

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

abril 2026

Responsável pela Instituição
MÁRIO SANTORO JÚNIOR

Responsáveis pela elaboração:
Priscila Caravante, Priscilla Barrotti, Michelle Godoy, Monniz Ingrid e Ana Paula Machado

SMSBE Nº 2, DE 22 DE JULHO DE 2025



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	44
12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA ASSISTÊNCIA	46
13. FINANCEIRO	47

1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de Abril de 2026, período de 01 a 30/04/2026 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 três blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Bloco Cirúrgico. São mais de 50 salas para consultórios, procedimentos de enfermagem, exames, procedimentos cirúrgicos, farmácia, auditório, entre outros.

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 - Mogi das Cruzes - SP. CG 16.2012

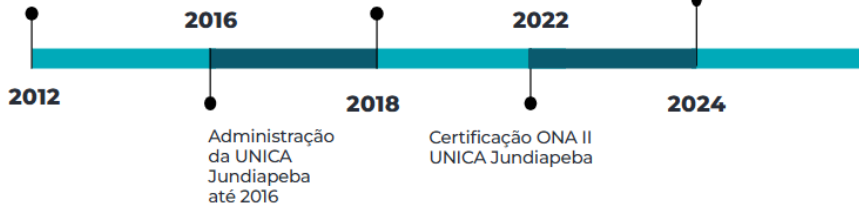
Retomada da administração da UNICA Jundiapéba CG 67.2018

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

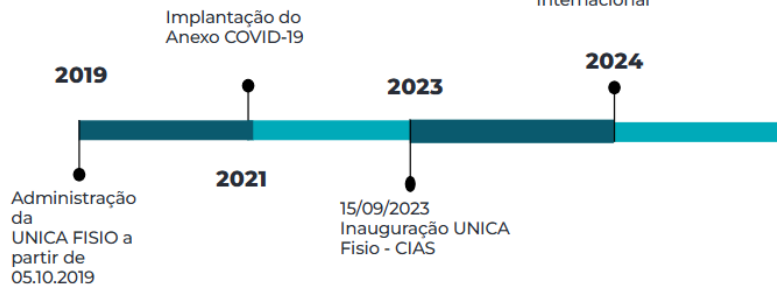
UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

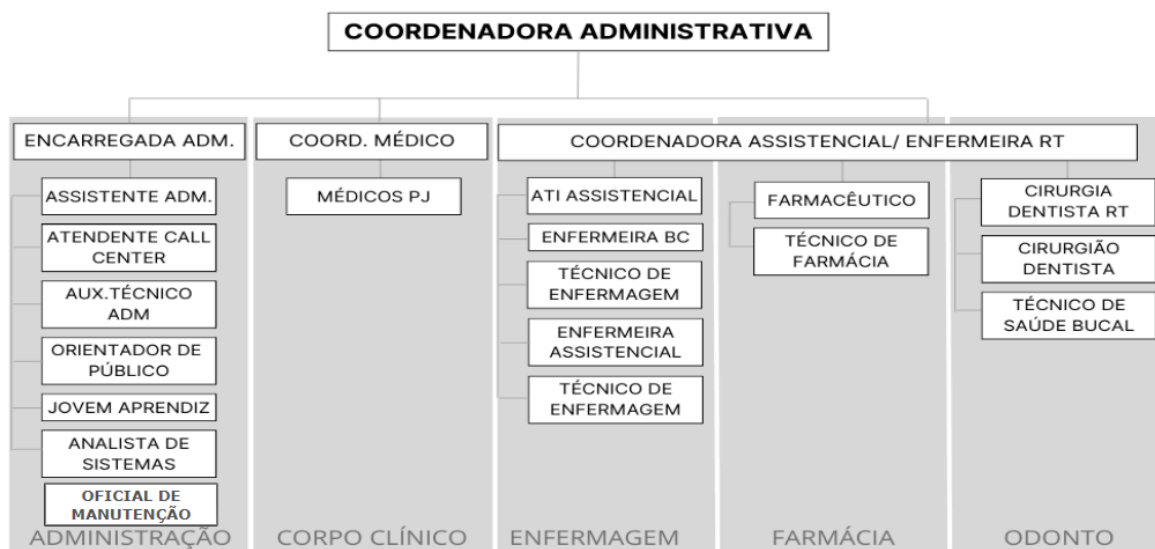


PILARES ESTRATÉGICOS

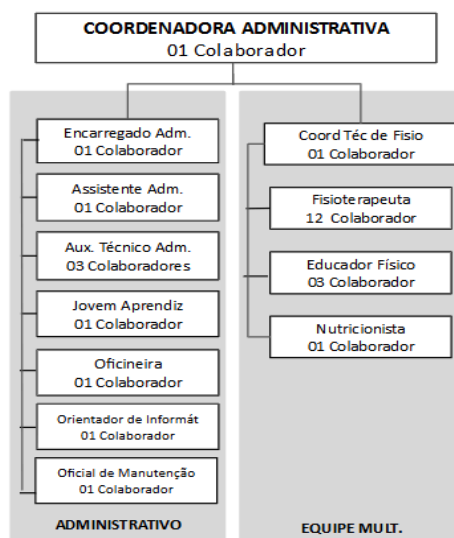


3.3. ORGANOGRAMA

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
- 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.

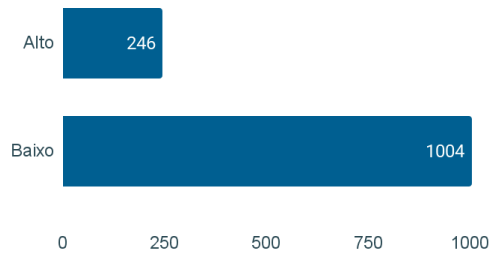
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;

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".

