



## Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados na Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos, no Município de Santos - SP, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

# RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 10/2020

## UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE

### Identificação das partes

**CONTRATANTE:** PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS

**PREFEITO:** Paulo Alexandre Barbosa

**SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL DE SAÚDE:** Fabio Ferraz

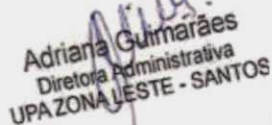
**UNIDADE:** Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos – Hospital de Campanha Covid-19


**CNPJ:** 24.232.886/0001-67 (provisório) ocupado em fase inicial de implantação até 31/05/2020. Migrado para CNPJ definitivo 24.232.886/0180-23 em 01 de junho de 2020

**ENDEREÇO:** Praça Visconde de Ouro Preto s/nº, Bairro Estuário, Santos - SP

**DIRETORA ADMINISTRATIVA:** Adriana Ribeiro Guimarães

Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).

  
Adriana Guimarães  
Diretora Administrativa  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

  
Wagner Roberto Verussi  
Administrador Hospitalar  
Coordenador Corporativo de Implantações  
CRASP 126.034

  
Adriana Guimarães  
Diretora Administrativa  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

**ADRIANA RIBEIRO GUIMARÃES**  
**DIRETORA ADMINISTRATIVA**

**FABIANA ORSI BULLO**  
**GERENTE ASSISTENCIAL**

**PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar**

---

## Sumário

1. Introdução .....	3
2. Metas contratuais .....	4
2.1. Indicadores de Desempenho Qualitativo .....	5
2.2. Indicadores de Desempenho Quantitativos .....	12
3. Censo de Origem dos Usuários.....	16
4. Colaboradores Contratados (CLT).....	17
5. Execução do POA – Plano Operativo Anual.....	17



## 1. Introdução

A PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social vem através deste Relatório, demonstrar os resultados de Outubro de 2020, referente ao contrato de gestão nº 32/2020 celebrado junto à PREFEITURA DE SANTOS, tendo como o **OBJETO DO CONTRATO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA ZONA LESTE.**

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da Pró-Saúde no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

A UPA Zona Leste foi concebida como equipamento fixo estruturado para composição da rede de urgência e emergência de Santos. Equipamento estrategicamente instalado e concebido como obra definitiva em substituição a equipamento provisório e se encontra em conformidade com as diretrizes das Políticas Nacionais de Urgência e Emergência, atendendo ao disposto nas Portarias Ministeriais; nº 1.600, de 07 de julho de 2011, nº342 de 04/03/2013, nº 104 de 15/04/2014 e nº10 de 03/01/2017, caracteriza-se como uma estrutura de Porte III, implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção às Urgências garantindo atendimento oportuno e qualificado.

## 2. Metas contratuais

Foi publicada no Município de Santos / SP a Lei Municipal nº 2.947, de 17 de dezembro de 2013, alterada pela Lei Municipal nº 3.078, de 12 de dezembro de 2014 e no Decreto Municipal nº 6.749, de 10 de abril de 2014, alterado pelo Decreto Municipal nº 7.044, de 11 de fevereiro de 2015, para a seleção de Organização Social, visando à celebração de Contrato de Gestão para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços **DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE - UPA-ZL**, da Secretaria Municipal de Saúde, conforme especificações constantes no Edital de chamamento Público nº 002/2019 ao qual se aplica também a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, sendo o referido edital o que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos Contratos de Gestão.

De acordo com o contrato de gestão de 32/2020 firmado entre CONTRATANTE e a Pró-Saúde, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

A fim de viabilizar o enfrentamento dos desafios, a Pró-Saúde qualifica suas equipes de trabalho nos diversos níveis: Diretivo, Gerencial e Operacional. Assim, podemos afirmar que dotamos de um time capaz de vencer os desafios propostos e alcançar as metas estabelecidas.



Fonte de dados: Relatório Mensal SAU

Total das reclamações, elogios e/ou sugestões registradas pelos usuários através do acolhimento do Serviço Social e Ouvidoria interna:

PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS			
EVOLUÇÃO - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO			
DADOS ESTATÍSTICOS - INTERNOS	OUT	NOV	DEZ
N. de Atendimento Interno	7331		
N. de Questionários de Satisfação do Usuário Respondidos	204		
<b>N. Total de Elogios classificados por motivo</b>	<b>26</b>		
Cordialidade Médicos	0		
Cordialidade Enfermagem	3		
Cordialidade Recepcionistas	1		
Agilidade	0		
Alimentação	0		
Serviços Prestados pela UPA	21		
Outros	1		
<b>N. Total de Reclamações classificados por motivo</b>	<b>12</b>		
Demora no Atendimento	3		
Demora para transferência pacientes (internação)	1		
Demora Resultados de Exames	1		
Falta de cordialidade equipe médica	3		
Falta de cordialidade equipe de enfermagem	1		
Falta de cordialidade equipe recepção	0		
Falta de informações ou informações incorretas	1		
Falta de cordialidade equipe farmácia	0		
Qualidade Higiene	0		
Infraestrutura	2		
Outros	0		
<b>N. de Reclamações procedentes – tratadas</b>	<b>12</b>		
<b>N. de Reclamações improcedentes</b>	<b>0</b>		
Taxa de Satisfação do Usuário interno	0		

