Aparecida Miguel	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	16/05/2023 - 13h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
48	11/05/2023	Elogio	Augusto Carlos de Jesus	O professor e todos os funcionários são muito atenciosos, as meninas da limpeza e o atendimento no geral é bom. Obrigado a todos.	16/05/2023 - 13h23 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
49	11/05/2023	Elogio	Claudinei Casarejos	Jóia.	16/05/2023 - 13h15 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
50	11/05/2023	Elogio	Joana Ferreira da Silva	Ótimo.	16/05/2023 - 13h10 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
51	11/05/2023	Elogio	José Darci de Oliveira	Ótimo.	Sem informação para contato.
52	11/05/2023	Elogio	Maria Helena Medeiros Silva	Só tenho elogios para a Unica Fisioterapia.	16/05/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e sua sugestão.
53	11/05/2023	Elogio	Maria Helena Medeiros Silva	Deveria ter mais clínicas como esta, com bons profissionais que ajudam os pacientes.	16/05/2023 - 13h06 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
54	11/05/2023	Elogio	Joelma Aparecida Pereira	Ótimo atendimento, pessoas dispostas em atender a qualquer momento, sempre simpáticos com todos os pacientes de levar até o carro ou uber e esperar seu paciente entrar com segurança.	Sem informação para contato.

55	10/05/2023	Elogio	Valdeni B. de Souza	Gosto do grupo de profissionais, destaco o professor Rong muito atento.	Sem informação para contato.
56	10/05/2023	Sugestão	José Donizeti Lima	Sugiro instalação de sistema de exaustor na área da musculação, pois o calor é intenso.	16/05/2023 - 13h03 - Em contato telefônico com o usuário informamos que sistema de refrigeração é acionado antes do início das atividades, sendo a temperatura padrão para o dia..
57	10/05/2023	Sugestão	Silvana Barata	Um geriatra que acompanhasse os idosos seria bem vindo.	16/05/2023 - 11h56 - Em contato telefônico com a usuária, explicamos que este serviço não está previsto em contrato da Unica Fisioterapia e Reabilitação.
58	10/05/2023	Elogio	Maria Aparecida de Lima Evangelista	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
59	10/05/2023	Elogio	Helena Maria de Aguiar	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
60	10/05/2023	Elogio	Janete Gomes da Silva	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/05/2023 -10h47 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
61	10/05/2023	Elogio	Lucrecia de Lourdes T. Vecio	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/05/2023 -10h14 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
62	10/05/2023	Elogio	Maria do Carmo Santos	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/05/2023 -10h16 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
63	10/05/2023	Elogio	Amélia Berloff Valverde	Só tenho a agradecer tudo funciona muito bem, gosto de todas as atividades pois faz bem tanto para o corpo, quanto para a alma eu só tenho elogios.	Sem informação para contato.

64	10/05/2023	Elogio	Dirce Silva de Moraes	Agradeço a fisioterapeuta Andressa pelo atendimento, ela é atenciosa e todos me tratam bem.	10/05/2023 - 10h39 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
65	10/05/2023	Sugestão	Dirce Silva de Moraes	A Unica Fisioterapia precisa de um médico clínico geral para nos ajudar em relação a guia de fisioterapia.	10/05/2023 - 10h39 - Em contato telefônico com a usuária, orientamos que este serviço não está previsto em contrato.
66	10/05/2023	Elogio	Adécio da Rocha	Meu primeiro contato com a recepção foi ótimo.	10/05/2023 -10h43 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
67	10/05/2023	Elogio	Luiz Akira Murakami	Estou muito satisfeito com o atendimento da fisioterapeuta Gabriela, ótima profissional.	Sem informação para contato.
68	10/05/2023	Elogio	Joel Roberto Batissaco	Estou super contente com o atendimento da fisioterapeuta Mayara, ela é ótima.	10/05/2023 - 10h29 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.
69	09/05/2023	Elogio	Maria da Conceição Aniceto	Tenho bons resultados com as sessões de fisioterapia com a fisioterapeuta Karen, e uma melhor flexibilidade com a aula de dança aplicada pela professora Andressa.	10/05/2023 - 10h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado à colaboradora.

