

Proc. nº 9.241/2023
Chamamento Público nº 3/2024

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS
"DR. JOÃO AMORIM"

Relatório Assistencial

UNICA JUNDIAPEBA E UNICA FISIOTERAPIA

Contrato de Gestão 57/2024

Agosto 2026

Responsável pela Instituição
MÁRIO SANTORO JÚNIOR

Responsáveis pela elaboração:

Michelle Godoy, Priscilla Barrotti, [Juliana Alves Romagnolo](#) e [Kelly Regina Souza Bichini](#)

SMSBE Nº 2, DE 22 DE JULHO DE 2025
Data de publicação: 28 de julho de 2025
Finalização da Vigência em: 28 de julho de 2027



Siga nossas
Mídias Sociais
f @ in v CEJAM Oficial

cejam.org.br



SUMÁRIO

1. MENSAGEM DO GESTOR	3
2. NOSSA HISTÓRIA	3
2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO	3
3. MODELO DE GESTÃO	5
3.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	5
3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	6
3.3. ORGANOGRAMA	7
4. OBJETO DO CONTRATO	8
5. QUEM ATENDEMOS	8
5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE;	8
5.2. REDE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE (RAE);	10
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;	10
6. METODOLOGIA	15
7. GESTÃO DE PESSOAS	16
8. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	18
8.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS	18
8.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS	18
9. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)	21
9.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS	21
9.2. RESULTADOS QUALITATIVOS	32
10. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)	36
11. ATIVIDADES DE DESTAQUE	55
12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA ASSISTÊNCIA	57
13. FINANCEIRO	57

1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de Agosto de 2026, período de 01 a 31/08/2026 referente ao serviço executado conforme contrato de gestão firmado entre a Prefeitura de Mogi das Cruzes e o Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM, sob o n.º 57/2024, apresentando os indicadores quantitativos e qualitativos e documentos financeiros.

Os serviços gerenciados pelo presente contrato, referem-se aos seguintes equipamentos: Unidade Clínica Ambulatorial "Dr. Arthur Domingos Fais" e UNICA Fisioterapia e Reabilitação - "Dr. Aristides Cunha Filho"

2. NOSSA HISTÓRIA

2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial "Dr. Arthur Domingos Fais", pertence ao conjunto de 38 Equipamentos de Saúde que compõem o SIS – Sistema Integrado de Saúde do Município de Mogi das Cruzes – SP. É um Centro de Especialidades Médicas voltado ao diagnóstico e tratamento e tem como objetivo complementar e apoiar ações da Atenção Básica na assistência em saúde oferecida pelo Sistema Único de Saúde - SUS no Município de Mogi das Cruzes, inaugurada em 04/02/2012, implantada na Rua Prof.^a Lucinda Bastos, 1769 – Jundiapéba – Mogi das Cruzes – SP, com quase dois mil metros quadrados de área construída, distribuídos em quadro blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI), Bloco Cirúrgico e Núcleo de Tomografia . São mais de 50 salas para consultórios, procedimentos de enfermagem, exames, procedimentos cirúrgicos, farmácia, auditório, entre outros.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação foi Inaugurada em 20/09/2016, inicialmente com endereço à Rua Francisco Affonso De Melo, s/n, Vila Bras Cubas, Mogi das Cruzes – SP e em 15/09/2023 transferida para o CIAS – Complexo Integrado de Atendimento à Saúde à Avenida Pedro Romero, 355 Rodeio-Mogi das Cruzes, que conta com mais de 3 mil metros quadrados de construção, oferecendo atendimento completo para maiores de 60 anos. Sua estrutura valoriza humanização e acessibilidade, com equipe de atendimento multiprofissional, como fisioterapeutas, nutricionista e educadores físicos, que atuam em duas frentes de atuação. A Fisioterapia e Reabilitação é direcionada para pacientes com limitações físico-motoras, enquanto a Promoção da Saúde oferece atividades físicas monitoradas para melhorias na qualidade de vida, bem como as atividades lúdicas através das oficinas de artesanato e informática.

A UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação são unidades municipais gerenciadas pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão Nº 57.2024 a partir de 13/08/2024 firmado com a Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes que tem por objetivo a operacionalização, apoio e execução do gerenciamento de atividades e serviços de saúde.

CEJAM em Mogi das Cruzes

UNICA Jundiapéba

Inaugurada UNICA Jundiapéba em 04/02/2012, implantada na Rua Prof.^a Lucinda Bastos, 1769 - Jundiapéba - Mogi das Cruzes - SP. CG 16.2012

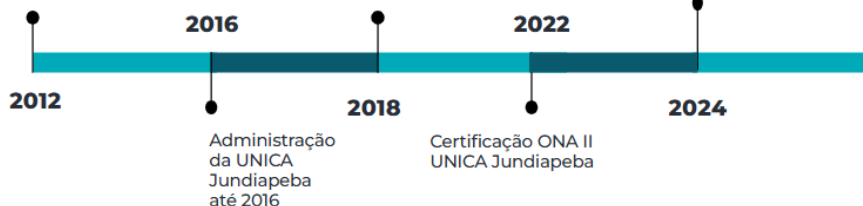
Retomada da administração da UNICA Jundiapéba CG 67.2018

CG 57.2024 a partir de 13.08.2024

Certificação UNICA Jundiapéba ONA - nível III

Campanha Lacre Solidário

Simpósio Internacional



CEJAM em Mogi das Cruzes

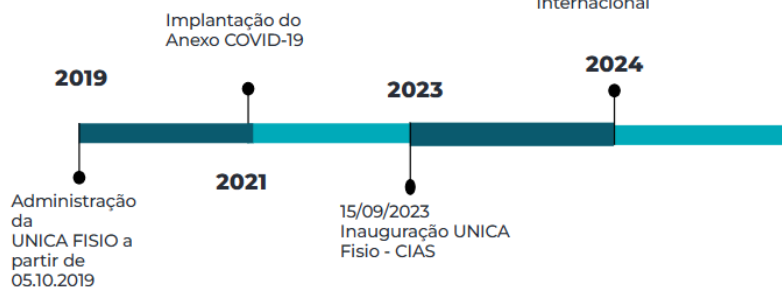
UNICA Fisioterapia e Reabilitação

CG 57.2024 a partir de 13.08.2024

Certificação de Humanização UNICA Fisio

Campanha Lacre Solidário

Simpósio Internacional



3. MODELO DE GESTÃO

3.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

“Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional”.

Missão

“Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde”

Valores

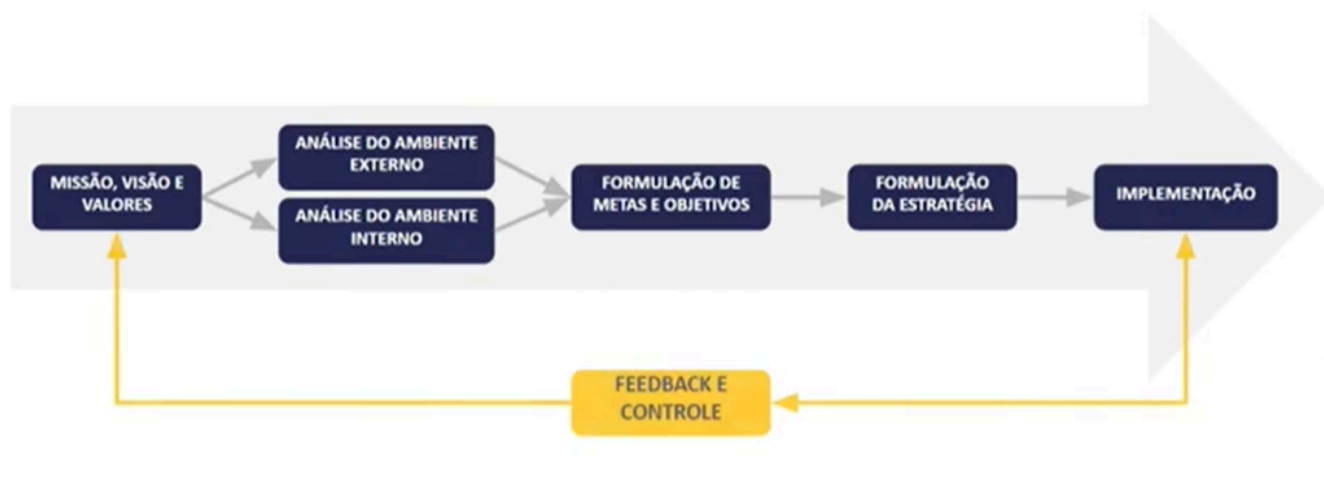
- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Lema

“Prevenir é Viver com Qualidade”

3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

ESTRUTURA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

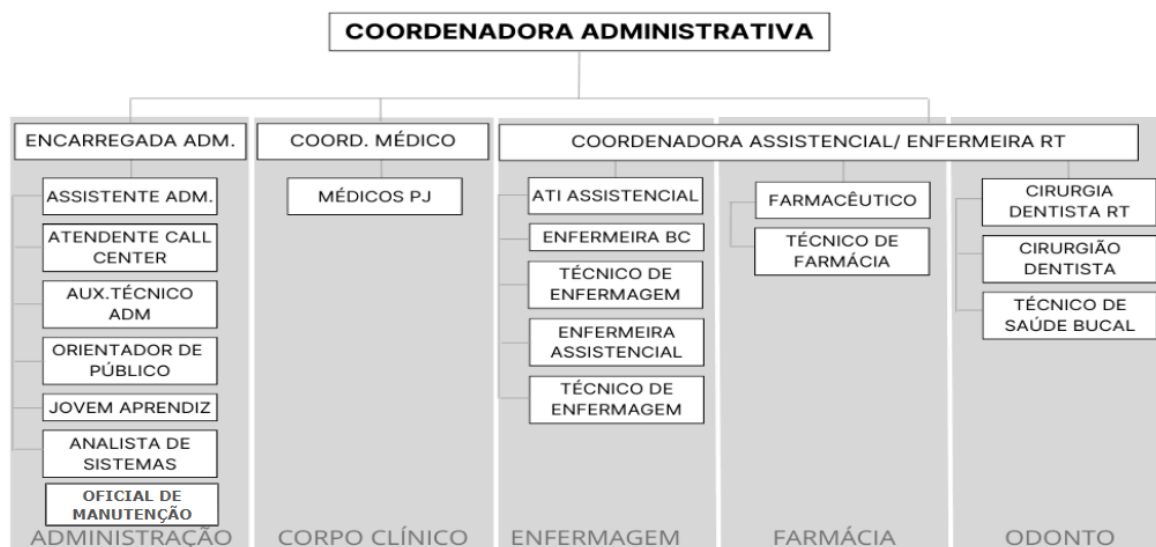


PILARES ESTRATÉGICOS

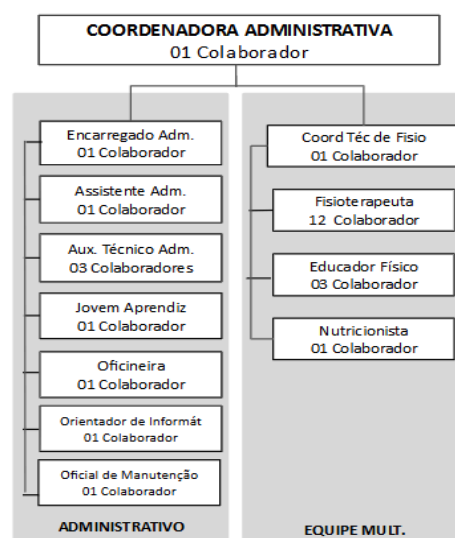


3.3. ORGANOGRAMA

Organograma UNICA Jundiapéba



Organograma UNICA Fisioterapia e Reabilitação



UNICA Fisioterapia e Reabilitação – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
 APLICAÇÃO: UNIDADE DE SAÚDE
 ATUALIZAÇÃO: 18/02/2025

Time de Liderança
 Líderes de Processos

4. OBJETO DO CONTRATO

A operacionalização, "**Gestão de Serviços de Saúde, Gerenciamento e Operacionalização das Unidades e Serviços – UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial De Especialidade de Jundiapéba e UNICA - Fisioterapia e Reabilitação**" em conformidade com os Anexos Técnicos que integram o contrato de gestão, as normas definidas no Edital de Chamamento Público no 003/2024, bem como seus anexos, assegurando assistência universal e gratuita à população.