Fonte de dados: Relatório Mensal SAU



#### IV – Atividades de Educação Permanente

**Ação:** Manter ativa a área de educação permanente na Unidade

FORMULÁRIO									
CONTROLE DE TREINAMENTO									
Código: FO.UPAZLSANTOS.NEP.023					Versão: 00				
DATA	CURSO / TREINAMENTO	COMPETÊNCIAS A SEREM DESENVOLVIDAS	MODELO	FACILITADOR		PÚBLICO		TEMPO	TEMPO TOTAL (HORAS)
				INTERNO	EXTERNO	CARGO	PARTICIPANTES		
01.10.2020	Processo de Trabalho	Fluxo laboratório SECEDI para exames COVID-19 RT PCR	Orientação		X	Chefe SECEDI	2	01:00:00	02:00:00
01.10.2020	Processo de Trabalho	Definição de carga horária do ultrassom e escola médica.	Orientação	PRÓ SAÚDE		Coordenador São Francisco e Equipe Administrativa	6	01:40:00	10:00:00
02.10.2020	Processo de Trabalho	Orientação geral sobre o fluxo da Unidade de Pronto Atendimento Zona Leste	Reunião	PRÓ SAÚDE		Equipe Enfermagem	6	00:30:00	03:00:00
05.10.2020	Processo de Trabalho	Recomendações Gerais Fluxo de COVID-19 - Pacientes internados nas alas de emergência e observação adulto/infantil.	Orientação	PRÓ SAÚDE		Equipe Enfermagem	5	01:00:00	05:00:00
06.10.2020	Processo de Trabalho	Recomendações Gerais Fluxo de COVID-19 - Pacientes internados nas alas de emergência e observação adulto/infantil. Fluxo atendimento CAPS.	Orientação	PRÓ SAÚDE		Equipe Enfermagem	4	01:00:00	04:00:00
06.10.2020	Capacitação	Notificações de incidentes; paramentação e desparamentação; higienização das mãos; isolamento; classificação de risco; protocolos dor torácica, AVC e sepse.	Treinamento	PRÓ SAÚDE		Equipe Enfermagem	2	01:00:00	02:00:00
07.10.2020	Capacitação	Notificações de incidentes; paramentação e desparamentação; higienização das mãos; isolamento; classificação de risco; protocolos dor torácica, AVC e sepse.	Treinamento	PRÓ SAÚDE		Equipe Enfermagem	1	01:00:00	01:00:00
07.10.2020	Processo de Trabalho	Reunião de alinhamento do fluxo das referências para: atenção básica, atenção especializada, psiquiátrica.	Reunião	PRÓ SAÚDE		Assistente Social e Equipe Administrativa	4	01:00:00	04:00:00
09.10.2020	Processo de Trabalho	Fluxo do alinhamento Covid, planilha mensal de atendimento e assentar gerais do setor.	Reunião	PRÓ SAÚDE		Equipe Enfermagem	5	01:35:00	07:55:00
16.10.2020	Processo de Trabalho	Alinhamento do fluxo de coleta amostras Swab COVID-19.	Reunião	PRÓ SAÚDE		Gerente Administrativa e Médico	2	00:40:00	01:20:00
21.10.2020	Processo de Trabalho	Recebimento da portaria 344/98, padronização de materiais de enfermagem, computador com leitor nos setores, fluxo de devolução, fluxo de alta, controle de materiais de alto custo, retirada de EPIs (N-95), máscara não-reutilizante, padronização de seringas de roca, dietas enterais e equipo de bomba	Reunião	PRÓ SAÚDE		Equipe Administrativa	8	01:30:00	12:00:00
22.10.2020	Processo de Trabalho	Orientação pela prevenção e controle de transmissão do COVID-19; higienização das mãos.	Orientação	PRÓ SAÚDE		Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	28	02:00:00	56:00:00
22.10.2020	Processo de Trabalho	Orientação pela prevenção e controle de transmissão do COVID-19; higienização das mãos.	Orientação	PRÓ SAÚDE		Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	14	01:00:00	14:00:00
23.10.2020	Processo de Trabalho	Comissão de Revisão de Óbito	Reunião	PRÓ SAÚDE		Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	4	00:50:00	03:20:00
23.10.2020	Processo de Trabalho	Orientação pela prevenção e controle de transmissão do COVID-19; higienização das mãos.	Orientação	PRÓ SAÚDE		Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	37	02:00:00	74:00:00
26.10.2020	Processo de Trabalho	Orientação pela prevenção e controle de transmissão do COVID-19; higienização das mãos.	Orientação	PRÓ SAÚDE		Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	2	00:30:00	01:00:00

27.10.2020	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão SCIH	Reunião	PRÓ SAÚDE	Equipe Administrativa	5	01:00:00	05:00:00
27.10.2020	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão NQSP	Reunião	PRÓ SAÚDE	Equipe Administrativa	5	00:50:00	04:10:00
28.10.2020	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Prontuários	Reunião	PRÓ SAÚDE	Equipe Administrativa	4	01:00:00	04:00:00
28.10.2020	Processo de Trabalho	Envolvimento da equipe multidisciplinar nos relatórios do Interact.	Reunião	PRÓ SAÚDE	Equipe Enfermagem	4	01:35:00	06:20:00
29.10.2020	Processo de Trabalho	Fluxo de Compras	Reunião	PRÓ SAÚDE	Equipe Administrativa	8	00:37:00	04:56:00
30.10.2020	Processo de Trabalho	Leitura dos Protocolos de Segurança do Paciente	Reunião	PRÓ SAÚDE	Equipe Administrativa	5	02:40:00	13:20:00
30.10.2020	Capacitação	Treinamento para o NIR para organização de prontuários	Treinamento	PRÓ SAÚDE	Equipe Administrativa	6	01:30:00	09:00:00
30.10.2020	Processo de Trabalho	Orientações sobre a prevenção do câncer de mama e como fazer a palpação correta das mamas.	Evento	PRÓ SAÚDE	Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	25	00:30:00	12:30:00
<b>TOTAL</b>						<b>192</b>	<b>27:57:00</b>	<b>259:51:00</b>

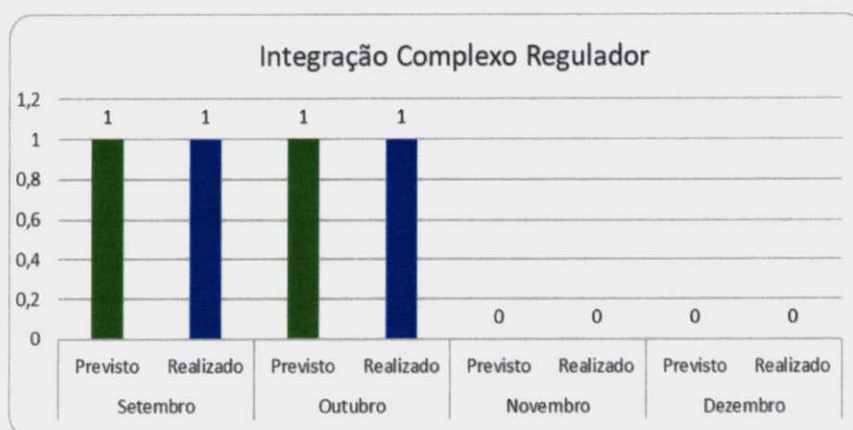
Fonte de dados: Relatório Mensal NEP

O treinamento e desenvolvimento de pessoal terá como premissa adequar continuamente dos profissionais para atingirem os objetivos e atenderem as necessidades da empresa.

Os treinamentos abordam aspectos técnicos e comportamentais da força de trabalho e visaram o aprimoramento dos resultados das equipes e da performance individual. O levantamento das necessidades de treinamento é realizado através do processo formal junto aos gestores a cada 06 meses, tendo como embasamento, a melhoria dos processos, ações do planejamento estratégico, relatório de não-conformidade, relatórios de incidentes, entre outros temas – **lista presença (ANEXO II)**.