70	09/05/2023	Elogio	Mauricio Teodoro de Almeida	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/05/2023 -10h27- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
71	09/05/2023	Elogio	Ademir de Souza Gonçalves	Parabéns a todos, faço fisioterapia com a fisioterapeuta Mayara.	10/05/2023 -10h29- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
72	09/05/2023	Elogio	Cristiano Ribeiro	Bom.	10/05/2023 -10h32- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

73	08/05/2023	Elogio	Celina Querubim	A escola da coluna com a fisioterapeuta Gabriela é muito boa, todos são bons, não tenho o que falar da Unica Fisioterapia.	10/05/2023 - 10h35 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.
74	08/05/2023	Elogio	José Neves dos Santos	Parabéns a todo o grupo, digno de elogios sem distinção, da portaria até a recepção.	10/05/2023 -09h15- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
75	08/05/2023	Elogio	Maria Benedita Moura	Todos os colaboradores são ótimos.	Sem informação para contato.
76	08/05/2023	Elogio	Laura Rocha Ricardo	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	10/05/2023 -09h19 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
77	08/05/2023	Elogio	João Baptista	Os professores são ótimos e as atividades físicas faz bem para a saúde, Sheyla nota 10 sou muito grato por tudo.	10/05/2023 - 10h25 - Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado a colaboradora.

78	08/05/2023	Elogio	José Dimas Evangelista	Nada a reclamar tudo ótimo.	10/05/2023 -09h46- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
79	08/05/2023	Elogio	Vicente Villa Novas Ferreira	Tudo ótimo.	10/05/2023 -09h49- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
80	08/05/2023	Elogio	João Francisco Mota	Estou muito feliz com todo o pessoal, a Joelma o professor Rong e até mesmo a recepção, são muito bons a farmacêutica me tratou muito bem, obrigado por tudo. Deus abençoe vocês.	10/05/2023 - 09h25 - Em contato telefonico com o usuário, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
81	08/05/2023	Elogio	Maria Aparecida dos Santos	Ainda não faço academia, mas o atendimento da farmácia é bom.	10/05/2023 - 09h25 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores.
82	08/05/2023	Elogio	Antonio Carlos Cardoso	Sou muito bem atendido e as instalações estão limpas e higienizadas.	10/05/2023 -09h50- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.
83	08/05/2023	Sugestão	Antonio Carlos Cardoso	Tenho a sugerir que ao receber novos alunos, para a hidroginástica seja avisado a professora/professor para evitar acidentes ao idoso.	10/05/2023 - 09h51 - Em contato telefonico com o usuário, informamos que a sugestão será repassada à gestão.
84	08/05/2023	Elogio	Vanderlei de Moraes	Formulário evidenciado 50% de bom ou ótimo do serviço prestado, onde não houveram manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	Sem informação para contato.
85	05/05/2023	Elogio	Maria V. de Castro Moreira	Ótimo atendimento .	10/05/2023 -10h30- Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.
86	05/05/2023	Elogio	Thereza do Prado Oliveira	Gosto de tudo.	Sem informação para contato
87	05/05/2023	Elogio	Miguel Coutinho Bezerra	A Unica Fisioterapia possui um atendimento excelente, todos muito cuidadosos desde os fisioterapeutas até a recepção. A fisioterapeuta Adriana é uma excelente profissional, muito cuidadosa, tem um bom tratamento com meu avô, muito carinhosa uma maravilha.	Sem informação para contato.
88	05/05/2023	Elogio	Terezinha Carmo dos Santos	Agradeço a Deus pelo atendimento, todos os fisioterapeutas são ótimos.	10/05/2023 -10h03 - Em contato telefônico com a usuária, agradecemos o elogio prestado.

