

# **ANEXO II**

## **S.A.U.**

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação					Respondida dentro do prazo 72h	Respondida fora do prazo 72h.	% total atendido
		Total de oportunidades	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito			
14.436	377	2114	972	508	230	93	87,10% (81)	12,90% (12)	2.611526739

AValiação	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Total de formulários preenchidos	% Total de Resposta
RECEPÇÃO	168	87	39	19	313	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	166	83	34	20	303	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	174	80	37	18	309	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	145	80	35	8	268	100%
HIGIENE E LIMPEZA	162	97	34	11	304	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	157	81	51	17	306	100%
TOTAL	972	508	230	93		

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	REGULAR	INSATISFEITO
RECEPÇÃO	53,67%	27,80%	12,46%	6,07%
ATENDIMENTO MÉDICO	54,79%	27,39%	11,22%	6,60%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	56,31%	25,89%	11,97%	5,83%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	54,10%	29,85%	13,06%	2,99%
HIGIENE E LIMPEZA	53,29%	31,91%	11,18%	3,62%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	51,31%	26,47%	16,67%	5,56%

Índice Global de Satisfação do Usuário

82,09%

Eliana Rose da Silva Negócio  
Enfermeira da Qualidade

LETICIA DE JESUS NASCIMENTO  
AUX. ADMINISTRATIVA

**Letícia de Jesus Nascimento**  
Aux. Administrativa - Sau  
UPA Zona Leste - Santos

Moisés Luis de Oliveira Neto  
Diretor Hospitalar

Moisés Luis de Oliveira Neto  
Diretor Hospitalar

**Eliana Rose da Silva Negócio**  
Enf. Qualidade  
UPA Zona Leste - Santos

Praça Visconde de Ouro Preto, s/nº - Estuário - Cep: 11025-190 - Santos/SP  
www.prosaude.org.br - Tel (13) 3228-3704

SEQ	SETOR	Nº SAU	DATA DE ABERTURA DO SAU	DATA DO ATENDIMENTO	RELATO	NOME DO USUÁRIO (OPCIONAL)	PACIENTE	DADOS PARA CONTATO (TELEFONE OU E-MAIL)	RELATO DO USUÁRIO	RETORNO AO USUÁRIO	AÇÃO TOMADA	DIAS PARA RETORNO AO USUÁRIO
1	RECEPÇÃO	501/2024	12/04/2024	11/04/2024	RECLAMAÇÃO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	[REDACTED]	MUITO DEMORADO, SUTURA MAIS DE QUARENTA MINUTOS, CHEGUEI ÀS 11:00 E ESTOU indo embora ÀS 15:41. MÉDICO DEMOROU	15/4/2024	INFORMAMOS QUE A EQUIPE MÉDICA ESTAVA COMPLETA NESTA DATA. O PACIENTE EM QUESTÃO PASSOU NA CLASSIFICAÇÃO À 13:02H E FOI ATENDIDO PELO MÉDICO À 13:40H. QUE MEDIANTE A RELAÇÃO À SUTURA OCORRE QUE A SUTURA SÃO REALIZADAS EM OUTRA SALA E NÃO EM CONSULTÓRIOS MÉDICO O MÉDICO PRECISAVA A SUTURA E A ENFERMAGEM PREPARA A SALA E CHAMA O MÉDICO PARA REALIZÁ-LA. NESTA SALA SÃO REALIZADOS OS RELATÓRIOS E OUTROS PROCEDIMENTOS COMO CURATIVO O QUE PODE GERAR ALGUMA ESPERA PARA ATENDIMENTOS. LAMENTAMOS O OCORRIDO E AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO. A PRÓ SAÚDE PRECIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS. RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA DRA. GISELE ABUD NICOLAU	2
2	RECEPÇÃO	495/2024	12/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	ARMANDO HENRIQUE CAMARGO AFOENSO	ARMANDO HENRIQUE CAMARGO AFOENSO	[REDACTED]	EXCESSO DE DEMORA PARA O ATENDIMENTO DO PACIENTE, JÁ ESTOU AQUI À 3H E NADA.	22/4/2024	INFORMO QUE A EQUIPE ASSISTENCIAL ENCONTRA-SE COMPLETA NESTA DATA. A UPA REALIZA OS ATENDIMENTOS DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME A GRAVIDADE DO PACIENTE (VERMELHO ATENDIMENTO IMEDIATO/ AMARELO ATENDIMENTO ATÉ 30 MINUTOS/ VERDE ATENDIMENTO ATÉ 2 HORAS / AZUL ATENDIMENTO ATÉ 24 HORAS) E NÃO PELA ORDEM DE CLASSIFICAÇÃO DE CHEGADA DO PACIENTE NA UNIDADE. NO CASO EM TELA O PACIENTE FOI CLASSIFICADO COMO AZUL. ÀS 13:27H PASSOU EM ATENDIMENTO MÉDICO ÀS 18:35H. LAMENTAMOS O OCORRIDO E ESPERA PARA O ATENDIMENTO OCORRE QUE COM AUMENTO DE CASOS SUSPEITOS DE DENGUE E COM SURTO GRIPAL O FLUXO INTENSIFICA-SE E AUMENTA NA ESPERA DO MÉDICO PARA ATENDIMENTO MÉDICO. A PRÓ SAÚDE PRECIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS. RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA DRA. GISELE ABUD NICOLAU	7
3	RECEPÇÃO	491/2024	10/04/2024	09/04/2024	RECLAMAÇÃO	ELIZA MOREIRA CAPAZZO PAULO	PAOLLA MOREIRA CAPAZZO MENEZES	[REDACTED]	NÃO TINHA MÁSCARA DISPONÍVEL PRA PACIENTE SÓ PRÓS FUNCIONÁRIOS NO MEIO DE UM SURTO DE SINDROME GRIPAL. NÃO TEM CADEIRA PQ TIRARAM GSE METADE	17/4/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO. INFORMO QUE AS MÁSCARAS FICAM DISPONÍVEIS NO BALCÃO DA RECEPÇÃO PARA TODOS OS USUÁRIOS. QUANTOS AS LONGARIAS PRECISAM SER RETIRADAS PARA SER FEITA A MANUTENÇÃO. OUTRAS PRECISAM SER TROCADAS E ESTÃO EM PROCESSO DE COMPRAS AGUARDANDO A LIBERAÇÃO DA SMS RESPOSTA JUSSARA REZENDE DE SÁ LIMA LIDER DA RECEPÇÃO	6
4	RECEPÇÃO	485/2024	9/4/2024	08/04/2024	RECLAMAÇÃO	FABIANA RODRIGUES LIMA	FABIANA RODRIGUES LIMA	[REDACTED]	SE FAZ NECESSÁRIO ALIMENTO DO EFEITO DE FUNCIONÁRIOS, POIS CHEGA A SER CRUEL AGUARDAR 7 HORAS PARA SER ATENDIDA. FALTA DE RESPEITO COM O PACIENTE E FUNCIONÁRIOS	11/4/2024	AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO COM A MELHORIA DA NOSSA UNIDADE. APÓS ANÁLISE DO OCORRIDO COMUNICAMOS QUE NA DATA ESPECÍFICA TIVEMOS UMA DEMANDA ACIMA DA NORMALIDADE. ESSA ESPECIFICIDADE JÁ FOI TRADIDA E ESTAMOS TRABALHANDO PARA A SOLUÇÃO DESTE PROBLEMA	3
5	RECEPÇÃO	547/2024	24/04/2024	23/04/2024	RECLAMAÇÃO	NATHALIA AZZOLINI	ANA ROSA NINI AZZOLINI	[REDACTED]	Enfermagem nem tanto: triagem desumana não considera o nível da dor do paciente, praticamente todas as cadeiras na sala de espera quebradas	28/4/2024	AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO PARA NOSSO PROCESSO DE MELHORIA. APÓS A ANÁLISE DO OCORRIDO EXPLICAMOS QUE A EQUIPE DE ENFERMEIROS QUE SÃO RESPONSÁVEIS PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ESTÃO CONSTANTEMENTE PASSANDO POR ATUALIZAÇÕES E TREINAMENTOS, SEGUINDO OS PROTOCOLOS E FLUXO INSTITUÍDOS PELA PREFEITURA DO MUNICÍPIO. RESPOSTA DA SUPERVISORA DE ENFERMAGEM CAMILA BATISTA DE OLIVEIRA E COORDENADOR ESEQUIAS R. DE ARAUJO	3
6	RECEPÇÃO	562/2024	30/04/2024	27/04/2024	RECLAMAÇÃO	Filippo Botto	Filippo Botto	[REDACTED]	NINGUÉM NA RECEPÇÃO MUITA DEMORA PODERIA ESTAR MORRENDO E NINGUÉM IRIA ATENDER.	2/5/2024	OBRIGADO, É MUITO IMPORTANTE CUMIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE ESSA QUESTÃO, SO ASSIM PODEREMOS ATENDER A SUA EXPECTATIVA QUANTO A NOSSO ATENDIMENTO. LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE QUE TENHA TIDO UMA EXPERIÊNCIA RUIM COM O NOSSO SERVIÇO PARA NOS DA INSTITUIÇÃO PRÓ SAÚDE A SUA SATISFAÇÃO É O MAIS IMPORTANTE E, POR ISSO, FOCAREMOS TODOS OS NOSSOS ESFORÇOS EM BUSCAR SOLUÇÕES PARA SANAR NÃO SOMENTE O INCONVENIENTE, COMO MELHORARIAS AO NOSSO ATENDIMENTO. NOS SEMPRE LEVAMOS EM CONTA OS SEUS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	2
7	RECEPÇÃO	PESQUISA DE OPINIÃO	16/04/2024	16/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA RECEPÇÃO	16/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
8	RECEPÇÃO	PESQUISA DE OPINIÃO	02/04/2024	02/04/2024	RECLAMAÇÃO	MARCELO	MARCELO	AUSENTE	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA RECEPÇÃO	2/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
9	RECEPÇÃO	PESQUISA DE OPINIÃO	08/04/2024	08/04/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA RECEPÇÃO	8/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1