#### V – Integração com Complexo Regulador

**Ação:** Qualificar /atualizar diariamente as informações registradas em SISREG



Fonte de dados: Relatório emitido pela Departamento Regulação Municipal

**Análise crítica:** Meta cumprida – reunião realizada em 29/10/2020



## VI – Comissão de Avaliação de Prontuário

**Ação:** Melhorar a qualidade da informação constante do prontuário



## VII – Protocolos Clínicos

**Ação:** Criar e monitorar os protocolos clínicos e devidamente pactuados com Departamento de Regulação Municipal

### Protocolos Implantados

Protocolo Municipal Fluxo Ortopedia	Protocolo Municipal Fluxo Oftalmologia
Protocolo Municipal Fluxo AVC	Protocolo Municipal Fluxo SISREG
Protocolo Municipal Fluxo COVID-19	Protocolo Municipal Fluxo SAMU

## VIII – Comissões Técnicas de Avaliação

**Ação:** Implantar as atividades propostas para o exercício, visando a qualidade e segurança - (ANEXO III)

Comissões Técnicas de Avaliação	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	OK	OK		
Comissão de Avaliação e Revisão de Óbito	OK	OK		
Comissão de Análise e Revisão de Prontuário	OK	OK		
Comissão de Humanização	OK	OK		
Comissão de Ética de Enfermagem	em andamento	em andamento		
Comissão de PGRSS	OK	OK		
Comissão da CIPA	em andamento	em fase eleitoral		
Comissão NQSP Núcleo Segurança Paciente	OK	OK		
Comissão Farmácia Terapêutica	OK	OK		

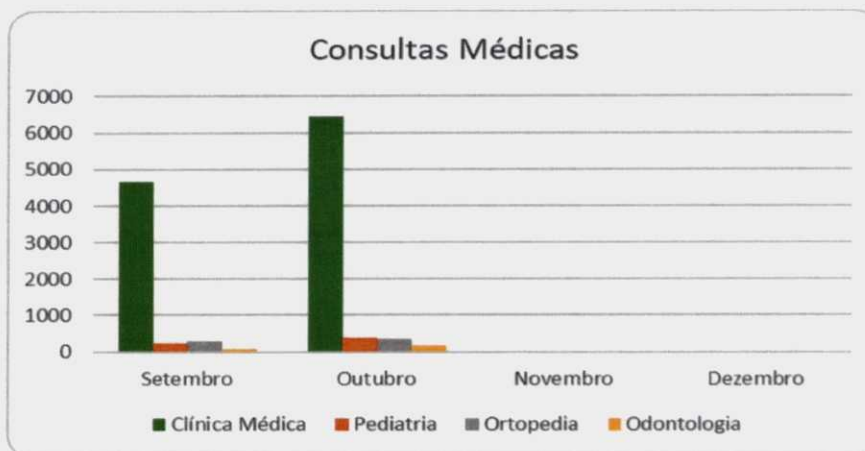
Fonte de dados: Relatório Mensal NQSP – Gestão das Comissões

**Análise crítica:** Foram realizadas reuniões das comissões técnicas conforme cronograma/mês, de maneira a garantir a qualidade do serviço.

## 2.2. Indicadores de Desempenho Quantitativos

### I – Consultas Médicas

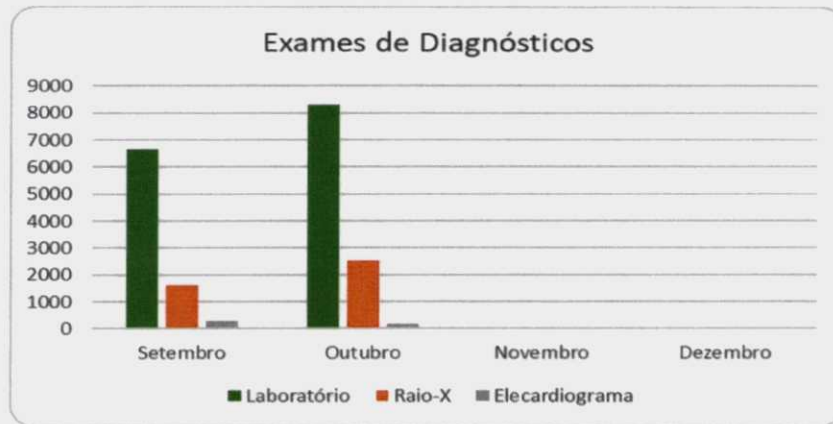
Meta		Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Disponibilizar consultas médicas de pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia até o limite teto físico de 15.000 consultas/mês	Clínica Médica	4650	6428			11078
	Pediatria	242	384			626
	Ortopedia	289	359			648
	Odontologia	94	160			254
<b>Total</b>		<b>5275</b>	<b>7331</b>			<b>12606</b>



Fonte de Dados: sistema MV

### II – Exames Diagnósticos

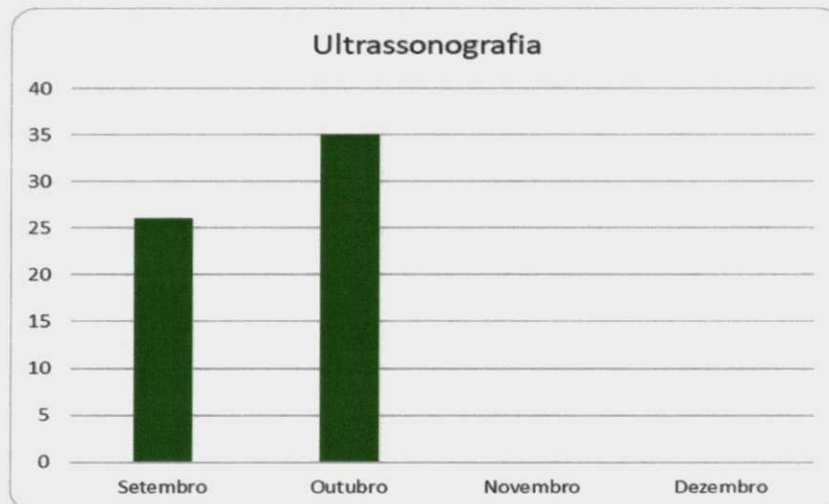
Meta		Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Disponibilizar exames laboratoriais, raio-x, e eletrocariograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês	Laboratório	6659	8308			14967
	Raio-X	1629	2529			4158
	Elecardiograma	262	152			414
<b>Total</b>		<b>8550</b>	<b>10989</b>			<b>19539</b>



Fonte de Dados: sistema MV

### III – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	26	35			61
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>35</b>			<b>61</b>

