

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

Produção e Indicadores de Qualidade Maio/2020

Apresentação:

O presente relatório tem por finalidade a apresentação mensal dos resultados alcançados, estando estes relacionados a Produtividade e aos indicadores de qualidade expostos no Anexo Técnico do Contrato de Gestão 008/2020.

O mesmo é composto pelos seguintes itens:

- Acolhimento e Classificação de Risco;

- *Comparação Meta x Realizado*
- *Atendimento por Especialidade*
- *Extratificação Classificação de Risco*

- Atenção ao Usuário;

- *Formulário para Coleta de Informações;*
- *Tabulação;*
- *Dados consolidados;*
- *Gráficos;*
- *Queixas/Reclamações - Resoluções;*
- *Elogios/Sugestões.*

- Qualidade da Informação

- *Relatório Faturamento Mensal - SIA/SUS/CEP Válidos;*
- *Relatório de Origem dos Atendimentos (Por Município)*

UPA DUQUE DE CAXIAS 2
CONTRATO DE GESTÃO 008/2020

Atendimento de Urgência e Emergência	1º Mês - Cont.	abr/20 Real.	2º Mês - Cont.	mai/20 Real.
Atendimentos*	0	5352	0	3944

**Consolidado dos atendimentos, conforme Portaria MS 819/2015 e 10, de 03 de janeiro de 2017.*

Pacientes Atendidos Por Especialidade	abr/20	mai/20
Clínica Médica	4.916	3.678
Pediatria	383	247
Odontologia	8	0
Serviço Social	45	19
Total	5.352	3.944

Pacientes Não Classificados Por Especialidade	abr/20	mai/20
Clínica Médica	12	12
Pediatria	0	3
Odontologia	6	0
Serviço Social	45	19
Total	63	34

Pacientes Atendidos Por Classificação de Risco	abr/20	mai/20
Vermelha - Emergência	21	23
Amarela - Urgência Maior	894	801
Verde - Urgência Intermediária	3.714	2.617
Azul - Não Urgência	16	20
Total	4.645	3.461

Atendimentos por Faixa Etária	abr/20	mai/20
Menor de 01 ano	10	29
01 a 04 anos	163	100
05 a 09 anos	148	84
10 a 14 anos	86	74
15 a 19 anos	242	171
20 a 29 anos	1.062	717
30 a 39 anos	1.099	760
40 a 49 anos	991	705
50 a 59 anos	782	588
60 a 69 anos	490	409
70 a 79 anos	230	191
Maior de 80	93	94
Total	5.352	3.944

Transferências Externas	abr/20	mai/20
Hospital Estadual Getúlio Vargas (Penha)	0	0
Hospital Municipal Lourenço Jorge (Barra da Tijuca)	0	0
Hospital Municipal Miguel Couto (Gávea)	0	0
Hospital Municipal Jesus (Vila Isabel)	0	0
Hospital Municipal Ronaldo Gazola (Acari)	2	2
Hospital Municipal Moacyr do Carmo (Duque de Caxias)	0	0
Hospital Regional do Médio Paraíba (Volta Redonda)	0	5
Hospital Estadual Adão Pereira Nunes	0	0
Hospital Municipal Albert Schweitzer (Realengo)	0	0
Para Outras Unidades	6	9
Total	8	16

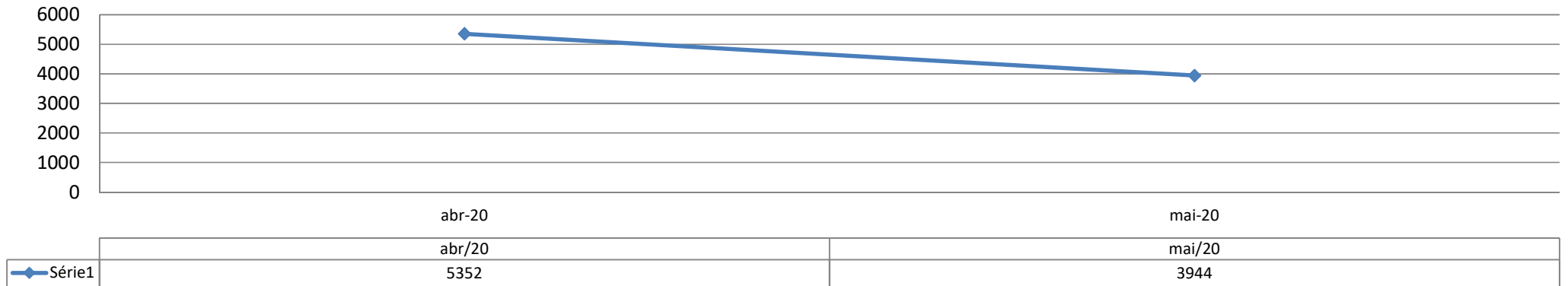
UPA DUQUE DE CAXIAS 2
CONTRATO DE GESTÃO 008/2020

Procedimentos Enfermagem	abr/20	mai/20
Curativos	41	16
Suturas	25	12
Aplicação de medicamentos	3.272	7.131
Eletrocardiograma	248	339
Inalação/nebulização	103	37
HGT (Glicemia)	1.213	1.067
Lavagem de Ouvido	0	0
Aferição de Pressão Arterial	2.664	2.812
Exames de Imagem	458	490
Imobilização	0	0
Exames Laboratórios	3.353	2.858
Lavagem de Gastrica	0	0
Drenagem de Abscesso	0	0
Observação	75	80
Total	11.452	14.842