Eliana Rose da Silva Negócio  
 Enf. Qualidade  
 UPA Zona Leste - Santos



10	RECEPÇÃO	PESQUISA DE OPINIÃO	10/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	SERGIO S. SNTOS DN. 19/03/1987	SERGIO S. SNTOS DN. 19/03/1987	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA RECEPÇÃO	10/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
11	RECEPÇÃO	PESQUISA DE OPINIÃO	16/04/2024	16/04/2024	RECLAMAÇÃO	GIZELE CAMPOS ABREU	GIZELE CAMPOS ABREU	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO DA RECEPÇÃO	16/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
12	RECEPÇÃO	485/2024	08/04/2024	20/04/2024	Reclamação	CAE CABRAL CLINICO	CAE CABRAL CLINICO	[REDACTED]	O ATENDIMENTO DEMOROU MAIS DE TRÊS HORAS, COM A PULSEIRA VERDE. EU ESPEREI 3H COM 39,40 DE FEBRE SEM ATENDIMENTO, NA MINHA ESPERA DUAS PESSOAS DESMARIARAM AGUARDANDO O ATENDIMENTO, DESGASTO TOTAL.	11/4/2024	LAMENTAMOS EXPERIÊNCIA DESCRITA, DESTACAMOS QUE O AUMENTO DA DEMANDA DE USUÁRIOS VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA E A UNIDADE VEM BUSCANDO DIARIAMENTE FORMAS DE OTIMIZAR FLUXOS E DIMINUIR O TEMPO DE ESPERA MESMO COM O AUMENTO DE USUÁRIOS NAS ÚLTIMAS SEMANAS. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	3
13	RECEPÇÃO	486/2024	08/04/2024	03/04/2024	RECLAMAÇÃO	SONIA CRISTINA DE MOURA	SONIA CRISTINA DE MOURA	[REDACTED]	MÉDICOS, CADÊ OS 4 MÉDICOS? NO PLANTÃO, A ESPERA DE MAIS DE HORAS, 100 PESSOAS PARA SEREM ATENDIDAS E NÃO CHAMA NINGUÉM	11/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO. NOS DESTACAMOS QUE DEVIDO O AUMENTO DE CASOS DE DENGUE E DOENÇAS RESPIRATORIA, HOJE UM IMPACTO DE AUMENTO NA DA DEMANDA DE PACIENTES QUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	3
14	RECEPÇÃO	488/2024	08/04/2024	03/04/2024	RECLAMAÇÃO	HENRIQUE DE LIMA	ROSIMARY DE LIMA	[REDACTED]	MUITA DEMORA, NINGUÉM EXPLICA NADA.	8/4/2024	FOI ENVIADO UM E-MAIL PARA O INFORMANTE E NÃO FOI POSSÍVEL OBTER MAIS INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO, IMPOSSIBILITANDO A INVESTIGAÇÃO DO CASO	1
15	RECEPÇÃO	489/2024	10/04/2024	08/04/2024	RECLAMAÇÃO	MARIA JOSE ALVES DA SILVA	MARIA JOSE ALVES DA SILVA	[REDACTED]	O AR CONDICIONADO DA RECEPÇÃO ESTÁ CUSPINDO ÁGUA EM NÓS	16/4/2024	SENHORA MARIA, LAMENTAMOS MUITO PELO OCORRIDO, Nossos profissionais da manutenção já estão realizando reparos. Responsável pela tratativa: LUCIANA REIS PERTONELLO	5
16	RECEPÇÃO	511/2024	15/04/2024	15/04/2024	RECLAMAÇÃO	SMONE GOMES PRIETO	SMONE GOMES PRIETO	[REDACTED]	A SENHORA MÃRCIA QUE FICA SENTADA NA CADERA, CHAMANDO AS SENHAS E UMA GROSSERA, TRATOU MUITO MAL E JÁ NÃO É A PRIMEIRA VEZ.	17/4/2024	Lamentamos o ocorrido nossos colaboradores são treinados e capacitados para atender todos com empatia e cordialidade. Sempre que for identificado alguma fragilidade será feito o treinamento de reciclagem. Responsável pela tratativa: Jussara Resende de Sá Lima	2
17	RECEPÇÃO	524/2024	24/04/2024	22/04/2024	RECLAMAÇÃO	MARIA APARECIDA DOS SANTOS	VALDEMIR MEDEIROS BARBOSA	[REDACTED]	TOTALMENTE DESORGANIZADO, FALTA DE RESPEITO COM O PACIENTE, ATENDE QUANDO QUER, NÃO RESPEITANDO OS HORÁRIOS E NEM MESMO A CLASSIFICAÇÃO, ENFIM DESORGANIZAÇÃO	26/4/2024	AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO, A SUA CONTRIBUIÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA O PROCESSO DE MELHORIA. LAMENTAMOS O OCORRIDO E SONOS EMPÁTICOS ASSA RECLAMAÇÃO E DESCONTENTAMENTO, SEGUIMOS O PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO PRECONIZADO PELA PREFEITURA, OS ENFERMEIROS QUE REALIZAM A CLASSIFICAÇÃO CONSTANTEMENTE PASSAM POR TREINAMENTO E REVISÕES, ALÉM DE POSSUIR UMA SUPERVISÃO DIRETA PELO SUPERVISORES DE ENFERMAGEM	3
18	RECEPÇÃO	538/2024	22/04/2024	17/04/2024	RECLAMAÇÃO	NATHALIA AZZOLINI	ANA ROSA NINI AZZOLINI	[REDACTED]	CHEGUEI COM A MINHA MÃE ÀS 09H11 E DESDE LÁ JÁ VI 10 PESSOAS OU MAIS PASSAREM PELA RECEPÇÃO, TODAS ELAS SAINDO DA TRIAGEM ENQUANTO ISSO QUEM CHEGA FICA AGUARDANDO ETERNAMENTE SEM NEM PODER ABRIR FICHA, SENDO OS PACIENTES QUE CHEGAVAM PEDINDO SENHA TOTALMENTE IGNORADOS MESMO SENDO PRIORIDADE, MINHA MÃE, PACIENTE IDOSA E COM CANCER GEMENDO DE DOR, ALÉM DE DEMORAR PARA SER ATENDIDO NA TRIAGEM, AINDA RECEBE PULSEIRA VERDE, QUE TIPO DE PRIORIDADE É ESSA? ATENDIMENTO DEMORADO.	24/4/2024	AGRADECEMOS O RETORNO, O ATENDIMENTO É REALIZADO DE ACORDO COM A PRIORIDADE, CLASSIFICADA SEGUINDO O PROTOCOLO MUNICIPAL DA PREFEITURA E SANTOS, CASO HAJA NECESSIDADE O PACIENTE PODERÁ SER RECLASSIFICADO A QUALQUER MOMENTO, NO CASO EM QUESTÃO, O TEMPO DE ATENDIMENTO DO INÍCIO AO FIM FOI RESPEITADO E A META ATINGIDA, RESPEITAMOS SUA DOR VISAMOS COM EMPATIA SUA SITUAÇÃO	3
19	RECEPÇÃO	546/2024	22/04/2024	20/04/2024	RECLAMAÇÃO	DESIRE DE SOUSA ROMÃO	VANIA GOMES DE SOUSA	[REDACTED]	MÉDICA EXTREMAMENTE GROSSA, PÉSSIMO ATENDIMENTO MAL EXAMINOU E JÁ É O SEGUNDO DIA QUE EU VOU E PASSO POR ESSE MAL ATENDIMENTO.	24/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA CONSIDERADA NEGATIVA PELA USUÁRIA, DESTACAMOS QUE A INSATISFAÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO, SENDO QUE COBRA DE SEUS PROFISSIONAIS COMPOSTURA, ENFATAMOS QUE TAIS POSTURAS SERÃO REORIENTADAS PARA TODOS OS PROFISSIONAIS, DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	3
20	ATENDIMENTO MÉDICO	552/2024	29/04/2024	24/04/2024	RECLAMAÇÃO	VANESSA ROUPA MESSIAS	VANESSA ROUPA MESSIAS	[REDACTED]	DURANTE A NOSSA PASSAGEM PELA UNIDADE, TIVEMOS PROBLEMAS PELA MINHA ESPERA PELO ATENDIMENTO, O QUE RESULTOU NO DESMAIO SEGUIDO DE VÔMITO E NECESSIDADES FISIOLÓGICAS DO MEU PAI NA RECEPÇÃO E FALTA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS NA UNIDADE É UM PROBLEMA INADMISÍVEL, APESAR DISSO, FOI ATENDIDO PRONTAMENTE PELOS ENFERMEIROS VERDES E BRANCA E GRACIAS A ELA NADA DE PIOR ACONTECEU, PORTANDO FICA AQUI MINHA INSATISFAÇÃO POR ESSA ALTA E COM ESPERANÇA QUE HAJA MELHORAS REAIS NO ATENDIMENTO MÉDICO E QUE CASOS COMO ESSE NÃO SE REPITAM POR AQUI, NESTA UNIDADE A ESPERA É DEMASIADA LONGE, UM SOFRIMENTO PARA OS PACIENTES.	26/4/2024	INFORMO QUE A EQUIPE ASSISTENCIAL ENCONTRA-SE COMPLETA NESTA DATA, DANTE QUE ESSES DOS PROFISSIONAIS MÉDICOS, PORÉM POSSIBILITADO, A UPA REALIZA OS ATENDIMENTOS DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME A GRAVIDADE DO PACIENTE, VERMELHO ATENDIMENTO IMEDIATO, AMARELO EM ATÉ 30 MINUTOS, VERDE EM ATÉ 02 HORA E AZUL EM ATÉ 4 HORA E NÃO PELA ORDEM CLASSIFICAÇÃO DE CHEGADA DO PACIENTE NA UNIDADE. NO CASO EM TÊSE, A PACIENTE PASSOU A SENHA ÀS 22:12, PASSOU NA CLASSIFICAÇÃO ÀS 22:23H SENDO CLASSIFICADA COMO VERDE E PASSOU EM ATENDIMENTO MÉDICO ÀS 00:08H A PRÓ SAÚDE PRECORIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS, RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA DRA. GISELE ABUD NICOLAU	1



21	ATENDIMENTO MÉDICO	5/01/2024	12/04/2024	11/04/2024	RECLAMAÇÃO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	[REDACTED]	MUITO DEMORADO, SUTURA MAIS DE QUARENTA MINUTOS, CHEGUEI AS 11:00 E ESTOU INDO EMBORA AS 15:41, MÉDICO DEMOROU	15/4/2024	INFORMAMOS QUE A EQUIPE MÉDICA ESTAVA COMPLETA NESTA DATA. O PACIENTE EM QUESTÃO PASSOU NA CLASSIFICAÇÃO A 13:02H E FOI ATENDIDO PELO MÉDICO A 13:40H. QUE MEDIANTE A RELAÇÃO A SUTURA OCORRE QUE A SUTURA SÃO REALIZADAS EM OUTRA SALA E NÃO EM CONSULTÓRIOS MÉDICO O MÉDICO PRESCREVE A SUTURA E A ENFERMAGEM PREPARA A SALA E CHAMA O MÉDICO PARA REALIZÁ-LA. NESTA SALA SÃO REALIZADOS OS RELATÓRIOS E OUTROS PROCEDIMENTOS COMO CURATIVO O QUE PODE GERAR ALGUMA ESPERA PARA ATENDIMENTOS. LAMENTAMOS O OCORRIDO E AGRAÇAMOS A SINALIZAÇÃO A PRO SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS. RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA DRA. GISELE ABUD NICOLAU	2
22	ATENDIMENTO MÉDICO	4/05/2024	9/4/2024	08/04/2024	RECLAMAÇÃO	FABIANA RODRIGUES LIMA	FABIANA RODRIGUES LIMA	[REDACTED]	SE FAZ NECESSÁRIO ALIMENTO DO EFEITO DE FUNCIONÁRIOS, POIS CHEGA A SER CRUEL AGUARDAR 7 HORAS PARA SER ATENDIDA. FALTA DE RESPEITO COM O PACIENTE E FUNCIONÁRIOS	11/4/2024	AGRAÇAMOS A SUA PARTICIPAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO COM A MELHORIA DA NOSSA UNIDADE, APÓS ANÁLISE DO OCORRIDO COMUNICAMOS QUE NA DATA ESPECÍFICA TIVEMOS UMA DEMANDA ACIMA DA NORMALIDADE. ESSA ESPECIFICIDADE JÁ FOI TRAZIDA E ESTAMOS TRABALHANDO PARA A SOLUÇÃO DESTE PROBLEMA	3
23	ATENDIMENTO MÉDICO	5/13/2024	22/04/2024	14/04/2024	RECLAMAÇÃO	LEONARDO CRISPIM HONORATO	LEONARDO CRISPIM HONORATO	[REDACTED]	O DR. ODONTO DENTISTA JOSÉ AGRIELE FOI RUDE, GROSSO E AMEAÇA QUE IMPEDIR DE RECEBER TRATAMENTO ODONTO NO UPA	25/4/2024	AO ANALISARMOS AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO LIVRO DE PASSAGEM DE PLANTÃO E SISTEMA IVY E TAMBEM REGISTROS DOS PROFISSIONAIS COM AVALIAÇÃO DO COORDENADOR DA SOCIOLOGIA ENDEICAMOS QUE A MANIFESTAÇÃO NÃO PROCEDE. RESPOSTA DA GERENTE ASSISTENCIAL THAIS ALVARES MENDES	3
24	ATENDIMENTO MÉDICO	5/2/2024	30/04/2024	27/04/2024	RECLAMAÇÃO	Filippo Botto	Filippo Botto	[REDACTED]	NINGUÉM NA RECEPÇÃO MUITA DEMORA PODERIA ESTAR MORRENDO E NINGUÉM IRIA ATENDER	2/5/2024	OBRIGADO, É MUITO IMPORTANTE OLHAR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE ESSA QUESTÃO, SÓ ASSIM PODEREMOS ATENDER A SUA EXPECTATIVA QUANTO A NOSSO ATENDIMENTO. LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE QUE TENHA TIDO UMA EXPERIÊNCIA RUIM COM O NOSSO SERVIÇO. PARA NÓS DA INSTITUIÇÃO PRO SAÚDE A SUA SATISFAÇÃO É O MAIS IMPORTANTE E, POR ISSO, FOCAREMOS TODOS OS NOSSOS ESFORÇOS EM BUSCAR SOLUÇÕES PARA SANAR NÃO SOMENTE O INCONVENIENTE, COMO MELHORARIAS AO NOSSO ATENDIMENTO. NÓS SEMPRE LEVAMOS EM CONTA OS SEUS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGOCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE	2
25	ATENDIMENTO MÉDICO	5/3/202	30/04/2024	27/04/2024	RECLAMAÇÃO	ELIANE GASPAR CHUMI, ELAINE GASPAR CHUMBO DUARTI	[REDACTED]	[REDACTED]	VENHO AQUI DEIXAR EXPRESSADO MINHA INSATISFAÇÃO QUANTO O ATENDIMENTO MÉDICO PELA DR. BARBARA. POIS ME SENTI CONSTRAÍDA POIS ME DEIXOU ME SENTIDO COMO SE EU NÃO ESTIVESSE ME SENTINDO MAL. PASSEI NESTA UNIDADE A 15 DIAS ATRAS E NÃO OBTIVE MELHORAS (RETORNEI E PARECIA QUE NÃO TINHA PROBLEMA ALGUM ATÉ ELA CONTRARIADA PRELUI UM RAO X POR DESCARGO E FOI CONSTATADO UMA SECREÇÃO NO PULMÃO ESQUERDO. FOI ENCAMINHADA PARA SALA DE MEDICAÇÃO ONDE FUI MUITO BEM RECEBIDA. ACOLHIDA UM ATENDIMENTO DE PRIMEIRA PELAS TÉCNICAS JOSEFA E PELA TÉCNICA TATIANA. SEM CONTAR COM A FALTA DE FUNCIONÁRIOS NA UNIDADE.	2/5/2024	OBRIGADO, É MUITO IMPORTANTE OLHAR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE ESSA QUESTÃO, SÓ ASSIM PODEREMOS ATENDER A SUA EXPECTATIVA QUANTO A NOSSO ATENDIMENTO. LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE QUE TENHA TIDO UMA EXPERIÊNCIA RUIM COM O NOSSO SERVIÇO. PARA NÓS DA INSTITUIÇÃO PRO SAÚDE A SUA SATISFAÇÃO É O MAIS IMPORTANTE E, POR ISSO, FOCAREMOS TODOS OS NOSSOS ESFORÇOS EM BUSCAR SOLUÇÕES PARA SANAR NÃO SOMENTE O INCONVENIENTE, COMO MELHORARIAS AO NOSSO ATENDIMENTO. NÓS SEMPRE LEVAMOS EM CONTA OS SEUS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	2
26	ATENDIMENTO MÉDICO	PESQUISA DE OPINIÃO	16/04/2024	16/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO MÉDICO	16/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
27	ATENDIMENTO MÉDICO	PESQUISA DE OPINIÃO	08/04/2024	08/04/2024	RECLAMAÇÃO	CRABENIL MAE VILMA SANTOS SILVA DN: 27/11/1998	CRABENIL MAE VILMA SANTOS SILVA DN: 27/11/1998	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO MÉDICO	8/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
28	ATENDIMENTO MÉDICO	PESQUISA DE OPINIÃO	10/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	SERGIO S. SNTOS DN: 19/03/1987	SERGIO S. SNTOS DN: 19/03/1988	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO MÉDICO	10/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
29	ATENDIMENTO MÉDICO	PESQUISA DE OPINIÃO	10/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO MÉDICO	10/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
30	ATENDIMENTO MÉDICO	PESQUISA DE OPINIÃO	15/04/2024	15/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANGELA TANIA	ANGELA TANIA	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO MÉDICO	15/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
31	ATENDIMENTO MÉDICO	4/5/2024	05/04/2024	2/04/2024	Reclamação	CAE CABRAL CUNICO	CAE CABRAL CUNICO	[REDACTED]	O ATENDIMENTO DEMOROU MAIS DE TRÊS HORAS, COM A PULSEIRA VERDE, EU ESPEREI 3H COM 39,40 DE FEBRE SEM ATENDIMENTO, NA MINHA ESPERA DUAS PESSOAS DESMARRARAM AGUARDANDO O ATENDIMENTO, DESCASO TOTAL.	11/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA DESCRITA, DESTACAMOS QUE O AUMENTO DA DEMANDA DE USUÁRIOS VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA E A UNIDADE VEM BUSCANDO ENXERTANDO FORMAS DE OTIMIZAR FLUXOS E DIMINUIR O TEMPO DE ESPERA MESMO COM O AUMENTO DE USUÁRIOS NAS ÚLTIMAS SEMANAS. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	4