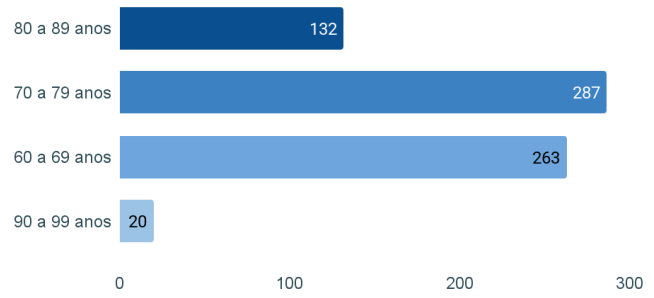
A unidade oferece atendimento humanizado e de acordo com a Política Nacional de Atendimento à Pessoa Idosa, promovendo além das atividades relacionadas à saúde, atividades de integração social e lazer para o público idoso.

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- FISIOTERAPIA

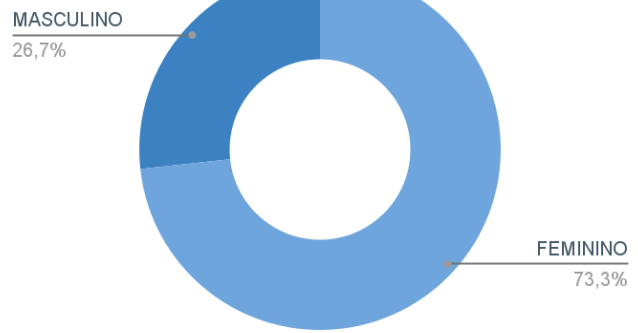
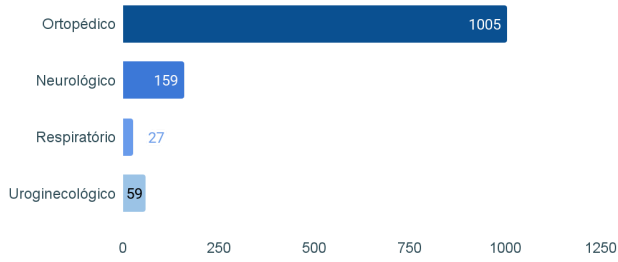
Complexidade



FAIXA ETÁRIA

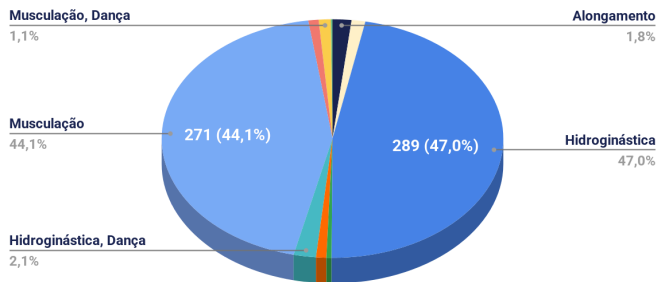


PERFIL DO PACIENTE

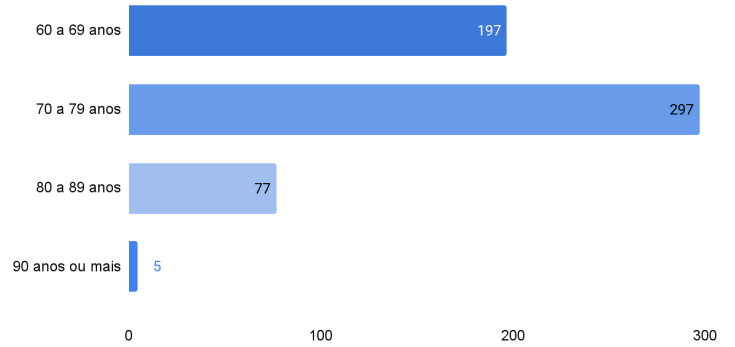


Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI

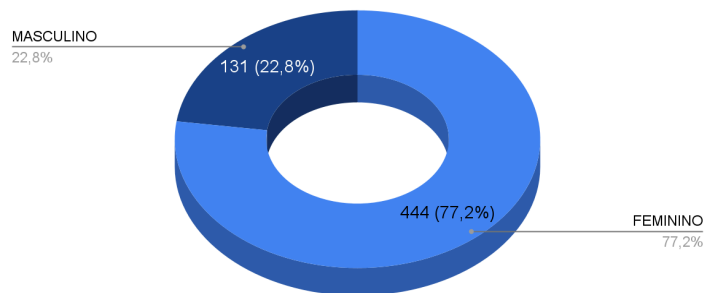
MODALIDADE:



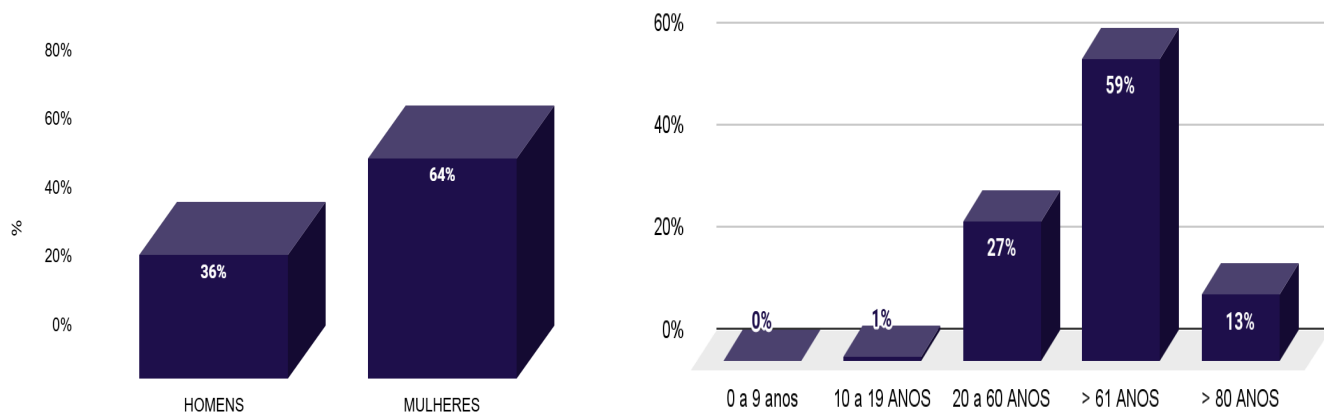
FAIXA ETÁRIA:



SEXO:

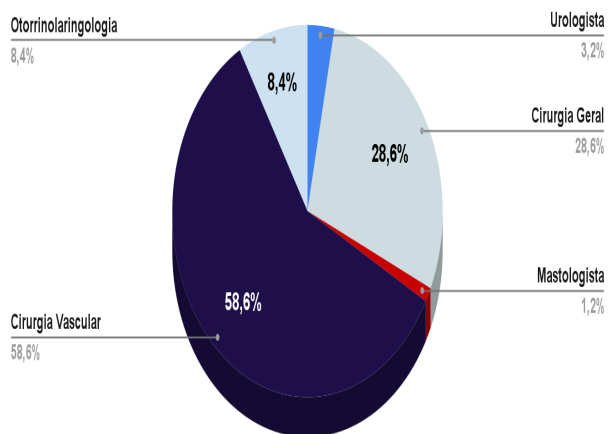


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Ambulatório

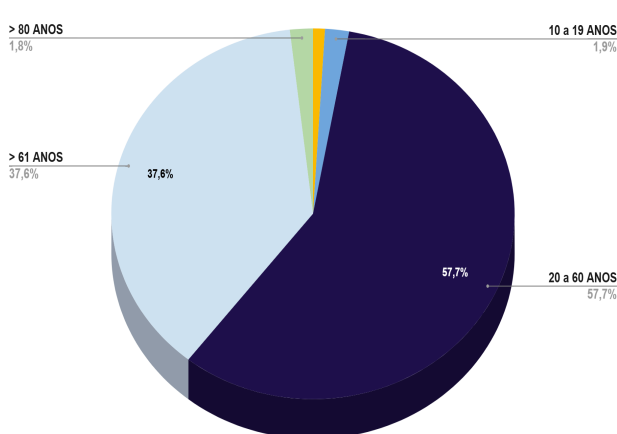


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Hospital Dia

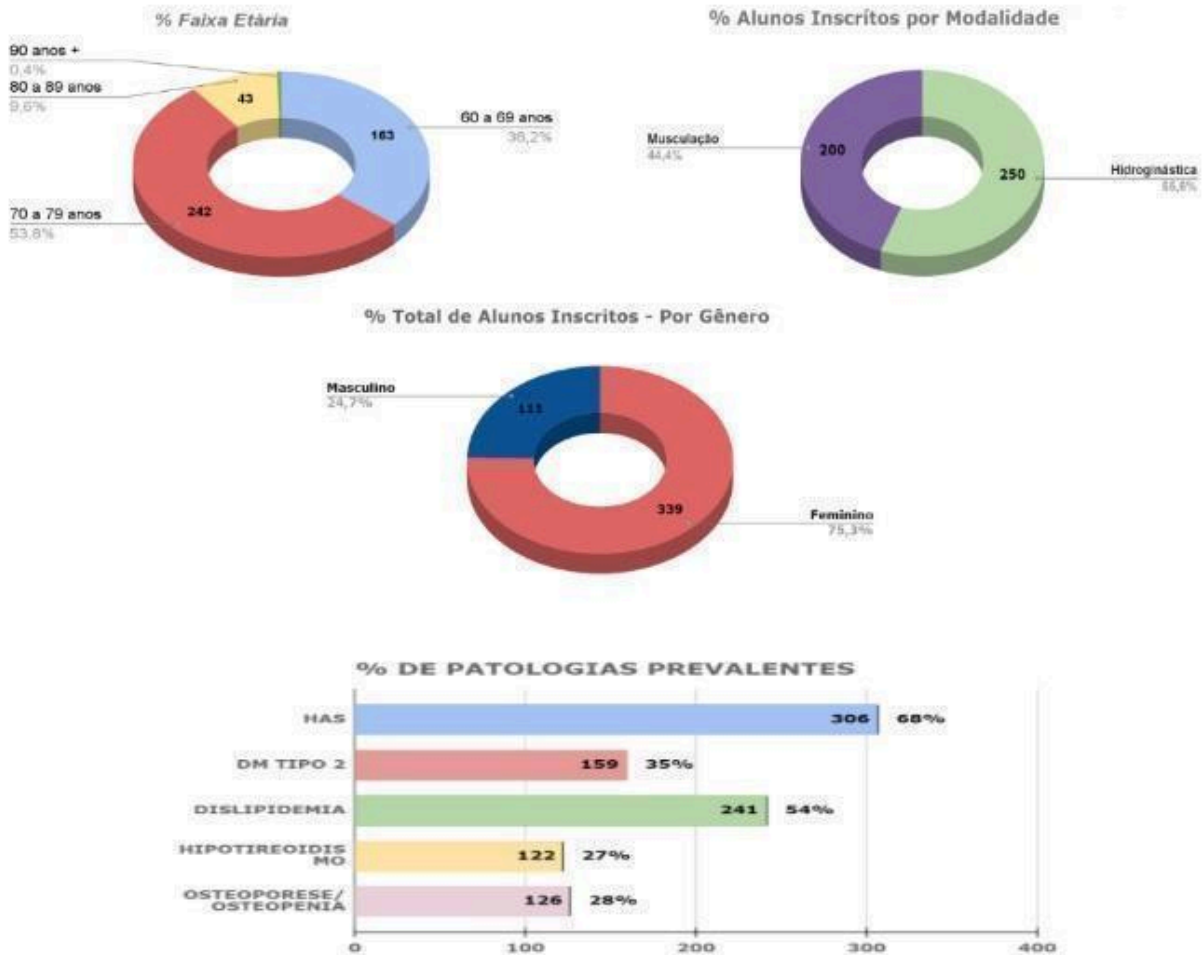
PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - QUANTITATIVO



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

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:

02 **Fisioterapeutas** excedentes, sendo: 01 cobertura RPA férias e 01 cobertura de atestado médico

01 **Educador Físico** excedente, sendo cobertura CLT extensão licença maternidade

01 **Auxiliar Técnico Administrativo** excedente, sendo cobertura/apoio SMS

UNICA Jundiapéba:

Ambulatório

04 **Orientador de Público** excedente, 01 referente à cobertura de rescisão indireta e 01 cobertura de férias.