89	28/04/2023	Sugestão	Maria Aparecida	Poderíamos ter médico Geriatra e Psicólogo.	Sem informação para contato.
90	28/04/2023	Elogio	Maria Cristina Gomes	Estou gostando de todo atendimento dado a minha tia, agradeço a Deus pela vida de cada um de vocês.	Sem informação para contato
91	28/04/2023	Elogio	Joaquim Lameu	Sem comentários, tudo bom.	10/05/2023 -09h07- Em contato telefônico com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

OUVIDORIAS CEJAM - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO -			maio/2023
Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
S/N	RECLAMAÇÃO	A Sra. Ana Celia Almeida da Silva reclama da técnica de atendimento da mamografia na UNICA Fisioterapia de Brás Cubas, relata ter exame agendado no local às 08h40 e chegou às 08h30 mas a técnica de cor branca,estatura mediana e cabelo claro falou que não iria atender pois deveria ter chegado 20 minutos antes.	08/05/2023 (Liliane Gonçalves Pereira Pimentel) - A técnica Maristela Barros relata que a paciente chegou atrasada e foi orientada a aguardar um encaixe,porém a mesma não aceitou a espera e sem a realização do exame no exato momento iria ligar para o prefeito,logo assim foi embora da unidade.
S/N	ELOGIO	Sr. Joaquim Ribeiro de Souza elogia toda a equipe da UNICA Fisioterapia de Brás Cubas, realiza fisioterapia e hidroginástica no local e é muito bem atendido por todos, em especial a fisioterapeuta Mayara e o professor Rong, muito satisfeito com o atendimento.	08/05/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
S/N	ELOGIO	Sr.Valter Santana dos Santos elogia o atendimento da farmácia da UNICA Fisioterapia, diz que são excelentes e estão de parabéns, são bastante prestativas e gentis.	08/05/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta)- Em contato telefônico com o usuário agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.
S/N	ELOGIO	Usuário não registrado elogia o atendimento da UNICA Fisioterapia, especialmente o nutricionista Victor Hideki e o professor de hidroginástica Rong, relata que sempre é bem tratada no local que é excelente.	11/05/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Sem informação para contato, agradecemos os elogios prestados e repassado aos colaboradores.

S/N	ELOGIO	Sra. Regina Pereira Souza elogia a professora Andressa da UNICA Fisioterapia, relata que a mesma é maravilhosa, muito atenciosa e educada.	23/05/2023 (Joelma Amaku Arnold - RT Fisioterapeuta) - Em contato telefônico com a usuária agradecemos os elogios prestados e repassado a colaboradora.
------------	--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

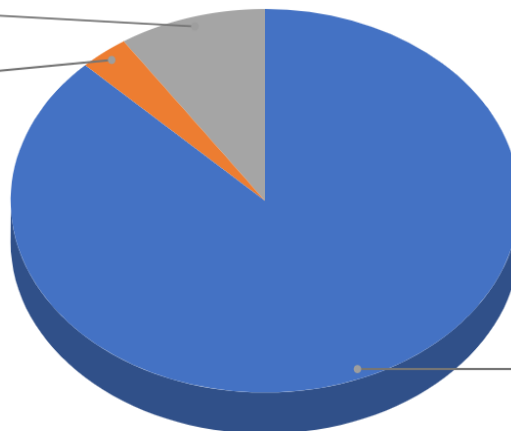
Quantitativo Geral - Pesquisa de Opinião - UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO

SUGESTÕES

9,4%

RECLAMAÇÕES

3,1%



ELOGIOS

87,5%

UNICA - FISIOTERAPIA

	QUANTITATIVO PESQUISA DE OPINIÃO	QUANTITATIVO OUVIDORIA	QUANTITATIVO GERAL	%
--	----------------------------------	------------------------	--------------------	---

ELOGIOS	80	4	84	87,5%
RECLAMAÇÕES	2	1	3	3,1%
SUGESTÕES	9	0	9	9,4%
TOTAL	91	5	96	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 91 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 80-88% para elogios, 2 -2% para reclamações dentre elas sobre a ausência de médico na unidade e 9 -10% sugestões. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado também pelos colaboradores. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para a chefia imediata para providências necessárias.

11. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

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

AVALIADORES		Paulo Saraiva / Ana Lúcia da Graça			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		60			
ESPECIALIDADE		AMBULATÓRIO			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		02/05, 04/05, 09/05, 11/05, 16/05, 18/05 e 23/05/23			
ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO					
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)	SIM			
1.2	Prontuário Físico organizado	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação Prontuário físico	60	0	0	60
2.2	Identificação do envelope	60	0	0	60
2.3	Envelope conforme padrão	60	0	0	60
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	60	0	0	60
2.5	Registro em ordem cronológica	60	0	0	60
2.6	Formulários separados por usuário	60	0	0	60
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	60	0	0	60
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	57	0	3	60
3.2	Letra legível	57	0	3	60
3.3	Anamnese	57	0	3	60
3.4	Exame físico	57	0	3	60
3.5	Hipótese diagnóstica	57	0	3	60
3.6	Conduta	57	0	3	60

QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO					
3.7	Data	7	0	53	60
3.8	Letra legível	7	0	53	60
3.9	Histórico	7	0	53	60
3.10	Exame físico	7	0	53	60
3.11	Diagnóstico de enfermagem	7	0	53	60
3.12	Conduta	7	0	53	60
ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM					
3.13	Data	14	0	46	60
3.14	Letra legível	14	0	46	60
3.15	Anotação	14	0	46	60
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS					
3.16	Data	41	0	19	60
3.17	Letra legível	41	0	19	60
3.18	Queixa	41	0	19	60
3.19	Conduta	41	0	19	60

ANÁLISE CRÍTICA

No referido período, foram realizadas auditorias em 60 prontuários, não houve apontamentos sobre os documentos auditados.

12. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

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

13. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

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

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

- Protocolo de Tratamento e Prevenção de Feridas - Revisão 2015

14. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar

Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto

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

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

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral

Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea

Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário

Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna

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

Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores

Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais

Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado

Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambu

Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização

Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens

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

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

UNICA Jundiapéba

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL - PS				maio/2023		
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Jundiapéba				IMPACTO AO USUÁRIO		
OR DE M	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM
1	3927	03/05/2023	Retirado para manutenção um motor monofásico da marca hercules com 1,5 cv/II polos s/ Nº patrimonial	rotina	X	
2	3933	08/05/2023	Manutenção na bomba da piscina com troca do motor de 2cv	rotina	X	
			Troca de 02 rolamentos 6303 e 6304	rotina	X	
			Solda na longarina e troca dos pés de apoio com solda	rotina	X	
3	3874	11/8/2023	Manutenção na Mangueira de Ar da odonto (vazamento)	rotina	X	
			Troca de 02 rodinhas da cadeira da recepção	rotina	X	
			Troca da maçaneta da sala 30	rotina	X	
4	3831	23/05/2023	Pintura do banco da sala 48	rotina	X	
			Pintura do banco da sala 49	rotina	X	

Unica Fisioterapia

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos						maio/2023	
UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial - Fisioterapia						IMPACTO AO USUÁRIO	
ORDEM	ORDEM DE SERVIÇO	DATA DO CONSERTO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CHAMADO	NÃO	SIM	
			NÃO HOUVE EM MAIO				

16. EDUCAÇÃO CONTINUADA

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

16.1 – Tabela: Educação Continuada

Unica Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
maio/2023	UNICA-JUNDIAPEBA	
11/mai.	Tema	CAPACITAÇÃO - TREINAMENTO COMPLIANCE
	Palestrante	Ana Luiza Galbarini - Ass. Adm
	Objetivo	Treinamento e divulgação dos vídeos portal cejam, abordando código de ética e conduta, LGPD e assédio moral e sexual
	Público Alvo	Todos os colaboradores da unidade
	Duração	01:00min
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial
4/mai.	Tema	GUIA DE ESTABILIDADE / VALIDADE DE MEDICAMENTOS E SOLUÇÕES DIVERSAS
	Palestrante	Enfermeiro Thiago Affonso
	Objetivo	Validade de medicamentos e soluções diversas
	Público Alvo	Equipe de Enfermagem
	Duração	01:00:00h
	Participantes	Equipe de Enfermagem
20/mai.	Tema	PALESTRA IN LOCO -REVISÃO META 01 - SEGURANÇA DO PACIENTE
	Palestrante	Socorro (ATA) e Jaqueline (TÉC. Enf)
	Objetivo	Reforçar a importância e protocolos das metas internacionais da segurança do paciente.
	Público Alvo	Todos os colaboradores da unidade
	Duração	00:30h