Letícia de Jesus Nascimento  
Aux. Administrativa - Sau  
UPA Zona Leste - Santos

Eliana Rose da Silva Negório

32	ATENDIMENTO MÉDICO	486/2024	06/04/2024	02/04/2024	Reclamação	MARCIA HELENA GOMES CAMARGOSANTOS	MARCIA HELENA GOMES CAMARGOSANTOS	[REDACTED]	MUITA DEMORA PARA ATENDER, POUCOS MEDICOS, ISSO É UM DESCAÇO COM A POPULAÇÃO QUE PAGA SEUS IMPOSTOS EM DIAS	12/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO, DESTACAMOS QUE O AUMENTO DE CASOS RESPIRATORIOS E DE DENGUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA E A UNIDADE BUSCA DIARIAMENTE FORMAS DE OTIMIZAR O FLUXO E REDUZIR O IMPACTO AOS USUÁRIOS RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE. DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	5
33	ATENDIMENTO MÉDICO	488/2024	06/04/2024	03/04/2024	RECLAMAÇÃO	SONIA CRISTINA DE MOURA	SONIA CRISTINA DE MOURA	[REDACTED]	MÉDICOS, CADÊ OS 4 MÉDICOS? NO PLANTÃO A ESPERA DE MAIS DE HORAS, 100 PESSOAS PARA SEREM ATENDIDAS E NÃO CHAMA NINGUÉM	11/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO, NOS DESTACAMOS QUE DEVIDO O AUMENTO DE CASOS DE DENGUE E DOENÇAS RESPIRATÓRIA, HOJE UM IMPACTO DE AUMENTO NA DA DEMANDA DE PACIENTES QUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE. DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	3
34	ATENDIMENTO MÉDICO	486/2024	9/4/2024	06/04/2024	RECLAMAÇÃO	CYNTIA SOARES B DE PINTO	MIGUEL BLANKENBURG CARDIM	[REDACTED]	SOU A MÃE DO PACIENTE. SO PORQUE MEU FILHO JA 19 ANOS, EU COMO MÃE TINHA INFORMAÇÕES MTO CONSIDERÁVEIS A FAZER MAS A MEDICA FOI MUITO MAL EDUCADA E ME COLOCOU PARA FORA DO CONSULTÓRIO, E COMO SE NÃO BASTASSE NÃO PEDIU UM EXAME, ISTO QUE MEU FILHO ESTÁ TENDO FEBRE 39º A 39º DORES AO MOCIONAL, SUDORESE, CEFALÉIA, TEVE UM MAL SUBITO LOGO AO CHEGAR AO ATENDIMENTO, FOI DIAGNOSTICADO PELA PROFISSIONAL ENFERMEIRA, NOME DA MEDICA: ANA CAROLINA M. LEAL.	12/4/2024	DESTACAMOS PERANTE EXPOSTO PELA USUÁRIA QUE A INSTITUIÇÃO MANTÉM ACOMPANHANTES PARA MULHERES, MENORES, IDOSOS OU DEFICIENTES, NO MOMENTO DA CONSULTA, MESMO O USUÁRIO COM FEBRE QUE NÃO É ALTA PELA LITERATURA MEDICA, A PROFISSIONAL NÃO JULGOU NECESSÁRIO PRESENCIA DE ACOMPANHANTE NA CONSULTA, VALIDO DESTACAR QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELA EDUCAÇÃO COM TODOS OS USUÁRIOS PREZADO PELA EDUCAÇÃO COM TODOS OS USUÁRIOS E PROFISSIONAIS, SENDO ÉTICO DE TAL POSIÇÃO SERÁ REDIRECIONADO PARA TODA EQUIPE MÉDICA, RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	4
35	ATENDIMENTO MÉDICO	494/2024	11/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	CYSELLE MANZANO GONZALES	BRUNNO MANZANO GONZALEZ	[REDACTED]	GRAU DE PRIORIDADE? SE ESTOU COM MEU FILHO AQUI DESDE 15:30 E AINDA NÃO FUI ATENDIDA AS 20:30 ISSO É HUMANO? ELE TEM BRONQUITE E SE ESTOU AQUI É PRIORIDADE, TENHA DÓ E COMPAIXÃO COM O OUTRO	15/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA, DESTACAMOS QUE O AUMENTO DE DOENÇAS RESPIRATÓRIAS E CASOS DE DENGUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA, ENFATIZAMOS QUE A INSTITUIÇÃO JUNTAMENTE COM OS RESPONSÁVEIS MÉDICOS VEM BUSCANDO DIARIAMENTE FORMAS DE OTIMIZAR O FLUXO. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE. CARLOS ALBERTO O. FILHO	3
36	ATENDIMENTO MÉDICO	499/2024	12/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	CARLA GIANE OLIVEIRA CRISTOVAO	CARLA GIANE OLIVEIRA CRISTOVAO	[REDACTED]	PERGUNTOU SOBRE ALERGIA E RECEITOU EXATAMENTE OS REMÉDIOS QUE NÃO PODERIA E UM DIA PARA DENGUE SE ATESTADO	15/4/2024	AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO E NOS AJUDAR NO NOSSO PROCESSO DE MELHORIA SOMOS EMPÁTICOS AO SEU DESCONTENTAMENTO E LAMENTAMOS O OCORRIDO A ETAPA DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E DE EXTREMA IMPORTÂNCIA, ALÉM DE ANALIAR O PACIENTE NAQUELE EXATO MOMENTO TAMBEM VERIFICAMOS DADOS IMPORTANTES COMO O HISTÓRICO DE ALERGIA, ALÉM DE SINALIZAR A OCORRÊNCIA TAMBEM SINALIZAMOS O PACIENTE COM O USO DE UMA PULSERA LLIAS PARA EVIDENCIAR PARA A EQUIPE ASSISTENCIAL ESSE FATO. RENVIAREMOS JUNTO COM A COLABORADORA O FLUXO PARA REFORÇAR A INFORMAÇÃO	2
37	ATENDIMENTO MÉDICO	504/2024	15/04/2024	12/04/2024	RECLAMAÇÃO	SHENIA LEAL VIDAL	LAURA LEAL VIDAL BALINHAS	[REDACTED]	O PEDIATRA MATELHUS TEODORO FALOU QUE A MINHA FILHA ESTAVA COM ENXAZUECA E PASSOU IBUPROFENO, DA SEGUINTE CONSTOU INFECÇÃO E VOLTEI NO OUTRO DIA E FOI CONSTATADO DENGUE, ELE PODERIA MATAR A MINHA FILHA.	15/4/2024	PERANTE AO EXPOSTO E APÓS DEVIDO PRONUNCIAMENTO E ESCLARECIMENTO DO PROFISSIONAL ENVOLVIDO, É VALIDO RESSALTAR QUE A PACIENTE NO DIA 06/04 NÃO APRESENTAVA SE FEBRE, E NEGANDO FEBRE EM DOMICÍLIO PERANTE ISSO AVENTADA A HIPOTECA HIPOTESE DE ARBOVROSE E SENDO PRESCRITO UM ANDRÔNIO MOTORIO ESTERODA QUE POSSUI EFEITO ANALGESICO	1
38	ATENDIMENTO MÉDICO	534/2024	24/04/2024	22/04/2024	RECLAMAÇÃO	MARIA APARECIDA DOS SANTOS	VALDEMR MEDEIROS BARBOSA	[REDACTED]	TOTALMENTE DESORGANIZADO, FALTA DE RESPEITO COM O PACIENTE, ATENDE QUANDO QUER, NÃO RESPEITANDO OS HORÁRIOS E NEM MESMO A CLASSIFICAÇÃO, ENFIM DESORGANIZAÇÃO.	28/4/2024	AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO, A SUA CONTRIBUIÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA O PROCESSO DE MELHORIA, LAMENTAMOS O OCORRIDO E SOMOS EMPÁTICOS A SUA RECLAMAÇÃO E DESORIENTAMENTO, SEGUIMOS O PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO PRECONIZADO PELA PREFEITURA, OS ENFERMEIROS QUE REALIZAM A CLASSIFICAÇÃO CONSTANTEMENTE PASSAM POR TRENAMENTO E REVISÕES, ALÉM DE POSSUIR UMA SUPERVISÃO DIRETA PELO SUPERVISORES DE ENFERMAGEM.	3
39	ATENDIMENTO MÉDICO	546/2024	22/04/2024	20/04/2024	RECLAMAÇÃO	DIERSIRE DE SOUSA ROMAO	VANIA GOMES DE SOUSA	[REDACTED]	MÉDICA EXTREMAMENTE GROSSA, PESSIMO ATENDIMENTO MAL EXAMINOU E JÁ É O SEGUNDO DIA QUE EU VOU E PASSO POR ESSE MAL ATENDIMENTO.	24/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA CONSIDERADA NEGATIVA PELA USUÁRIA, DESTACAMOS QUE A INSATISFAÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO, SENDO QUE COBRA DE SEUS PROFISSIONAIS COMPOSTURA, ENFATIZAMOS QUE TAIS POSTURAS SERÃO RECORRENTES PARA TODOS OS PROFISSIONAIS. DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	3

Leticia de Jesus Nascimento  
Aux. Administrativa - Sau  
UPA Zona Leste - Santos

Eliana Rosa da Silva Negócio  
Enf. Qualidade  
UPA Zona Leste - Santos



40	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	501/2024	12/04/2024	11/04/2024	RECLAMAÇÃO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	[REDACTED]	MUITO DEMORADO, SUTURA MAIS DE QUARENTA MINUTOS, CHEGUEI AS 11:00 E ESTOU IND EMBORA AS 15:41, MÉDICO DEMOROU.	15/4/2024	INFORMAMOS QUE A EQUIPE MÉDICA ESTAVA COMPLETA NESTA DATA. O PACIENTE EM QUESTÃO PASSOU NA CLASSIFICAÇÃO A 13:02H E FOI ATENDIDO PELO MÉDICO A 13:40H. QUE MEDIANTE A RELAÇÃO A SUTURA OCORRE QUE A SUTURA SÃO REALIZADAS EM OUTRA SALA E NÃO EM CONSULTÓRIOS. MÉDICO O MÉDICO PRESCREVE A SUTURA E A ENFERMAGEM PREPARA A SALA E CHAMA O MÉDICO PARA REALIZÁ-LA. NESTA SALA SÃO REALIZADOS OS RELATÓRIOS E OUTROS PROCEDIMENTOS COMO CURATIVO O QUE PODE GERAR ALGUMA ESPERA PARA ATENDIMENTOS. LAMENTAMOS O OCORRIDO E AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO. A PRO SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS. RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA DRA. GISELE ABUJOLLAU	2
41	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	547/2024	24/04/2024	23/04/2024	RECLAMAÇÃO	NATHALIA AZZOLINI	ANA ROSA NINI AZZOLINI	[REDACTED]	Enfermagem nem tanto, brigam desumano não considera o nível da dor do paciente, praticamente todas as cadeiras na sala de espera quebradas.	26/4/2024	AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO PARA NOSSO PROCESSO DE MELHORIA, APÓS A ANÁLISE DO OCORRIDO EXPLICAMOS QUE A EQUIPE DE ENFERMEIROS QUE SÃO RESPONSÁVEIS PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ESTÃO CONSTANTEMENTE PASSANDO POR ATUALIZAÇÕES E TREINAMENTOS, SEGUIMOS OS PROTOCOLOS E FLUXO INSTITUÍDOS PELA PREFEITURA DO MUNICÍPIO. RESPOSTA DA SUPERVISORA DE ENFERMAGEM CAMILA BATISTA DE OLIVEIRA E COORDENADOR ESEQUIAS R. DE ARAÚJO	3
42	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	590/2024	30/04/2024	28/04/2024	RECLAMAÇÃO	ALINE CHAGAS PEDROSO GREGÓRIO	ALINE CHAGAS PEDROSO GREGÓRIO	[REDACTED]	NESTA DATA, COM MUITA DOR, CLASSIFICAÇÃO ANULADA. O ATENDIMENTO QUE DEVERIA SER PRIORIDADE VÁRIAS PESSOAS SENDO CHAMADAS, CLASSIFICAÇÃO AZUL VERDE, E ELA NÃO SUGESTÃO MAIS ORGANIZAÇÃO NA MEDICAÇÃO E O MOMENTO QUE ESPERAMOS PARA MELHORAR NOSSA DOR	2/5/2024	OBRIGADO, É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE ESSA QUESTÃO, SO ASSIM PODEREMOS ATENDER A SUA EXPECTATIVA QUANTO A NOSSO ATENDIMENTO. LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE QUE TENHA TIDO UMA EXPERIÊNCIA RUIM COM O NOSSO SERVIÇO. PARA NOS DA INSTITUIÇÃO PRO SAUDE A SUA SATISFAÇÃO É O MAIS IMPORTANTE E, POR ISSO, FOCAREMOS TODOS OS NOSSOS ESFORÇOS EM BUSCAR SOLUÇÕES PARA SAHAR NÃO SOMENTE O INCONVENIENTE, COMO MELHORARIAS AO NOSSO ATENDIMENTO. NOS SEMPRE LEVAMOS EM CONTA OS SEUS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	2
43	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	583/2024	30/04/2024	27/04/2024	RECLAMAÇÃO	Filippo Bolto	Filippo Bolto	[REDACTED]	NINGUÉM NA RECEPÇÃO MUITA DEMORA PODERA ESTAR MORRENDO E NINGUÉM VRIA ATENDER.	2/5/2024	OBRIGADO, É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE ESSA QUESTÃO, SO ASSIM PODEREMOS ATENDER A SUA EXPECTATIVA QUANTO A NOSSO ATENDIMENTO. LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE QUE TENHA TIDO UMA EXPERIÊNCIA RUIM COM O NOSSO SERVIÇO. PARA NOS DA INSTITUIÇÃO PRO SAUDE A SUA SATISFAÇÃO É O MAIS IMPORTANTE E, POR ISSO, FOCAREMOS TODOS OS NOSSOS ESFORÇOS EM BUSCAR SOLUÇÕES PARA SAHAR NÃO SOMENTE O INCONVENIENTE, COMO MELHORARIAS AO NOSSO ATENDIMENTO. NOS SEMPRE LEVAMOS EM CONTA OS SEUS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	2
44	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	PESQUISA DE OPINIÃO	16/04/2024	16/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM	16/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
45	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	PESQUISA DE OPINIÃO	10/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	SERGIO S. SINTOS DN. 1903/1987	SERGIO S. SINTOS DN. 1903/1988	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM	10/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
46	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	PESQUISA DE OPINIÃO	10/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM	10/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
47	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	PESQUISA DE OPINIÃO	11/04/2024	11/04/2024	RECLAMAÇÃO	FABIO CARVALHO	FABIO CARVALHO	AUSENTE	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM	11/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
48	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	PESQUISA DE OPINIÃO	12/04/2024	12/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM	12/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
49	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	488/2024	08/04/2024	03/04/2024	RECLAMAÇÃO	SONIA CRISTINA DE MOURA	SONIA CRISTINA DE MOURA	[REDACTED]	MÉDICOS, CADÊ OS 4 MÉDICOS? NO PLANTÃO, A ESPERA DE MAIS DE HORAS, 100 PESSOAS PARA SEREM ATENDIDAS E NÃO CHAMA NINGUÉM	11/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO. NOS DESTACAMOS QUE DEVIDO O AUMENTO DE CASOS DE DENGUE E DOENÇAS RESPIRATORIA, HOJE TEM UM IMPACTO DE AUMENTO NA DEMANDA DE PACIENTES QUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	3
50	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	489/2024	08/04/2024	03/04/2024	RECLAMAÇÃO	HENRIQUE DE LIMA	ROSMARY DE LIMA	[REDACTED]	MUITA DEMORA, NINGUÉM EXPLICA NADA	8/4/2024	FOI ENVIADO UM E-MAIL PARA O INFORMANTE E NÃO FOI POSSÍVEL OBTER MAIS INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO IMPOSSIBILITANDO A INVESTIGAÇÃO DO CASO	1