5. QUEM ATENDEMOS

Atendemos à população usuária do SUS – Sistema Único de Saúde, de acordo com o estabelecido no CONTRATO DE GESTÃO firmado com a Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes garantindo a assistência à saúde conforme especificados no Termo de Referência – ANEXO I ao ANEXO V.

5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE;

UNICA Jundiapéba

Serviços Especializados - Consultas e Avaliações

- Consulta na Especialidade Vascular
- Consulta na Especialidade Mastologia
- Consulta na Especialidade Cardiologia
- Consulta na Especialidade Urologia
- Consulta na Especialidade Dermatologia
- Consulta na Especialidade Endocrinologia adulto e pediátrica
- Consulta na Especialidade Gastroclínica
- Consulta na Especialidade Geriatria
- Consulta na Especialidade Neurologia adulto e pediátrica
- Consulta na Especialidade Otorrinolaringologia
- Consulta na Especialidade Reumatologia
- Consulta na Especialidade Cirurgia Geral
- Consulta na Especialidade Pneumologia
- Consulta na Especialidade Fonoaudiologia
- Consulta na Especialidade Psiquiatria

Serviços Especializados - Exames e Procedimentos

- Audiometria (Impedância, Imitanciometria, Bera, Testagem auditiva neonatal)
- Mamografia
- Tomografia
- Ultrassonografia de mama
- Ultrassonografia transvaginal
- Ultrassonografia transretal
- Ultrassonografia de tireoide
- Ultrassonografia de abdomen

- Ultrassonografia com doppler geral
- Punção aspirativa de mama com agulha grossa - PAAG
- Punção aspirativa de mama com agulha fina - PAAF
- Ecocardiograma
- Teste Ergométrico
- Holter
- Mapa
- Eletroencefalograma para pacientes acima de 06 (seis) anos de idade
- Eletroneuromiografia
- Eletroneuromiografia
- Nasofibrolaringoscopia
- Espirometria

Serviços Especializados - Procedimentos Cirúrgicos

- Procedimentos em Urologia
- Procedimentos em Cirurgia Geral
- Procedimentos em Dermatologia
- Procedimentos em Mastologia
- Procedimentos em Vascular
- Procedimentos em Otorrinolaringologista
- Procedimentos em Anestesiologia - suporte cirúrgico

Serviços da Atenção Básica/Multiprofissional

Odontologia

- Consultas na especialidade de Odontologia (triagem e pós-operatório)
- Cirurgias na especialidade de Odontologia

Fisioterapia

- Atendimento individualizado/consulta

Atividade Física

- Promoção à saúde - atividade física/academia/dança
- Promoção à saúde - atividade aquática/hidroginástica

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

UNICA FISIOTERAPIA

Fisioterapia e Reabilitação

- Atendimento individualizado/consulta - grupo funcional de reabilitação
- Promoção à saúde - práticas de pilates

Atividade Física

- Promoção à saúde - atividade física/academia/dança/alongamento
- Promoção à saúde - atividade aquática/hidroginástica

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

Atividade Lúdica

- Oficina de Artesanato
- Oficina de Informática

5.2. REDE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE (RAE);

A Atenção Especializada consiste no conjunto de ações e serviços da atenção secundária (serviços de apoio diagnóstico e terapêutico e serviços médicos ambulatoriais), que são práticas e técnicas assistenciais articuladas organizada sobretudo de forma hierarquizada e regionalizada, sendo integrante estratégico da Rede de Atenção à Saúde, operacionalizado em articulação e em sintonia com a Atenção Básica e estabelecendo sistema de referência e contrarreferência com o objetivo de dar continuidade da assistência de acordo com as necessidades de saúde da população.

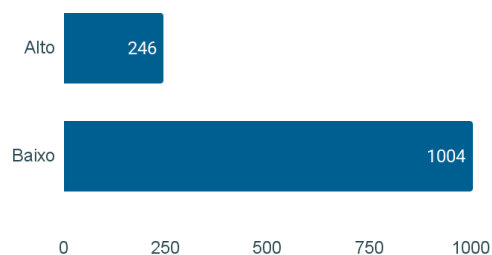
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;

Atendimento exclusivo aos usuários do SUS, na "Gestão de serviços de saúde, Gerenciamento e Operacionalização das unidades, porém na UNICA Fisioterapia e Reabilitação com atendimento preferencial aos idosos com 60 anos ou mais".

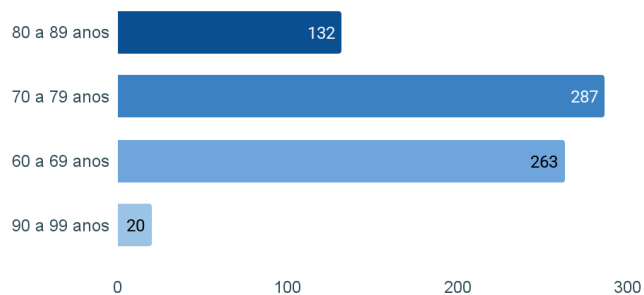
A unidade oferece atendimento humanizado e de acordo com a Política Nacional de Atendimento à Pessoa Idosa, promovendo além das atividades relacionadas à saúde, atividades de integração social e lazer para o público idoso.

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- FISIOTERAPIA

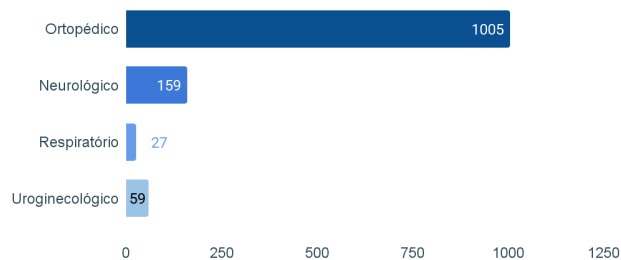
Complexidade



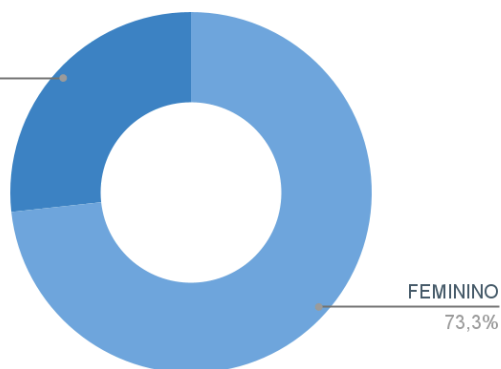
FAIXA ETÁRIA



PERFIL DO PACIENTE

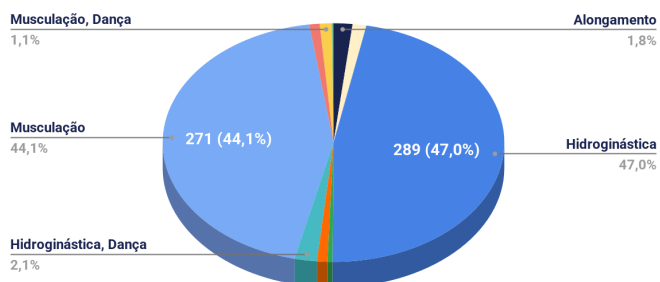


MASCULINO
26,7%

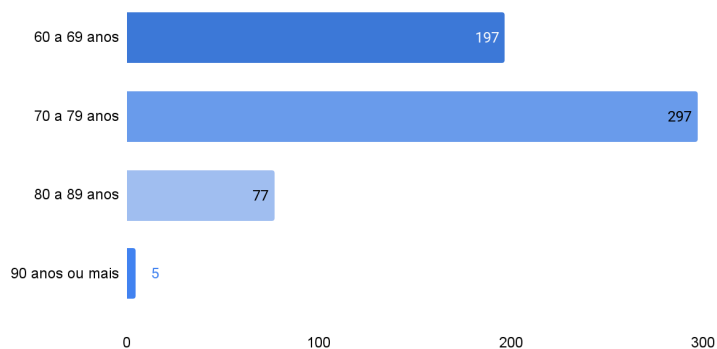


Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI

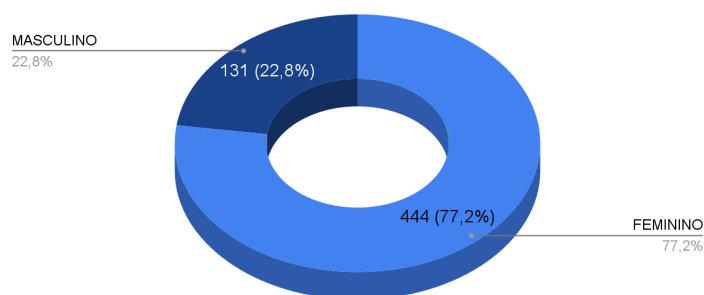
MODALIDADE:



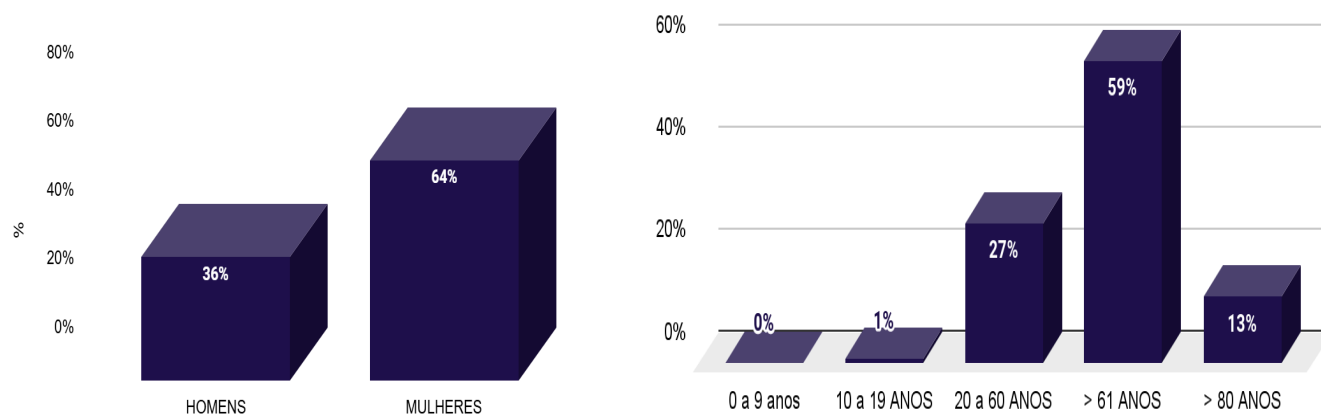
FAIXA ETÁRIA:



SEXO:

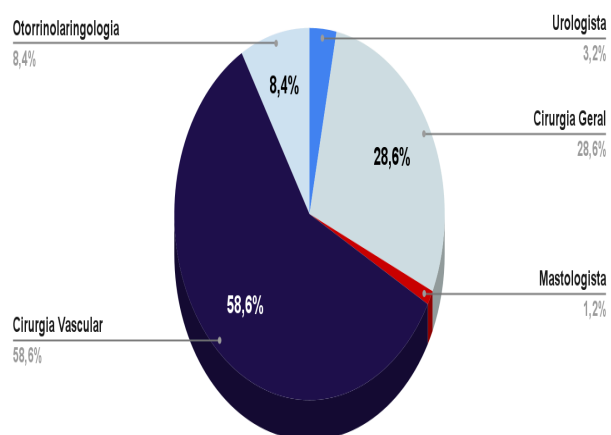


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Ambulatório

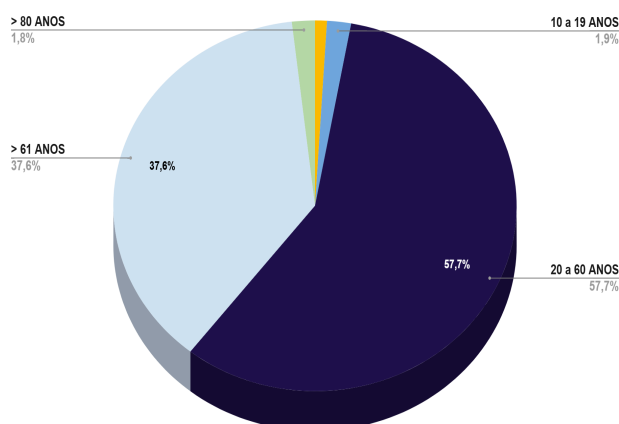


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Hospital Dia

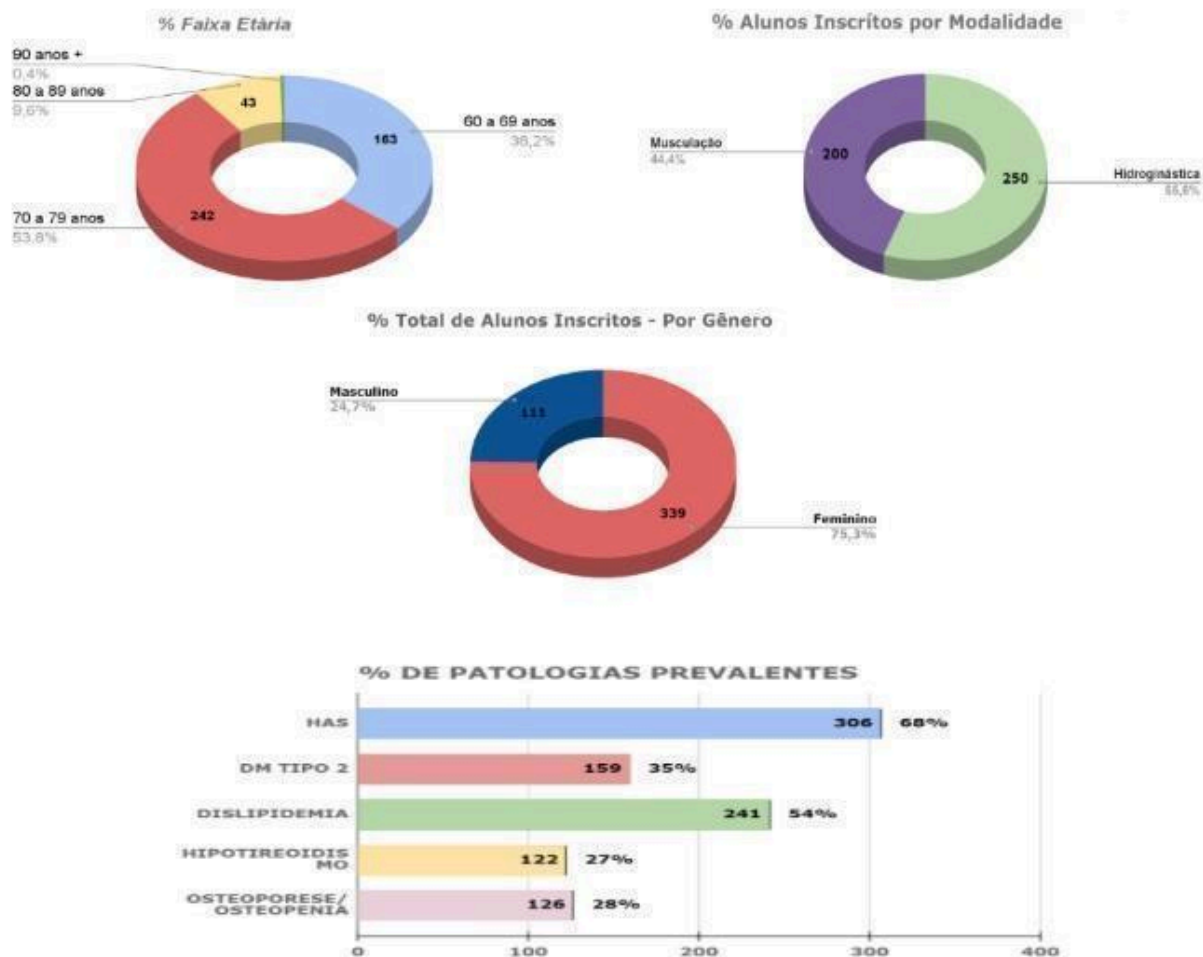
PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - QUANTITATIVO



PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - FAIXA ETARIA



Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - ATI



6. METODOLOGIA

Demonstrado nos quadros o volume das atividades esperadas referente à consultas de especialistas, consultas com equipe multiprofissional, pequenos procedimentos cirúrgicos e Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico, conforme relatórios de faturamento extraídos do sistema de informação MV|SIGSS e monitoramento permanente para o cumprimento da meta contratual mensal.

Indicador	MV SIGSS - Fonte de Informação
Consultas Especialidades	Relatório de Consulta por Procedimento Sintético
Exames/Procedimentos	Relatório de Exames Analítico - Por Prestador
Procedimentos Cirúrgico	Relatório de Procedimentos Ambulatoriais - Por Profissional de Saúde - Analítico
Consultas Odontológicas	Relatório de Procedimentos Odontológicos - Prévia de Faturamento - Procedimentos por CBO
Cirurgia Odontológica	Relatório de Procedimentos Odontológicos - Prévia de Faturamento - Procedimentos por CBO
Consulta Nutricionista	Relatório de Consulta Analítico - Por Unidades
Atividade em Grupo - Nutricionista	Relatório de Procedimentos Coletivos - Sintético Quantitativo Geral
Fisioterapia	Relatório de Consulta Analítico - Por Unidades
Pilates	Sintético Comparativo de Atendimentos
Educador Físico - Academia e Dança	Relatório de Procedimentos Coletivos
Educador Físico - Atividade Aquática/hidroginástica	Relatório de Procedimentos Coletivos - Sintético Quantitativo Geral

7. GESTÃO DE PESSOAS

7.1 Recursos Humanos e equipe mínima

UNIDADE DE SAÚDE		Contrato de Gestão 57.2024																				BLOCO CIRÚRGICO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
		hs	ADMINISTRAÇÃO										ASSISTENCIAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
			40	Cordenador Administrativo	40	Encarregado Administrativo	40	Faturista / Assistente Administrativo	40	Auxiliar Téc. Administrativo	40	Analista de Sistema / Faturista	40	Orientador Informática para atividades com pacientes	30	Jovem Aprendiz	40	Oficineira	40	Orientador de Público	40	Oficial de Manutenção	36		Atendente	20	Médico RT	40	Coordenador Assistencial / Enfermeiro RT	40	Enfermeiro	40	Técnico Enfermagem	40	Farmacêutico RT	40	Técnico de Farmácia	40	Coordenador Técnico / Fisioterapeuta RT	30	Fisioterapeuta	40	Nutricionista	40	Educador Físico	40	Técnico de Saúde Bucal	20	Cirurgião Dentista	40	Auxiliar Téc. Administrativo	40	Técnico de Farmácia	40	Técnico de Enfermagem	40	Enfermeiro																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
PREVISTO	Unica Jundiapéba		1	1	1	9	1	0	1	0	3	1	4											1	1	1	8	1	1	0	2	1	2	2	4	1	1	2	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														

UNIDADE DE SAÚDE		Contrato de Gestão 57.2024												TOTAL									
		hs	ADMINISTRAÇÃO								ASSISTENCIAL												
			40	Cordenador Administrativo	40	Encarregado Administrativo	40	Faturista / Assistente Administrativo	40	Auxiliar Téc. Administrativo		40	Orientador Informática para atividades com pacientes		30	Jovem Aprendiz	40	Oficineira	40	Oficial de Manutenção / Zelador	40	Coordenador Técnico / Fisioterapeuta RT	30
PREVISTO	Unica Fisioterapia		00	01	01	02	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	12	01	03	25
REALIZADO	Unica Fisioterapia		00	01	01	04	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	13	01	04	29	

Análise Crítica:

Abaixo a justificativa das contratações excedentes e/ou pendentes das categorias para cumprimento de equipe mínima.

Considerando que as contratações temporárias RPA são encartadas na prestação de contas demonstrando as respectivas justificativas, visto o cumprimento dos itens 5.10 e 7.5 ANEXO I ao CONTRATO DE GESTÃO Nº 57/2024 — FLS. 16 e 23.

ANEXO 6 divergentes dos dados demonstrados acima, visto que o referido relatório é extraído do sistema institucional contemplando somente as contratações celetistas.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação:

01 **Auxiliar Técnico Administrativo:** excedente, sendo cobertura de RPA Férias;

01 **Educador Físico:** excedente, sendo cobertura de Licença, contratação CLT;

UNICA Jundiapéba:

Ambulatório

01 **Auxiliar Técnico Administrativo** excedentes, sendo 01 cobertura de pedido demissão

01 **Orientador de Público** excedentes, sendo: cobertura de Demissão.

01 **Fisioterapia** - excedente, sendo 01 cobertura de férias.

01 **Técnico de Enfermagem** - excedentes, sendo 01 cobertura de pedido de demissão.

01 **Atendente** - Excedente, sendo 01 cobertura de Licença Gestação.

8. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

8.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS

UNICA Jundiapéba

Consultas Especializadas
Exames e Procedimentos
Procedimentos Cirúrgicos
Consultas em Odontologia
Cirurgia em Odontologia
Consulta e Grupos Educativos em Nutrição
Consulta e Avaliação em Fisioterapia
Atividade Aquática/Hidroginástica
Atividade Física/ Academia/Dança

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Consulta, Avaliação e Reabilitação em Fisioterapia
Atividade de Pilates
Consulta e Grupos Educativos em Nutrição
Atividade Aquática/Hidroginástica
Atividade Física/ Academia/Dança
Oficina de Artesanato
Oficina de Informática

8.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada e Educação Permanente, no mês junho/2026 estão descritas na tabela abaixo:

UNICA Jundiapéba | Educação Continuada
agosto/2026

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Odontologia	Evolução dos Prontuários e Produção Ambulatorial	25/08/2026	sim	01:30	05	07:30
Farmácia	Medicamentos do Alto Custo - Regras	04/08/2026	sim	00:15	02	00:30
Farmácia	Abertura de eventos adversos	14/08/2026	sim	00:15	02	00:30
Farmácia	Near Miss na farmácia	19/08/2026	sim	00:20	05	01:40
Farmácia	Apresentação do novo protocolo de perfil farmacoterapêutico da ATI	21/08/2026	sim	01:20	08	10:40
Administrativo	A Qualidade começa por nós!	20/08/2026	sim	02:00	39	78:00
Administrativo	Porque fazemos o que fazemos? Propósito que transforma cuidado	25/08/2026	sim	02:00	37	74:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		6954:38:00	HORAS DE TREINAMENTOS		172:50	2,49%

As listas de presença que evidenciam a realização de Educação permanente/continuada executados estão disponíveis na unidade para consulta e/ou validação se necessário.

Educação Permanente UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Educação Permanente e Continuada

agosto/2026

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participantes	Total de Horas
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	CIRCULAR 031.2026 - ALTERAÇÃO DOS CARTÕES DE VALE ALIMENTAÇÃO E REFEIÇÃO	13/08/2026	Sim	02:00	26	52:00:00
Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO SEGURANÇA DO PACIENTE	14/08/2026	Sim	01:00	12	12:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO E ORIENTAÇÃO - BLITZ POSTURAL	17/08/2026	Sim	02:00	20	40:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	19/08/2026	Sim	00:30	12	6:00:00
Administrativo- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO DE AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS	21/08/2026	Sim	00:30	03	1:30:00
Assistencial- Unica Fisioterapia	ORIENTAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO DO SETORES ASSISTENCIAIS	24/08/2026	Sim	01:30	08	12:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	BOM USO DO BANHEIRO FEMININO E MASCULINO	25/08/2026	Sim	08:00	23	184:00:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		3198:54:00	HORAS DE TREINAMENTOS		307:30:00	9,61%

As listas de presença que evidenciam a realização de Educação permanente executados estão disponíveis na unidade para consulta e/ou validação se necessário.

9. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)

9.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS

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

Ambulatório Especialidades

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2026									
agosto/2026									
Consultas Médicas	Meta C.G.57/2024	Troca após ofício	Agenda do	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	200	281	360	309	110%	51	14%	50	16%
Cirurgia Geral	200	200	203	167	84%	36	18%	29	17%
Cirurgia Vascular	450	450	384	307	68%	77	20%	158	51%
Dermatologia	200	200	272	203	102%	69	25%	0	0%
Endocrinologia Adulto /Pediátrica	200	200	341	282	141%	59	17%	3	1%
Fonoaudiologia	300	300	360	267	89%	93	26%	0	0%
Gastroenterologia	200	200	241	214	107%	27	11%	55	26%
Geriatria	200	200	296	281	141%	15	5%	0	0%
Mastologia	150	50	57	52	104%	5	9%	0	0%
Neurologia Adulto	400	400	251	220	55%	31	12%	0	0%
Neurologia Pediatrico	200	250	243	218	87%	25	10%	24	11%
Otorrinolaringologia	200	200	298	224	112%	74	25%	57	25%
Pneumologia	100	100	129	121	121%	8	6%	7	6%
Psiquiatria	100	100	136	107	107%	29	21%	2	2%
Reumatologia	200	200	228	193	97%	35	15%	48	25%
Urologia	200	200	234	192	96%	42	18%	32	17%
Total	3.500	3.531	4.033	3.357	96%	676	17%	465	14%
Análise Crítica									

Em agosto/2026, foram realizadas 3.357 consultas médicas, correspondendo a 96% da meta contratual, apresentando evolução em relação a julho (92%). O resultado foi impactado principalmente pela demanda regulada pelo município, sendo necessárias adequações nas agendas e quantitativos pactuados. Na Mastologia, em razão da baixa demanda, 100 consultas não realizadas em agosto foram remanejadas para Cardiologia, correspondendo a 164 consultas, com execução prevista para setembro, sem impacto no valor contratual, mantendo-se a equivalência financeira. Na Neurologia Pediátrica, conforme deliberado em reunião de CTA, a meta foi ampliada em 50 consultas, passando de 200 para 250 consultas. Como a oferta teve início na segunda quinzena de agosto, foram realizadas 218 consultas, ficando o quantitativo remanescente previsto para compensação em setembro. Na Cirurgia Vascular, a produção foi impactada pela desistência de um profissional da empresa Sigma, estando a unidade em processo de captação de novo profissional para recomposição da oferta. O quantitativo não realizado será compensado ao longo do 3º quadrimestre, conforme regularização da equipe e adequação das agendas. As demais especialidades com produção inferior à meta permaneceram em acompanhamento, com previsão de compensação dos quantitativos não realizados no 3º quadrimestre, conforme demanda regulada e adequação das agendas. O absenteísmo global foi de 17%, sendo mantidas as ações de confirmação das consultas e monitoramento das agendas para otimização das vagas ofertadas. Em agosto de 2026, a Endocrinologia participou da implantação da Linha de Cuidado do Diabetes, direcionada a crianças de 2 a 14 anos, em conjunto com Nutrição, Farmácia, Psicologia e Enfermagem. A proposta foi apresentada a 10 mães/responsáveis, com uma recusa registrada. Foram realizadas avaliações e solicitados exames, com retornos programados para setembro. A iniciativa amplia a atuação da Endocrinologia e fortalece o cuidado multiprofissional e contínuo, integrando equipe de saúde, família e escola.

Fonte: MV|SIGSS

UNICA Jundiapéba | Psicologia - 2026

Especialidade	Meta Planejamento	agosto/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
Psicologia	132	169	136	103%	33	20%
Total	132	169	136	103%	33	20%

Análise Crítica

No período em análise, foram agendadas 132 consultas de Psicologia, das quais 120 foram realizadas, correspondendo a 91% da meta planejada de 132 atendimentos. Foram registradas 12 faltas, resultando em taxa de absenteísmo de 9%. Embora a meta não tenha sido atingida em sua totalidade, o desempenho da especialidade manteve-se próximo ao planejado, sendo impactado principalmente pelo absenteísmo dos usuários. A unidade permanece adotando ações de monitoramento das agendas e confirmação dos atendimentos, com o objetivo de reduzir as faltas e otimizar o aproveitamento das vagas ofertadas. Ressalta-se que o serviço de Psicologia foi implantado para atender à necessidade assistencial da unidade, especialmente no suporte à avaliação e ao acompanhamento multiprofissional de pacientes, em interface com a Neurologia Infantil. A inclusão da especialidade foi deliberada e autorizada em reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA), considerando sua relevância para a qualificação da assistência prestada. Em agosto de 2026, a Endocrinologia participou da implantação da Linha de Cuidado do Diabetes, em conjunto com Nutrição, Farmácia, Psicologia e Enfermagem. Destaca-se a atuação da Psicologia no acolhimento e orientação das famílias, contribuindo para a adesão ao acompanhamento e para uma abordagem multiprofissional e integral. Foram realizadas avaliações e solicitados exames, com retornos programados para setembro.

Fonte: MV|SIGSS

UNICA Jundiapéba - Remoção De Cerume

Exame	agosto/2026				
	Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
Remoção De Cerume	196	149	76%	47	24%
Total	196	149	76%	47	24%

Análise Crítica

No mês de agosto/2026, foram agendados 196 procedimentos de remoção de cerume, dos quais 149 foram realizados, correspondendo a 76% de execução, com 47 ausências (24%).

Considerando o quantitativo identificado na fila de espera, foi realizado treinamento com a equipe assistencial - Enfermeiras, conforme protocolo estabelecido pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS), com definição do fluxo para realização dos procedimentos pela enfermeira da unidade.

Conforme o protocolo, os casos que necessitarem de realização em serviço de referência serão direcionados à Rede Básica. Para os demais casos elegíveis, a equipe da unidade encontra-se apta para a realização do procedimento, contribuindo para a organização da demanda e ampliação da capacidade de atendimento.

Exames e Procedimentos Ambulatoriais

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2026							
agosto/2026							
SADT/ Exames	Meta CG	Ofício de troca -	Agenda do	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	100	144	151	143	99%	8	5%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	150	214	170	113%	44	21%
Exames Audiológicos (Impedância, Imitancionmetria, Bera, Testagem auditivaneonatal)	140	329	442	384	117%	58	13%
Eletroencefalograma (EEG)	50	50	76	57	114%	19	25%
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	173	180	163	94%	17	9%
Espirometria	100	100	139	103	103%	36	26%
Holter	50	68	76	74	109%	2	0%
Mamografia	350	305	382	292	96%	90	24%
MAPA	50	56	60	60	107%	0	0%
Nasofibrosopia	100	100	100	100	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	20	20	2	2	50%	0	17%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama			10	8		2	

Teste Ergométrico	100	100	99	95	95%	5	5%
Ultrassonografia com Doppler	200	229	302	229	100%	73	24%
Ultrassonografia Geral	300	260	341	252	97%	89	26%
Total	1.810	2.084	2.574	2.132	102%	443	17%

Análise Crítica

Em continuidade ao desempenho observado no mês anterior, agosto de 2026 apresentou resultado satisfatório na produção de SADT, com 2.132 exames realizados, correspondendo a 102% da meta contratual, considerando os ajustes de quantitativos realizados no período.

Após reunião de alinhamento com a SMSBE, foram definidas estratégias para redução da demanda reprimida e finalização da fila de espera, com adequações na oferta por meio dos Ofícios nº 044, 045, 046 e 050/2026. Entre as ações, destaca-se a ampliação de 600 exames de Eletroencefalografia (ENMG), com execução prevista até dezembro e início de 73 exames em agosto, além do acréscimo de 189 exames audiológicos, com conclusão do quantitativo adicional neste mês.

Os demais ajustes e trocas de quantitativos foram realizados conforme os referidos ofícios, buscando adequar a oferta às necessidades assistenciais identificadas e otimizar o atendimento da demanda reprimida.

As ações reforçam o alinhamento com a SMSBE e o compromisso da unidade com a redução da fila de espera, ampliação do acesso e otimização da oferta de exames.

Fonte: MV|SIGSS

Exames Tomografia

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

UNICA Jundiapéba Tomografia						
Exame	Meta Planejamento	agosto/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
TOMÓGRAFO	400	514	441	110%	73	14%
Total	400	514	441	110%	73	14%

Análise Crítica

No período analisado, foram realizados 441 exames de Tomografia, correspondendo a 110% da meta planejada de 400 exames, contemplando 320 pacientes. Foram registrados 73 exames não realizados, resultando em taxa de absenteísmo de 14%. A produção superior à meta está relacionada à compensação de quantitativos referentes às metas de períodos anteriores, conforme alinhamentos realizados, contribuindo para a regularização da produção pactuada. A unidade mantém o monitoramento contínuo da produção e do absenteísmo, com ações voltadas à confirmação dos atendimentos e à otimização das vagas disponíveis, visando assegurar o cumprimento das metas pactuadas e a continuidade da assistência.

Fonte: MV|SIGSS

Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2026

agosto/2026

Procedimentos Cirúrgicos	Meta CG	Meta CG	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	300	65	95	84	129%	11	12%
Dermatologia		55	66	57	104%	9	14%
Cirurgia Vascular		140	188	178	127%	10	5%
Urologia		40	24	20	50%	4	17%
Total	300	300	373	339	113%	34	9%

No período analisado, foram realizados 339 procedimentos cirúrgicos, correspondendo a 113% da meta contratual de 300 procedimentos, contribuindo para a recuperação e compensação dos quantitativos não realizados em competências anteriores, conforme programação do quadrimestre.

Destaca-se o desempenho da Cirurgia Geral (129%), Cirurgia Vascular (127%) e Dermatologia (104%). Na Urologia, foram realizados 20 procedimentos, sendo 19 vasectomias e 01 postectomia. Do total, 19 procedimentos foram faturados no BPA, permanecendo 01 procedimento para faturamento no próximo período. Foram registrados 34 casos de absenteísmo, correspondendo a uma taxa global de 9%. A unidade mantém o monitoramento da produção, absenteísmo e disponibilidade dos profissionais, com adequação das agendas e reprogramação dos quantitativos necessários para continuidade da recuperação da produção e cumprimento das metas pactuadas no quadrimestre.

Fonte: MV|SIGSS

Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2026

agosto/2026

Procedimentos Odontológicos	Meta CG 22 dias	Meta Dias Úteis -20 dias	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	320	306	306	96%	0	0%
Cirurgias Odontológicas	264	240	307	244	102%	63	0%
Total	616	560	613	550	98%	63	10,28%

Análise Crítica

No período analisado, foram realizados 550 procedimentos odontológicos, correspondendo a 98% da meta ajustada para 20 dias úteis (560 procedimentos). Do total, foram realizadas 306 consultas odontológicas, correspondendo a 96% da meta, e 244 cirurgias odontológicas, alcançando 102% da meta prevista. Foram registrados 63 casos de absenteísmo, correspondendo a 10,28% dos procedimentos agendados. A unidade mantém o acompanhamento das agendas e a confirmação prévia dos atendimentos, visando otimizar a utilização das vagas disponíveis e reduzir as ausências.

De forma geral, o serviço de Odontologia apresentou desempenho próximo à meta pactuada, mantendo produção assistencial satisfatória. Para as próximas competências, serão mantidas as ações de monitoramento da produção e das agendas, buscando ampliar o aproveitamento dos atendimentos e contribuir para a manutenção e recuperação dos quantitativos pactuados.

Fonte: MV|SIGSS

	Procedimentos Odontológicos	Quantitativo
CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS	Exodontia De Dente Permanente	94
	Remoção De Dente Retido Incluso Impactado	96
	Exodontia De Dente Supranumerário	2
	Drenagem Abscesso	3
	Frenotomia/ Frenectomia	42
	Ulectomia/Ulotomia	1
	Excisão Sutura	1
	Exodontia Decíduo	5
	Total de Cirurgias	244
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	Consulta De Retorno Em Odontologia	273
	Retirada De Pontos De Cirurgias Por Paciente	33
	TOTAL DE CONSULTAS	306

Equipe Multiprofissional

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

UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2025

agosto/2026

Consultas Médicas	Meta CG	Meta 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	240	256	256	107%	0	0%
Fisioterapia	528	480	435	434	90%	1	0%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	114	67	67%	47	41%
Nutricionista - Retorno	167	152	220	172	113%	48	22%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	0	0	0%	0	0%
Total	1.073	976	1.025	929	95%	96	9%

Análise Crítica

No mês de agosto/2026, foram realizados 929 atendimentos multiprofissionais, correspondendo a 95% da meta ajustada para 20 dias úteis (976 atendimentos). O resultado demonstra desempenho assistencial satisfatório, com destaque para Educador Físico (107%) e Nutrição – Retorno (113%), que apresentaram produção superior às metas previstas.

Em relação à Nutrição – Primeira Consulta, que apresentou 67% da meta, destaca-se que houve tratativa específica para adequação da grade assistencial, conforme alinhamento realizado. Dessa forma, o resultado deve ser analisado considerando a adequação previamente determinada na composição da oferta.