07 **Auxiliar Técnico Administrativo** excedentes, sendo 01 cobertura de férias, 01 cobertura para Abandono de emprego, 01 cobertura de promoção colaborador, 04 cobertura de demissão.

06 **Atendentes** excedentes, sendo: 01 Afastamento de Extensão de Licença Maternidade e 03 cobertura por rescisão contratual.

01 **Dentista** - Cobertura de férias.

01 **Enfermeira** - Cobertura de férias.

02 **Técnico de Farmácia** - excedentes, sendo 01 cobertura de pedido demissão, 01 cobertura para licença nojo.

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

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 dezembro/2025 estão descritas na tabela abaixo:

abril/20226

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Administrativo - Geral	Treinamento Colaboração Inteligente - Desenvolvimento em auto análise para agir em prol equipe	14/04/2026	Sim	02:00:00	25	50:00
Assistencial - Odonto	Anestesia Local e Controle de dor	24/04/2026	Sim	01:30:00	05	07:30
Administrativo	Conheça o processo ONA	28/04/2026	Sim	00:30:00	01	00:30
Administrativo	Indicadores - Florence - Fila de espera		Sim	01:00	02	02:00
Administrativo	Manual de boas práticas	22/04/2026	Sim	00:30	02	01:00
Administrativo	Conheça o processo ONA	22/04/2026	Sim	00:30	02	01:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		5831:25:00	HORAS DE TREINAMENTOS		62:00	1,06%

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
abril/2026

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO PERFUROCORTANTE E DESCARTE RESÍDUO INFECTANTE	10/04/2026	Sim	01:00	08	8:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	ACESSO E IMPORTÂNCIA DA FERRAMENTA EVENTOS ADVERSOS	10/04/2026	Sim	04:00	19	76:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	AUDITORIA DO CHECK LIST DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE	17/04/2026	Sim	01:30	07	10:30:00
Administrativo- Unica Fisioterapia	ALINHAMENTO GESTÃO ADMINISTRATIVA	23/04/2026	Sim	01:30	04	6:00:00
Administrativo/Assistencial- Unica Fisioterapia	AURICULOTERAPIA NO AMBIENTE CORPORATIVO	24/04/2026	Sim	02:00	11	22:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO ECONOMIA DE ENERGIA NA UNIDADE	27/04/2026	Sim	01:00	24	24:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO ONA E AS METAS INTERNACIONAIS	30/04/2026	Sim	01:00	17	17:00:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		2860:24:00	HORAS DE TREINAMENTOS		163:30:00	5,72%

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								
abril/2026								
Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	200	177	157	79%	20	11%	28	18%
Cirurgia Geral	200	223	171	86%	52	23%	40	23%
Cirurgia Vascular	450	439	354	79%	85	19%	113	32%
Dermatologia	200	216	142	71%	74	34%	12	8%
Endocrinologia Adulto /Pediátrica	200	125	102	51%	23	18%	3	3%
Fonoaudiologia	300	333	221	74%	112	34%	16	7%
Gastroenterologia	200	200	161	81%	39	20%	102	63%
Geriatria	200	227	215	108%	12	5%	0	0%
Mastologia	150	188	160	107%	28	15%	25	16%
Neurologia Adulto	400	337	262	66%	75	22%	51	19%
Neurologia Pediátrico	200	213	166	83%	47	22%	14	8%
Otorrinolaringologia	200	308	196	98%	112	36%	14	7%
Pneumologia	100	114	89	89%	25	22%	7	8%
Psiquiatria	100	87	69	69%	18	21%	3	4%
Reumatologia	200	202	160	80%	42	21%	62	39%
Urologia	200	235	202	101%	33	14%	39	19%
Total	3.500	3.624	2.827	81%	797	22%	529	19%

Análise Crítica

No período em análise, foram realizados 2.827 atendimentos, correspondendo a 81% da meta contratual estabelecida. Cabe destacar que, durante este período, a unidade passou pela implantação do novo projeto de estruturação da regulação, processo que impactou diretamente a organização e a confirmação das agendas. Em razão das dificuldades na confirmação dos agendamentos em tempo hábil, não foi possível alcançar o quantitativo de atendimentos inicialmente programado.

As metas assistenciais serão retomadas integralmente a partir de junho, considerando as negociações em andamento com os prestadores de serviços. O quantitativo não realizado em relação à meta contratual será objeto de compensação ao longo do segundo quadrimestre, com o objetivo de recompor integralmente a produção pactuada. O índice de absenteísmo registrado foi de 797 faltas, representando 22% do total de consultas agendadas. Como medida de melhoria, será reforçado junto à equipe administrativa o procedimento de confirmação das consultas com antecedência mínima de 48 horas, com o objetivo de reduzir o número de ausências e otimizar a utilização das vagas ofertadas. Em relação às altas ambulatoriais, o indicador segue sob monitoramento contínuo. Observa-se uma evolução positiva na adesão dos profissionais médicos ao processo, especialmente após a realização de treinamentos e reuniões de alinhamento, demonstrando melhora consistente neste aspecto assistencial.

Conforme pactuado em reunião da CTA, o escopo das metas do Contrato de Gestão nº 57/2024 passou a ser contabilizado com base no número de dias úteis do mês, deixando de considerar a metodologia anterior de meta fixa de 22 dias. Dessa forma, para o mês em questão, a meta foi calculada com base em 22 dias úteis, conforme pactuação vigente. Conforme informado na prestação de contas anterior, após o fechamento do quadrimestre será solicitado às equipes médicas e empresas prestadoras a compensação dos quantitativos não realizados em relação à meta contratual, a ser executada durante o segundo quadrimestre, visando à recomposição integral da produção pactuada.

Fonte: MV|SIGSS

UNICA Jundiapéba | Psicologia - 2026

Especialidade	Meta Planejamento	abril/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
Psicologia	132	160	126	95%	34	21%
Total	132	160	126	95%	34	21%

Análise Crítica

Considerando a necessidade assistencial da unidade, especialmente para apoio ao diagnóstico e acompanhamento de pacientes em interface com a neurologia infantil, foi identificada a necessidade de inclusão do serviço de Psicologia para qualificar a avaliação multiprofissional e a condução dos casos atendidos.