**Letícia de Jesus Nascimento**  
 Aux. Administrativa - Sau  
 UPA Zona Leste - Santos

**Eliana Rose da Silva Negócio**  
 Enf. Qualidade  
 UPA Zona Leste - Santos



51	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	477/2024	09/04/2024	6/4/24	RECLAMAÇÃO	JULIANA FERREIRA DE MELO	JULIANA FERREIRA DE MELO	[REDACTED]	PARA TOMAR MEDICAÇÃO DEMOROU MAIS DE UMA HORA SAÍ DA SALA DO MÉDICO 21:50 E JÁ SÃO 23:20 E TINHA SOMENTE UM ENFERMEIRO APÓS TRINTA MINUTOS CHEGARAM OUTROS E NÃO TEM MUITO PACIENTE PARA TOMAR MEDICAÇÃO	11/4/2024	AGRADECEMOS A SUA CONTRIBUIÇÃO COM O NOSSO PROCESSO DE MELHORIA. APÓS ANÁLISE DE FATOS OCORRIDOS SOMOS EMPÁTICOS AO SEU RELATO. ESCLARECEMOS QUE ALGUNS PERÍODOS PODEM OCORRER UMA DIMINUIÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES EM ALGUNS POSTOS DEVIDA A NECESSIDADE PRIORITÁRIA EM OUTROS POSTOS. COM A FINALIDADE DE AMENIZAR AGRAVOS À SAÚDE COM PACIENTES DE ALTA COMPLEXIDADE. INFORMAMOS QUE ESTAMOS REORGANIZANDO E SISTEMATIZANDO A NOSSA SALA DE MEDICAÇÃO E QUE TAMBÉM PODE ACARREJAR A IMPACTAR NA LOGÍSTICA DE ATENDIMENTO. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA DE OLIVEIRA - SUPERVISORA DE ENFERMIA	3
52	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	503/2024	15/04/2024	12/04/2024	RECLAMAÇÃO	EDIANA FONSECA PINHEIRO	EDIANA FONSECA PINHEIRO	[REDACTED]	TEM QUE TER MAIS ATENDIMENTO NA SALA DE MEDICAÇÃO A ESPERA ESTÁ MAIS DE DUAS HORAS PARA TOMAR MEDICAÇÃO.	15/4/2024	AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO E PELA CONTRIBUIÇÃO NO NOSSO PROCESSO DE MELHORIA. A DEMANDA DE ATENDIMENTO NA NOSSA UNIDADE SOBRE ALGUMAS OCISLAÇÕES CONFORME A PROCURA PELOS NOSSOS MUNICÍPIOS. PODENDO IMPACTAR NO PERÍODO DE ESPERA. OBEDECEMOS AO PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME ORIENTAÇÃO DO MUNICÍPIO E TEMOS O QUADRO DE COLABORADORES CONFORME O PRECONIZADO PELO CONSELHO DE CLASSE. RESPONSÁVEL PELA TRATATIVA: CAMILA BATISTA DE OLIVEIRA	1
53	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	505/2024	15/04/2024	12/04/2024	RECLAMAÇÃO	ELIANA CRISTINA DA SILVA	ELIOBA DA SILVA ROSARIO	[REDACTED]	ATENDIMENTO NA SALA DE MEDICAÇÃO LEVANDO MAIS DE UMA HORA. CADERAS QUEBRADAS E AR CONDICIONADO QUEBRADOS, IDOSOS AGUARDANDO MAIS DE 2 HORAS PARA SER ATENDIDO SEM ESTADO FEBRIL. ISSO É UM DESSAFO COM A POPULAÇÃO, ALGUMA PROVIDÊNCIA TEM QUE SER TOMADA.	17/4/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO E SOMOS GRATOS PELA SUA PARTICIPAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO COM NOSSO PROCESSO DE MELHORIA. O FLUXO DE ATENDIMENTO SE ELEVA. POSSUIMOS UM QUADRO DE COLABORADORES DE ACORDO COM O PRECONIZADO PELO CONSELHO DE CLASSE E TAMBÉM SEGUIMOS OS PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO E FLUXOS PRECONIZADOS PELO MUNICÍPIO	3
54	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	506/2024	15/04/2024	12/04/2024	RECLAMAÇÃO	SORAIA REGINA RODRIGUES	DIRCE PEREIRA RODRIGUES	[REDACTED]	O PROBLEMA SERIA PARA TOMAR MEDICAÇÃO. ESPERA DEMORADA DEMAIS. SENDO QUE MINHA MÃE TEM 96 ANOS. O APARELHO DO AR CONDICIONADO NÃO FUNCIONA NA SALA DE ESPERA PARA MEDICAÇÃO, SENDO QUE ANTES É DE PEGAR DOENÇA. CADERAS DE RODAS EM MAU ESTADO DE CONSERVAÇÃO. CADERAS NA SALA DE ESPERA QUEBRADAS. FALTA DE FUNCIONÁRIO NA ENFERMAGEM A ESPERA JÁ DERA DUAS HORAS PARA UMA SENHORA DE 96 ANOS.	15/4/2024	AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO E A SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O NOSSO PROCESSO DE MELHORIA. EM DE TERMINADOS HORARIOS TEMOS UM AUMENTO DE DEMANDA DA NOSSA UNIDADE O QUE PODE IMPACTAR NA LOGÍSTICA DE ATENDIMENTO. A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DIRECIONA O RISCO ATUAL DO PACIENTE E O TEMPO DE ESPERA PARA DEMAIS PACIENTES CONFORME O PROTOCOLO MUNICIPAL.	1
55	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	507/2024	16/04/2024	13/04/2024	RECLAMAÇÃO	THIAGO APARECIDA SOARES SOUZA CRUZ	THIAGO APARECIDA SOARES SOUZA CRUZ	[REDACTED]	PÉSSIMO ATENDIMENTO NA SALA DE MEDICAÇÃO	17/4/2024	AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO E LAMENTAMOS O OCORRIDO. ESCLAREÇE QUE OS NOSSOS COLABORADORES SÃO FREQUENTEMENTE ORIENTADOS E TREINADOS, ALEM DE TER SUPERVISÃO DIRETA DAS ENFERMEIRAS E SUPERVISORES DE ENFERMAGEM. SEGUIMOS PROTOCOLOS INSTITUCIONAIS QUE SÃO PRECONIZADOS PELO MUNICÍPIO	2
56	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	545/2024	22/04/2024	17/04/2024	RECLAMAÇÃO	SANDRA	MARIA RODRIGUES DOS SANTOS	[REDACTED]	SOU SANDRA TODATTO. ASSIM COMO EU ESTOU DEIXANDO A MINHA RECLAMAÇÃO. TAMBÉM NA OUIVODORIA E TAMBÉM NO INSTAGRAM DO PREFEITO. A UPA NO GERAL. ESTÁ EM ESTADO CALAMITOSO. CHEGUEI ÀS 12H COM A MINHA MÃE DE 80 ANOS. FORAM ATENDIDOS ÀS 15H. A MÉDICA ORIENTOU A FAZER EXAME DE SANGUE E TAMBÉM SOBRE PONTOS BEM. ÀS 19:30 FOI INFORMADO QUE O EXAME ESTÁ INCOMPLETO QUE FALTAVA COLETA DE URINA. COMO ASSIM? A EQUIPE DE ENFERMAGEM DA TARDE, A QUAL SOLICITAVA. NÃO VIU ISSO? PARABÉNS EQUIPE DA NOITE QUE SE PRONTIFICOU A AGLIZAR O EXAME.	23/4/2024	PEDIMOS DESCULPAS PELA FALHA E CASCAMOS COMO OPORTUNIDADE DE MELHORIA NO PROCESSO TIREMOS REALIZAR VERBALMENTE JUNTO A EQUIPE. CASO NECESSARIO, FLUXOS SÃO REVISTOS. AGRADECEMOS A OPORTUNIDADE DE RESPOSTA O	2
57	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	546/2024	22/04/2024	20/04/2024	RECLAMAÇÃO	DERISRE DE SOUSA ROMAO	VANIA GOMES DE SOUSA	[REDACTED]	MÉDICA EXTREMAMENTE GROSSA. PÉSSIMO ATENDIMENTO MAL MINUO E JÁ É O SEGUNDO DIA QUE EU VOU E PASSO POR ESSE MAL ATENDIMENTO	24/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIENCIA CONSIDERADA NEGATIVA PELA USUÁRIA. DESTACAMOS QUE A INSATISFAÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO. SENDO QUE COBRA DE SEUS PROFISSIONAIS COMPOSTURA. ENFATIZAMOS QUE TAIS POSTURAS SERÃO REORIENTADAS PARA TODOS OS PROFISSIONAIS. DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO	3
58	ATENDIMENTO FARMÁCIA	501/2024	12/04/2024	11/04/2024	RECLAMAÇÃO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	[REDACTED]	MUITO DEMORADO. SUTURA MAIS DE QUARENTA MINUTOS. CHEGUEI ÀS 11:00 E ESTOU INDO EMBORA ÀS 15:41. MÉDICO DEMOROU.	15/4/2024	INFORMAMOS QUE A EQUIPE MÉDICA ESTAVA COMPLETA NESTA DATA. O PACIENTE EM QUESTÃO PASSOU NA CLASSIFICAÇÃO A 13:02H E FOI ATENDIDO PELO MÉDICO À 13:40H QUE MEDIANTE A RELAÇÃO A SUTURA OCORRE QUE A SUTURA SÃO REALIZADAS EM OUTRA SALA E NÃO EM CONSULTÓRIO. MÉDICO O MÉDICO PRESCREVE A SUTURA E A ENFERMAGEM PREPARA A SALA E CHAMA O MÉDICO PARA REALIZAR-LA. NESTA SALA SÃO REALIZADOS OS RELATORIOS E OUTROS PROCEDIMENTOS COMO CURATIVO O QUE PODE GERAR ALGUMA ESPERA PARA ATENDIMENTOS. LAMENTAMOS O OCORRIDO E AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO A PRÓ SAÚDE. PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS. RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA DRA. GISELE ABUD NICOLAU	2

Letícia de Jesus Nascimento  
 Aux. Administrativa - Sau  
 UPA Zona Leste - Santos