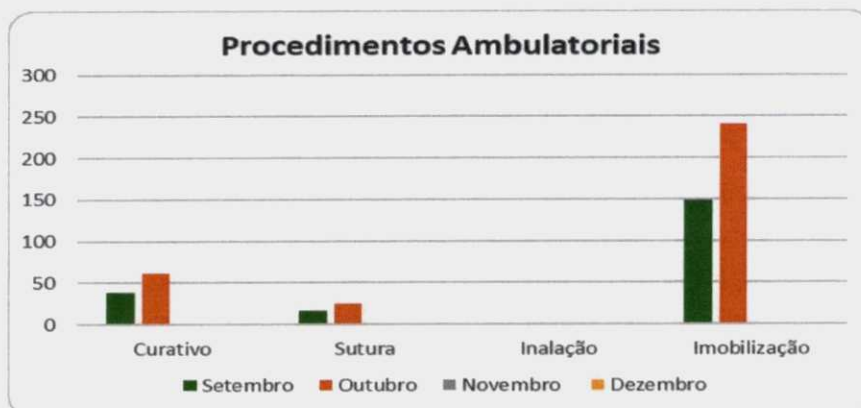


Fonte de Dados: sistema MV



#### IV – Procedimentos ambulatoriais

Ação	Meta		Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Disponibilizar procedimentos de curativo, sutura, inalação e imobilização aos pacientes atendidos até o teto físico de 2.700 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos curativo, sutura, inalação e imobilização.	Curativo	38	61			99
		Sutura	16	25			41
		Inalação	0	0			0
		Imobilização	149	240			389
<b>Total</b>			<b>203</b>	<b>326</b>			<b>529</b>



Fonte de Dados: sistema MV

#### V – Classificação de Risco

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, extratificando o número de todos os atendimentos realizados e a origem do paciente	Tempo de espera para consulta médica após respectivo acolhimento na classificação de risco	Vermelho	00:00:00	00:00:00	00:00:00
		Amarelo	0:30:00	00:21:01	00:15:44
		Verde	2:00:00	1:12:38	0:30:45
		Azul	4:00:00	2:05:12	0:31:22



**ATENDIMENTO POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO**

<b>VERMELHA</b>	<b>119</b>	<b>1,62%</b>
<b>AMARELA</b>	<b>1035</b>	<b>14,12%</b>
<b>VERDE</b>	<b>2648</b>	<b>36,12%</b>
<b>AZUL</b>	<b>3529</b>	<b>48,14%</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7331</b>	<b>100%</b>

Atendimento Médico diferenciado em cumprimento ao Protocolo de Atendimento com pacientes com suspeita de COVID-19

**Atendimento Médico - Outubro/2020**

Atendimento Médico Geral	6047	82,49%
Atendimento Médico COVID-19	1284	17,51%
<b>Total</b>	<b>7331</b>	<b>100%</b>

**Atendimento Médico**

**Síndrome Gripal Covid-19 - Outubro/2020**

<b>Total</b>	<b>Diurno</b>	
<b>1284</b>	<b>1006</b>	<b>78,35%</b>
	<b>Noturno</b>	
	<b>237</b>	<b>18,45%</b>
<b>Coleta PCR - IAL</b>		
<b>Total de Coletas</b>	<b>Diurno</b>	
<b>999</b>	<b>584</b>	<b>58,46%</b>
	<b>Noturno</b>	
	<b>415</b>	<b>41,54%</b>

Fonte de Dados: sistema MV

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera entre a chegada à unidade e a efetiva classificação de risco	00:10:00	00:21:42	00:25:23		



Fonte de Dados: sistema MV

### 3. Censo de Origem dos Usuários

Apresentar o total de pacientes atendidos por município de residência, de acordo com as informações obtidas pelo Sistema Informatizado de Gestão.

CIDADE POR ESPECIALIDADE										
CIDADE	CLÍNICA MÉDICA		ORTOPEDIA		PEDIATRIA		ODONTOLOGIA		TOTAL POR CIDADE	
Santos	6108	95,02%	336	93,59%	377	98,18%	157	98,13%	6978	95,18%
São Vicente	154	2,40%	9	2,51%	4	1,04%	2	1,25%	169	2,31%
Cubatão	25	0,39%	2	0,56%	0	0%	0	0%	27	0,37%
Praia Grande	30	0,47%	1	0,28%	0	0%	1	0,62%	32	0,44%
Guarujá	60	0,93%	6	1,67%	0	0%	0	0%	66	0,90%
Outros	51	0,79%	5	1,39%	3	0,78%	0	0%	59	0,80%
Total por Especialidade	6428	100%	359	100%	384	100%	160	100%	7331	100%

Fonte de Dados: sistema MV



#### 4. Colaboradores contratados (CLT)

CONTROLE DE QUADRO DE RECURSOS HUMANOS - CLT				
Ano/Mês	Quantitativo mês Anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo Mês Atual
Abril/2020	-	171	11	160
Maio/2020	160	17	2	172
Junho/2020	172	12	6	178
Julho/2020	178	8	16	170
Agosto/2020	170	14	6	178
Setembro/2020	178	14	24	168
Outubro/2020	168	6	13	161
Novembro/2020	-	-	-	-
Dezembro/2020	-	-	-	-

Fonte de Dados: SRA/DP

#### 5. Execução do POA - Plano Operativo Anual

As ações previstas no plano operativo anual para cumprimento das metas contratuais estão sendo implantadas visando o novo perfil de atendimento no período previsto contratualmente – durante o 1º Quadrimestre de funcionamento da Unidade de Pronto Atendimento.

# ANEXO I

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE  
MÊS/ANO – OUTUBRO/2020

**TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS 204**  
RESULTADOS (por item respondido\*)

- ✓ **MUITO SATISFEITO 483**
- ✓ **SATISFEITO 494**
- ✓ **INSATISFEITO 30**
- ✓ **NÃO UTILIZOU 13**

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

COORDENADOR (S)

GERENTE

  
RICIELLE DONATO J. JESUS  
SAU - Serviço Atendimento Usuário  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

  
Adriana Guimarães  
Diretora Administrativa  
UPA ZONA LESTE - SANTOS



ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS

PERÍODO 01/10/2020 à 31/10/2020

N total de Atendimentos	N total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Sastifeito	Insatisfeito	Não Utilizado	
7331	204	x	x	x	x	2,78%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	107	93	4	0	204	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	80	112	11	1	204	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	90	107	6	1	204	100%
HIGIENE E LIMPEZA	98	97	3	6	204	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	108	85	6	5	204	100%

RECEPÇÃO	TOTAL MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
	52,45%	45,59%	1,96%	0,00%
ATENDIMENTO MÉDICO	39,22%	54,90%	5,39%	0,49%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	44,12%	52,45%	2,94%	0,49%
HIGIENE E LIMPEZA	48,04%	47,55%	1,47%	2,94%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	52,94%	41,67%	2,94%	2,45%