Embora a especialidade não esteja prevista no Plano de Trabalho do Contrato de Gestão, a contratação foi discutida em reunião e autorizada pela gestora do contrato.

O serviço passou a ser executado a partir de dezembro de 2025, em caráter emergencial e provisório, mediante contratação de prestador com emissão de nota fiscal. Ressalta-se que, no presente período, serão adotadas as providências administrativas necessárias para formalização e eventual repactuação do serviço junto às instâncias competentes, garantindo a devida adequação ao instrumento contratual.

Fonte: MV|SIGSS

Exames e Procedimentos Ambulatoriais

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2026							
abril/2026							
SADT/ Exames	Meta CG 22 dias úteis	Meta após ofício de troca 11 - 12 - 13	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	100	100	132	94	94%	38	29%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	150	230	217	145%	13	6%
Exames Audiológicos (Impedância, Imitacionometria, Bera, Testagem auditivaneonatal)	140	140	170	152	109%	18	11%
Eletroencefalograma (EEG)	50	119	149	123	103%	26	17%
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	100	132	128	128%	4	3%
Espirometria	100	100	149	107	107%	42	28%
Holter	50	25	28	24	0%	4	0%
Mamografia	350	350	398	323	92%	75	19%
MAPA	50	75	84	63	84%	21	25%
Nasofibroscopia	100	100	100	100	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	20	20	6	3	15%	3	50%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama			8	7		1	
Teste Ergométrico	100	37	43	34	92%	9	21%
Ultrassonografia com Doppler	200	200	140	122	61%	18	13%
Ultrassonografia Geral	300	300	290	231	77%	59	20%
Total	1.810	1.816	2.059	1.728	95%	331	16%

Análise Crítica

No período, foram realizados 1.688 exames, correspondendo a 93% da meta contratual prevista, com as agendas organizadas em conjunto com a Regulação/SMSBE. Foram registradas 330 ausências, representando índice de absenteísmo de 16%, com maior incidência nos exames de Ecocardiograma e Espirometria. Diante desse cenário, será reforçada a orientação aos usuários no momento da confirmação dos agendamentos, destacando a importância do comparecimento e da apresentação de exames prévios, especialmente para a realização do Ecocardiograma.

Destaca-se ainda que, conforme pactuado em reunião da CTA, a apuração das metas do Contrato de Gestão nº 57/2024 voltou a ser realizada com base em 22 dias úteis. A compensação dos atendimentos não realizados será pactuada junto às empresas médicas, com previsão de execução ao longo do quadrimestre. No período, foram registradas três suspensões de biópsia de mama em razão da ausência de indicação diagnóstica para a realização do procedimento. Houve ainda uma ausência referente a paciente que não se enquadra na linha de cuidado de mama. Ressalta-se que o sistema atualmente não dispõe de campo específico para registro de suspensões, fazendo com que esses casos sejam automaticamente contabilizados como faltas, impactando o indicador do exame.

Fonte: MV|SIGSS

Exames Tomografia

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

UNICA Jundiapéba Tomografia						
Exame	Meta Planejamento	abril/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
TOMOGRAFIA	400	322	301	93%	21	7%
Total	400	322	301	75%	21	7%

Análise Crítica

O Núcleo de Tomografia Computadorizada iniciou suas atividades em 06 de abril de 2026. No período, foram atendidos 99 pacientes, com a realização de 301 exames. O índice de absenteísmo registrado foi de 7%, correspondente a 8 pacientes faltosos. Em decorrência dessas ausências, 21 exames deixaram de ser realizados no período. Ressaltamos que o monitoramento das metas está sendo realizado de forma contínua pela equipe gestora. O quantitativo de exames não realizados neste período será compensado no período subsequente, de modo a assegurar o cumprimento da meta contratual pactuada.

Tipos de exames de tomografia	Quantidade
Tomografia De Coluna Lombo-Sacra C/ Ou S/ Contraste	77
Tomografia De Coluna Cervical C/ Ou S/ Contraste	66
Tomografia De Coluna Toracica C/ Ou S/ Contraste	56
Tomografia De Joelho Direito - Bpa - I	31
Tomografia De Joelho Esquerdo - Bpa - I	30
Tomografia De Quadril Direito - Bpa - I	8
Tomografia De Quadril Esquerdo - Bpa - I	7
Tomografia De Tórax	5
Tomografia Do Crânio - Bpa - I	4
Tomografia De Pé Direito - Bpa - I	3
Tomografia De Pé Esquerdo - Bpa - I	3
Tomografia De Mão Direita - Bpa - I	2
Tomografia De Perna Direita- Bpa - I	2
Tomografia De Punho Direito - Bpa - I	2
Tomografia De Cotovelo Direito - Bpa - I	1
Tomografia De Mão Esquerda - Bpa - I	1
Tomografia De Ombro Direito - Bpa - I	1
Tomografia De Tornozelo Direito - Bpa - I	1
Tomografia De Tornozelo Esquerdo - Bpa - I	1
	301

Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2026							
abril/2026							
Procedimentos Cirúrgicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	300	30	34	30	100%	4	12%
Dermatologia		37	42	39	105%	3	7%
Cirurgia Vascular		198	222	203	103%	19	9%
Urologia		35	30	28	80%	2	7%
Total	300	300	328	300	100%	28	9%

Análise Crítica

Para os procedimentos cirúrgicos, a meta contratual prevista para o período era de **300** procedimentos, tendo sido atingidos **100%** dessa meta. Na especialidade de Urologia, o desempenho manteve-se dentro da normalidade, com 95% de execução. Ressalta-se que os procedimentos de Urologia (vasectomia e postectomia), conforme preconizado, são faturados por meio do sistema BPA. Conforme pactuado em reunião da CTA, o escopo das metas do Contrato de Gestão nº 57/2024 passou a ser contabilizado com base no número de dias úteis do mês, deixando de considerar a metodologia anterior de meta fixa de 22 dias. Dessa forma, para o mês em questão, a meta foi calculada com base em 22 dias úteis, conforme pactuação vigente.