Eliana Rose da Silva Negócio  
 Enf. Qualidade  
 UPA Zona Leste - Santos

59	ATENDIMENTO FARMÁCIA	562/2024	30/04/2024	27/04/2024	RECLAMAÇÃO	Filippo Botto	Filippo Botto	[REDACTED]	NINGUÉM NA RECEPÇÃO MUITA DEMORA PODERIA ESTAR MORRENDO E NINGUÉM IRÁ ATENDER	2/5/2024	OBRIGADO, É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE ESSA QUESTÃO, SO ASSIM PODEREMOS ATENDER A SUA EXPECTATIVA QUANTO A NOSSO ATENDIMENTO, LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE QUE TENHA TIDO UMA EXPERIÊNCIA RUIM COM O NOSSO SERVIÇO. PARA NÓS DA INSTITUIÇÃO PRO SAUDE A SUA SATISFAÇÃO É O MAIS IMPORTANTE E, POR ISSO, FOCAREMOS TODOS OS NOSSOS ESFORÇOS EM BUSCAR SOLUÇÕES PARA SANAR NÃO SOMENTE O INCONVENIENTE, COMO MELHORARIAS AO NOSSO ATENDIMENTO. NOS SEMPRE LEVAMOS EM CONTA OS SEUS COMENTARIOS E SUGESTÕES. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	2
60	ATENDIMENTO FARMÁCIA	PESQUISA DE OPINIÃO	16/04/2024	16/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA FARMÁCIA	16/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
61	ATENDIMENTO FARMÁCIA	PESQUISA DE OPINIÃO	10/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	SERGIO S. SINTOS DN 19/03/1987	SERGIO S. SINTOS DN 19/03/1988	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA FARMÁCIA	10/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
62	ATENDIMENTO FARMÁCIA	469/2024	08/04/2024	03/04/2024	RECLAMAÇÃO	HENRIQUE DE LIMA	ROSIMARY DE LIMA	[REDACTED]	MUITA DEMORA, NINGUÉM EXPLICA NADA.	8/4/2024	FOI ENVIADO UM E-MAIL PARA O INFORMANTE E NÃO FOI POSSIVEL OBTER MAIS INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO, IMPOSSIBILITANDO A INVESTIGAÇÃO DO CASO	1
63	ATENDIMENTO FARMÁCIA	481/2024	9/4/2024	6/4/24	RECLAMAÇÃO	ANA LAURA DE SOUZA SILVA	ANA LAURA DE SOUZA SILVA	[REDACTED]	ENTRETANTO O ATENDIMENTO DA FARMÁCIA FOI PÉSSIMO, MOÇA COM TATUAGEM FLORAL NO BRAÇO EXTREMAMENTE MAL EDUCADA	12/4/2024	PEDIMOS DESCULPAS PELO OCORRIDO E GARANTIMOS QUE ESSE TIPO DE POSTURA NÃO CONDIZ COM OS VALORES DA UPA ZONA LESTE. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: THAIS REIS P. IMACEDO	3
64	ATENDIMENTO FARMÁCIA	506/2024	15/04/2024	12/04/2024	RECLAMAÇÃO	SORAIA REGINA RODRIGUES	DIRCE PEREIRA RODRIGUES	[REDACTED]	O PROBLEMA SERIA PARA TOMAR MEDICAÇÃO, ESPERA DEMORADA DEMAS, SENDO QUE MINHA MÃE TEM 96 ANOS, O APARELHO DO AR CONDICIONADO NÃO FUNCIONA NA SALA DE ESPERA PARA MEDICAÇÃO, SENDO QUE ARRISCO E DE PEGAR DOENÇA, CADERAS DE RODAS EM MAL ESTADO DE CONSERVAÇÃO, CADERAS NA SALA DE ESPERA QUEBRADAS, FALTA DE FUNCIONARIO NA ENFERMAGEM A ESPERA JA DERAAM DUAS HORAS PARA UMA SENHORA DE 96 ANOS	15/4/2024	AGRADECIMOS A SUA PARTICIPAÇÃO E A SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O NOSSO PROCESSO DE MELHORIA. EM DETERMINADOS HORARIOS TEMOS UM ALIMENTO DE DEMANDA DA NOSSA UNIDADE O QUE PODE IMPACTAR NA LOGISTICA DE ATENDIMENTO, A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DIRECIONA O RISCO ATUAL DO PACIENTE E O TEMPO DE ESPERA PARA DEMAS PACIENTES CONFORME O PROTOCOLO MUNICIPAL.	1
65	ATENDIMENTO FARMÁCIA	554/2024	26/04/2024	26/04/2024	RECLAMAÇÃO	CLAUDIO RODRIGUES DOS SANTOS	CLAUDIO RODRIGUES DOS SANTOS	[REDACTED]	BSERVAÇÃO: A FALTA DE MEDICAMENTOS DEIXA A DESEJAR, NO MEU CASO SEMPRE FALTA MELHOR ESTRUTURA. OBRIGADO	26/4/2024	O MEDICAMENTO EM QUESTÃO É UM DOS UTILIZADOS EM CASOS DE DENGUE, DEVIDO AO ALTO NUMERO DE PACIENTE COM SUSPEITA DE DENGUE O ETOQUE DE SEGURANCA NÃO FOI SUFICIENTE, GERANDO ASSIM FALTA NA UNIDADE. PORÉM O PROBLEMA JA FOI SOLUCIONADO ATRAS DE UMA COMPRA EMERGENCIAL, PEDIMOS DESCULPAS PELO TRANSTORNO	1
66	HIGIENE E LIMPEZA	501/2024	12/04/2024	11/04/2024	RECLAMAÇÃO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	MÔNICA COSTA DO NASCIMENTO	[REDACTED]	MUITO DEMORADO, SUTURA MAIS DE QUARENTA MINUTOS, CHEGUEI ÀS 11H00 E ESTOU INDINDO EMBORA ÀS 15:41, MEDICO DEMOROU	15/4/2024	INFORMAMOS QUE A EQUIPE MÉDICA ESTAVA COMPLETA NESTA DATA, O PACIENTE EM QUESTÃO PASSOU NA CLASSIFICAÇÃO À 13:02H E FOI ATENDIDO PELO MÉDICO À 13:40H. QUE MEDIANTE A RELAÇÃO A SUTURA OCORRE QUE A SUTURA SÃO REALIZADAS EM OUTRA SALA E NÃO EM CONSULTÓRIOS MÉDICO O MÉDICO PRESCREVE A SUTURA E A ENFERMAGEM PREPARA A SALA E CHAMA O MÉDICO PARA REALIZAR-LÁ. NESTA SALA SÃO REALIZADOS OS RELATÓRIOS E OUTROS PROCEDIMENTOS COMO CURATIVO O QUE PODE GERAR ALGUMA ESPERA PARA ATENDIMENTOS. LAMENTAMOS O OCORRIDO E AGRADECIMOS A SINALIZAÇÃO A PRO SAUDE PRECONZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS. RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA DRA. GISELE ABUD NICOLAU	2
67	HIGIENE E LIMPEZA	560/2024	30/04/2024	27/04/2024	RECLAMAÇÃO	Filippo Botto	Filippo Botto	[REDACTED]	NINGUÉM NA RECEPÇÃO MUITA DEMORA PODERIA ESTAR MORRENDO E NINGUÉM IRÁ ATENDER	2/5/2024	OBRIGADO, É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE ESSA QUESTÃO, SO ASSIM PODEREMOS ATENDER A SUA EXPECTATIVA QUANTO A NOSSO ATENDIMENTO, LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE QUE TENHA TIDO UMA EXPERIÊNCIA RUIM COM O NOSSO SERVIÇO. PARA NÓS DA INSTITUIÇÃO PRO SAUDE A SUA SATISFAÇÃO É O MAIS IMPORTANTE E, POR ISSO, FOCAREMOS TODOS OS NOSSOS ESFORÇOS EM BUSCAR SOLUÇÕES PARA SANAR NÃO SOMENTE O INCONVENIENTE, COMO MELHORARIAS AO NOSSO ATENDIMENTO. NOS SEMPRE LEVAMOS EM CONTA OS SEUS COMENTARIOS E SUGESTÕES. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	2
68	HIGIENE E LIMPEZA	PESQUISA DE OPINIÃO	16/04/2024	16/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO DA HIGIENE E LIMPEZA	16/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
69	HIGIENE E LIMPEZA	PESQUISA DE OPINIÃO	01/04/2024	01/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA HIGIENE E LIMPEZA	1/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
70	HIGIENE E LIMPEZA	PESQUISA DE OPINIÃO	03/04/2024	03/04/2024	RECLAMAÇÃO	ADÃO CASTRO	ADÃO CASTRO	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA HIGIENE E LIMPEZA	3/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
71	HIGIENE E LIMPEZA	PESQUISA DE OPINIÃO	03/04/2024	03/04/2024	RECLAMAÇÃO	AURELINA SOARES DA SILVA	ROSEMARY DA SILVA	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA HIGIENE E LIMPEZA	3/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1

Leticia de Jesus Nascimento  
Aux. Administrativa - Sau  
UPA Zona Leste - Santos

Eliana Rose da Silva Negócio  
Enf. Qualidade  
UPA Zona Leste - Santos



72	HIGIENE E LIMPEZA	PESQUISA DE OPINIÃO	08/04/2024	08/04/2024	RECLAMAÇÃO	LEILA MARGARIDA RIBEIRO SANTOS	LEILA MARGARIDA RIBEIRO SANTOS	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA HIGIENE E LIMPEZA	04/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
73	HIGIENE E LIMPEZA	PESQUISA DE OPINIÃO	10/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	SERGIO S. SINTOS DN: 19/03/1987	SERGIO S. SINTOS DN: 19/03/1988	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA HIGIENE E LIMPEZA	10/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
74	HIGIENE E LIMPEZA	PESQUISA DE OPINIÃO	11/04/2024	11/04/2024	RECLAMAÇÃO	MARIA CLARA VASCONCELLOS RIBEIRO	MARIA CLARA VASCONCELLOS RIBEIRO	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA HIGIENE E LIMPEZA	11/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
75	HIGIENE E LIMPEZA	486/2024	08/04/2024	02/04/2024	Reclamação	MARCIA HELENA GOMES CAMARGOSANTOS	MARCIA HELENA GOMES CAMARGOSANTOS	[REDACTED]	MUITA DEMORA PARA ATENDER, POUCOS MÉDICOS, ISSO É UM DESCASO COM A POPULAÇÃO QUE PAGA SEUS IMPOSTOS EM DNAS.	12/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO. DESTACAMOS QUE O AUMENTO DE CASOS RESPIRATÓRIOS E DE DENGUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA E A UNIDADE BUSCA DIARIAMENTE FORMAS DE OTIMIZAR O FLUXO E REDUZIR O IMPACTO AOS USUÁRIOS RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: DR. CARLOS ALBERTO O FILHO	5
76	HIGIENE E LIMPEZA	502/2024	15/04/2024	12/04/2024	RECLAMAÇÃO	BEATRIZ DA SILVA RAMOS	FABÍOLA JOSEFA DA SILVA RAMOS	[REDACTED]	ATENDIMENTO EXATAMENTE DEMORADO, PRECISA URGENTE MAIS DE FUNCIONÁRIOS, INCLUINDO MÉDICOS, PRINCIPALMENTE A ROTATIVIDADE.	22/4/2024	AGRADECAMOS A SUA CONTRIBUIÇÃO EM FAZER PARTE DO NOSSO PROCESSO DE MELHORIA DA NOSSA UNIDADE. LAMENTAMOS O SEU DESCONTENTAMENTO, PORÉM NOSSO QUADRO DE COLABORADORES ESTÁ DENTRO DO NECESSÁRIO PARA O NOSSO CONSELHO DE CLASSE. A PROCURA POR ATENDIMENTO SOBRE OSCILAÇÃO DURANTE ALGUNS PERÍODOS A DEPENDER DOS CASOS DE ACOMETIMENTO POR ENFERMIDADE DA NOSSA POPULAÇÃO, SEGUIMOS A ORIENTAÇÃO E PROTOCOLOS DO MUNICÍPIO E POSSUIMOS UM SISTEMA INFORMATIZADO COMO FERRAMENTA DE ATENDIMENTO	8
77	INSTALAÇÕES FÍSICAS	571/2024	30/04/2024	28/04/2024	RECLAMAÇÃO	MARIA MELLO	MARIA MELLO	[REDACTED]	LOCAL DE ESPERA DE CONSULTA SEM CONFORTÁVEL, POUCAS INFORMAÇÕES SOBRE O ESTADO DO PACIENTE (QUANDO SOLICITADO PRÓS), MÉDICO DO PLANTÃO TAMBÉM DEMORA P/ FALAR COM OS ACOMPANHANTES, DEVERIAM FORNECER MÁSCARAS, USO LOCAL (MUITA GENTE TOSSINDO...), ENTRAMOS AQUI NA (UPA), NÃO PORQUE QUEREMOS, E SIM POR NECESSIDADES DE SAÚDE ABALADAS, DEMORA NO ATENDIMENTO DE CONSULTA, CRÍTICAS CONSTRUTIVAS	2/5/2024	OBRIGADO, É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE ESSA QUESTÃO, SO ASSIM PODEREMOS ATENDER A SUA EXPECTATIVA QUANTO A NOSSO ATENDIMENTO. LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE QUE TENHA TIDO UMA EXPERIÊNCIA RUIM COM O NOSSO SERVIÇO. PARA NÓS DA INSTITUIÇÃO PRO SAÚDE A SUA SATISFAÇÃO É O MAIS IMPORTANTE E, POR ISSO, FOCAREMOS TODOS OS NOSSOS ESFORÇOS EM BUSCAR SOLUÇÕES PARA SANAR NÃO SOMENTE O INCONVENIENTE, COMO MELHORAR AS NOSSAS ATENDIMENTOS. NÓS SEMPRE LEVAMOS EM CONTA OS SEUS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES, RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE	2
78	INSTALAÇÕES FÍSICAS	501/2024	12/04/2024	11/04/2024	RECLAMAÇÃO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	MONICA COSTA DO NASCIMENTO	[REDACTED]	MUITO DEMORADO, SUTURA MAIS DE QUARENTA MINUTOS, CHEGUEI AS 11H00 E ESTOU INDU EMBORA ÀS 15:41, MÉDICO DEMOROU.	15/4/2024	INFORMAMOS QUE A EQUIPE MÉDICA ESTAVA COMPLETA NESTA DATA. O PACIENTE EM QUESTÃO PASSOU NA CLASSIFICAÇÃO ÀS 13:02H E FOI ATENDIDO PELO MÉDICO ÀS 13:40H. QUANTO À RELAÇÃO À SUTURA, OCORRE QUE A SUTURA SÃO REALIZADAS EM OUTRA SALA E NÃO EM CONSULTA. O MÉDICO PRESCREVE A SUTURA E A ENFERMAGEM PREPARA A SALA E CHAMA O MÉDICO PARA REALIZAR A SUTURA. NESTA SALA SÃO REALIZADOS OS RELATÓRIOS E OUTROS PROCEDIMENTOS COMO CURATIVO O QUE PODE GERAR ALGUMA ESPERA PARA ATENDIMENTOS. LAMENTAMOS O OCORRIDO E AGRADECAMOS A SINALIZAÇÃO. A PRO SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS. RESPÓSTA DA DIRETORIA TÉCNICA DRA. GISELE ABUD NICOLAU	2
79	INSTALAÇÕES FÍSICAS	491/2024	19/04/2024	09/04/2024	RECLAMAÇÃO	ELIZA MOREIRA CAPAZZO PAULO	PAOLLA MOREIRA CAPAZZO MENEZES	[REDACTED]	NÃO TINHA MÁSCARA DISPONÍVEL PRA PACIENTE SÓ PRÓS FUNCIONÁRIOS NO MEIO DE UM SURTO DE SINDROME GRIPAL. NÃO TEM CADEIRA PQ TIRARAM QSE METADE	17/4/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO INFORMO QUE AS MÁSCARAS FICAM DISPONÍVEIS NO BALCÃO DA RECEPÇÃO PARA TODOS OS USUÁRIOS. QUANTOS AS LONGARIAS PRECISAM SER RETIRADAS PARA SER FEITA A MANUTENÇÃO. OUTRAS PRECISAM SER TROCADAS E ESTÃO EM PROCESSO DE COMPRAS AGUARDANDO A LIBERAÇÃO DA SMS RESPÓSTA JUSSARA RESINE DE SÁ LIMA LÍDER DA RECEPÇÃO	6
80	INSTALAÇÕES FÍSICAS	502/2024	30/04/2024	27/04/2024	RECLAMAÇÃO	Filippo Botto	Filippo Botto	[REDACTED]	NINGUÉM NA RECEPÇÃO MUITA DEMORA PODERIA ESTAR MORRENDO E NINGUÉM IRIA ATENDER	2/5/2024	OBRIGADO, É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE ESSA QUESTÃO, SO ASSIM PODEREMOS ATENDER A SUA EXPECTATIVA QUANTO A NOSSO ATENDIMENTO. LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE QUE TENHA TIDO UMA EXPERIÊNCIA RUIM COM O NOSSO SERVIÇO. PARA NÓS DA INSTITUIÇÃO PRO SAÚDE A SUA SATISFAÇÃO É O MAIS IMPORTANTE E, POR ISSO, FOCAREMOS TODOS OS NOSSOS ESFORÇOS EM BUSCAR SOLUÇÕES PARA SANAR NÃO SOMENTE O INCONVENIENTE, COMO MELHORAR AS NOSSAS ATENDIMENTOS. NÓS SEMPRE LEVAMOS EM CONTA OS SEUS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES, RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE	2