Foram registrados 96 casos de absenteísmo, correspondendo a 9% dos atendimentos agendados, com maior concentração nos atendimentos de Nutrição, especialmente nas primeiras consultas. Como medida de acompanhamento, a unidade reforçará a confirmação dos agendamentos no dia anterior ao atendimento, ação já realizada pela equipe, com o objetivo de reduzir as ausências e otimizar o aproveitamento das vagas disponibilizadas.

De forma geral, o serviço apresentou 95% de cumprimento da meta, mantendo produção próxima ao quantitativo pactuado e acompanhamento contínuo da oferta assistencial, conforme as adequações de grade e demanda estabelecidas para o período.

Fonte: MV|SIGSS

Grupo Nutricionista - UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Grupo Educativo - NUTRIÇÃO		
agosto/2026		
Tema	Orientações Nutricionais	17/08/2026
Palestrante	Conceição M. Sena	
Objetivo	Dica de café da manhã - Rico em proteína	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	20 minutos	
Confirmados	11	
Participantes	11	
Tema	Orientações Nutricionais	18/08/2026
Palestrante	Conceição M. Sena	
Objetivo	Receitas Rica em proteína para melhorar aporte proteico	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	20 minutos	
Confirmados	16	
Participantes	16	
Tema	Orientações Nutricionais	25/08/2026
Palestrante	Conceição M. Sena	
Objetivo	Dica de café da manhã proteico	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	20 minutos	
Confirmados	12	
Participantes	12	
Tema	Orientações Nutricionais	26/08/2026
Palestrante	Conceição M. Sena	
Objetivo	Dica de Jantar leve e nutritivos para idosos	
Público Alvo	Alunos	
Duração	20 minutos	
Confirmados	15	
Participantes	15	

As listas de presença que evidenciam a realização dos Grupos executados estão disponíveis na unidade para consulta e/ou validação se necessário.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Metas Contratuais - 2026

agosto

Descrição do serviço	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis - junho	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Atendimento Fisioterápico	1.760	1.600	2.049	1.771	111%	278	14%
Prática de Pilates	396	360	450	378	105%	72	16%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	147	110	97%	37	17%
Nutricionista - Retorno	167	152	149	135		14	
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	164	231	231	141%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	145	160	160	110%	0	0%
Total	2.777	2.525	3.190	2.789	110%	401	13%

Análise Crítica

Na especialidade de Fisioterapia Individual, foram realizados 1.771 atendimentos, correspondentes a 111% da meta contratual, com registro de 278 faltas, o que representa um índice de 14% de absenteísmo.

O serviço de Pilates contabilizou 378 atendimentos, alcançando 105% da meta contratual estabelecida. O serviço de Nutrição realizou 245 atendimentos, entre primeiras consultas e retornos, alcançando 97% da meta contratual, além da condução de 4 grupos de acompanhamento nutricional.

No âmbito da Promoção à Saúde, que compreende as atividades de musculação, dança, alongamento e aerobox participaram 1.979 alunos no período avaliado, com a realização de 231 grupos, atingindo 141% da meta pactuada, devido a oferta de novas modalidades como alongamento, aerobox e funcional. Nas atividades aquáticas, registrou-se a participação de 1.420 alunos, distribuídos em 160 grupos, correspondendo a 110% da meta contratual estabelecida.

Com vistas à redução do índice de faltas nas consultas, foram intensificadas ações voltadas ao aprimoramento do processo de agendamento, com orientações claras e objetivas aos usuários. Destaca-se a realização de contato telefônico na véspera do atendimento, para confirmação de presença, atualização de dados cadastrais e orientações quanto a horário, local e documentação necessária.

Tais medidas contribuem de forma significativa para a otimização do fluxo assistencial, o melhor aproveitamento das vagas ofertadas e a continuidade do cuidado prestado aos usuários.

Fonte: MV|SIGSS

Conforme solicitado pela Diretoria do DRG- Departamento de Regulação e Gestão, abaixo o quantitativo de atendimentos executados pelo Médico Clínico Geral no período.

agosto/2026 - Dr. Pericles Ramalho Bauab			
Descrição do serviço	Agendado	Realizado	% Realizado
Atendimento Clínico Geral	193	163	84,46%
Total	193	163	84,46%

Análise Crítica

Conforme solicitado pelo DRG/SMS, em 13/03/2025 deu-se início às atividades do Dr. Pericles Ramalho Bauab na UNICA Fisioterapia e Reabilitação para atendimento clínico para os usuários, também usuários do PRO-HIPER, Secretaria de Esporte - Ação JOMI e Escola "PROF. MARLENE DA SILVA MALDONADO".

Fonte: MV|SIGSS

Grupo Nutricionista UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia Atividade Em Grupo Educativo		
agosto/2026		
Tema	COMO MONTAR UM PRATO SAUDÁVEL	07/08/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando a composição adequada das refeições e incentivando uma alimentação equilibrada.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	5	
Tema	COMO CONGELAR OS ALIMENTOS	14/08/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando cuidados com armazenamento e congelamento dos alimentos.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	3	
Tema	COMO MONTAR UM PRATO SAUDÁVEL	21/08/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando a composição adequada das refeições e incentivando uma alimentação equilibrada.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	3	
Tema	COMO CONGELAR OS ALIMENTOS	28/08/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando cuidados com armazenamento e congelamento dos alimentos.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	3	

Fonte: MV|SIGSS

As listas de presença que evidenciam a realização dos Grupos executados estão disponíveis na unidade para consulta e/ou validação se necessário.

9.2. RESULTADOS QUALITATIVOS

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

UNICA Jundiapéba Indicadores de Qualidade				
agosto/26				
UNICA Jundiapéba Indicadores de Qualidade	Meta C.G 57.2024	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	90%	385	90%	91%
Quadro de Profissionais Médicos Completo	15	15	100%	100,0%
Quadro de Profissionais Assistenciais Completo	28	28	100%	100,0%
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	7678	7.884	95%	103%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	6954:38:00	172:50	>1%	2,49%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos	7678	1346	<20%	17,5%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	114	114	100%	100,0%
Taxa de Protocolos exigidos	37	37	100%	100,0%
Análise Crítica				
Destacamos que a unidade permanece empenhada para a oferta de SAU + incentivo na plataforma do município - COLAB - portanto no período apresentamos o percentual de 91% de usuários satisfeitos na unidade. Para o indicador de taxa de absenteísmo de consultas, exames e procedimentos também atingimos 15,1%, onde informamos que os dados para este indicador refere-se os atendimentos do atendimento médico, exames, atendimento no serviço de odontologia, equipe multiprofissional da ATI - Academia da Terceira Idade e atendimento no Hospital Dia, destacamos que a unidade permanece empenhada na confirmação dos atendimentos para a redução do absenteísmo no global. No período, foram faturados 7884 procedimentos nos Sistemas do Ministério da Saúde, correspondendo a 95% da meta pactuada. O resultado acima do previsto decorre das adequações realizadas na oferta de exames, considerando que os procedimentos possuem valores distintos de faturamento. Dessa forma, a substituição de exames de maior valor por procedimentos de menor valor unitário pode gerar aumento do quantitativo faturado, sem representar alteração significativa na capacidade assistencial executada.				

As listas de presença que evidenciam a realização das atividades de Educação Permanente executadas estão disponíveis na unidade para consulta e/ou validação se necessário.

UNICA Fisioterapia | Indicadores de Qualidade

agosto/2026

	Meta	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	241	241	90%	100%
Quadro de Profissionais Completo	29	29	100%	100%
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	2.789	2.789	100%	100%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	3198:54	307:30	>1%	10%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	2.795	401	<20%	14%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	50	50	100%	100%
Taxa de Protocolos exigidos	16	16	100%	100%
Realização de Atividades Lúdicas	≥1	412	≥1	≥1

Análise Crítica

Informamos que a unidade continua empenhada para a oferta e incentivo da participação dos usuários e familiares para o preenchimento da S.A.U. e também o registro na plataforma 156- COLAB, apresentamos o percentual de 100% no índice de satisfação dos usuários. Sobre o indicador de absenteísmo de consultas para os atendimentos de fisioterapia individual, práticas de pilates e atendimento nutricional, destacamos que a unidade também reforça com os usuários e familiares a importância do comparecimento em todos os atendimentos, porém vale ressaltar que sendo o atendimento para a população da melhor idade, ou seja, idosos o absenteísmo justifica-se devido a atestado médico, situações de transporte (impossibilidade de comparecimento na unidade devido a ausência de familiar para levar e buscar no tratamento) e outras justificativas. Para o indicador de Educação Permanente informamos que a unidade está engajada nos processos de Qualidade e Segurança do Paciente, onde existe o constante treinamento para a consolidação destes processos, sendo de extrema relevância, onde o resultado foi de 10%.

As listas de presença que evidenciam a realização das atividades de Educação Permanente executadas estão disponíveis na unidade para consulta e/ou validação se necessário.

Indicador de Qualidade	Fonte de Informação
Índice de Satisfação	Formulário de Pesquisa online e impresso
Quadro de Profissionais	Relatório de Frequência
Taxa de Utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	Relatório de Produção - Sistema de Informação MV SIGSS
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	Capacitações realizadas in loco. Evidenciadas através das listas de presença.
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	Relatório de Produção - Sistema de Informação MV SIGSS Consultas Agendada/Realizada por Profissional
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	Relatório de Consulta do Estabelecimento https://cnes.datasus.gov.br/
Taxa de Protocolos exigidos	Interno
Realização de Atividades Lúdicas	Faturamento no sistema MV SIGSS não realizado, considerando a inexistência do CBO dos profissionais com as atividades realizadas.

Acesso à Internet / Sistema / BPAI

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

Recebido do DAT-Faturamento o relatório de erros e inconsistências de dados - BPAi do período, onde os dados cadastrais dos usuários foram corrigidos. Destacamos que as correções foram executadas pela Administração da unidade no sistema SIGSS/MV e CADWEB, porém ressaltamos a importância da equipe administrativa da atenção básica (unidades de saúde) - ao receber o usuário na rede de saúde para a execução da atualização dos dados no sistema mv.

UNICA Jundiapéba Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2026						
agosto/2026						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
03/08/2026	Pablo	Sem Sistema	08:00	03/08/2026	Robson	03/08/2026
07/08/2026	Pablo	Sem Sistema	08:00	07/08/2026	Robson	07/08/2026
12/08/2026	Pablo	Sem Sistema	08:00	12/08/2026	Robson	12/08/2026
14/08/2026	Pablo	Sem Sistema	08:00	14/08/2026	Robson	14/08/2026
24/08/2026	Pablo	Sem Sistema	08:00	24/08/2026	Robson	24/08/2026

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

UNICA Fisioterapia Controle Mensal - Queda Internet / Sistema 2026						
agosto/2026						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
03/08/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	07h08	sem previsão	Robson SMS	03/08/2026 - 07h25
12/08/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	13h13	sem previsão	Robson SMS	12/08/2026 - 14h05
26/08/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	08h40	sem previsão	Robson SMS	27/08/2026 - 15h00

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

10.AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)

Conforme solicitado pela Diretora do DRG/SMS abaixo os dados da pesquisa de satisfação dos usuários da UNICA Unidade Clínica Ambulatorial e UNICA Fisioterapia e Reabilitação onde foram descritos somente os dados de reclamações:

UNICA Jundiapéba Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria				
agosto/2026				
nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)	Ação	
198	17/08/2026	Reclamação	" SISTEMA LENTO"	Agradecemos por compartilhar sua experiência. Lamentamos que o atendimento não tenha correspondido às suas expectativas. Sua manifestação será considerada para a avaliação dos processos e para o aprimoramento contínuo da qualidade dos nossos serviços.
263	20/08/2026	Reclamação	" PRECISAMOS DE FISIOTERAPIA EM JUNDIAPEBA, SÓ EM MOGI FICA DIFÍCIL"	Agradecemos por compartilhar sua experiência. Lamentamos que o atendimento não tenha correspondido às suas expectativas. Sua manifestação será considerada para a avaliação dos processos e para o aprimoramento contínuo da qualidade dos nossos serviços.