Fonte: MV|SIGSS

Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2026							
abril/2026							
Procedimentos Odontológicos	Meta CG 22 dias	Meta Dias Úteis -19 dias	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	304	379	274	90%	105	28%
Cirurgias Odontológicas	264	228	274	263	115%	47	0%
Total	616	532	653	537	101%	152	23,28%

Análise Crítica

Foram realizados 537 atendimentos, correspondendo a 101% da meta prevista no serviço de Odontologia Especializada. A unidade segue empenhada na confirmação dos atendimentos, com a equipe técnica reforçando as orientações de preparo aos pacientes. Ainda assim, foram registradas 47 ausências em cirurgias odontológicas e 02 suspensões, principalmente devido à hipertensão arterial sistêmica e à hiperglicemia identificadas no momento da avaliação clínica. Conforme definido em reunião de CTA realizada em 10/03/2026, a meta da equipe multiprofissional passará a ser apresentada em dias úteis, considerando que a jornada de trabalho dos profissionais segue o calendário administrativo.

Fonte: MV|SIGSS

	Atendimentos Odontológicos	Quantitativo
CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS	Exodontia De Dente Permanente	100
	Remoção De Dente Retido Incluso Impactado	124
	Exodontia De Dente Supranumerário	7
	Frenectomia/ Frenetomia	32
	Ulotomia/ Ulectomia	0
	TOTAL DE CIRURGIAS	263

Fonte: MV|SIGSS

ipe Multiprofissional

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

UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
abril/2026							
Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Meta 19 dias	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	228	241	241	106%	0	0%
Fisioterapia	528	456	452	440	96%	12	3%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	95	87	59	62%	28	32%
Nutricionista - Retorno	167	144	226	205	142%	21	9%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	3	4	4	116%	0	0%
Total	1.073	927	1.010	949	102%	61	6%

Análise Crítica

No período, foram realizados 949 atendimentos, correspondendo a 102% da meta contratual. Conforme pactuado em reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA) realizada em 14/02/2025, a capacidade técnica dos atendimentos do Serviço de Nutrição e do Serviço de Fisioterapia (avaliações) segue as diretrizes estabelecidas pelos respectivos conselhos profissionais. Em relação ao absenteísmo, embora a meta global tenha sido superada, a especialidade de Nutrição ainda apresenta índice elevado de faltas, principalmente nas primeiras consultas. Como medida de mitigação, foi reforçada a confirmação telefônica dos agendamentos. Entretanto, mesmo após a confirmação, ainda ocorrem ausências. Para minimizar os impactos e garantir o cumprimento das metas, é adotada a estratégia de overbooking com encaixe de retornos. Adicionalmente, conforme deliberação da reunião da CTA realizada em 10/03/2026, ficou definido que, para a equipe multiprofissional, a apuração das metas assistenciais passará a considerar exclusivamente os dias úteis, de acordo com o calendário administrativo da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes (PMMC).

Fonte: MV|SIGSS

UNICA Jundiapéba Grupo Educativo - NUTRIÇÃO		
março/2026		
Tema	Orientações Nutricionais	08/04/2026
Palestrante	Conceição Maria de Sena	
Objetivo	Dia do combate do Cancer - Atividade coletiva sobre prevenção do Câncer	
Público Alvo	Alunos	
Duração	40 minutos	
Confirmados	14	
Participantes	14	
Tema	Orientações Nutricionais	08/04/2026
Palestrante	Conceição Maria de Sena	
Objetivo	Dia do combate do Cancer - Atividade coletiva sobre prevenção do Câncer	
Público Alvo	Alunos	
Duração	40 minutos	
Confirmados	16	
Participantes	16	
Tema	Orientações Nutricionais Sobre Extratos Vegetais	06/04/2026
Palestrante	Conceição Maria de Sena	
Objetivo	A importância da leguminosa	
Público Alvo	Alunos	
Duração	40 minutos	
Confirmados	16	
Participantes	16	
Tema	Orientações Nutricionais Sobre Extratos Vegetais	01/04/2026
Palestrante	Conceição Maria de Sena	
Objetivo	A importância da leguminosa	
Público Alvo	Alunos	
Duração	40 minutos	
Confirmados	16	
Participantes	16	

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

A importância das Leguminosas!

NA VIDA E NA TERCEIRA IDADE.

A melhor forma de prevenir e tratar a sarcopenia é por meio de:



Alimentação

Consuma proteínas de alta qualidade (carnes magras, ovos, leguminosas como feijões, grão de bico, ervilha e lentilha).



Insira em sua alimentação fontes de ômega 3 (salmão, sardinha, nozes, chia, linhaça).



Aumente o consumo de vitamina D e cálcio (leite e derivados, espinafre, couve, brócolis) para favorecer sua saúde óssea.



Se exponha ao sol antes das 10h ou após as 16h.



Algumas opções de refeições equilibradas que podem ser boas opções na sarcopenia:

Café da manhã e lanche da tarde	Almoço e jantar
Mingau aveia, iogurte, com maçã e ovo cozido	Arroz com espinafre, feijão, frango assado com cenoura, quiabo refogado e/ou couve crua
Vitamina de frutas, queijo branco	Purê de batata doce, lentilha, carne assada com abobrinha e/ou berinjela
Café com Leite, Pão com Queijo branco, mamão	Arroz, frango ensopado com abóbora, salada de alface e/ou rúcula
Café com leite, cuscutz de milho com ovo mexido, banana	Sopa de ervilha com couve, cenoura, músculo bovino cozido

Dia Mundial de Combate ao Câncer

08/04



CONCEIÇÃO SENA
NUTRICIONISTA
CRN 38389

ESTAGIÁRIOS
Eliane Vitor
1997 L. 44



CUIDAR DA ALIMENTAÇÃO É UMA DAS FORMAS MAIS PODEROSAS DE PREVENÇÃO E AUXÍLIO NO COMBATE AO CÂNCER.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Metas Contratuais - 2026

abril/2026

Descrição do serviço	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 19 dias úteis - Março	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Atendimento Fisioterápico	1.760	1.520	1.779	1.514	100%	265	15%
Prática de Pilates	396	342	399	353	103%	46	12%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	95	93	68	109%	25	15%
Nutricionista - Retorno	167	144	212	192		20	
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	155	218	218	141%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	138	149	149	108%	0	0%
Total	2.777	2.398	2.854	2.498	104%	356	12%