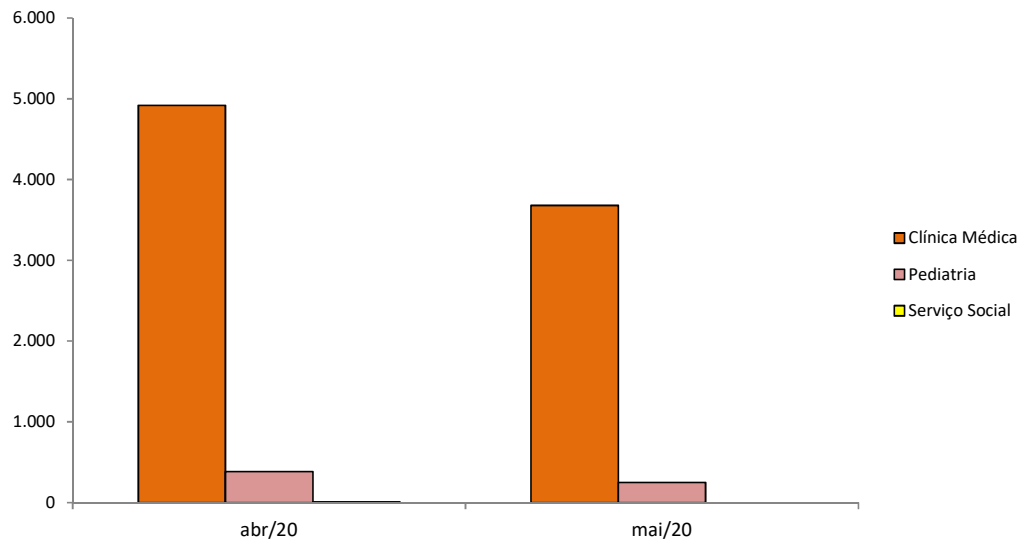
Óbitos	abr/20	mai/20
ARTEROSCLEROSE CEREBRAL	0	0
CAUSAS EXTERNAS	0	0
HDA	0	0
EDEMA AGUDO PULMONAR	2	0
TCE	0	0
ENFORCAMENTO	0	0
IAM	2	3
INSUFICIENCIA RESPIRATÓRIA	9	11
CAUSA NÃO IDENTIFICADA	10	17
CHOQUE ELÉTRICO	0	0
PERFURAÇÃO POR ARMA DE FOGO	0	0
PCR	0	0
DPOC	0	0
INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA	0	0
SCA	0	0
CHOQUE SEPTICO	2	1
PNEUMONIA	7	2
INSUFICIENCIA RENAL	0	0
HEPATITE FULMINANTE	0	0
CHOQUE HIPOVOLEMICO	0	0
NEOPLASIA	1	0
SEPTICEMIA	3	3
DIABETES DESCOMPENSADO	0	0
CA PULMÃO	0	1
ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL	1	1
INFECÇÃO GENERALIZADA	0	0
CHOQUE CARDIOGÊNICO	2	1
ULCERA	0	0
MORTE SÚBITA DE ORIGEM CARDIACA	0	0
CA DE PANCREAS	0	0
Total Óbitos	39	40

UPA CAXIAS 2
CONTRATO DE GESTÃO 008/2020

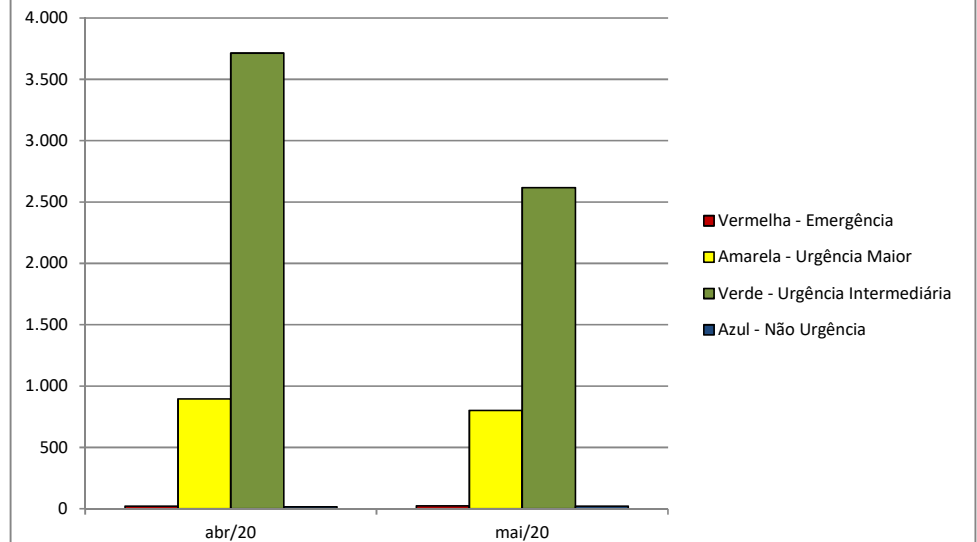
Total de Atendimentos de Urgência/Emergência



Pacientes Atendidos por Especialidade



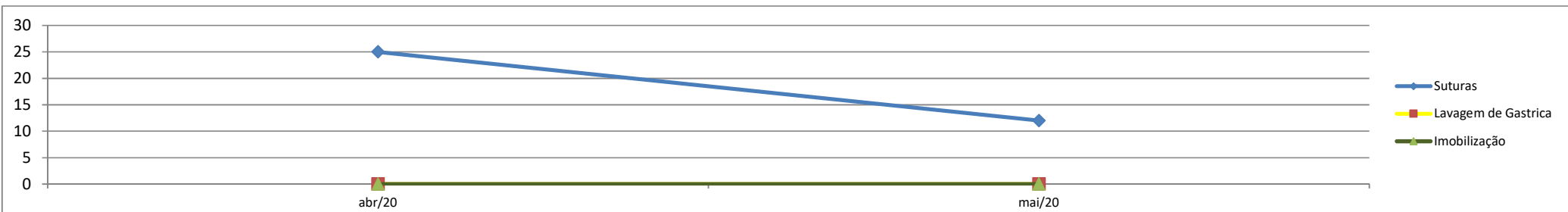
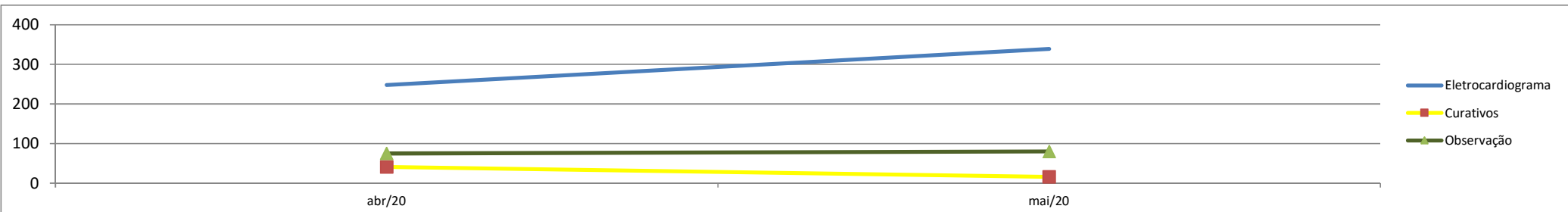
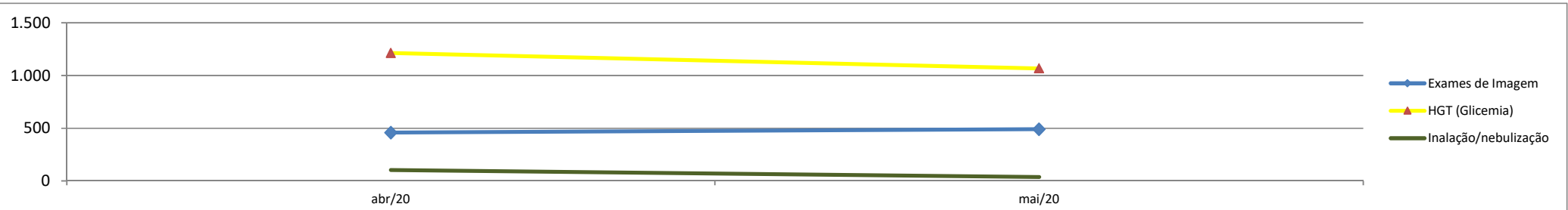
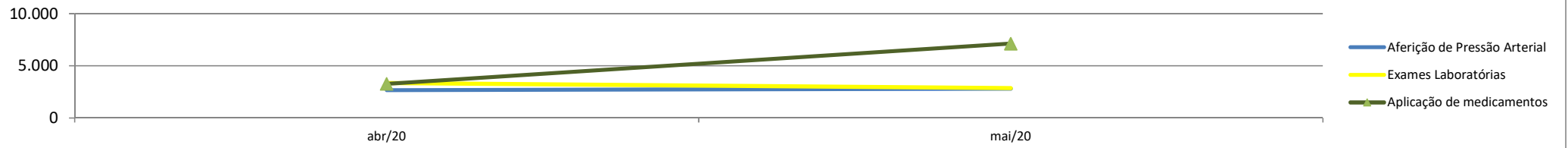
Pacientes Atendidos por Classificação