	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial
20/mai.	Tema	PALESTRA IN LOCO -REVISÃO META 02 - SEGURANÇA DO PACIENTE
	Palestrante	Fabiana (ATA) e Pablo (T.I)
	Objetivo	Reforçar a importância e protocolos das metas internacionais da segurança do paciente.
	Público Alvo	Todos os colaboradores da unidade
	Duração	00:30h
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial
19/mai.	Tema	PALESTRA IN LOCO -REVISÃO META 03 - SEGURANÇA DO PACIENTE
	Palestrante	Hully (Farmacêutico) e Lucas (Téc. Farmácia)
	Objetivo	Reforçar a importância e protocolos das metas internacionais da segurança do paciente.
	Público Alvo	Todos os colaboradores da unidade
	Duração	00:30h
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial
25/mai.	Tema	PALESTRA IN LOCO -REVISÃO META 04 e 05 - SEGURANÇA DO PACIENTE
	Palestrante	Ivete , Evellyn, Juliana e Ana Paula (téc enf)
	Objetivo	Reforçar a importância e protocolos das metas internacionais da segurança do paciente.
	Público Alvo	Todos os colaboradores da unidade
	Duração	00:30h
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial
19/mai.	Tema	PALESTRA IN LOCO -REVISÃO META 06 e 07 - SEGURANÇA DO PACIENTE
	Palestrante	Sheila (ATA) e Kaliane (Orientador. Púb.)
	Objetivo	Reforçar a importância e protocolos das metas internacionais da segurança do paciente.
	Público Alvo	Todos os colaboradores da unidade
	Duração	00:30h
	Participantes	Equipe Administrativa e Assistencial

UNICA JUNDIAPEBA - GRUPOS NUTRICIONISTA

maio/2023		UNICA-JUNDIAPEBA
2/mai.	Tema	PRÉ TREINO
	Palestrante	Nutricionista: Conceição Sena e Estagiária: Leticia Cegotte
	Objetivo	Orientação para uma alimentação saudável e adequada pré treino
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
14/mai.	Tema	RECEITA - TORTA DE MOUSSE DE MARACUJÁ
	Palestrante	Nutricionista: Conceição Sena e Estagiária: Leticia Cegotte
	Objetivo	Dicas de receita saudável para dia das mães

	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
25/mai.	Tema	COMPOSIÇÃO DE UM PRATO SAUDÁVEL
	Palestrante	Nutricionista: Conceição Sena e Estagiária: Leticia Cegotte
	Objetivo	Dicas de receita de bebidas quentes para inverno
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade
	Tema	HIGIENE DO SONO
31/mai.	Palestrante	Nutricionista: Conceição Sena e Estagiária: Leticia Cegotte
	Objetivo	Educação quanto a importância de uma boa noite de sono para uma melhor qualidade de vida
	Público Alvo	Alunos - A.T.I
	Duração	00:20
	Participantes	Idosos da Academia da Terceira Idade

Educação Continuada

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Treinamento Compliance
(Código de Ética, LGPD, Assédio Moral e Sexual)

Educação Continuada

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Educação Continuada

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Educação Continuada

UNICA- Unidade Clínica Ambulatorial



Unica Fisioterapia

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

Educação Continuada

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

05-05 USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS



15-05 GOLPES COM IA



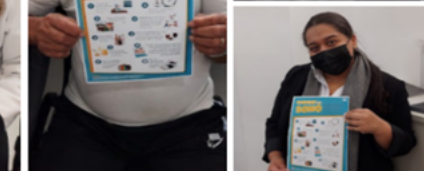
29-05 CINESIOFOBIA



25-05 IMPACTOS DO INVERNO NA SAÚDE DO IDOSO



30-05 HIGIENE DO SONO



17. ATIVIDADE EM DESTAQUE

Unica Jundiapéba

Acolhimento e Humanização

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



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

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



Atividade em Destaque

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



Aniversário CEJAM 32 anos

Atividade em Destaque

UNICA Fisioterapia e Reabilitação



Aniversário CEJAM 32 anos

Atividade em Destaque

UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial



2º Simpósio de Humanização

Atividade em Destaque

UNICA Fisioterapia e Reabilitação



2º Simposio de Humanização