Análise Crítica

Na especialidade de Fisioterapia Individual, foram realizados 1.514 atendimentos, correspondentes a 100% da meta contratual, com registro de 265 faltas, o que representa um índice de 15% de absenteísmo. O serviço de Pilates contabilizou 353 atendimentos, alcançando 103% da meta contratual estabelecida. O serviço de Nutrição realizou 260 atendimentos, entre primeiras consultas e retornos, alcançando 109% 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 1.786 alunos no período avaliado, com a realização de 218 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 1.371 alunos, distribuídos em 149 grupos, correspondendo a 108% 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.

abril/2026 - Dr. Pericles Ramalho Bauab

Descrição do serviço	Agendado	Realizado	% Realizado
Atendimento Clínico Geral	41	32	78,05%
Total	41	32	78,05%

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		
abril/2026		
Tema	CUIDADOS COM A SAÚDE RENAL	08/04/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizo orientação nutricional com base no material educativo, abordando alimentos recomendados, itens a serem controlados e alimentos a evitar com foco na promoção da saúde renal.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	5	
Tema	ALIMENTAÇÃO E PREVENÇÃO DA DOENÇA DE ALZHEIMER	10/04/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando a importância da alimentação saudável na promoção da saúde cognitiva e prevenção de doenças neurodegenerativas.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	4	
Tema	OSTEOPENIA X OSTEOPOROSE - QUAL A DIFERENÇA	17/04/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizo orientação nutricional com o uso do material educativo, abordando conceitos, diferenças entre as condições e orientações gerais para promoção a saúde óssea.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	5	
Tema	CÉREBRO SAUDÁVEL	22/04/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando hábitos alimentares e estilo de vida que contribuem para a saúde cognitiva, incluindo escolhas alimentares adequadas, prática de atividade física, qualidade do sono, controle do estresse e evitação de substâncias nocivas.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	5	

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				
abril/26				
UNICA Jundiapéba Indicadores de Qualidade	Meta C.G 57.2024	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	90%	189	90%	90,5%
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	7075	6.467	95%	91%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	5831:25:00	62:00:00	>1%	1,1%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos	7075	1403	<20%	19,8%
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 90,5% de usuários satisfeitos na unidade. Para o indicador de taxa de absenteísmo de consultas, exames e procedimentos também atingimos 19,8%, 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. Quanto ao indicador de qualidade referente à taxa de faturamento, o resultado não foi atingido no período analisado. Entretanto, as medidas corretivas já foram adotadas, e a unidade prevê a regularização e demonstração do cumprimento desse indicador no consolidado do quadrimestre.

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

abril/2025

	Meta	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	240	240	90%	100%
Quadro de Profissionais Completo	27	27	100%	100%
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	2.498	2.498	100%	100%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	2860:24	163:30	>1%	6%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	2.483	356	<20%	14%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	50	50	100%	100%
Taxa de Protocolos exigidos	12	12	100%	100%
Realização de Atividades Lúdicas	≥1	387	≥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, onde o indicador ficou em 14% no período. Para o indicador de Educação Continuada 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 6%.

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

abril/2026

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
17/04/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	16h31	sem previsão	Robson SMS	17/04/2026 - 16h52
22/04/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07h01	sem previsão	Robson SMS	22/04/2026 - 15h13
29/04/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	09h41	sem previsão	Robson SMS	29/04/2026 - 10h03

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

UNICA Fisioterapia | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema

abril/2026

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
15/04/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	13h04	sem previsão	Robson SMS	15/04/2026 - 12h15
17/04/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	16h31	sem previsão	Robson SMS	17/04/2026 - 16h52
22/04/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	07h01	sem previsão	Robson SMS	22/04/2026 - 15h13
29/04/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	09h41	sem previsão	Robson SMS	29/04/2026 - 10h03

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				
abril/2026				
Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	171	0	171	90,0%
Reclamações	3	12	15	7,9%
Sugestões	4	0	4	2,1%
TOTAL	178	12	190	90%

UNICA Jundiapéba Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria				
abril/2026				
n°	Data	Sobre Registro (Reclamação /Sugestão/ Elogio)	Relato do Usuário	Ação
1	10/04/2026	Reclamação	Tomar cuidado ao distribuir as senhas . Tem pessoas passando na frente	Entramos em contato Agradecemos sua manifestação e informamos que os atendimentos na unidade são realizados conforme o horário agendado. O sistema de senhas segue os critérios de prioridade previstos em lei, e as chamadas são feitas pelo painel eletrônico de acordo com a organização do atendimento. Reforçamos as orientações à equipe de recepção para manter a adequada distribuição das senhas e garantir um fluxo de atendimento organizado e transparente.
2	10/04/2026	Reclamação	Na entrega das senhas, percebi que a ordem de chegada não foi respeitada. Algumas pessoas que haviam chegado antes da abertura do portão não	Agradecemos sua manifestação. Entramos em contato para compreender melhor o ocorrido e esclarecemos que, no momento da entrega das senhas, houve uma oscilação no sistema. Em razão dessa intercorrência, foi necessário adotar o plano de contingência da unidade, com

			receberam as primeiras senhas, pois, no momento da entrada, houve uma organização que gerou confusão, como se os pacientes estivessem sendo chamados para consulta.	distribuição manual das senhas e apoio dos próprios pacientes para organização da ordem de chegada. Ressaltamos que a equipe realizou o acolhimento da melhor forma possível, buscando minimizar os impactos e garantir a continuidade do atendimento. Agradecemos sua compreensão e permanecemos à disposição.
3	01/04/2026	Reclamação	A unica reclamação é sobre o horário do atendimento, que não é respeitado e o médico não chega no horario	Agradecemos sua manifestação. Sua observação foi encaminhada à responsável técnica médica da unidade, que adotará as providências cabíveis junto ao prestador de serviço. Ressaltamos que prezamos pelo cumprimento dos horários agendados e pela qualidade do atendimento prestado aos nossos pacientes. Sua contribuição é importante para o aprimoramento contínuo dos nossos serviços.