UPA CAXIAS 2
CONTRATO DE GESTÃO 008/2020

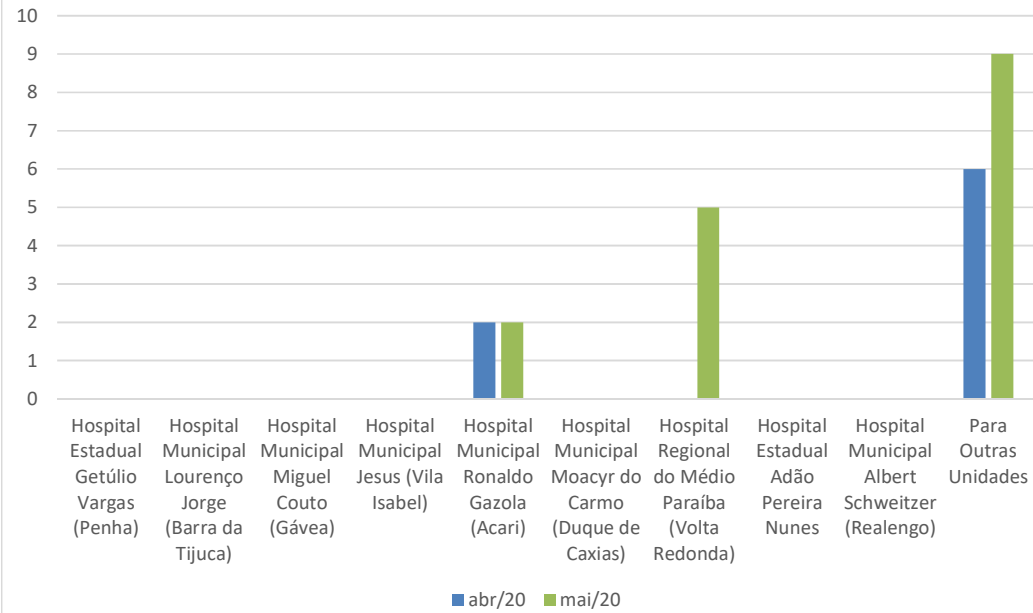


Procedimentos Enfermagem

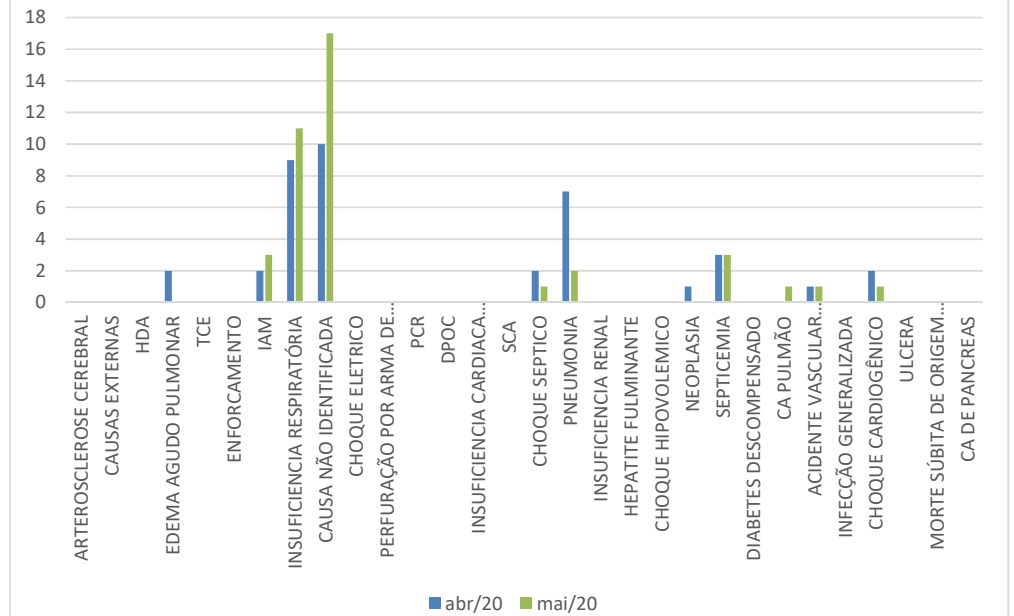


UPA CAXIAS 2
CONTRATO DE GESTÃO 008/2020

Transferências



Obitos



Especialidade: Clínica Geral () Pediatria () Serviço Social ()

Entrevistado: Paciente () Acompanhante ()

Dt. ____/____/____

"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

Questionário		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
1.	Como você avalia esta UPA?						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
2.	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
3.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
3.1	Dos Médicos:						
3.2	Dos Enfermeiros:						
3.3	Dos Funcionários da Administração:						
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
5.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:						
7.	As explicações do médico durante o atendimento:						
8.	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9.	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento: () Satisfeito (a) () Insatisfeito (a)						

Observação:

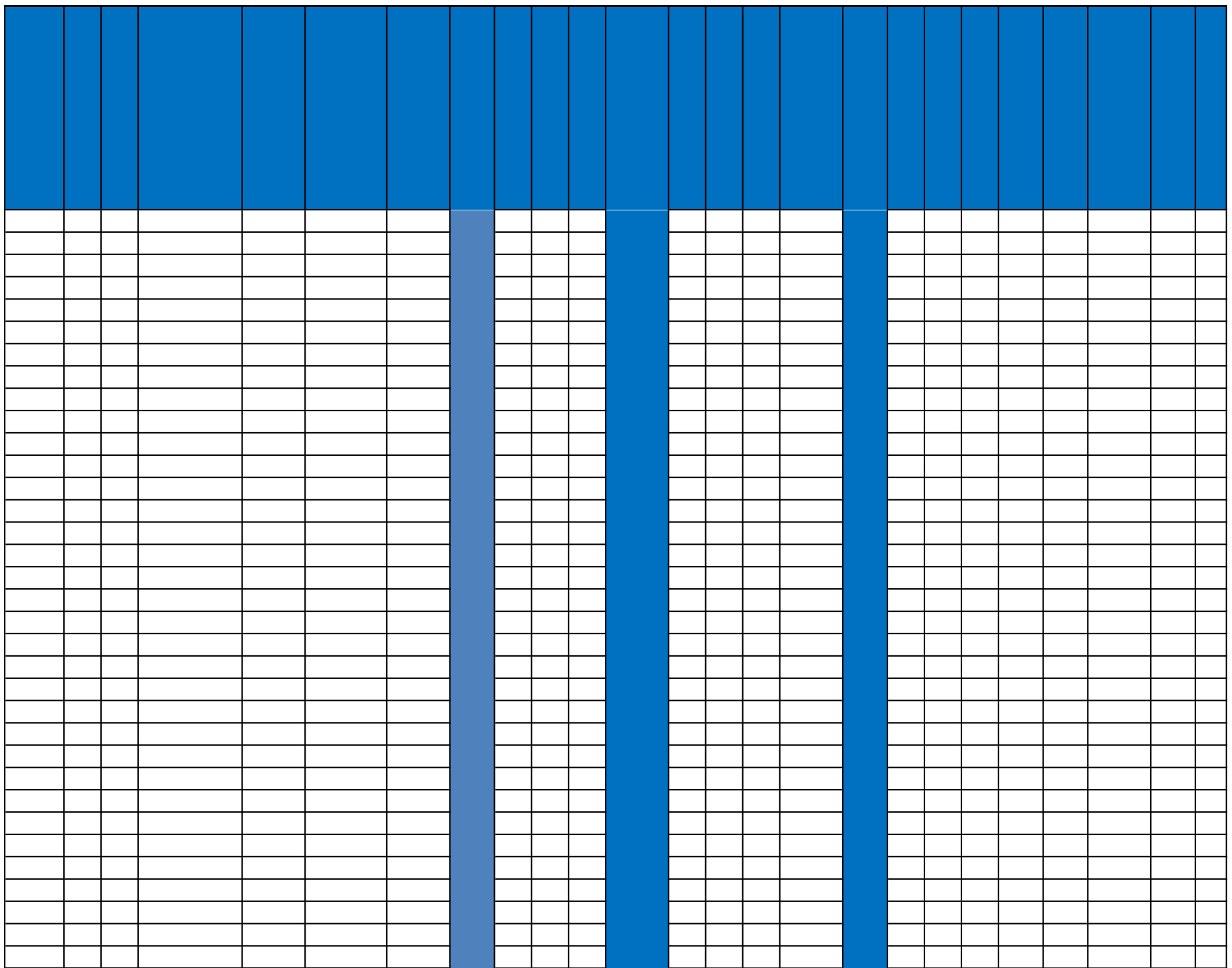
Especialidade: Clínica Geral () Pediatria () Serviço Social ()

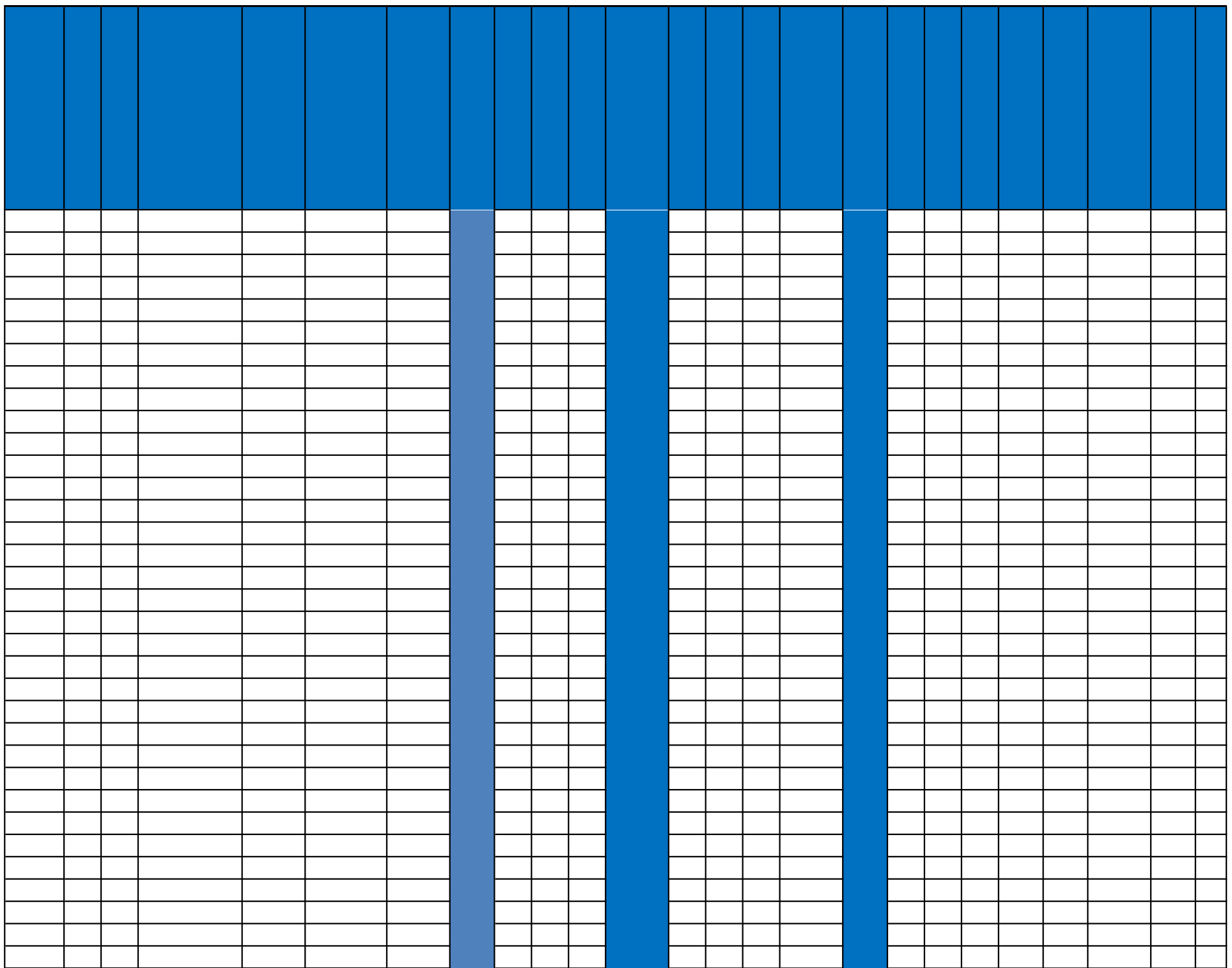
Entrevistado: Paciente () Acompanhante ()