Leticia de Jesus Nascimento  
Aux. Administrativa - Sau  
UPA Zona Leste - Santos

Eliana Rose da Silva Negócio  
Enf. Qualidade  
UPA Zona Leste - Santos



81	INSTALAÇÕES FÍSICAS	PESQUISA DE OPINIÃO	18/04/2024	18/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA INSTALAÇÕES FÍSICAS	18/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
82	INSTALAÇÕES FÍSICAS	PESQUISA DE OPINIÃO	01/04/2024	01/04/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA INSTALAÇÕES FÍSICAS	1/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
83	INSTALAÇÕES FÍSICAS	PESQUISA DE OPINIÃO	03/04/2024	03/04/2024	RECLAMAÇÃO	ADÃO CASTRO	ADÃO CASTRO	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA INSTALAÇÕES FÍSICAS	3/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
84	INSTALAÇÕES FÍSICAS	PESQUISA DE OPINIÃO	10/04/2024	10/04/2024	RECLAMAÇÃO	SERGIO S. SNTOS DN 18031987	SERGIO S. SNTOS DN 18031988	[REDACTED]	PESQUISA DE OPINIÃO ONDE O PACIENTE RELATA SUA INSATISFAÇÃO NA INSTALAÇÕES FÍSICAS	10/4/2024	CONVERSADO COM O PACIENTE DE IMEDIATO	1
85	INSTALAÇÕES FÍSICAS	496/2024	08/04/2024	02/04/2024	Reclamação	MARCIA HELENA GOMES CAMARGOSANTOS	MARCIA HELENA GOMES CAMARGOSANTOS	[REDACTED]	MUITA DEMORA PARA ATENDER, POUCOS MÉDICOS, ISSO É UM DESCASO COM A POPULAÇÃO QUE PAGA SEUS IMPOSTOS EM DIAS	12/4/2024	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO, DESTACAMOS QUE O AUMENTO DE CASOS RESPIRATORIOS E DE DENGUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA E A UNIDADE BUSCA DIARIAMENTE FORMAS DE OTIMIZAR O FLUXO E REDUZIR O IMPACTO AOS USUÁRIOS RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: DR. CARLOS ALBERTO O FILHO	5
86	INSTALAÇÕES FÍSICAS	496/2024	10/04/2024	08/04/2024	RECLAMAÇÃO	MARIA JOSE ALVES DA SILVA	MARIA JOSE ALVES DA SILVA	[REDACTED]	O AR CONDICIONADO DA RECEPÇÃO ESTÁ CUSPINDO ÁGUA EM NÓS.	16/4/2024	SENHORA MARIA, LAMENTAMOS MUITO PELO OCORRIDO, NOSSOS PROFISSIONAIS DA MANUTENÇÃO JÁ ESTÃO REALIZANDO REPAROS, RESPONSÁVEL PELA TRATATIVA: LUCIANA REIS PERTONELLO	5
87	INSTALAÇÕES FÍSICAS	502/2024	15/04/2024	12/04/2024	RECLAMAÇÃO	BEATRIZ DA SILVA RAMOS	FABIOLA JOSEFA DA SILVA RAMOS	[REDACTED]	ATENDIMENTO EXATAMENTE DEMORADO, PRECISA URGENTE MAIS DE FUNCIONÁRIOS, INCLUSIVE MÉDICOS, PRINCIPALMENTE A ROTATIVIDADE.	22/4/2024	AGRADECEMOS A SUA CONTRIBUIÇÃO EM FAZER PARTE DO NOSSO PROCESSO DE MELHORIA DA NOSSA UNIDADE, LAMENTAMOS O SEU DESCONTENTAMENTO, PORÉM NOSSO QUADRO DE COLABORADORES ESTÁ DENTRO DO NECESSÁRIO PARA O NOSSO CONSELHO DE CLASSE, A PROCURA POR ATENDIMENTO SOFRE OSCILAÇÃO DURANTE ALGUNS PERÍODOS A DEPENDER DOS CASOS DE ACOMETIMENTO POR ENFERMIDADE DA NOSSA POPULAÇÃO, SEGUIMOS A ORIENTAÇÃO E PROTOCOLOS DO MUNICÍPIO E POSSUIMOS UM SISTEMA INFORMATIZADO COMO FERRAMENTA DE ATENDIMENTO	6
88	INSTALAÇÕES FÍSICAS	505/2024	15/04/2024	12/04/2024	RECLAMAÇÃO	ELIANA CRISTINA DA SILVA	ÉLOISA DA SILVA ROSARIO	[REDACTED]	ATENDIMENTO NA SALA DE MEDICAÇÃO LEVANDO MAIS DE UMA HORA CADEIRAS QUEBRADAS E AR CONDICIONADO QUEBRADOS, IDOSOS AGUARDANDO MAIS DE 2 HORAS PARA SER ATENDIDO SEM ESTADO FEBRIL, ISSO É UM DESCASO COM A POPULAÇÃO, ALGUMA PROVIDÊNCIA TEM QUE SER TOMADA.	17/4/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO E SOMOS GRATOS PELA SUA PARTICIPAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO COM NOSSO PROCESSO DE MELHORIA O FLUXO DE ATENDIMENTO SE ELEVA, POSSUIMOS UM QUADRO DE COLABORADORES DE ACORDO COM O PRECONIZADO PELO CONSELHO DE CLASSE E TAMBÉM SEGUIMOS OS PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO E FLUXOS PRECONIZADOS PELO MUNICÍPIO	3
89	INSTALAÇÕES FÍSICAS	506/2024	16/04/2024	14/04/2024	RECLAMAÇÃO	JAMILA QURESHI MORAES	JAMILA QURESHI MORAES	[REDACTED]	SISTEMA DE CORES, ATENDIMENTOS PARA QUEM É ATENDIDO POR ORDEM DE CHEGADA, ESTÁ PÉSSIMO POR DEMORAR DEMAS, MAS DE 4 HORAS DE ESPERA POR OS MÉDICOS VÃO PASSANDO NA FRENTE OUTROS E NÃO INTERCALANDO COM QUEM ENTRA POR ORDEM DE CHEGADA, NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE ISSO ACONTECE A LOGÍSTICA ESTÁ PÉSSIMA.	17/4/2024	PERANTE AO EXPOSTO DESTACAMOS QUE A UNIDADE SEGUIE A ORDEM DE ATENDIMENTO PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO REALIZADO POR PROFISSIONAIS MAIS CAPACITADOS E SEMPRE SEGUINDO CONCOMITANTEMENTE O TEMPO DE ESPERA HOJE A RECENTE ADOÇÃO DO CONSULTÓRIO FAST TRACK PARA ATENDIMENTO DE BAIXA COMPLEXIDADE COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO AZUL AFIM DE REDUZIR O TEMPO DE ESPERA DOS MESMOS, A INSTITUIÇÃO DIARIAMENTE BUSCA FORMAS DE OTIMIZAR O ATENDIMENTO PARA PRESTAR SERVIÇO PÚBLICO COM CADA VEZ MAIS QUALIDADE, RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA: DOUTOR CARLOS ALBERTO DE O FILHO	2
90	INSTALAÇÕES FÍSICAS	530/2024	22/04/2024	17/04/2024	RECLAMAÇÃO	VIVIANE PRIETO GUACOMIN	SU ELLEN SANTOS PEDROSO	[REDACTED]	A COLABORADORA MARCIA FOI EXTREMAMENTE PRO ATIVA, VIU E ANALISOU A SITUAÇÃO SEM NÓS ESPERAMOS AJUDA, ELA PRONTAMENTE LEVOU NA CLASSIFICAÇÃO E LOGO FOI ATENDIDA PELO MÉDICO, GOSTEI MUITO DO ATENDIMENTO, MAS POR FAVOR, COMPREM CADEIRAS DE RODAS! NÃO É FALTA DE DINHEIRO, É DE GESTÃO.	23/4/2024	AGRADECEMOS O ELOGIO, PREZAMOS PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO E O ACOLHIMENTO DE TODOS OS PACIENTES INFORMO QUE AS CADEIRAS DE RODAS ESTÃO EM PROCESSO DE COMPRA, AGUARDANDO LIBERAÇÃO DO SMS	2
91	INSTALAÇÕES FÍSICAS	538/2024	22/04/2024	17/04/2024	RECLAMAÇÃO	ALEXSANDRO DOS SANTOS VIEIRA	ODAR JOSE LEMOS	[REDACTED]	ESTOU A MENOS DE CINCO MINUTOS E NÃO TEM CADEIRA RODA DISPONÍVEL, ACHO INTERESSANTE DISPONIBILIZAR MAIS MACAS E CADEIRAS PARA FACILITAR O ATENDIMENTO, MUITA GENTE PASSA MAL.	23/4/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO, EM DIAS ATÍPICOS AS LONGARINAS SÃO INSUFICIENTES DEVIDO A ALTA DEMANDA DE ATENDIMENTO, OUTRAS PRECISARAM FAZER MANUTENÇÃO E JÁ FORAM SUBSTITUIDAS, INFORMO QUE FORAM DISPONIBILIZADA PARA USO MAIS TRÊS LONGARINAS	2

**Letícia de Jesus Nascimento**  
Aux. Administrativa - S.30  
UPA Zona Leste - Santos

**Eliana Rose da Silva Negôcio**  
Enf. Qualidade  
UPA Zona Leste - Santos

5	478/2024	9/4/2024	5/4/24	ELOGIO	IRLANE FRANCISCA DE SOUZA SILVA	IRLANE FRANCISCA DE SOUZA SILVA	[REDACTED]	OS FUNCIONÁRIOS TÉCNICOS E MÉDICOS FORAM BEM ATENCIOSO, TÉCNICOS QUE ESTAVAM DE PLANTÃO DURANTE A MINHA INTERNAÇÃO.	9/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	1
6	479/2024	9/4/2024	5/4/24	ELOGIO	LILIANE FERREIRA	EDIR CLARINDA UMBELINO FERREIRA	[REDACTED] OO.COM	GOSTARIA DE PARABENIZAR A AUXILIAR TÉCNICA ROBERTA SOARES DA PEDIATRIA, PESSOA HUMANA E ATENCIOSA, ACIMA DE TUDO PROFISSIONAL PESSOAS ASSIM QUE PRECISAMOS NUM MOMENTO DESSE ONDE CHEGAMOS FRAGILIZADOS E SOMOS BEM ACOLHIDOS POR UMA PROFISSIONAL DE EXCELÊNCIA E TAMBÉM A DR. MARCELY QUE É UMA PROFISSIONAL MARAVILHOSA. OS PACIENTES E ACOMPANHANTES NO DEMAIS VOCÊS A EQUIPE DESTA UPA ESTÃO DE PARABÉNS.	9/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	1
7	480/2024	9/4/2024	6/4/24	ELOGIO	ANA LAURA DE SOUZA SILVA	ANA LAURA DE SOUZA SILVA	[REDACTED]	GOSTARIA DE PARABENIZAR A ENFERMEIRA CLEIDE MISSENO PELO SEU ÓTIMO ATENDIMENTO, ELA FOI EXTREMAMENTE EDUCADA E ATENCIOSA, EXCELENTE PROFISSIONAL.	9/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	1
8	481/2024	9/4/2024	6/4/24	ELOGIO	ANA LAURA DE SOUZA SILVA	ANA LAURA DE SOUZA SILVA	[REDACTED]	ATENDIMENTO SIMPLEMENTE IMPECÁVEL DO DOUTOR ANDRÉ EXTREMAMENTE SIMPÁTICO E ATENCIOSO, ÓTIMO PROFISSIONAL.	9/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	1
9	482/2024	9/4/2024	6/4/24	ELOGIO	GISELE MARIA DE BRITO LIMA	GISELE MARIA DE BRITO LIMA	[REDACTED]	EXCELENTE ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS.	9/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	1