UNICA Jundiapéba Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria				
agosto/2026				
Número da Ouvidoria	Data resposta	Tipo	Relato do Usuário	Ação

350701	11/08/2026	Reclamação	Requerente Reclama Com Relação Ao Dr Nicéias Que Atende No Unica De Jundiapéba, Relata Que Seu Filho É Autista E Ao Passar No Médico Em Questão O Mesmo A Alega Que Não Atende Autistas, Porém Não Passam O Paciente Para Outro Médico Que Possa Atendê-Lo. O Paciente Necessita De Laudo Médico Para Poder Trabalhar Como Pcd E Não Consegue. Pede que a Situação seja verificada.	Agradecemos por nos relatar a situação. Entendemos a importância do acompanhamento do seu filho e da necessidade do laudo médico para sua atividade profissional. Para dar continuidade ao atendimento e atender à necessidade apresentada, realizamos o agendamento com o profissional Luiz Renato Amaral Proferis, para o dia 29/08/2026, às 14h00. Esperamos que o atendimento possa contribuir para o esclarecimento da situação e para os encaminhamentos necessários. Estamos à disposição e reforçamos nosso compromisso com um atendimento acolhedor e humanizado.
638566	11/08/2026	Reclamação	Requerente Relata Que Tinha Consulta No Dia 09/06 Com O Doutor Gustavo No Única De Jundiapéba E Não Foi Avisada ,Ficou Sabendo Da Consulta Através Da Unidade De Saúde Da Família Do Jardim Layr ,Segundo Requerente Está Aguardando Para Passar Com Cirurgião Vascular Desde Da Época Da Pandemia ,Pede Providências ,Não Recebeu Ligação E Nem Mensagem Informando Da Consulta E Acabou Perdendo A Vaga . Sis: 415705 Data De Nasc: 10/03/1963 Mãe: Sebastiana Marta Ricardo	Prezada(o), Sentimos muito pelo ocorrido e entendemos sua frustração, principalmente diante do longo período de espera pelo atendimento. Para que não houvesse mais prejuízo ao acompanhamento, realizamos o agendamento da consulta com o cirurgião vascular para o dia 20/08/2026, às 14h00. Reforçamos nosso compromisso em melhorar a comunicação com os pacientes e evitar que situações como essa voltem a acontecer. Agradecemos por nos informar o ocorrido e pela oportunidade de melhorar nosso atendimento. Atenciosamente.

639785	11/08/2026	Reclamação	Requerente Relata Que Passa No Única De Jundiapéba Há Mais De 5 Anos Com O Doutor Matheus (Endocrinologista) ,Fez Exames E Está Aguardando Retorno Com O Mesmo , Foi Na Unidade No Dia 23/07 Verificar O Porque Da Demora E A Funcionária Disse Que Teria Que Passar Novamente Com O Clínico E Pedir Uma Nova Guia Para Passar Com O Especialista ,Segundo Requerente Devido A Demora ,Mas Demorou Porque Não Recebeu Nenhuma Ligação E Nem Mensagem Da Consulta Agendada ,Pede Providências	Prezada(o), Sentimos muito pelo ocorrido e entendemos sua preocupação, principalmente por já realizar acompanhamento com o endocrinologista há vários anos. Para dar continuidade ao seu acompanhamento, realizamos o agendamento do retorno com o endocrinologista para o dia 27/08/2026, às 15h00. Esperamos que o atendimento contribua para a continuidade do seu acompanhamento e esclarecimento de suas necessidades. Agradecemos por nos informar o ocorrido e reforçamos nosso compromisso com um atendimento acolhedor e humanizado. Atenciosamente.
639370	24/08/2026	Reclamação	Requerente Reclama Com Relação Ao Atendimento Do Gastro Do Unica Jundiapéba, Relata Que A Médica Doutora Flavia Não Pediu Exame Alegando Que Não Tinha Necessidade, Relata Que A Médica Disse Que No Quer Passar Com A Doutora Em Questão Pois Não Está Fazendo Tratamento Correto E Reclama Que A Mesma Foi Muito Grossa.	Prezada, Em atenção à manifestação apresentada, informamos que o caso foi apurado junto à unidade e à profissional responsável. Esclarecemos que a realização de exames deve estar fundamentada em critérios clínicos e técnicos, cabendo ao profissional avaliar sua necessidade, considerando os sintomas apresentados, o histórico e os resultados já disponíveis. Essa avaliação busca garantir um cuidado seguro e evitar procedimentos desnecessários. Considerando a dificuldade ocorrida na relação entre a paciente e a profissional, será assegurada a continuidade do acompanhamento com outro médico, conforme o fluxo e a disponibilidade do serviço. A equipe foi orientada quanto à importância de manter uma comunicação clara, respeitosa e acolhedora durante os atendimentos. Ressaltamos que o respeito mútuo entre

				usuários e profissionais é fundamental para a adequada prestação da assistência.
				Atenciosamente.
640855	11/08/2026	Reclamação	Solicitante Relata Que Fazia Procedimento Vascular A Cada 30 Dias No Única Jundiapéba Com o Dr. Jerônimo. Ocorre que Desde Fevereiro, Há 5 Meses Não Faz O Procedimento. A Mesma Não Pode Atender Telefone, Somente No Seu Horário De Almoço E Muitas Vezes Ligam Mas Não Consegue Atender. Ao Retornar A Ligação Não É Atendida, O Telefone Só Chama. Sugere Que Façam A Confirmação Por Whatsapp Pois Assim Facilitaria Tanto Para O Usuário Como Para O Funcionário.	Prezada(o), Entendemos sua dificuldade em atender às ligações durante o horário de trabalho e sentimos pelos transtornos relacionados ao seu acompanhamento vascular. Verificamos em sistema que seu procedimento com o Dr. Jerônimo já está agendado para o dia 19/08/2026. Agradecemos também pela sugestão de confirmação dos agendamentos por WhatsApp. Sua sugestão é importante e será considerada pela equipe, buscando facilitar a comunicação com os pacientes. Agradecemos pela manifestação e pela oportunidade de aprimorarmos nosso atendimento. Atenciosamente.
641837	11/08/2026	Reclamação	Solicitante Reclama Que Recebeu Duas Guias De Encaminhamento Para Neurologista, Encaminhada Há Dois Anos Pela Médica Da Ubs Do Jardim Universo E Outra De Mais De Um Ano Da Ubs Da Vila Natal. Relata Que Foi Agendado Para o Dia 20/03 No Unica Jundiapéba Com O Dr. Nicéias, Mas Ao Comparecer Na Smsbe Para Retirar A Guia Do Seu Encefalograma, Informou Que Ainda Faria O Exame, Então A Moça Da Smsbe Disse Que Reagendaria Para Abril Ou Maio A Consulta, Mas Desde Então Não Recebeu Mais Resposta. Tentou Entrar Em Contato	Prezada(o), Sentimos muito pela demora e pelos transtornos enfrentados para conseguir dar continuidade ao seu atendimento com o neurologista. Entramos em contato diretamente com a paciente e informamos o agendamento da consulta com o neurologista para o dia 19/06/2026, às 14h00. Esperamos que, com o agendamento realizado, seja possível dar continuidade ao seu acompanhamento. Agradecemos pela manifestação e reforçamos nosso compromisso com um atendimento acolhedor e humanizado. Atenciosamente.

			Com O Whatsapp 47986701 Que Lhe Informaram, Mas Recebeu A Mensagem Para Entrar Em Contato Com O Telefone Telefônico No Mesmo Número, 47986701 Mas Ninguém Atende.	
902838	11/08/2026	Reclamação	Até O Momento, Estou Sem Resposta Sobre O Meu Pedido De Retorno Ao Médico Vascular.	Prezada(o), Entramos em contato com a paciente em 11/08/2026 para verificar a situação. Após consulta ao sistema, identificamos que a paciente ainda não realizou consulta com o cirurgião vascular no Única Jundiapéba. Constatamos que o atendimento realizado foi com o clínico geral na UBS Mineração, que solicitou a realização de um exame de Doppler. Para dar continuidade ao atendimento, a solicitação será encaminhada à SMS para agendamento do exame. Após a realização, a paciente deverá retornar à UBS para avaliação com o clínico geral, que verificará a necessidade de encaminhamento para o especialista. A paciente foi orientada quanto ao fluxo e aos próximos passos para continuidade do atendimento. Agradecemos pela manifestação e reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento acolhedor e orientar nossos pacientes da melhor forma possível. Atenciosamente.
642659	11/08/2026	Reclamação	Requerente Reclama Com Relação Unica Jundiapéba, Relata Que Aguarda Por Um Exame De Sangue A Cerca De 2 Meses, Relata Que Ligou Na Unidade E Não Tem Previsão. Relata Que Precisa De Uma Ressonância Do Coração Que Também Não Tem Nenhuma Previsão.	Prezado(a), Após verificação no sistema, identificamos que a coleta de sangue está agendada para o dia 11/08/2026, às 07h30. Em relação à ressonância do coração, informamos que este exame não é realizado no Única Jundiapéba. O agendamento é realizado pela Secretaria Municipal de Saúde, conforme

				disponibilidade da rede, podendo ocorrer na própria cidade ou em municípios da região. Lamentamos os transtornos ocasionados pela espera e agradecemos pela manifestação, que nos permite acompanhar as necessidades dos pacientes e buscar melhorias no atendimento. Atenciosamente.
643267	13/08/2026	Reclamação	Solicitante Reclama Que Aguarda Desde Fevereiro Agendamento De Retorno Com Vascular No Única De Jundiapéba. Informa que já fez todos os Exames.	Prezado(a), Agradecemos por nos procurar e compreendemos sua expectativa em realizar o retorno após a conclusão dos exames. Pedimos desculpas pelo tempo de espera e informamos que seu retorno com a especialidade de Vascular foi agendado para o dia 10/09/2026. Esperamos que seu atendimento ocorra da melhor forma possível e agradecemos pela compreensão. Atenciosamente
644107	13/08/2026	Reclamação	Paciente: Vanessa Vieira Dos Santos Data De Nascimento: 18/12/1981 Nome da Mãe: Elida Quintino Vieira. Requerente Relata Que Passou Em Consulta Com O Dr Gerônimo A Cerca De Uma Ano O Mesmo Pediu Exames Que A Mesma Ficou Aguardando Para Fazer E Ao Ligar No Unica Jundiapéba Foi Informada Que Ligaram E A Mesma Não Atendeu. Teve Que Remarcar Consulta Com O Vascular Porém O Dr Gerônimo Faltou No Dia 31/07 E No Dia 07/08, Remarcaram Novamente Para O Dia 09/09, Pede Que Seja Verificado Pois O	Prezado(a), Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. Compreendemos sua insatisfação diante dos transtornos relatados e lamentamos os contratempos ocorridos durante seu acompanhamento. Informamos que seu retorno com a especialidade de Vascular permanece agendado para o dia 09/09/2026. Sua manifestação foi registrada e encaminhada à gestão responsável para conhecimento e acompanhamento. Agradecemos pela compreensão e por nos permitir conhecer sua experiência. Atenciosamente.

			Médico Nunca Chega No Horário, Falta Com Frequência E O Atendimento Dura Cerca De 2 Minutos.	
637542	13/08/2026	Reclamação	Requerente Solicita Que Seja Verificado Com Relação A Vaga Para Hidroginástica, Relata Que Aguarda A Dois Anos, A Paciente Tem Fibromialgia, E Diversas Doenças Nos Ossos.	Prezado(a), Agradecemos por nos procurar e entendemos o quanto essa espera pode ser frustrante, especialmente diante da importância da atividade para o seu bem-estar. Estamos entrando em contato com os pacientes que aguardam na fila para confirmar o interesse e, dessa forma, buscar alternativas que possibilitem atender o maior número de pessoas possível. Agradecemos pela paciência e compreensão. Estamos trabalhando para encontrar a melhor forma de atender a todos. Atenciosamente.
643043	13/08/2026	Reclamação	Requerente Reclama Com Relação A Funcionária Juliana Da Secretaria De Saúde, Relata Precisa Renovar As Receitas E Devido A Isso Necessita De Retornar Com A Dr Kelly, Do Unica A Funcionária Foi Muito Grosseira No Atendimento, E Disse Que Tinham Outras Médicos Pra Trocar Receitas, Precisa Também Do Prontuário Médico Que Foi Solicitado A Muito Tempo, Relata Que Outro Funcionário Do Unica Conseguiu A Vaga.	Prezado(a), Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. Lamentamos o desconforto relatado e compreendemos a importância de ter seu acompanhamento e suas receitas regularizadas. Verificamos em sistema que sua consulta com a Dra. Kelly está agendada para o dia 18/08/2026, às 08h. Esperamos que o atendimento ocorra da melhor forma possível e que suas necessidades sejam acolhidas. Agradecemos pela compreensão e por nos permitir acompanhar sua manifestação. Atenciosamente.