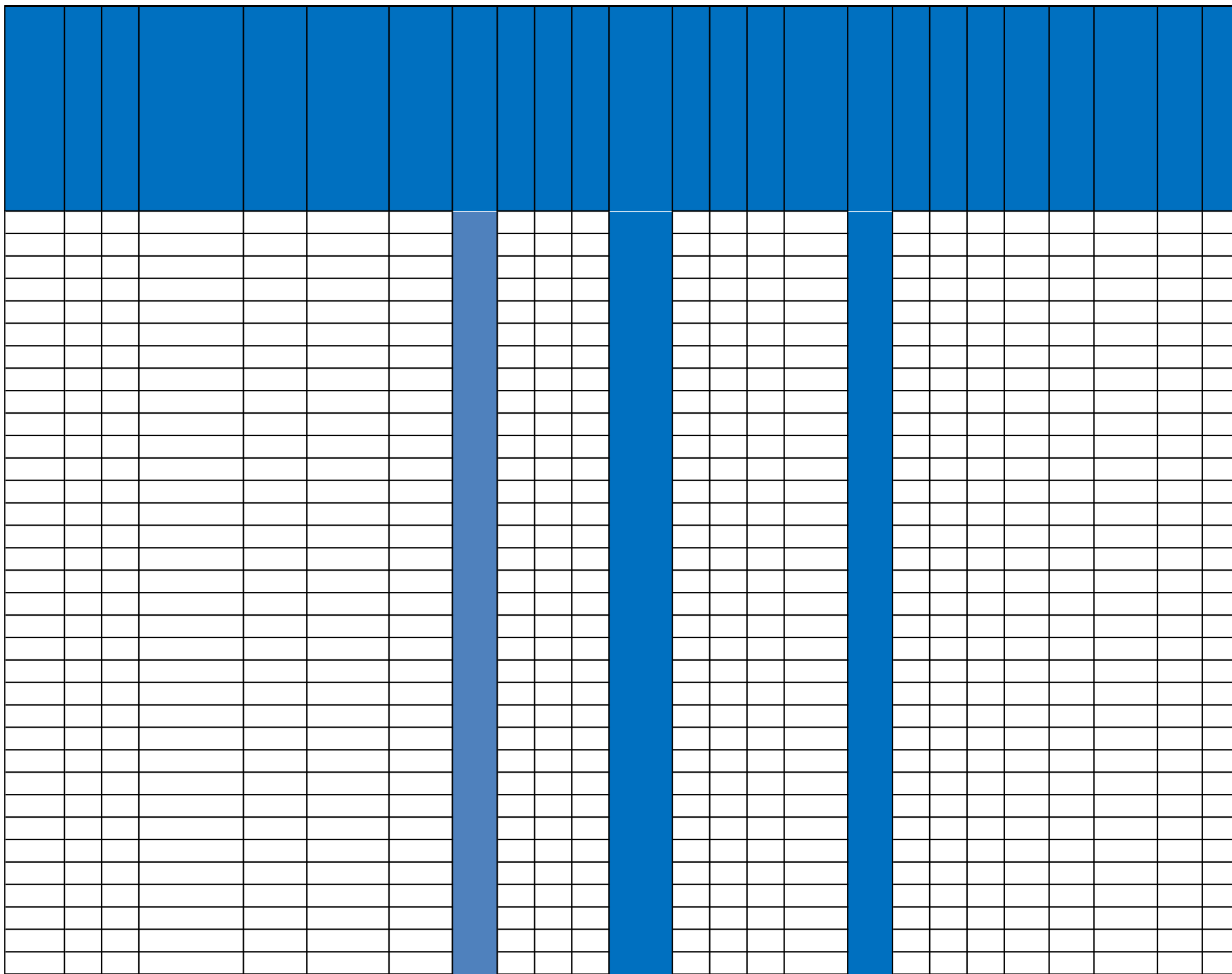
Dt. ____/____/____

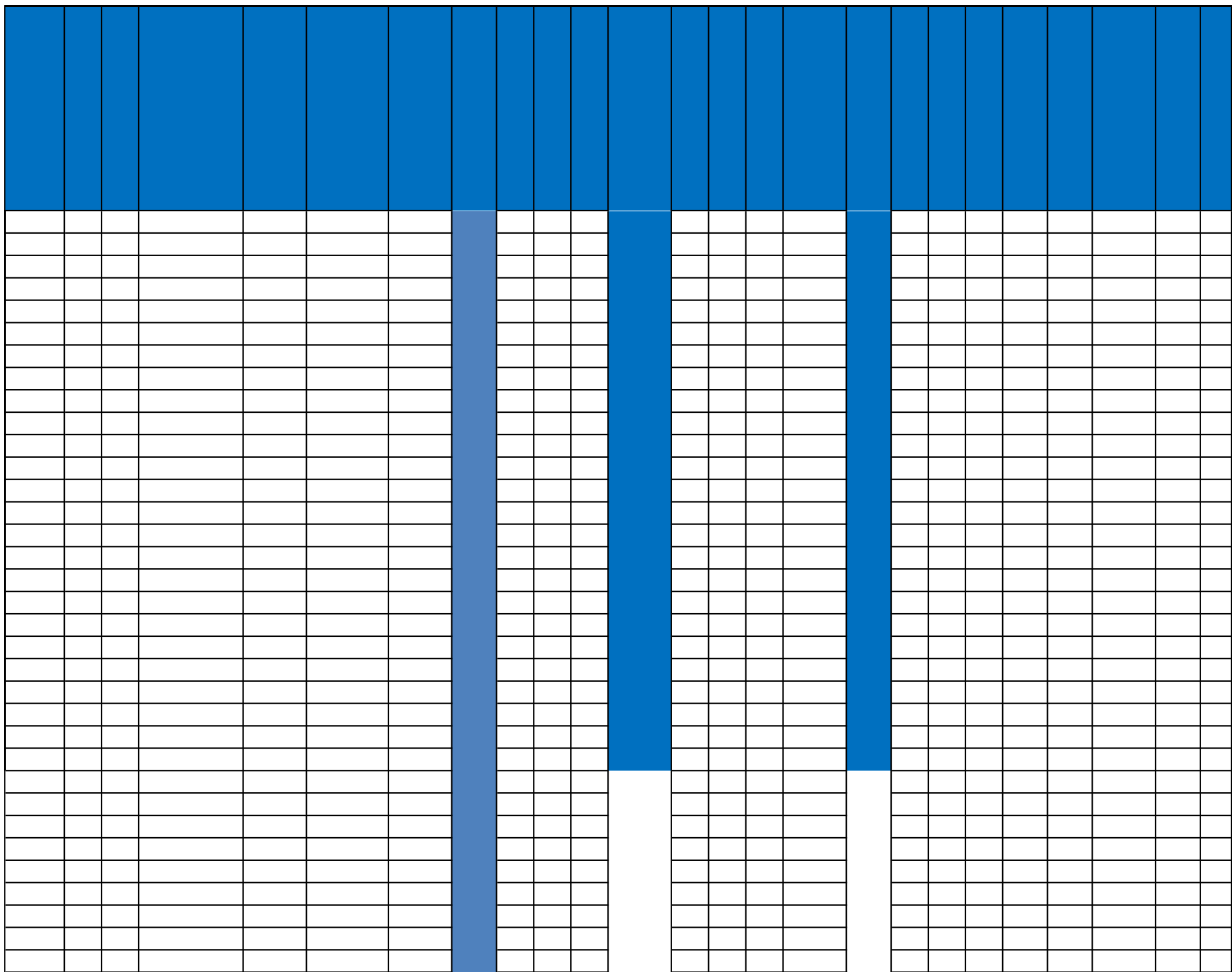
"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