**ÍNDICE GLOBAL 95,78%**

RICIELLE DONATO J. JESUS  
SAU - Serviço Atendimento Usuário  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

Adriana Guimarães  
Diretora Administrativa  
UPA ZONA LESTE - SANTOS



UPA ZONA LESTE - SANTOS - Período: 01/10/2020 a 31/10/2020

Seq.	Data Abertura do SAU	Data do Atendimento	Tipo de Registro	Nome do Usuário	Dados para Contato (telefone ou email)	Relato do Usuário	Retorno ao Usuário	Ação Tomada	
1	02/10/2020	02/10/2020	ELOGIO	Maria Cleia de S. Souza	(13) 98806-4981	QUERIA AGRADECER A TODOS PRINCIPALMENTE A TODOS A ASSISTÊNCIA SOCIAL. OBRIGADA DEUS PROTEJA A TODOS.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	ASSISTENCIA
2	05/10/2020	05/10/2020	ELOGIO	KELLY C. SILVA	974078938	OLÁ COM PRAZER TENHO QUE EXPRESSAR MINHA GRATIDÃO, DESDE A ROUPA COM A RENATA, LOGO APÓS COM O DR. CAIO LUIS, COM OS PROFISSIONAIS QUE ESTAVAM NA SALA DE MEDIÇÃO (16:00) ME DESCULPEM MAS NÃO LEMBRO OS NOMES. E POR FIM, NÃO MENOS IMPORTANTE, RICIELLE DA OUIDORIA. SEM PALAVRAS PELA EXCELÊNCIA COM O ATENDIMENTO MENCIONADO E PRINCIPALMENTE COM A RICIELLI, GRATIDÃO ETERNA. EU OBTIVE UM ATENDIMENTO SUPER HUMANIZADO.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
3	09/10/2020	09/10/2020	ELOGIO	CRISTIANE MORAIS A. RONALDO	974028892	EQUIPE COMPLETAMENTE QUALIFICADA, ATENDIMENTO TOP, NOTA 10. PARECE HOSPITAL PARTICULAR, EXCELENTE. DEUS ABENÇOE, TODA EQUIPE!	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
4	15/10/2020	15/10/2020	RECLAMAÇÃO	JOSÉ CARLOS MORAES	974138958	NÃO PUDE ACOMPANHAR MINHA MÃE QUE TEM 89 ANOS. FUI MAL TRATADO PELA ENFERMEIRA CHEFE MINHA MÃE NÃO TOMOU BANHO COM ESSA EQUIPE. PELO ESTATUTO DO IDOSO MINHA MÃE TEM OBSERVAÇÃO DE FICAR COM UNS DOS FILHOS. A ENFERMEIRA NO PALTIÃO FORAM INDELICADAS E GROSSAS COM A PACIENTE.	RECLAMANTE FOI ATENDIMENTO PESSOALMENTE. ACEITOU A TRATATIVA DA RECLAMAÇÃO, NÃO QUERENDO MAIS EVOLUIR COM A RECLAÇÃO. INFORMA QUE JÁ PRECISOU UTILIZAR A UPAZLI, NO QUAL NÃO TEM O QUE RECLAMAR SOMENTE A AGRADECER	GERENTE ASSISTENCIAL, ATUOU NA A EQUIPE EM RALÇÃO AO ATENDIMENTO AO PACIENTE E ACOMPANHANTES.	ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM
5	16/10/2020	16/10/2020	ELOGIO	VERÔNICA PIRES RODRIGUES LOPES	997025501	A EQUIPE DE ENFERMAGEM FOI MARAVILHOSA, PRECISEI VIR 3 VEZES, NAS DUAS ÚLTIMAS SEMANAS A ENFERMAGEM ATENDEU SUPER BEM. TEVE UMA DUAS VEZES QUE TIVERAM PROBLEMAS COM A EQUIPE MÉDICA, O ATENDIMENTO DO MÉDICO FOI PÉSSIMO. MAS NOS OUTROS DOIS DIAS OS MÉDICOS FORAM ATENCIOSOS. O QUE PODERIA MELHORAR MUITO É A COMUNICAÇÃO ENTRE FUNCIONÁRIOS, POIS HOUVE DESENCONTROS DE INFORMAÇÕES ENTRE AS EQUIPES. COM A ORIENTAÇÃO PARA A RETIRADA DO RESULTADO DO EXAME, POIS UM DIA ME INFORMARAM QUE EU SÓ PRECISAVA DO NOME. NO DIA QUE VIM ME PEDIRAM O DOCUMENTO ORIGINAL DA PESSOA E NO DIA QUE VIM COM O DOCUMENTO FUI INFORMADA QUE SÓ PODERIA PEGAR O RESULTADO. FIQUEI UM POUCO AFLITA COM A DEMORA DA TRIAGEM, MAS DE UM MODO GERAL FOMOS BEM ATENDIDOS.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE, COM RELAÇÃO DA DEMORA DO RESULTADO DOS EXAMES FOI EXPLICADO QUE É O TEMPO DO LABORATÓRIO.	Elogio transmitido a direção	
6	16/10/2020	16/10/2020	RECLAMAÇÃO	CÍCERA DA C. MURA	991473783	TENHO CRÍTICA A FAZER EM RELAÇÃO AO SISTEMA INFORMATIZADO DA RECEPÇÃO, HOJE TUMULTO NA SEQUENCIA DE SENHAS E TIVE QUE RECLAMAR PARA VOLTAR AO MEU NÚMERO DE SENHA E DE MEU ESPOSO E FILHA MENOR. A TÉCNICA DE ENFERMAGEM QUE REALIZ O EXAME EXERCIA OUTRA FUNÇÃO ADM. E ISSO ATRASO O ATENDIMENTO.	ACOLHIDA E ORIENTADA NO MESMO DIA A RECLAMANTE, EXPLICADO QUE QUANDO O SISTEMA ESTA INOPERANTE AS SENHAS E ATENDIMENTOS SÃO MUDADO NO ATO PARA MANUAL, POR ISSO É FEITO O PROCESSO DE CHAMAMENTO DE SENHAS MANUAIS. PACIENTE ENTENDEU E TEVE SEU ATENDIMENTO NORMALIZADO.	ORGANIZAMOS OUTRO MÉTODO DE SENHA MANUAL.	SEQUENCIA DAS SENHAS
7	OUTUBRO	01/10/2020	RECLAMAÇÃO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	RECLAMAÇÃO DE NÃO TER CADEIRA DE RODAS DISPONÍVEIS.	PACIENTE CHEGOU NA RECEPÇÃO NÃO TINHA NENHUMA CADEIRA DE RODAS PARA UTILIZAR, PORTANTO, O CONTORLADO DE ACESSO NUDCOU IMEDIATAMENTE DENTRO DA UNIDADE.	ORIENTAMOS A EQUIPE SEMPRE MANTER UMA CADEIRA NA RECEPÇÃO E NA FALTA FAZER A REPOSIÇÃO.	CONSERVAÇÃO/ESTRUTURA
8	20/10/2020	20/10/2020	ELOGIO	JOSILENE DE F. TEIXEIRA	997985015	CHEGUEI AQUI DESESPERADA ACHEI QUE IRIA SER AFAZER DESCASO DA MAIS UMA UNIDADE A FAZER DESCASO DA DOENÇA DA MILHA FILHA. MAS NÃO FIZERAM DESCASO. AGRADEÇO TODA EQUIPE DESDE A RECEPÇÃO A LIMPEZA. ESTA UNIDADE ESTA DE PARABÉNS. TODOS MUITO ATENCIOSOS E RESPONSÁVEIS OBRIGADA. QUE DEUS ABENÇOE TODA ESSA UNIDADE.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	