10	483/2024	9/4/2024	7/4/24	ELOGIO	ADEMIR SOARES	NADJA BEZERRA SOARES	[REDACTED]	CHEGUEI COM A MINHA ESPOSA COM PICO DE PRESSÃO ALTA, FOI PRONTAMENTE ATENDIDA, MEDICADA E APESAR DO NÚMERO GRANDE DE PACIENTES NO LOCAL, A PRESSÃO SE NORMALIZOU E SAÍMOS MUITO SATISFEITOS COM A ATENÇÃO.	9/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	1
11	487/2024	10/4/2024	5/4/24	ELOGIO	REGINA HELENA CASTRO DE FREITAS	REGINA HELENA CASTRO DE FREITAS	[REDACTED]	ATENDIMENTO COM TODOS OS SETORES FOI ÓTIMO, ANDERSON, LILIAN, LUCIENE, RAISSA CAROLINA E LIMPEZA DONA VAL	10/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	1
12	496/2024	15/4/2024	11/4/2024	ELOGIO	JARBAS DA SILVA SANTOS	JARBAS DA SILVA SANTOS	[REDACTED]	AGRADEÇO A TODOS OS COLABORADORES TÊC DE ENFERMAGEM CAMILA, SORAIA, DANIELA, MARCELO, ENF BRUNO, ERICA, RAQUEL MÉDICOS BRUNO, DIEGO, JOSÉ LUIZ E ASSISTENTE SOCIAL NATALIA. MUITO OBRIGADA POR TUDO QUE FIZERAM PELO PAI E DESCULPE SE ESQUI O NOME DE ALGUÉM	15/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!	1
13	510/2024	16/04/2024	15/04/2024	ELOGIO	JULIANA JUSTO	JOAO LUIZ DA SILVA JUSTO	[REDACTED] AIL COM	MINHA SUGESTÃO E QUE SEJA CUMPRIDA A LEI OU REGRA NA PRIORIDADE DE IDOSOS. MEU PAI CHEGOU A UP A POR VOLTA DAS 10H E ESTOU JÁ A SEIS HORAS AGUARDANDO OS PROCEDIMENTOS. A TÉCNICA DE ENFERMAGEM ROBERTA SOUZA QUE PERTENCE A PEDIATRIA FOI A ÚNICO FUNCIONÁRIO EXEMPLAR NO SEU ATENDIMENTO MESMO NÃO SENDO A ÁREA DA UP A QUE ATUA, POR MAIS ROBERTOS NESSAS UNIDADES POR LIDAM COM VIDAS E PESSOAS.	17/4/24	LAMENTAMOS A EXPERIENCIA NEGATIVA DA USUARIA, DESTACAMOS SQUE DEVIDO AO IMPORTANTE AUMENTO DE DOENÇAS RESPIRATÓRIAS E DENGUE HOUVE UM AUMENTO EXPONENCIAL DO NUMERO DE PACIENTES, QUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA DO PACIENTE. RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA: DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO - COORDENADOR MÉDICO	2
14	512/2024	22/04/2024	17/04/2024	ELOGIO	JORGE MIGUEL RYUSEI FELIX KAWAKUBO	JORGE MIGUEL RYUSEI FELIX KAWAKUBO	[REDACTED]	ACOMPANHANTE ELOGIA O PRONTO ATENDIMENTO.	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4
15	515/2024	22/04/2024	13/4/2024	ELOGIO	YARA	BENEDICTA DE AGUIAR	[REDACTED]	EU SOU ACOMPANHANTE DA PACIENTE GOSTARIA DE DEIXAR ELOGIOS PARA TÉCNICA ADRIANA, COM MUITA ATENÇÃO E RESPONSABILIDADE	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4

Eiliana Rose da Silva Negócio  
 Enf. Qualidade  
 UPA Zona Leste - Santos  
 Letícia de Jesus Nascimento  
 Aux. Administrativa - Seu  
 UPA Zona Leste - Santos



16	517/2024	22/04/2024	16/04/2024	ELOGIO	ADRIANA AGOSTINHO	YASMIN AGOSTINHO DOS SANTOS	[REDACTED]	A EQUIPE DE ENFERMAGEM PODERIA CONVERSAR MENOS, UMA TÉCNICA DE ENFERMAGEM DANDO BAIXA EM PLENO FLUXO DE PACIENTES, SORO TERMINANDO E ELAS CONVERSANDO, FIQUEI IRRITADA, E JÁ QUERO PARABENIZAR UMA TÉCNICA ADRIANA MUITO CLARA QUE CHAMAVA DE 10 EM 10. FICOU O TEMPO TODO DO NOSSO LADO, NEM ESPERAVA O PAINEL CHAMAR, ADRIANA VOCÊ FEZ A DIFERENÇA	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4
17	519/2024	24/4/2024	11/4/2024	ELOGIO	ANTONIO JULIO GOMES	ANTONIO JULIO GOMES	[REDACTED]	A ENFERMAGEM, TÉCNICOS E MÉDICO DR. CARLOS FORAM E ESTÃO SENDO ESPETACULAR, ENFERMEIRA RICHELLE, DR. CARLOS, MARCELO, SORAYA E INGRID, OBRIGADA,	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	2
18	520/2024	24/4/2024	11/4/2024	ELOGIO	ANTONIO JULIO GOMES	ANTONIO JULIO GOMES	[REDACTED]	ENFERMEIRO WAGNER ATENDIMENTO COM CARINHO, OBRIGADA A VANESSA HIGIENIZAÇÃO E A JACK DA COPA, TÊC ALESSANDRA PARABÊNS.	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	2
19	521/2024	24/4/2024	11/4/2024	ELOGIO	ALBERTO AUGUSTO DE QUEIROZ	ALBERTO AUGUSTO DE QUEIROZ	[REDACTED]	MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO NESTA UNIDADE, PORÉM UMA SUGESTÃO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO E AJUDAR OS PROFISSIONAIS A SE EMPENHAR E O POUCO TEM ELES FAZEM MILAGRE, PARABÊNS A EQUIPE RAQUEL, ENFERMEIRA RAQUEL, TÉCNICA DULDE E ALEXSANDRO.	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	2
20	522/2024	24/4/2024	15/4/2024	ELOGIO	REGINA CELIA DE ANDRADE SILVA	REGINA CELIA DE ANDRADE SILVA	[REDACTED]	UM ÓTIMO ATENDIMENTO MARCIA CONTROLADORA DE ACESSO	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	2

Eliana Rose da Silva Negreiros  
 Enfermeira  
 UPA Zona Leste - Santos

21	523/2024	24/4/2024	15/4/2024	ELOGIO	IVONE UESUGUI	IVONE UESUGUI	[REDACTED]	UM OBRIGADO ESPECIAL A MEDICAÇÃO PELO ATENDIMENTO E EMPATIA, POR MAIS FUNCIONÁRIOS QUE PRATIQUEM A PROFISSÃO COM AMOR! DEBORA, LISANDRA, SUELLEN, FLÁVIA E DEBORA CORDEIRO	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	2
22	526/2024	24/4/2024	16/4/2024	ELOGIO	ALESSANDRO MIRANDA DA SILVA MOURA	ALESSANDRO MIRANDA DA SILVA MOURA	[REDACTED]	TUDO BOM, PARABÉNS A TODOS.	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	2
23	528/2024	22/04/2024	17/04/2024	ELOGIO	JORGE MIGUEL RYUSEI FELIX KAWAKUBO	ELAINE CHISTINNE HARUMI FELIX	[REDACTED]	HOUE APENAS DOIS PROBLEMAS COM A ALIMENTAÇÃO, 1 DIA O LEITE DO CAFÉ DA MANHÃ VEIO FRIO E AS MARMITAS VIERAM COM ARROZ BRANCO E ERA PARA SER INTEGRAL, NO RESTO TODO ATENDIMENTO E ATENÇÃO FORAM PERFEITOS.	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4
24	530/2024	22/04/2024	17/04/2024	ELOGIO	VIVIANE PRIETO GIACOMIN	SU ELLEN SANTOS PEDROSO	[REDACTED] L.COM	A COLABORADORA MARCIA FOI EXTREMAMENTE PRÓ ATIVA, VIU E ANALISOU A SITUAÇÃO SEM NÓS ESPERAMOS AJUDA, ELA PRONTAMENTE LEVOU NA CLASSIFICAÇÃO E LOGO FOI ATENDIDA PELO MÉDICO, GOSTEI MUITO DO ATENDIMENTO, MAS POR FAVOR, COMPREM CADEIRAS DE RODAS!! NÃO É FALTA DE DINHEIRO, É DE GESTÃO.	25/4/24	AGRADECEMOS O ELOGIO, PREZAMOS PELO ATENDIMENTO HUMANIZADOS E O ACOLHIMENTO DE TODOS OS PACIENTES. INFORMO QUE AS CADEIRAS DE RODAS ESTÃO EM RPOCESSO DE COMPRAS, AGUARDANDO LIBERAÇÃO DA SMS	4
25	531/2024	22/04/2024	17/04/2024	ELOGIO	FERNANDA MARIA DE JESUS BORGES	SAMUEL BORGES DA SILVA	[REDACTED] MAIL.COM	NÃO TENHO O QUE RECLAMAR, A UPA É NOTA 1000 EM TODO ATENDIMENTO, DESDE RECEPÇÃO ATÉ O FINAL DO ATENDIMENTO É MARAVILHOSO.	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4
26	532/2024	22/04/2024	17/04/2024	ELOGIO	LUCIANA REIS	LUCIANA REIS	[REDACTED] MAIL.COM	GOSTARIA DE AGRADECER PELO PRONTO ATENDIMENTO DE TODA A EQUIPE, ONDE FUI MUITO BEM TRATADO, RECEPÇÃO, CONTROLADORA DE ACESSO, ENFERMAGEM E MÉDICO	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4



27	533/2024	22/04/2024	16/4/2024	ELOGIO	LIVIA SILVA PLACIDO	THAIS DRIELLY DA SILVA SOUZA	[REDACTED]	GOSTARIA DE ELOGIAR TODA EQUIPÉ DO DIA 16/04/2024 TOODOS ESTÃO DE PARABÊNS PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4
28	534/2024	22/04/2024	16/4/2024	ELOGIO	MARIANA SILVA PLACIDO	THAIS DRIELLY DA SILVA SOUZA	[REDACTED]	GOSTARIA DE ELOGIAR TODA EQUIPÉ DO DIA 16/04/2024 TOODOS ESTÃO DE PARABÊNS PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4
29	535/2024	22/04/2024	16/4/2024	ELOGIO	RAFAEL SILVA PLACIDO	THAIS DRIELLY DA SILVA SOUZA	[REDACTED]	GOSTARIA DE ELOGIAR TODA EQUIPÉ DO DIA 16/04/2024 TOODOS ESTÃO DE PARABÊNS PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4
30	541/2024	22/04/2024	18/04/2024	ELOGIO	DENISE GARCIA	IVONE RAMOS GARCIA	[REDACTED]	NOTA ZERO PARA CONTROLADORA MARCIA, MAU EDUCADO COM OS PACIENTES, GROSSA, SEM EMPATIA NENHUMA, EU PEDI INFORMAÇÃO DA MINHA MÃE QUE ESTÁ NA EMERGÊNCIA E SIMPLEMENTE ELA FALOU QUE NÃO TINHA ACESSO E SAIU ANDANDO. O CONTROLADOR PAULO DEU UMA EDUCAÇÃO IMPECÁVEL, TOMOU A FRENTE E FOI VERIFICAR A INFORMAÇÕES PARA MIM.	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4
31	544/2024	22/04/2024	21/4/2024	ELOGIO	LAIS REGINA MENDES BASTOS SIQUEIRA	MARCEL MENDES SIQUEIRA MOTA	[REDACTED]	GOSTARIA DE AGRADECER E REGISTRAR O ATENDIMENTO RÁPIDO E CARINHOSO DOS ENFERMEIROS ELIZANDRA E ADRIANA CORDEIRO.	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	4

Eliana Rose da Silva Negócio  
 Enf. Quimioterápica  
 Leticia de Jesus Nascimento  
 Aux. Administrativa - Sau  
 UPA Zona Leste - Santos



32	552/2024	25/04/2024	24/04/2024	ELOGIO	VANESSA ROUPA MESSIAS	JOSE CARLOS MESSIAS	[REDACTED]	DURANTE A NOSSA PASSAGEM PELA UNIDADE, TIVEMOS PROBLEMAS PELA IMENSA ESPERA PELO ATENDIMENTO, O QUE RESULTOU NO DESMAIO SEGUIDO DE VOMITO E NECESSIDADES FISIOLÓGICAS DO MEU PAI NA RECEPÇÃO E FALTA DE PROFISSIONAIS "MÉDIOS" NA UNIDADE É UM PROBLEMA INADMISSÍVEL. APESAR DISSO, FOI ATENDIDO PRONTAMENTE PELOS ENFERMEIROS RÉGIS E BIANCA E GRAÇAS A ELE NADA DE PIOR ACONTECEU. PORTANDO FICA AQUI MINHA INSATISFAÇÃO POR ESSA ALTA E COM ESPERANÇA QUE HAJA MELHORAS REAIS NO ATENDIMENTO MÉDICO E QUE CASOS COMO ESSE NÃO SE REPITAM POR AQUI, NESTA UNIDADE A ESPERA É DEMASIADA LONGE, UM SOFRIMENTO PARA OS PACIENTES.	25/4/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CAMILA BATISTA - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	1
33	555/2024	26/4/2024	24/4/2024	ELOGIO	JOSÉ LUIS DOS SANTOS	AUSENTE	[REDACTED]	MUITO BEM ATENDIDO TODOS SIMPÁTICOS, MUITO BOM. PARABÉNS.	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE..	4
34	556/2024	26/4/2024	25/4/2024	ELOGIO	IEDA APARECIDA	GISELLE LEOA BOMFIM	[REDACTED]	AGRADEÇO O ATENDIMENTO DESDE RECEPÇÃO, TRIAGEM E A PRESTAÇÃO RÁPIDA, EM UMA EMERGÊNCIA POR CAUSA DO MAL ESTAR, MÉDICA DE PLANTÃO. EQUIPE DE ENFERMAGEM MUITO PRESTATIVA NA MEDICAÇÃO, EXAMES FEITOS E AGRAÇO A UPA ZONA LESTE	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE..	4
35	557/2024	26/4/2024	25/4/2024	ELOGIO	ANA LUCIA PERREIRA DE SOUZA	MARILIA DA GLORIA MEJIAS	[REDACTED]	A EQUIPE DE ENFERMAGEM ESTÁ DE PARABÉNS, TODOS MUITO ATENCIOSOS E PRESTATIVOS. MUITO OBRIGADA AS ENFERMEIRAS ROSINEIDE, NATHALIA, SHEILA, DANIELA, CLAUDIA E GREICE.	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE..	4
36	558/2024	26/4/2024	25/4/2024	ELOGIO	MANOEL RAIMUNDO SOARES DA SILVA	EDSON SOARES DOS SANTOS	[REDACTED]	DENTRO DO CONFORME BEM ACOLHEDOR E ÓTIMOS PROFISSIONAIS	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO - ENFERMEIRA DA QUALIDADE..	4