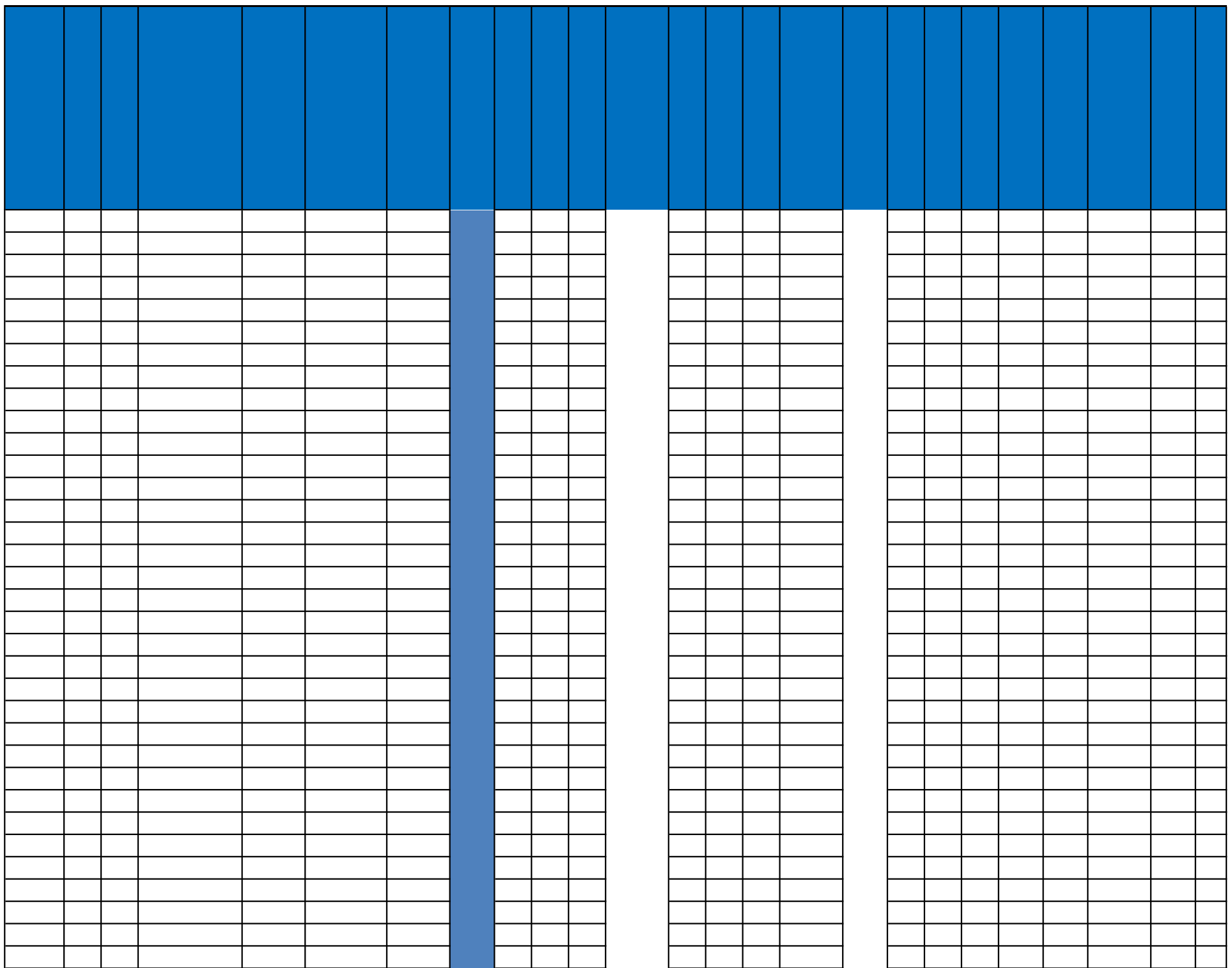
Questionário		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
1.	Como você avalia esta UPA?						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
2.	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
3.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
3.1	Dos Médicos:						
3.2	Dos Enfermeiros:						
3.3	Dos Funcionários da Administração:						
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
5.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:						
7.	As explicações do médico durante o atendimento:						
8.	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9.	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento: () Satisfeito (a) () Insatisfeito (a)						