644162	20/08/2026	Reclamação	Solicitante Reclama Que Aguarda Há Um Ano Agendamento De Procedimento No Única Jundiapéba. Informa Que Tem 2 Cistos Sebáceos E Várias Verrugas Nas Costas, Já Retirou Alguns Ano Passado, Ficaram De Chamar Para Tirar Mais Algumas Mas Já Faz 1 Ano. Pede Que Seja Verificado. Diz Ainda Que Aguarda Há 5 Meses Agendamento De Exame De Ultrassom Solicitado Pelo Vascular Da Unidade, Pois Está Com Formigamento Nas Pernas E Virilha. Precisa Que Seja Verificado Pois Está Muito Difícil O Atendimento No Local.	Entramos em contato para verificar a situação relatada e, buscando dar continuidade ao seu atendimento, realizamos o agendamento de uma nova consulta com o Dr. Luiz Antonio. A consulta ficou agendada para o dia 04/09, às 15h, quando será realizada uma nova avaliação do seu caso é definida a melhor conduta para continuidade do acompanhamento. O médico que realizava seu atendimento anteriormente não faz mais parte do quadro da unidade. Por esse motivo, foi necessário realizar um novo agendamento com o novo profissional. Lamentamos pelo período de espera e pelos transtornos ocasionados e esperamos que essa nova avaliação contribua para a continuidade do seu cuidado. Agradecemos pelo contato e pela oportunidade de verificar a situação. Atenciosamente
642880	20/08/2026	Reclamação	Requerente Relata Que Passou Com Médico Vascular Dr Jerônimo No Unica De Jundiapéba Em 07/24 E O Mesmo Encaminhou Para Procedimento Referente A Varizes E Até O Momento Aguarda ,Entrou Em Contato Na Unidade E Informam Que Tem Que Aguardar ,Mas Questiona A Demora ,Pede Providências Sis: Não Soube Informar	Prezada, Agradecemos pelo contato e pela oportunidade de verificarmos a situação relatada. Após a verificação, informamos que o procedimento referente ao tratamento das varizes foi agendado para o dia 28/08/2026, às 09h30. Entramos em contato e todas as informações referentes ao agendamento foram repassadas. Compreendemos a preocupação diante do período de espera desde o encaminhamento realizado pelo Dr. Jerônimo e lamentamos pelos transtornos ocasionados. Esperamos que o atendimento agendado contribua para a continuidade do seu cuidado.

				Agradecemos pela compreensão e por nos permitir verificar a situação. Atenciosamente.
	20/08/2026	Reclamação	Boa Tarde Estou Esperando O Retorno Com A Dermatologista No Única De Jundiapéba Até O Momento Preciso Trocar A Receita Cristiane Freitas Silva Leal Sis 56844	Agradecemos pelo contato e pela oportunidade de verificarmos a situação. Para dar continuidade ao seu acompanhamento com a Dermatologia, realizamos o agendamento do seu retorno para o dia 28/09/2026, às 10h. As informações referentes à consulta foram repassadas durante nosso contato. Lamentamos pelo período de espera e pelos transtornos ocasionados. Esperamos que o retorno contribua para a continuidade do seu cuidado e para a avaliação da necessidade de atualização da receita. Agradecemos pela compreensão e por nos permitir verificar a situação. Atenciosamente
646941	20/08/2026	Reclamação	Solicitante Reclama Que Aguarda Há 3 Meses Agendamento De Neurologista Dr. Nicéias No Única Jundiapéba. Informa Que Tem Epilepsia E Faz Uso De Medicação Controlada, Precisa Passar Em Consulta Para Fazer Acompanhamento E Renovação Da Sua Receita, Pois Tem Tido Piora Do Quadro. Ailton Silva Dias	Agradecemos pelo contato e pela oportunidade de verificarmos a situação. Após consulta no sistema, identificamos que já existe uma consulta de Neurologia agendada para o dia 02/09/2026, às 15h, com o Dr. Luiz Renato Proferis. A consulta será uma oportunidade para uma nova avaliação e para dar continuidade ao acompanhamento necessário. As informações referentes ao agendamento foram repassadas durante nosso contato. Lamentamos pelo período de espera e pelos transtornos ocasionados. Esperamos que a consulta contribua para a continuidade do seu cuidado e acompanhamento. Agradecemos pela compreensão. Atenciosamente,

645802	20/08/2026	Reclamação	Requerente Relata Que No Dia 13/08 Foi Realizar O Exame De Coleta De Sangue No Laboratório De Mogi Das Cruzes E Ao Chegar Na Unidade Sua Guia Não Se Encontra ,Segundo Requerente O Única De Jundiapéba Não Enviou A Guia Para O Laboratório E Com Isso Não Conseguiu Realizar O Exame E Perdeu O Dia De Trabalho ,Pede Providências ,Não É A Primeira Vez Que Isso Ocorre . Sis: Não Soube Informar	Agradecemos por entrar em contato e por compartilhar sua experiência conosco. Após verificarmos o sistema, identificamos que a coleta de sangue consta como realizada. Pedimos desculpas por qualquer desencontro de informações e pelos transtornos que essa situação possa ter causado. Estamos trabalhando continuamente para aprimorar nossos processos e melhorar cada vez mais a experiência e o atendimento aos nossos pacientes. Agradecemos pela compreensão e por nos ajudar, por meio do seu relato, a identificar pontos que podem ser aperfeiçoados. Conte sempre conosco! Atenciosamente
644839	24/08/2026	Reclamação	Requerente Reclama Com Relação Ao Unica De Jundiapéba, Relata Que Fez Um Procedimento No Ouvido E Perfuraram Seu Tímpano, Atendimento No Dia 10/08 No Período Na Manhã.	Prezada, Em atenção à manifestação apresentada, informamos que o caso foi analisado pela equipe da unidade. Conforme apuração, no momento da realização da lavagem auricular não houve relato de dor ou de intercorrência imediata. A paciente também informou que não realizou o preparo prévio com Cerumin conforme orientado. Em avaliação posterior, foram identificados sinais sugestivos de perfuração da membrana timpânica em um dos ouvidos. Com os elementos disponíveis, entretanto, não é possível estabelecer relação causal direta entre o procedimento realizado e o achado identificado. A paciente foi acolhida e avaliada pelo médico da unidade, permanecendo em acompanhamento mensal para monitoramento da evolução. De acordo com a resposta clínica, serão adotadas as demais condutas ou encaminhamentos que se mostrarem necessários.

				Reforçamos o compromisso da unidade com a assistência segura, o acolhimento e a continuidade do cuidado. Atenciosamente.
645120	24/08/2026	Reclamação	Cicera Patricia Silva De Oliveira Descrição Requerente Relata Que No Dia 17/04 Seu Pai Passou Com Cardiologista No Unica De Jundiapéba , Ela Fez A Solicitação Para Fazer Um Exame De Coração , Relata Que A Atendente Do Unica Solicitou Um Comprovante De Endereço , Então A Requerente Deixou Um Comprovante De Endereço No Unica , Relata Que Por Conta Da Demora Ela Ligou No Unica Ontem 10/08 E Falou Com A Atendente Eliene , Essa Atendente Disse Que O Pedido Do Exame Não Estava Em Sistema Por Falta De Comprovante De Endereço , E Teria Que Passar Com A Médica Novamente Para Ela Solicitar Novo Pedido De Exame , Porém Ele Já Está Na Espera A Quatro Meses E A Requerente Levou O Comprovante Até O Unica . Solicita Providências Com Urgência Mediante Ao Erro Da Unidade , Pois Seu Pai Já Está Aguardando A Muito Tempo Esse Exame .	Prezada Cícera, Sentimos muito pela demora e pelos transtornos enfrentados por sua família. Entendemos a preocupação diante do tempo de espera para a realização do exame do seu pai. Para que a situação possa ser reavaliada e o exame tenha o devido encaminhamento, agendamos uma nova consulta para o dia 09/09/2026, às 14h, com o objetivo de que o médico possa reavaliar a solicitação e dar continuidade ao atendimento. Esperamos que, a partir dessa consulta, a situação possa ser resolvida da melhor forma possível e que seu pai tenha a continuidade do cuidado que necessita. Agradecemos pela compreensão e por nos procurar. Permanecemos à disposição para auxiliá-la. Atenciosamente, Ouvidoria – Única Jundiapéba

910325	24/08/2026	Reclamação	Desde Janeiro 2025, Luto Para Reagendar Meu Retorno Ao Vascular Na Única De Jundiapéba. Devido À Demora, Protocolei Duas Reclamações Via Colab E Hoje, Cansada De Tanto Esperar, Liguei Nesta Manhã Na Única, Onde A Atendente Elisama Me Informou Que Fui Excluída Da Fila De Espera! Que O Sistema Me Deu Alta! Como Assim Se Preciso Dar Continuidade Ao Tratamento? Que Inoperância É Essa Na Saúde De Mogi? É Assim Que Vocês Resolvem O Problema Da Fila De Espera? Excluindo Radicalmente O Coitado Do Paciente? Ponto De Referência: Única De Jundiapéba	Prezada, Sentimos muito por todo o desgaste e pela longa espera relatada para conseguir dar continuidade ao seu acompanhamento com a Vascular. Entendemos sua frustração diante das dificuldades enfrentadas e das informações recebidas durante esse período. Ao verificarmos o sistema, identificamos que a senhora já possui consulta agendada com a Vascular para o dia 02/09/2026, às 07h30. Esperamos que essa consulta possibilite a continuidade do seu acompanhamento e que sua demanda seja conduzida da melhor forma possível. Agradecemos por nos procurar e lamentamos os transtornos enfrentados. Seguimos trabalhando para oferecer um atendimento mais acolhedor e organizado aos nossos pacientes. Atenciosamente, Ouvidoria – Única Jundiapéba
647013	24/08/2026	Reclamação	O Requerente Relata Que Mora Distante De Jundiapéba E Compareceu Ao Unica Para Uma Consulta Com A Doutora Maiana E A Médica Não Compareceu No Dia 18/08, Na Unidade Não Deram Justificativa.	Prezada Laila, Sentimos muito pelo transtorno ocorrido, principalmente considerando que a senhora reside distante da unidade e se deslocou até a Única para realizar sua consulta no dia 18/08. Entendemos sua frustração e lamentamos também a falta de informações no momento em que compareceu à unidade. Verificamos em sistema que sua consulta já foi remanejada para o dia 27/08/2026, às 08h. Esperamos que, nessa nova oportunidade, seu atendimento ocorra de forma tranquila e que sua necessidade seja devidamente acolhida. Agradecemos pela compreensão e por nos informar o ocorrido. Permanecemos à disposição para auxiliá-la.