Letícia de Jesus Nascimento  
Aux. Administrativa - Sau  
UPA Zona Leste - Santos

Eliana Rose da Silva Negócio  
Enf. Qualidade  
UPA Zona Leste - Santos

37	559/2024	26/4/2024	25/4/2024	ELOGIO	ANDRESSA PELLICCIOTTI REBELO PEREIRA	ANDRESSA PELLICCIOTTI REBELO PEREIRA	[REDACTED]	QUERIA AGRADECER O PORTEIRO JORGE QUE FOI MUITO HUMANO E ME AJUDOU E A MARAVILHOSA DR. NATHALIE QUE RESOLVEU MEUS PROBLEMAS	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO – ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	4
38	567/2024	30/4/2024	28/4/2024	ELOGIO	TERESA BELTRAME MIRANDA	TERESA BELTRAME MIRANDA	13 [REDACTED]	DESDE O MOMENTO QUE ME INTERNEI 28/04/2024 O PLANTÃO DE DOMINGO DE MANHÃ NOTA 1000, SEGUNDA NOTA 1000 REMERSON ESTÃO UM AMOR DE PESSOA ANA, MARCELO, CAMILE, WAGNER E JAIUMS.	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO – ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	2
39	568/2024	30/4/2024	28/4/2024	ELOGIO	LEONARDO AUGUSTO G. DOS SANTOS	LEONARDO AUGUSTO G. DOS SANTOS	[REDACTED]	AGRADECER A TÉCNICAS ROBERTA, FERNANDA E AS MENINAS DA LIMPEZA ELAINE	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO – ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	2
40	569/2024	30/4/2024	29/4/2024	ELOGIO	ISAUQUE ALVES CIRAUYO FRAGA	ISAUQUE ALVES CIRAUYO FRAGA	[REDACTED] l.com	TODAS AS VEZES QUE PRECISEI PASSAR NA UNIDADE FUI MUITO BEM ATENDIDA, AGRAEÇO PELO ÓTIMO ATENDIMENTO.	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO – ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	2
41	570/2024	30/4/2024	6/4/2024	ELOGIO	ROSANGELA APARECIDA SILVA DE ARAUJO	ROSANGELA APARECIDA SILVA DE ARAUJO	[REDACTED]	QUERO PARABENIZAR A ENF ANGELICA QUE É O MÁXIMO E A DRA. ANA CAROLINE QUE ME ATENDEU MUITO BEM, AGRADEÇO DE CORAÇÃO AS TÉCNICAS ANA E MICHELE DA SALA DE MEDICAÇÃO E POR FIM A FARMACEUTICOS GISELE, BRUNO E VIVIANE QUE ME ATENDERAM PRONTAMENTE.	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO – ENFERMEIRA DA QUALIDADE.	2

Leticia de Jesus Nascimento  
Aux. Administrativa - Sau  
UPA Zona Leste - Santos



Eliana Rose da Silva Negócio  
Enf. Qualidade  
UPA Zona Leste - Santos



42	573/2024	30/4/2024	29/4/2024	ELOGIO	GISLAINE SANTOS AMADOR	ANTÔNIO SOARES AMADOR	[REDACTED]	QUERO AGRADECER A CLEIDE MARIA QUE ESTEVE PRESENTE E FOI MUITO ATENCIOSA QUE DEUS ABENÇOE E CONTINUE SEMPRE ASSIM MEUS PARABENS	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO – ENFERMEIRA DA QUALIDADE..	2
43	574/2024	30/4/2024	6/4/2024	ELOGIO	SYNTHIA HERZOG NASCIMENTO	IZABELLA HERZOG MAIDA	[REDACTED]	O PRIMEIRO ATENDIMENTO FOI DIA 06/04/2024 E QUERO AGRADECER A TODA EQUIPE QUE NOS ATENDEU, HOJE FUI ATENDIDA PELA LETICIA NASCIMENTO QUE FOI PRESTATIVA E RECEBEU MINHA SOLICITAÇÃO PRONTAMENTE.	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO – ENFERMEIRA DA QUALIDADE..	2
44	575/2024	30/4/2024	30/4/2024	ELOGIO	MARIA LUCIENE DE JESUS SANTANA	MARIA LUCIENE DE JESUS SANTANA	[REDACTED]	ATENDIMENTO ÓTIMO	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO – ENFERMEIRA DA QUALIDADE..	2
45	576/2024	30/4/2024	30/4/2024	ELOGIO	EDITE LUIZA VALEIRO DE SOUZA	EDITE LUIZA VALEIRO DE SOUZA	[REDACTED]	AGRADEÇO AO ENF. REGIS PELA TRIAGEM FEITA COM EXCELÊNCIA, PELO ATENDIMENTO DO DR. SALLUM QUE ACOLHERAM E FIZERAM O SEU MELHOR, MUITO OBRIGADO.	2/5/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO – ENFERMEIRA DA QUALIDADE..	2

Total de Elogio: 45

LETICIA DE JESUS NASCIMENTO  
AUX. ADMINISTRATIVA

ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO  
ENFERMEIRA DA QUALIDADE

MOISÉS LUÍS DE OLIVEIRA NETO  
DIRETOR HOSPITALAR

**Leticia de Jesus Nascimento**  
Aux. Administrativa - Sau  
UPA Zona Leste - Santos

**Eliana Rose da Silva Negócio**  
Enf. Qualidade  
UPA Zona Leste - Santos

**Moises Luis de Oliveira Neto**  
Diretor Hospitalar

ANALISE DOS CASOS

Período: 01/04/2024 à 30/04/2024

SEQ.	Nº SAU	DATA DE ABERTURA DO S.A.U.	DATA DO ATENDIMENTO	RELATO	NOME DO USUÁRIO (OPCIONAL)	PACIENTE	DADOS PARA CONTATO (TELEFONE OU E-MAIL)	RELATO DO USUÁRIO	RETORNO AO USUÁRIO	AÇÃO TOMADA	DIAS PARA RETORNO AO USUARIO
1	471/2024	08/04/2024	04/04/2024	SUGESTÃO	TANIA	CRISTIANE BARBOSA DE MELO	[REDACTED]	MELHORAR NA PARTE DA LIMPEZA NO AMBIENTE.	9/4/24	LAMENTAMOS O OCORRIDO, REALIZAMOS A HIGIENIZAÇÃO CONFORME PRECONIZADO PELA ANVISA DE LIMPEZA CONCORRENTE E TERMINAL, SEMPRE QUE HOUVER ALGUMA INTERCORRÊNCIA A EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA É ACIONADA. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: JUSSARA RESENDE DE SÁ LIMA – LÍDER DE ATENDIMENTO.	2
2	476/2024	09/04/2024	2/4/24	SUGESTÃO	IRLANE FRANCISCA DE SOUZA SILVA	IRLANE FRANCISCA DE SOUZA SILVA	[REDACTED]	GOSTARIA DE DEIXAR COMO SUGESTÃO PERGUNTAS SOBRE EQUIPAMENTOS, CADEIRAS, CAMAS E OUTROS QUE POR VEZES NÃO FORAM FEITAS DAS DEVIDAS MANUTENÇÕES OS PACIENTES SEM SABER COMO FUNCIONA ACABAM CULPANDO, MALTRATANDO E ATÉ OFENDENDO OS TÉCNICOS PRINCIPALMENTE, SENDO ELES QUE FAZEM O QUE ESTÁ AO ALCANCE DELES E QUE MUITAS VEZES FOGE DA REALIDADE DELES. PARA UM MELHOR DESEMPENHO DELES UM AMBIENTE QUALIFICADO É ESSENCIAL.	11/4/24	AGRADECEMOS A SUA SUGESTÃO, SUA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA NÓS O OBJETIVO DESTA PESQUISA É VERIFICAR SE O PACIENTE ESTÁ SENDO ACOLHIDO PELA EQUIPE E VERIFICAR A EXPERIENCIA NA SUA JORNADA CONOSCO COMO FOI EM RELAÇÃO AS MANUTENÇÕES TEMOS CONTRATO COM EMPRESA DE MANUTENÇÃO É REALIZADA A MANUTENÇÃO PREVENTIVA E QUANDO NECESSÁRIO A MANUTENÇÃO CORRETIVA. A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS RESP. ENF., QUALIDADE	3
3	510/2024	16/04/2024	15/04/2024	SUGESTÃO	JULIANA JUSTO	JOAO LUIZ DA SILVA JUSTO	[REDACTED]	MINHA SUGESTÃO É QUE SEJA CUMPRIDA A LEI OU REGRA NA PRIORIDADE DE IDOSOS, MEU PAI CHEGOU A UPA POR VOLTA DAS 10H E ESTOU JÁ A SEIS HORAS AGUARDANDO OS PROCEDIMENTOS. A TÉCNICA DE ENFERMAGEM ROBERTA SOUZA QUE PERTENCE A PEDIATRIA FOI A ÚNICO FUNCIONÁRIO EXEMPLAR NO SEU ATENDIMENTO MESMO NÃO SENDO A ÁREA DA UPA QUE ATUA. POR MAIS ROBERTOS NESSAS UNIDADES POR LIDAM COM VIDAS E PESSOAS.	17/4/24	LAMENTAMOS A EXPERIENCIA NEGATIVA DA USUARIA, DESTACAMOS SOQUE DEVIDO AO IMPORTANTE AUMENTO DE DOENÇAS RESPIRATÓRIAS E DENGUE HOUE UM AUMENTO EXPONENCIAL DO NUMERO DE PACIENTES, QUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA DO PACIENTE. RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA: DR. CARLOS ALBERTO O. FILHO - COORDENADOR MÉDICO	2
4	516/2024	22/04/2024	16/04/2024	SUGESTÃO	JORGE LUIZ DA SILVA	JORGE LUIZ DA SILVA	[REDACTED]	FALTA PAPEL HIGIÊNICO NO BANHEIRO. DEVERIA TER ÁLCOOL GEL.	23/4/24	LAMENTAMOS O OCORRIDO, OS KITS DE PAPEL HIGIÊNICO FICAM DISPONIVEIS NOBALÇÃO DA RECPCÃO QUANTO AO ALCOOL GEL EM TODA A UNIDADE TEM DISPENSER DE ÁLCOOL GEL DISPONIVEIS PARA TODOS USUARIOS.	2
5	521/2024	26/4/2024	11/4/2024	SUGESTÃO	ALBERTO AUGUSTO DE QUEIROZ	ALBERTO AUGUSTO DE QUEIROZ	[REDACTED]	MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO NESTA UNIDADE. PORÉM UMA SUGESTÃO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO E AJUDAR OS PROFISSIONAIS A SE EMPENHAR E O POUCO TEM ELES FAZEM MILAGRE, PARABÊNS A EQUIPE RAQUEL, ENFERMEIRA RAQUEL, TÉCNICA DULCE E ALEXSANDRO.	29/4/24	TODA EQUIPE GOSTARIA DE AGRADECER PELO RECONHECIMENTO, NA ASSISTENCIA PRESTADA BEM COMO PARA TODA EQUIPE A OPINIÃO SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA O DESENVOLVIMENTO E CRESCIMENTO JUNTO A POPULÇÃO. UPA ZONA LESTE BUSCA O MELHOR PARA TODOS E DISPOMOS DO MELHOR MATERIAL EM QUESTÃO DA ASSISTENCIA. OBRIGADA PELO CARINHO. RESPOSTA DA SUPERVISORA DE ENFERMAGEM ADRIANA L. R. CORDEIRO	2

Letícia de Jesus Nascimento  
Aux. Administrativa - Sau  
UPA Zona Leste - Santos

Eliana Rose da Silva Negócio  
Enf. Cardíaca  
UPA Zona Leste - Santos



6	548/2024	24/04/2024	23/04/2024	SUGESTÃO	MILVA SILVA RIBEIRO	MILVA SILVA RIBEIRO		criar com urgência farmácia no setor emergência/internação, atrapalha a localização, principalmente atrasa o trabalho.	26/4/24	infelizmente devido ao espaço físico desponibilizado e a nossa infraestrutura não é possível alocar uma farmácia satélite no momento porém jutamente, caso a unidade passe por alguma reforma estrutural sua sugestão será considerada. obrigada	3
---	----------	------------	------------	----------	---------------------	---------------------	--	--	---------	--	---

Total de Sugestão: 6

LETICIA DE JESUS NASCIMENTO  
AUX. ADMINISTRATIVA

ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO  
ENFERMEIRA DA QUALIDADE

MOISÉS LUÍS DE OLIVEIRA NETO  
DIRETOR HOSPITALAR

Leticia de Jesus Nascimento  
Aux. Administrativa  
UPA Zona Leste - Santos

Eliana Rose da Silva Negócio  
Enf. Qualidade  
UPA Zona Leste - Santos

Moises Luis de Oliveira Neto  
Diretor Hospitalar