Project Management Dashboard - Q3 2024																											
Project Overview								Financial Summary								Resource Allocation								Risk Assessment			
Project ID	Name	Status	Start Date	End Date	Budget	Actual Cost	Variance	Category	Sub-category	Allocated	Available	Assigned	Unassigned	On Hold	Terminated	Recovery	Contingency	Impact	Severity	Frequency	Probability	Score	Owner	Stakeholder	Review Date	Last Update	
P001	Alpha Initiative	On Track	2024-07-01	2024-09-30	\$1,200,000	\$1,150,000	\$50,000	IT	Software Dev	10 FTE	12 FTE	8 FTE	4 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	10%	High	Critical	Low	Medium	85	J. Doe	Exec Team	2024-08-15	2024-08-15	
P002	Beta Project	Delayed	2024-06-15	2024-10-15	\$800,000	\$820,000	-\$20,000	Marketing	Campaign Launch	5 FTE	5 FTE	5 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	5%	Medium	High	Medium	70	A. Smith	Marketing Dept	2024-08-10	2024-08-10		
P003	Gamma Project	On Track	2024-08-01	2024-11-30	\$500,000	\$480,000	\$20,000	Operations	Process Improvement	3 FTE	3 FTE	3 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	2%	Low	Medium	Low	60	M. Chen	Operations Dept	2024-08-12	2024-08-12		
P004	Delta Project	On Track	2024-07-15	2024-10-31	\$300,000	\$290,000	\$10,000	HR	Recruitment Drive	2 FTE	2 FTE	2 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	1%	Low	Medium	Low	50	S. Kim	HR Dept	2024-08-14	2024-08-14		
P005	Epsilon Project	On Track	2024-09-01	2025-01-31	\$700,000	\$680,000	\$20,000	IT	Cloud Migration	6 FTE	6 FTE	6 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	3%	Medium	High	Medium	75	L. Garcia	IT Dept	2024-08-16	2024-08-16		
P006	Zeta Project	On Track	2024-08-15	2024-12-15	\$400,000	\$390,000	\$10,000	Finance	System Upgrade	4 FTE	4 FTE	4 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	1%	Low	Medium	Low	55	R. Patel	Finance Dept	2024-08-13	2024-08-13		
P007	Eta Project	On Track	2024-07-20	2024-11-20	\$600,000	\$580,000	\$20,000	IT	AI Integration	5 FTE	5 FTE	5 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	2%	Medium	High	Medium	70	K. Lee	IT Dept	2024-08-11	2024-08-11		
P008	Theta Project	On Track	2024-09-10	2025-02-10	\$900,000	\$880,000	\$20,000	Marketing	Brand Revamp	7 FTE	7 FTE	7 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	3%	Medium	High	Medium	75	D. Brown	Marketing Dept	2024-08-17	2024-08-17		
P009	Iota Project	On Track	2024-08-25	2024-12-25	\$250,000	\$240,000	\$10,000	Operations	Logistics Optimization	3 FTE	3 FTE	3 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	1%	Low	Medium	Low	50	N. White	Operations Dept	2024-08-18	2024-08-18		
P010	Kappa Project	On Track	2024-09-20	2025-03-20	\$1,100,000	\$1,050,000	\$50,000	IT	Big Data Analytics	9 FTE	9 FTE	9 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	2%	Medium	High	Medium	75	C. Black	IT Dept	2024-08-19	2024-08-19		
P011	Lambda Project	On Track	2024-07-30	2024-12-30	\$350,000	\$340,000	\$10,000	HR	Employee Training	3 FTE	3 FTE	3 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	1%	Low	Medium	Low	50	H. Green	HR Dept	2024-08-20	2024-08-20		
P012	Mu Project	On Track	2024-09-05	2025-01-05	\$450,000	\$430,000	\$20,000	Finance	Compliance Audit	4 FTE	4 FTE	4 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	1%	Low	Medium	Low	55	B. Hall	Finance Dept	2024-08-21	2024-08-21		
P013	Nu Project	On Track	2024-08-10	2024-11-10	\$650,000	\$630,000	\$20,000	IT	Security Enhancement	6 FTE	6 FTE	6 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	2%	Medium	High	Medium	70	F. Adams	IT Dept	2024-08-22	2024-08-22		
P014	Xi Project	On Track	2024-09-15	2025-02-15	\$850,000	\$830,000	\$20,000	Marketing	Product Launch	7 FTE	7 FTE	7 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	3%	Medium	High	Medium	75	G. Baker	Marketing Dept	2024-08-23	2024-08-23		
P015	Omicron Project	On Track	2024-07-25	2024-10-25	\$200,000	\$190,000	\$10,000	Operations	Facilities Upgrade	2 FTE	2 FTE	2 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	1%	Low	Medium	Low	50	I. Clark	Operations Dept	2024-08-24	2024-08-24		
P016	Pi Project	On Track	2024-09-25	2025-03-25	\$1,000,000	\$980,000	\$20,000	IT	Blockchain Research	8 FTE	8 FTE	8 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	0 FTE	2%	Medium	High	Medium	70	J. Evans	IT Dept	2024-08-25	2024-08-25		
P017	Rho Project	On Track	2024-08-30	2024-11-30</																							

Project Management Dashboard - Q3 2024																											
Project Overview								Financial Summary								Resource Allocation								Risk Assessment			
Project ID	Name	Status	Start Date	End Date	Budget	Actual Cost	Variance	Category	Sub-category	Allocated	Available	Assigned	Utilization	Health	Impact	Severity	Frequency	Owner	Stakeholder	Dependencies	Key Milestones	Next Steps	Comments	Notes	Attachments	Links	
P001	Website Redesign	In Progress	2024-07-01	2024-09-15	\$120,000	\$85,000	-\$35,000	Development	Frontend	10 FTE	15 FTE	8 FTE	60%	Green	High	Medium	Weekly	J. Doe	Marketing	UI/UX, Backend	Design finalization	Implement new features	Review progress	Website launch	Project plan	Website mockups	
P002	Mobile App Development	On Hold	2024-08-01	2024-11-30	\$90,000	\$10,000	-\$80,000	Development	Backend	5 FTE	10 FTE	2 FTE	20%	Yellow	Medium	Low	Monthly	A. Smith	Product	Database, API	Complete requirements	Develop core features	Test integration	App launch	App specification	Mobile app wireframes	
P003	Cloud Migration	Planning	2024-09-01	2025-03-31	\$250,000	\$0	-\$250,000	Infrastructure	Cloud	12 FTE	20 FTE	0 FTE	0%	Blue	Low	Low	Quarterly	M. Chen	IT	Hardware, Software	Assess current infrastructure	Plan migration strategy	Identify key applications	Cloud migration	Cloud migration plan	Cloud provider selection	
P004	HR System Upgrade	Completed	2024-06-01	2024-08-31	\$75,000	\$75,000	\$0	Software	HRM	3 FTE	3 FTE	3 FTE	100%	Green	Low	Low	Annual	L. Garcia	HR	Training, Support	System deployment	Employee training	System evaluation	HR system upgrade	HR system documentation	HR system user guides	
P005	Marketing Campaign Launch	In Progress	2024-07-15	2024-10-15	\$45,000	\$30,000	-\$15,000	Marketing	Campaign	4 FTE	6 FTE	3 FTE	50%	Green	Medium	Medium	Weekly	K. Lee	Marketing	Creative, Analytics	Campaign strategy	Launch campaign	Monitor performance	Campaign report	Marketing campaign assets	Marketing campaign links	
P006	IT Security Audit	On Hold	2024-08-15	2024-12-15	\$60,000	\$5,000	-\$55,000	IT	Security	6 FTE	12 FTE	1 FTE	10%	Yellow	High	Low	Quarterly	N. Patel	IT	Compliance, Audit	Audit scope definition	Conduct security audit	Review audit findings	IT security audit	IT security audit report	IT security audit findings	
P007	Customer Portal Development	In Progress	2024-07-01	2024-11-30	\$110,000	\$60,000	-\$50,000	Development	Frontend	8 FTE	12 FTE	6 FTE	50%	Green	Medium	Medium	Weekly	O. Rodriguez	Product	UI/UX, Backend	Design finalization	Implement new features	Test integration	Customer portal launch	Customer portal design	Customer portal development	
P008	Supply Chain Optimization	Planning	2024-09-01	2025-02-28	\$80,000	\$0	-\$80,000	Operations	Logistics	7 FTE	14 FTE	0 FTE	0%	Blue	Low	Low	Quarterly	P. Singh	Operations	Inventory, Logistics	Assess current supply chain	Plan optimization strategy	Identify key areas	Supply chain optimization	Supply chain optimization plan	Supply chain optimization data	
P009	Facilities Management System	On Hold	2024-08-01	2024-12-31	\$55,000	\$10,000	-\$45,000	IT	Facilities	5 FTE	10 FTE	2 FTE	20%	Yellow	Medium	Low	Monthly	Q. Taylor	Facilities	Hardware, Software	System requirements	Develop core features	Test integration	Facilities management system	Facilities management system design	Facilities management system development	
P010	Employee Training Program	In Progress	2024-07-01	2024-10-31	\$30,000	\$20,000	-\$10,000	HR	Training	3 FTE	5 FTE	3 FTE	60%	Green	Low	Low	Weekly	R. White	HR	Training, Support	Program design	Implement training	Monitor progress	Employee training program	Employee training program materials	Employee training program schedule	