RICIELLE DOMATO J. JESUS  
SAU - Serviço Atendimento Usuário  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

Adriana Guimarães  
Diretora Administrativa  
UPA ZONA LESTE - SANTOS



9	23/10/2020	22/10/2020	RECLAMAÇÃO	REGINA LUCIA VELLONI	(13) 991326844	<p>MÃE DO PACIENTE ROBERTO VILLANI PIMENTEL, RELATA QUE O FILHO FOI TRAZIDO PELO SAMU PARA UPA ZL NO DIA 22/10 POR VOLTA DAS 23HS COM TENTATIVA DE SUICÍDIO, ENTRANDO PELA ENTRADA DE EMERGÊNCIA. INFORMOU QUE FICOU AGUARDANDO BOLETIM MÉDICO E NÃO OBTVEU NENHUMA INFORMAÇÃO DO QUADRO CLÍNICO DO FILHO, A ENFERMEIRA CLEIDE DE PLANTÃO, TENTOU LOCALIZAR A DRA ADRIANA ROS PLANTONISTA DA EMERGÊNCIA, APÓS LOCALIZÁ-LA NO CONFORTO MÉDICO A MESMA SE NEGOU A IR ATENDER A MÃE DO PACIENTE PARA PASSAR BOLETIM MÉDICO. ENTÃO A MÃE FOI INFORMADA QUE DEVERIA IR EMBORA E RETORNAR PELA MANHÃ, NO DIA 23/10 PERÍODO DA MANHÃ A ASSISTENTE SOCIAL SELMA CRUZ ENTRU EM CONTATO COM A MÃE DO PACIENTE PARA INFORMAR QUE O PACIENTE ESTAVA DE ALTA MÉDICA. AO CHEGAR ANTES DAS 9HS NA OBSERVAÇÃO DA UPAZL, A MESMA JÁ MUITO ABALADA E COM OS ANIMOS EXALTADOS POR CONTA DA FALTA DE INFORMAÇÃO DO FILHO, ACABOU DESCONTANDO NA EQUIPE DE PROFISSIONAIS DE PLANTÃO DO POSTO DE EFERMAGEM DO 1º ANDAR. APÓS A INDISPOSIÇÃO DO OCORRIDO DONA REGINA FOI AMPARADA E ASSISTIDA PELA ASSISTENTE SOCIAL SELMA, GERENTE ASSISTENCIAL FABIANA E RICIELLE DA OUVIDORIA NO QUAL ACOLHEU A QUEIXA.</p> <p>SELMA ASSISTENTE SOCIAL FEZ TODA TRAMITAÇÃO COM O CAPS PARA CONSEGUIR UMA VAGA PARA INTERCONSULTA FEITO ISSO DEU TODA DEVOLUTIVA PARA A MÃE DO PACIENTE NO QUAL OPTOU EM AGUARDAR FINAL DE SEMANA EM CASA.</p> <p>DONA REGINA FEZ ELOGIOS A ENFERMEIRA CLEIDE E AOS DEMAIS PROFISSIONAIS DA UNIDADE UPAZL, MAS FICOU INSATISFEITA COM A CONDUTA MÉDICA DE PLANTÃO E POR ISSO RESOLVEU REGISTRAR OCORRÊNCIA.</p>	NO MESMO DIA, A RECLAMANTE FOI ACOLHIDA PELA GERENTE ASSISTENCIAL FABIANA, OUVIDORA RICIELLE E ASSISTENTE SOCIAL E ACEITOU AS TRATATIVAS PELO OCORRIDO. E ELOGIOU TODA EQUIPE UPAZL.	EMPRESA DOS MEDICOS FOI NOTIFICADA E O MESMO INFORMOU QUE ORIENTOU A MEDICA DO PLANTÃO SOBRE A ROTINA E PROCOLO DA UPAZL.	RELAÇÃO PROFISSIONAIS X USUÁRIOS
10	29/10/2020	29/10/2020	ELOGIO	JUDITE DA CRUZ GONÇALVES	991460420	ATENDIMENTO RÁPIDO NA RECEPÇÃO E TRIAGEM. DR DJALMA ORTOPEDISTA EXCELENTE ATENDIMENTO, RX O TÉCNICO SUPE ATENCIOSO. SERVIÇO SOCIAL MUITO PRESTATIVO COM ATENDIMENTO, COM INSTALAÇÕES DO PRÉDIO MUITO BONITO E PERFEITO.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
11	26/10/2020	26/10/2020	RECLAMAÇÃO	JAQUELINE DOS SANTOS	NÃO INFORMADO	NO DIA 26/10/2020 CHEGUEI A UPA AS 12:46 E POR VOLTA DAS 13HS NOTEI QUE O CONSULTÓRIO Nº 3 ONDE ESTAVA A DRA GABRIELA ANDRADE ESTAVA ATENDENDO NÃO CHAMAVA NENHUM PACIENTE, PASSOU MAIS DE 1HORA CHAMANDO OS MESMOS NÚMEROS (17 E 43). QUANDO PERCEBEMOS RECLAMAMOS E FOI CONSTATADO QUE A MESMA SE ENCONTRAVA NA SALA SEM PACIENTE.	NO MESMO DIA, A RECLAMANTE JÁ ACEITOU AS DESCULPAS PELO OCORRIDO. E ELOGIOU TODA EQUIPE UPAZL.	Elogio transmitido a direção	TEMPO DE ESPERA
12	26/10/2020	26/10/2020	RECLAMAÇÃO	MARIA HELENA DOS SANTOS	NÃO INFORMADO	FUI ATENDIDO PELO DR DJALMA ORTOPEDISTA, FALOU QUE MEU CASO ERA CLÍNICO, FUI LEVADA NA PORTA DRA GABRIELA ANDRADE QUE FUI MUITO GROSSA PEDINDO PARA EU SAIR DA SALA E FECHAR A PORTA POR DUAS VEZES. FIQUEI MUITO MERVOSA E CHATEADA O TRATADO DA MÉDICA. TODA EQUIPE DA UPA ESTÃO DE PARABENS, FUI ATENDIDA PELA OUVIDORA RICIELLE. INSATISFEITA COM O ATENDIMENTO DA MÉDICA DRA GABRIELA	NO MESMO DIA, A RECLAMANTE JÁ ACEITOU AS DESCULPAS PELO OCORRIDO. E ELOGIOU TODA EQUIPE UPAZL.	NO MESMO DIA A SF INFORMOU QUE A DRA. NÃO FARÁ MAIS PARTE DA ESCALA MÉDICA.	RELAÇÃO PROFISSIONAIS X USUÁRIOS
13	27/10/2020	27/10/2020	ELOGIO	ALCINA NUNES CORREA	32271699/ 996404283	RECEPCIONISTA RENATA, ELOGIO, RICIELLE OUVIDORA, DRA NATÁLIA, DRA PATRÍCIA, PORTEIROS PAULO E VIVIANE	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
14	27/10/2020	27/10/2020	ELOGIO	NEONILDE O. D SILVA	997320479	PELA PRIMEIRA VEZ QUE UTILIZAMOS A UPA ZONA LESTE FICAMOS MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO. APENAS UMA SUGESTÃO AO TROCAR O PLANTÃO O PACIENTE QUE ESTAVA SENDO ATENDIDO DEVERIA SER INFORMADO COMO SERIA A CONTINUAÇÃO DO ATENDIMENTO, APENAS UMA SUGESTÃO.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE, E A SUGESTÃO SUGERIDA EXPLICADO E OS COLABORADORES SÃO ORIENTADOS A INFORMAR OS PACIENTES DA TROCA DOS PLANTÕES ASSIM QUE FOR QUESTIONADOS.	Elogio transmitido a direção	
15	27/10/2020	27/10/2020	ELOGIO	ROBERTO CORREIA	996404283	ELOGIO TODA A UPAZL DESDE A RECEPÇÃO ATÉ A FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
16	27/10/2020	27/10/2020	RECLAMAÇÃO	ERIKA	991686324	ATENDIMENTO EXTREMAMENTE DEMORADO, A SALA DE ESPERA CHEIA E O MÉDICO DEMORA MAIS DE 20 MINUTOS ENTRE UM PACIENTE E OUTRO. ELES PRECISAM SABER QUE ESTÃO EM UM PRONTO SOCORRO, CHEIO DE PESSOAS QUE PRECISAM DE ATENDIMENTO RÁPIDO, NÃO É POSSÍVEL QUE DEMORE TANTO TEMPO UMA AVALIAÇÃO. INFELIZMENTE AINDA SERÁ PRECISO CONTAR COM OS SERVIÇOS MÉDICOS EM ALGUM MOMENTO DA VIDA E POR MORAR DE FRENTE PARA ESSA UNIDADE, ACABAREMOS AQUI.	RECLAMANTE FOI ORIENTADA NO MESMO DIA, VERIFICADO SENHA E EXPLICADO SOBRE TEMPO DE ESPERA. ACEITOU E ENTENDEU EXPLICAÇÕES.	ACOMPANHAMOS O TEMPO DE ESPERA DO PACIENTE.	TEMPO DE ESPERA
17	28/10/2020	28/10/2020	ELOGIO	ERIKA BONFIM GALIAS	988440575	EQUIPE MUITO SOLICITA E ATENCIOSA	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	