				Atenciosamente, Ouvidoria – Única Jundiapéba
647995	24/08/2026	Reclamação	Requerente Faz Acompanhamento Com Reumatologista No Única Jundiapéba Desde 2022 E Passa A Cada 6 Meses Para Trocar Receita. Em Junho Tentou Agendar Mas Foi Informada Que A Dra Não Atendia Mais Na Unidade E Que Deveria Aguardar Pois Entraram Em Contato. Como Não Recebeu Nenhuma Ligação, Ontem Ligou No Única, Falou Com Elisama Que Disse Que Teria Que Passar Novamente Com Clínico Geral E Solicitar Nova Guia, Pois Não Constava Nada No Sistema. Não Pode Aguardar, Precisa Trocar Sua Receita, Já Era Paciente Do Única E Na Primeira Vez Demorou Mais De 1 Ano Para Conseguir A Consulta Com Especialista. Pede providências.	Prezada, Sentimos muito pelos transtornos e pela preocupação causada pela necessidade de continuidade do seu acompanhamento com a Reumatologia. Entendemos a importância de manter seu tratamento e realizar a renovação da receita dentro do prazo. Para auxiliar na continuidade do seu atendimento, realizamos o agendamento de uma nova consulta para o dia 15/09/2026, às 15h. Esperamos que essa consulta permita a continuidade do seu acompanhamento e que sua demanda seja resolvida da melhor forma possível. Agradecemos por nos procurar e reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento acolhedor e humanizado. Atenciosamente.
645125	25/08/2026	Reclamação	Requerente Relata Que Está Aguardando Uma Aplicação Nas Varizes Desde O Dia 17/11/2025 , O Encaminhamento Foi Unica De Jundiapéba Pelo Doutor Jerônimo . Solicita Providências Com Urgência .	Prezada, Entendo a sua preocupação diante do período de espera para a realização do procedimento e sinto muito pelos transtornos ocasionados. Verifiquei a sua solicitação e o encaminhamento realizado pelo Dr. Gerônimo, na Unidade Única Jundiapéba. Informo que o procedimento foi agendado para o dia 02/09/2026, às 8h30. As orientações referentes ao agendamento foram fornecidas. Espero que, com o agendamento realizado, possamos dar continuidade ao seu atendimento e tratamento. Permaneço à disposição para auxiliá-la no

				que for necessário.
				Atenciosamente
902093	29/09/2026	Reclamação	Bom dia, acabei de fazer uma ligação na Secretaria da Saúde para saber se está perto de agendar a especialidade de Pneumologia, onde a atendente Geovana me disse que estão agendando pacientes de dezembro ainda, fiz outra pergunta, se só existe 01 Pneumologista na cidade, pois acredito que pode ser prioridade para quem tem asma, o agendamento deve ser de extrema importância, assim para quem sofre de diabetes e pressão arterial. Então, concluo que a saúde pública aqui da cidade, não tem nenhum cuidado para quem necessita. Passei na médica da ponte grande em Maio, ela viu que estou com crise de asma, pediu o encaminhamento, prescreveu a medicação que uso já com frequência,, mas ela disse que preciso do remédio que eu pegava na farmácia de alto custo, então preciso passar com Pneumologista, porque realmente o remédio é caro, pelo menos para mim. É preciso rever isso, porquê eu passei com pneumologista aqui no único de Jundiapéba, mas toda vez ele dá alta e eu preciso enfrentar essa espera.	Prezado(a), Agradecemos por compartilhar sua preocupação conosco. Compreendemos o quanto é importante ter o acompanhamento adequado e dar continuidade ao seu tratamento. Verificamos em sistema que sua consulta de Pneumologia está agendada no Única Jundiapéba para o dia 18/08/2026, às 14h, com o Dr. Gabriel Domingues. Esperamos que seu atendimento ocorra da melhor forma possível e que você se sinta acolhida durante a consulta. Atenciosamente.

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - SAU / Ouvidoria**agosto / 2026**

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	349	4	353	93%
Reclamações	2	24	26	6,8%
Sugestões	1	0	1	0,3%
TOTAL	352	28	380	93%

ANÁLISE CRÍTICA

No período de agosto/2026, foram registradas 380 manifestações dos usuários, sendo 353 elogios (93%), 26 reclamações (6,8%) e 1 sugestão (0,3%). O resultado demonstra uma avaliação predominantemente positiva dos serviços prestados pela UNICA Jundiapéba, com expressivo percentual de manifestações favoráveis. Os elogios recebidos são compartilhados com as equipes assistencial e administrativa, como forma de reconhecimento e incentivo à continuidade das boas práticas no atendimento aos usuários.

As reclamações e sugestões são acompanhadas pela unidade, visando identificar oportunidades de melhoria e, quando necessário, implementar ações de qualificação dos processos e serviços, contribuindo para a melhoria contínua da experiência dos usuários.

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários
agosto/2026

nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	terça-feira, 4 de agosto de 2026	Reclamação	Y.S.A	As aulas são suspensas quando é solicitado para atividades da unidade.	04/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário informamos que, em algumas ocasiões, as aulas e atividades programadas podem ser suspensas temporariamente quando há necessidade de realização de ações, eventos ou atividades direcionadas aos usuários da unidade.
2	quinta-feira, 6 de agosto de 2026	Reclamação	J.M.L	Falta de vagas no estacionamento.	06/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
3	segunda-feira, 3 de agosto de 2026	Sugestão	A.C.S	20/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que a demanda de usuários que utilizam as carteirinhas é elevado e que, mesmo quando a entrega não ocorra de imediato, o prazo é reduzido e não impacta negativamente o atendimento.	03/08/2026 - Em contato pessoalmente esclarecemos que os materiais adquiridos são adequados e compatíveis com a finalidade a que se destinam, atendendo às necessidades.
4	segunda-feira, 3 de agosto de 2026	Sugestão	E.B.S.	Eu gostaria que, uma vez por mês, houvesse uma palestra para nós, da terceira idade, feita por alguém com conhecimento sobre temas de nosso interesse. Também gostaria que as aulas de informática tivessem uma duração maior.	03/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que a unidade já realiza ações, essas atividades são programadas conforme a disponibilidade de profissionais das comissões. Em relação às aulas de informática, esclarecemos que a duração é organizada de acordo com a grade e a disponibilidade do profissional responsável, considerando também a necessidade de atender às demais turmas de idosos. Dessa forma, buscamos proporcionar o atendimento ao maior número possível de participantes,

					mantendo a organização da programação.
5	segunda-feira, 3 de agosto de 2026	Sugestão	L.C.A	Um pouco mais de espaço nesse papel para preencher nossos dados. Colocar o estacionamento somente para usuários do prédio.	03/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
6	terça-feira, 4 de agosto de 2026	Sugestão	L.A.N	Acho que quem faz hidroginástica, deveria ter o direito de fazer musculação ou pilates também. A aula de informática é muito boa.	04/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que, devido a unidade ser referência no município e atender um grande número de munícipes, é necessário organizar as atividades de forma a possibilitar que o maior número possível de usuários tenha acesso aos serviços oferecidos.
7	quarta-feira, 5 de agosto de 2026	Sugestão	Sem informação	Professora S.C.P é uma querida, ela nos dá ensinamentos com sinceridade e carinho. Só uma sugestão é que nossa sala precisa de proteção contra o sol.	05/8/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que a sala de artesanato encontra-se em pleno funcionamento.
8	quarta-feira, 5 de agosto de 2026	Sugestão	J.S.T	A manutenção do banheiro tem problema com a tampa, deveriam colocar suporte dentro do banheiro para apoiar a bolsa.	05/08/2026 - Em contato com o usuário, informamos que as trocas das tampas dos vasos já foram realizadas.
9	quinta-feira, 6 de agosto de 2026	Sugestão	A.A.R	Professor W.C.R é um ótimo profissional. Se possível colocar a telha que está faltando na quadra.	06/08/2026 - Em contato com o usuário, informamos que as adequações necessárias na quadra já estão em andamento, incluindo a avaliação e providências referentes à telha que está faltando.
10	sexta-feira, 7 de agosto de 2026	Sugestão	J.S.T.T	Adoro toda a equipe, o banheiro de usuários em baixo precisa tirar a tampa do assento.	07/08/2026 - Em contato com o usuário, informamos que as trocas das tampas dos vasos já foram realizadas.
11	domingo, 9 de agosto de 2026	Sugestão	M.M.L	Estou muito satisfeita com o pilates, a fisioterapia A.M.L é excelente. Minha sugestão é ter no máximo três pessoas por aula, assim ela poderá dar atenção a todos.	11/08/2026 - Em contato com o usuário, explicamos que os atendimentos de pilates são de até quatro pessoas por sessão para melhor atendimento ao usuário.
12	segunda-feira, 10 de agosto de 2026	Sugestão	S.O.S	Precisamos melhorar cem por cento a entrada ao estacionamento para quem vem do centro.	10/08/2026 - Em contato com o usuário, informamos que a Prefeitura já está realizando obras e adequações na região,

					contemplando melhorias no acesso ao estacionamento para quem se desloca do Centro.
13	segunda-feira, 10 de agosto de 2026	Sugestão	M.R.G.S	Precisa melhorar a acessibilidade, pois a entrada do estacionamento é perigosa.	10/08/2026 - Em contato com o usuário, informamos que a Prefeitura já está realizando obras e adequações na região, contemplando melhorias no acesso ao estacionamento.
14	quarta-feira, 12 de agosto de 2026	Sugestão	E.A.G	Na minha opinião, eu acho que na recepção os quinze minutos antes da atividade deveria ser prioridade do aluno.	12/08/2026 - Em contato com o usuário explicamos o fluxo de atendimento da unidade que é referência em excelência em atendimento ao idoso.
15	sexta-feira, 14 de agosto de 2026	Sugestão	S.A.I	Gosto das aulas, continuem assim. O estacionamento às vezes é complicado, muito cheio.	14/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
16	sexta-feira, 14 de agosto de 2026	Sugestão	E.A.R	Só melhorar o estacionamento, de resto nota dez.	14/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
17	segunda-feira, 17 de agosto de 2026	Sugestão	R.M.C	Academia e fisioterapeuta ótimo. Uma sugestão para facilitar nossa vida é pedir menos pedidos médicos, ir a cada dez dias no posto não é legal.	17/08/2026 - Em contato com o usuário, esclarecemos que os atendimentos de fisioterapia são realizados mediante encaminhamento médico, conforme o fluxo estabelecido para o serviço.
18	terça-feira, 18 de agosto de 2026	Sugestão	E.M.C	Um clínico geral para nos fornecer guia, para que não seja preciso marcar consulta na UBS, com tanta demora para não interromper o tratamento.	18/08/2026 - Em contato com o usuário, esclarecemos que os atendimentos de fisioterapia são realizados mediante encaminhamento médico, conforme o fluxo estabelecido para o serviço.
19	quarta-feira, 19 de agosto de 2026	Sugestão	S.C.S	Precisa melhorar o estacionamento.	19/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
20	quinta-feira, 20 de agosto de 2026	Sugestão	A.C.R	Trocar cordão do crachá. O professor C.A.D.G é muito bom.	20/08/2026 - Em contato pessoalmente esclarecemos que os materiais adquiridos são adequados e compatíveis com a finalidade a que se destinam,

21	quinta-feira, 20 de agosto de 2026	Sugestão	M.B.R.M	Agilidade na troca da carteirinha de identificação. Atestado médico atualizado, mas demora na troca da minha carteirinha.	atendendo às necessidades. 20/08/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que a demanda de usuários que utilizam as carteirinhas é elevada e que, mesmo quando a entrega não ocorre de imediato, o prazo é reduzido e não impacta negativamente o atendimento.
----	--	----------	---------	---	---

UNICA Fisioterapia e Reabilitação | Pesquisa de Satisfação e Ouvidoria

agosto/2026

Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Total	% Realizado
Elogio	240	01	241	91,98%
Reclamação	02	00	02	0,76%
Sugestão	19	00	19	7,25%
TOTAL	261	1	262	100,00%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 262 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 241-92,00% para elogios, 19-7,25% para sugestões e 02-0,76% para reclamações. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado.

11. ATIVIDADES DE DESTAQUE

Acolhimento e Humanização



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

Diante deste panorama, iniciamos em Junho/2022 o Projeto "Acolhimento e Humanização" tem o principal objetivo acolher, trilhar e humanizar o atendimento do usuário e familiar na unidade da UNICA Unidade Clínica Ambulatorial e na UNICA Fisioterapia e Reabilitação em Junho/2023.

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



12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA ASSISTÊNCIA

Informamos ainda que, a partir de fevereiro/2026, também foram incorporados de forma temporária os atendimentos do serviço ProMulher, especificamente para a realização de exames de colposcopia e vulvoscopia, os quais passaram a ser realizados em períodos específicos nas dependências da unidade, visando assegurar a manutenção do acesso das usuárias aos exames especializados da saúde da mulher.

Para dispensação de medicamentos, informamos que, em razão da mudança de endereço do serviço de Saúde Mental, bem como visando melhor logística e acesso aos usuários, parte da demanda assistencial vem sendo direcionada para esta unidade. Soma-se a isso o período de reforma das unidades Santo Ângelo e Jundiapéba, o que tem contribuído para a concentração de um maior número de atendimentos nesta unidade, garantindo a continuidade do acolhimento e da assistência à população.

13. FINANCEIRO

11.1 BALANÇO – CONTROLADORIA E FINANCEIRO

Estes dados serão apresentados na prestação de contas