Project Management Dashboard - Q3 2024																											
Project Overview								Financial Summary								Resource Allocation								Risk Assessment			
Project ID	Name	Status	Start Date	End Date	Manager	Budget (k\$)	Actual (k\$)	Category	Sub-category	Allocated	Available	Assigned	Utilization (%)	Skills	Complexity	Impact	Probability	Severity	Response Time	Owner	Stakeholder	Impact Score	Recovery Time	Contingency Plan	Communication	Reporting	
P001	Website Redesign	In Progress	2024-07-01	2024-09-15	J. Doe	120	95	Development	Frontend	5	10	3	60%	JS, CSS, HTML	Medium	High	Low	Medium	24h	Alice	Client	8.5	1 week	Backup design	Daily	Weekly	
P002	Mobile App Launch	On Hold	2024-08-01	2024-11-01	M. Smith	80	40	Development	Backend	3	6	1	33%	Java, Kotlin	High	Medium	High	Low	48h	Bob	Product	7.2	2 weeks	Pause development	Weekly	Monthly	
P003	Marketing Campaign	Completed	2024-06-01	2024-08-31	S. Lee	50	50	Marketing	Digital	2	2	2	100%	SEO, Social	Low	Medium	Low	Low	12h	Charlie	Marketing	9.1	1 day	None	Daily	Daily	
P004	Hardware Upgrade	Planned	2024-10-01	2024-12-31	D. Kim	30	0	IT Infrastructure	Network	1	1	0	0%	Network, Server	Medium	Low	Medium	Medium	72h	Eve	IT	6.8	3 weeks	Vendor selection	Weekly	Quarterly	
P005	Customer Portal	In Progress	2024-07-15	2024-10-15	F. Garcia	90	60	Development	Frontend	4	8	2	50%	React, Node	Medium	High	Low	Medium	24h	Frank	Product	8.0	1 week	UI/UX review	Daily	Weekly	
P006	Supply Chain Opt.	On Hold	2024-09-01	2025-01-31	G. Brown	60	20	Operations	Logistics	2	4	0	0%	Logistics, Data	High	Medium	High	Medium	36h	Grace	Operations	7.5	2 weeks	Market research	Weekly	Monthly	
P007	HR System Upgrade	Planned	2024-11-01	2025-02-28	H. Wilson	40	0	IT Infrastructure	Software	1	1	0	0%	HR, CRM	Medium	Low	Medium	Medium	72h	Ivy	HR	6.5	3 weeks	Vendor selection	Weekly	Quarterly	
P008	Security Audit	In Progress	2024-08-15	2024-10-15	J. Taylor	20	15	IT Infrastructure	Security	1	1	1	100%	Security, Audit	Low	Low	Low	Low	12h	Jack	IT	9.0	1 day	Penetration test	Daily	Daily	
P009	Product Feature X	On Hold	2024-09-15	2025-03-15	K. White	70	30	Development	Backend	3	6	1	33%	Python, DB	Medium	High	Medium	Medium	36h	Karen	Product	7.8	2 weeks	Feature freeze	Weekly	Monthly	
P010	Compliance Training	Completed	2024-07-01	2024-08-31	L. Green	10	10	HR	Training	0.5	0.5	0.5	100%	Compliance, Legal	Low	Low	Low	Low	24h	Leo	HR	8.8	1 day	None	Daily	Daily	
P011	Cloud Migration	In Progress	2024-08-01	2024-11-30	M. Black	150	100	IT Infrastructure	Cloud	6	12	4	66%	Cloud, DevOps	High	High	Medium	Medium	48h	Mia	IT	8.2	1 week	Disaster recovery	Daily	Weekly	
P012	Customer Feedback	On Hold	2024-10-01	2025-01-31	N. Blue	35	10	Marketing	Research	1.5	3	0	0%	Research, Analytics	Low	Medium	Low	Low	24h	Noah	Marketing	7.0	2 weeks	Survey design	Weekly	Monthly	
P013	Internal Tool Dev	Planned	2024-11-01	2025-04-30	O. Red	55	0	Development	Internal	2.5	5	0	0%	Automation, Tools	Medium	Low	Medium	Medium	36h	Olivia	IT	6.0	3 weeks	Requirement gathering	Weekly	Quarterly	
P014	Website Performance	In Progress	2024-09-01	2024-12-31	P. Purple	25	18	Development	Frontend	1	2	1	50%	Performance, SEO	Low	Medium	Low	Low	12h	Peter	Marketing	8.3	1 day	Load testing	Daily	Daily	
P015	Supply Chain Resil.	On Hold	2024-10-15	2025-03-15	Q. Orange	45	15	Operations	Logistics	2	4	0	0%	Logistics, Risk	High	Medium	High	Medium	36h	Quinn	Operations	7.3	2 weeks	Vendor diversification	Weekly	Monthly	
P016	HR Analytics	Planned	2024-11-15	2025-04-15	R. Yellow	30	0	IT Infrastructure	Software	1.5	3	0	0%	Analytics, HR	Medium	Low	Medium	Medium	36h	Rachel	HR	6.2	3 weeks	Data collection	Weekly	Quarterly	
P017	Security Patching	In Progress	2024-08-01	2024-10-31	S. Silver	15	12	IT Infrastructure	Security	0.5	1	0.5	100%	Security, Patching	Low	Low	Low	Low	12h	Sam	IT	9.2	1 day	Emergency response	Daily	Daily	
P018	Product Feature Y	On Hold	2024-09-15	2025-02-15	T. Bronze	65	25	Development	Backend	3	6	1	33%	Python, API	Medium	High	Medium	Medium	36h	Tina	Product	7.6	2 weeks	Feature freeze	Weekly	Monthly	
P019	Compliance Audit	Completed	2024-07-15	2024-09-15	U. Gold	12	12	HR	Training	0.5	0.5	0.5	100%	Compliance, Audit	Low	Low	Low	Low	24h	Uma	HR	8.9	1 day	None	Daily	Daily	

[illegible]

[illegible]

NÃO HOUVE

Queixas/Reclamações

Nome:	
Telefone:	
Endereço:	
Cidade	

Queixa/Reclamação:

--

Resolução

SEM REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

Nome:	
Telefone:	
Endereço:	
Cidade	

Queixa/Reclamação:

--

Resolução

SEM REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

Elogios-Sugestões

Nome:

Telefone:

Endereco:

Cidade

Elogio/Sugestão:

SEM REGISTRO DE ELEGIOS/SUGESTÕES