RICIELLE DONATO J. JESUS  
SAU - Serviço Atendimento Usuário  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

Adriana Guimarães  
Diretora Administrativa  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

18	28/10/2020	28/10/2020	ELOGIO	SABRINA SALES REIS	991017432	MEU PAI UTILIZOU AO SERVIÇO DO SAMU, ENFERMEIRO BEM ATENCIOSO E ATENDIMENTO RÁPIDO. FICOU NA EMERGÊNCIA E FOI MUITO BEM ATENDIDO. AGORA ESTÁ NA ENFERMARIA ESESTÁ SENDO BEM CUIDADA. PARABÉNS A ENFERMAGEM, SÓ ESTÁ MUITO QUENTE AQUI, PO O AR CONDICIONADO ESTÁ QUEBRADO, QUE DEVERIA TER AO MENOS UM VENTILADOR. FORA ISSO O ATENDIMENTO É MUITO BOM, PARABÉNS E MUITO OBRIGADA.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
19	28/10/2020	28/10/2020	ELOGIO	CRISTIANE FORNAZIEU	996413429	NÃO SOU DE SANTOS, SOMOS DE PRAIA GRANDE MAS ESTOU IMPRESSIONADA COM A QUALIDADE DO ATENDIMENTO E INTERESSE DA EQUIPE. TODOS SÃO CORDIAIS E INTERESSADOS NO QUE ESTÃO FAZENDO, MINHA ÚNICA OBSERVAÇÃO É COM A RECEPÇÃO QUE DEVERIA SER MEUS EXPECTATIVAS QUANDO A PESSOA FAZ UMA PERGUNTA E NÃO SÓ SOMENTE PEDIR PRA AGUARDAR SEM ORIENTAÇÃO. O QUAL SOMENTE APÓS QUESTIONAR 3 VEZES QUE ME EXPLICARAM O QUE FAZER, MAS FORA ISSO O ATENDIMENTO É ESPETACULAR, MUITO OBRIGADA PELO CARINHO.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
20	OUTUBRO/2020	OUTUBRO/2020	ELOGIO	GILMAR CARNEIRO	974170280	OLHAR SENHOR PREFEITO OS SERVIÇOS AQUI NESTA UPA ESTÁ EXCELENTE, AS MENINAS DA RECEPÇÃO SÃO ANJOS COM UM ATENDIMENTO. ÓTIMO TEM BOM HUMOR SÃO ADORÁVEIS, PARABÉNS AS ENFERMEIRAS ÓTIMA TANAINA TÉCNICA ENFERMAGEM É O AMOR COM MUITAS DEDICAÇÃO AOS PACIENTES E MÉDICOS. ÓTIMO DR. DINAPOLIO FERNANDES ELA É EXCELENTE PARABÉNS A TODOS POR PRESTAR SERVIÇOS A POPULAÇÃO SANTISTA COM HUMILDADE. VALEU QUE DEUS PROTEJA A TODOS.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
21	OUTUBRO/2020	OUTUBRO/2020	ELOGIO	PEDRO H. DE BASTOS SILVA	974032303	SOU CUIDADOR DA DASA DE PARAPLÉGICO DE SANTOS, UTILIZAMOS MUITO A UPA ZONA LESTE POR CONTA DOS MORADORES, ATÉ HOJE SEMPRE FUI MUITO BEM ATENDIDO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
22	28/10/2020	28/10/2020	RECLAMAÇÃO	EDILEUSA	NÃO INFORMOU	A ÚNICA INSATISFAÇÃO É ESTAR AGUARDANDO RESULTADO DE EXAME LABORATORIAL, O QUAL FUI ORIENTADA QUE O RESULTADO SAIRIA EM 3 HORAS O MESMO NÃO OCORREU, TENDO EM VISTA QUE OUVI REPETIÇÃO DE COLETA E POR FIM JÁ ESTOU AGUARDANDO ESSE RESULTADO HÁ 6 HORAS SEM SUCESSO. MEU PAI AGUARDOU ESSE PERÍODO INTEIRAMENTE SENTADO EM BANCOS DE RECEPÇÃO INFELIZMENTE NÃO FOI NADA AGRADÁVEL MAIS QUANTO AO ATENDIMENTO ENFERMAGEM GOSTEI MUITO.CHEGAMOS PARA O ATENDIMENTO AS 07:56 DE MANHÃ NESTE EXATO MOMENTO JÁ SÃO 17:20 E O RESULTADO AINDA NÃO ESTÁ PRONTO	RECLAMAÇÃO ACOLHIDA PESSOALMENTE PELA EQUIPE, FOI JUSTIFICADO O TEMPO DE DEMORA DO RESULTADO POR CONTA DA RECOLETA (PROVA INSUFICIENTE).De acordo com protocolo da instituição, após coleta de exames o paciente é orientado a aguardar o resultado em sala de espera, não podendo sair da unidade pois sua FA ficará aberta até alta médica. De toda maneira, o profissional foi orientado quanto a importância do atendimento humanizado.	FOI ENTRADO EM CONTATATO COM LABORATÓRIO PARA ENTENDER O TEMPO DO RESULTADO.	TEMPO DE ESPERA
23	30/10/2020	30/10/2020	ELOGIO	ROSA MARIA JAQUES DA SILVA	NÃO INFORMADO	AGRADEÇO A TODOS PELO ATENDIMENTO E DEDICAÇÃO RESPEITO E EDUCAÇÃO PELO FUI TRATADA AQUI NA UPAZL. PARABÉNS PELO EXCELENTE ATENDIMENTO. DRA. ANNELISE, VOCÊ É UMA MÉDICA DIFERENCIADA.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
24	OUTUBRO	NÃO INFORMADO	ELOGIO	VALERIA SANCHES	996679389	ESSA UPA É A MELHOR TODOS SÃO MARAVILHOSOS, PARA MIM ESTÁ ÓTIMO.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
25	OUTUBRO	NÃO INFORMADO	ELOGIO	JESSICA CINTRA SOARES	957892501	A EQUIPE MÉDICA MARAVILHOSA DO MÉDICO AO FUNCIONÁRIO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
26	OUTUBRO	NÃO INFORMADO	ELOGIO	RENATO SILVA RIZZARDI	981038330	NA MINHA OPINIÃO EU ACHO QUE TODAS AS UNIDADES TERIAM QUE SEGUIR A MESMO TRATAMENTO DA UPA ZONA LESTE. ALÉ DAS INSTALAÇÕES ÓTIMA.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
27	OUTUBRO	NÃO INFORMADO	SUGESTÃO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	MONITOR DE CHAMADA DEVERIA SER MAIS PRÓXIMO POIS O IDOSO TEM DIFICULDADE PARA ENXEGAR.	FOI UMA ACOMPANHANTE QUE DETECTOU O PROBLEMA, E FEZ A SUGESTÃO. NO MESMO DIA FOI ORIENTADO QUE PELA FUNCIONÁRIA DA UPAZL QUE ENTREGARIA A SUGESTÃO.	ORIENTADO EQUIPE DE FUNCIONÁRIOS AO ENTRAR UM IDOSO, AJUDEM A VISUALIZAR A SENHA.	
28	OUTUBRO	NÃO INFORMADO	ELOGIO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	GOSTEI DO ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
29	OUTUBRO	NÃO INFORMADO	ELOGIO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	SERVIÇO PÚBLICO PARABÉNS	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
30	OUTUBRO	NÃO INFORMADO	ELOGIO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	RECEPCIONISTA ESTÃO DE PARABÉNS ÓTIMA ATENDIMENTO. EQUIPE MÉDICA PARABÉNS E ENFERMAGEM TODAS EDUCADAS.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
31			ELOGIO	ESPOSA DE MARINHO CERQUEIRA MORAES	NÃO INFORMOU	SE DISCRICÃO... MAIS A EQUIPE MÉDICA, ENFERMEIRAS, SECRETÁRIAS, ATENDENTES ETC... ESTÃO DE PARABÉNS PELO ATENDIMENTO.DEUS OS ABENÇÕES CONTINUAREM COM ESSA DEDICAÇÃO E AMOR AO PRÓXIMO.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	

RICIELLE DONATO J. JESUS  
SAU - Serviço Atendimento Usuário  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

Adriana Guimarães  
Diretora Administrativa  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

32			ELOGIO	MARIA LÓCIA	NÃO INFORMOU	QUERO AGRADECER O ATENDIMENTO QUE TIVEMOS AQUI NA OPA DESDE A ENTRADA TODOS MUITO ATENCIOSOS E PRESTATIVOS, NÃO SEI O NOME DE TODOS SÓ LEMBRO DO FUNCIONÁRIO AMATHEUS FALTO O NOME DELE MAS QUER O QUE SE ESTENDA A TODOS	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	
33	19/10/2020	19/10/2020	ELOGIO	ADRIANA F. BARBOZA	NÃO INFORMOU	PARABÉNS, A ENFERMEIRA ANGELA PEÇA COMPETÊNCIA EM PEGAR VÍDEO DE 1º ATENDIMENTO EXCELENTE, EDUCAÇÃO! FUNCIONÁRIA EXEMPICARI OBRIGADA.	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elogio transmitido a direção	

Total de Elogios: 24  
Total de Reclamações: 08  
Total de sugestões: 1

RICIELLE DONATO J. JESUS  
SAU - Serviço Atendimento Usuário  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

Adriana Guimarães  
Diretora Administrativa  
UPA ZONA LESTE - SANTOS



# ANEXO II