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria

abril/2026

n°	DATA	Número da Ouvidoria	Tipo	Relato do Usuário	Ação
1	22/4/26	#613189	Reclamação	Requerente Relata Que Sua Mãe Está Aguardando Consulta Com Pneumologista Doutor Roberto , O Encaminhamento Foi Do Unica De Jundiapéba , Relata Que Foi Até O Unica No Dia 30/03 Para Marcar A Consulta E Foi Informada Que A Marcação Agora É Apenas Por Telefone , Então No Mesmo Dia Falou Com A Marisa Do Unica Por Telefone É Ela Marcou Com Urgência A Consulta , Relata Que Hoje Ligou No Unica E Falou Com A Melissa , Ela Disse Que No Sistema Não Estava Achando No Sistema O Pedido Da Consulta . Solicita Providências Com Urgência Pois Sua Mãe Precisa Passar Em Consulta Pois Em Maio Vence A Receita Da Bombinha , E Ela Precisa Fazer O Exame De Espirometria .	Paciente foi agendado e avisado sobre o agendamento, dia 18/05/2026 às 16:30. Orientada referente sua consulta e exames. Reforçamos que a Unidade preza pelo cuidado, respeito e acolhimento de todos os pacientes e seus familiares. Lamentamos sinceramente o ocorrido e pedimos desculpas por qualquer desconforto gerado. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos e para oferecer o suporte necessário.

2	29/04/26	#615390	Reclamação	<p>Fui Encaminhada Para O Médico Vascular Em 08/03/2024. Passei em Consulta 09/04/2025, E Foi Me Solicitado Exames De Ultrassom Com Doppler. Ontem, dia 27 de Abril, realizei os Exames. Fui Agendar O Retorno Para Apresentação Dos Resultados, No Entanto Fui Informada Que Devo Voltar Ao Posto De Saúde Para Ser Encaminhada Novamente Para O Especialista. Ressalto Que O Retorno Faz Parte Essencial Da Continuidade Do Atendimento, Sendo Indispensável Para A Definição De Diagnóstico E Conduta Terapêutica. A Negativa Do Agendamento Compromete Diretamente O Acompanhamento De Saúde. Diante disso, solicito a Verificação Do Ocorrido E Adoção Das Providências Para Viabilizar O Meu Retorno Com O Médico Vascular. Fui Fazer Ultrassom Doppler No Única De Jundiapéba, Preciso Agendar Retorno Com O Médico De Lá Pra Mostrar Exames Eles Não Agendaram Retorno Para Mim Mandaram Tentar Ligar Ou Ir A Unidade Do Posto Mais Próximo De Casa, Mas Passei No Única Com Médico De La</p>	<p>Agendamento realizado para o dia 06/05/2026, orientamos sobre trazer os exames solicitados. Lamentamos pelo ocorrido e informamos que a unidade preza pelo bom atendimento. Estamos à disposição .</p>
3	28/04/26	#615059	reclamação	<p>Requerente Relata Que Sua Mãe Teve Derrame E Está Com Demência Segundo Requerente ,Ela Faz Tratamento Com Neurologista Doutor Niceias No Única De Jundiapéba ,Sua Mãe Não Tem Condições De Ir Ate A Unidade ,Totalmente Acamada ,Foi Trocar A Receita E O Doutor O Tratou Mal E Disse Que Teria Que Levar Sua Mãe ,Não Receitou Remédio ,Falou Muito Grosso ,Acabou Discutindo Com O Doutor ,Nesta Situação Apareceu A Doutora Ana Carolina E Dilma E Foram Atenciosas E Renovaram A Receita ,Mas Ficou Indignado Com A Forma Que Foi Tratado Pelo Doutor ,Pede Providências Em Relação Ao Atendimento Do Médico Obs: O Próprio Doutor Havia Informado Que Poderia Ir Ate A Unidade Trocar A Receita Sem A Sua Mãe ,Quando Questionou Se Sua Mãe Poderia Morrer Sem O Remédio E O Doutor Disse Que O Problema Não É Dele Segundo As Palavras Do Requerente .</p>	<p>Agradecemos o registro da manifestação e informamos que a situação foi acolhida pela equipe da unidade.A responsável técnica médica realizou contato com o paciente, prestando os devidos esclarecimentos e buscando atender da melhor forma possível a demanda apresentada.A situação foi compartilhada internamente para avaliação e alinhamentos necessários, sempre com foco na melhoria contínua do atendimento prestado.</p>

4	28/04/2026	#614808	reclamação	<p>Requerente Relata Que Seu Filho Tinha Uma Consulta Com A Fonoaudiologia No Dia 28/04 No Unica De Jundiapéba, Relata Que Compareceu A Unidade Sem Os Documentos Pois Queriam Físicos E A Mesma Tinha Apenas Digital, Relata Que Perguntou Se Podia Buscar E Depois Passar Na Consulta, A Mesma Chegou Por Volta Das 9H15 E Só Obteve A Resposta Que Poderia Buscar As 9H55 Porém Tinha Até As 10H15, Relata Que O Paciente Não Conseguiu Passar Em Consulta Pois Moram Muito Longe Do Local. Informa Que Foram Muito Grosseiros No Local, Tanto A Recepção quanto A Enfermeira .</p>	<p>Agradecemos o registro da manifestação. Informamos que a unidade está em processo de reestruturação do setor de regulação, com foco na melhoria dos fluxos e da qualidade do atendimento. Compreendemos que mudanças podem gerar dúvidas e seguimos atentos às demandas para aprimorar continuamente nossos serviços. Permanecemos à disposição. Caso necessite de retorno entrar em contato com a unidade 4798-6933 ou procurar a unidade no guichê posso ajudar.</p>
5	27/04/26	#614585	reclamação	<p>O Requerente Relata Que Quando Saia Da Sala Dos Médicos Este Lhe Dava Um Encaminhamento De Agendamento De Retorno Na Mesma Unidade E A Atendentes Lhe Informam Quando Poderia Para Agendar A Data Conforme A Disponibilidade De Agenda Médica . Relata que sempre foi deste modo . Hoje , Atualmente , Para Agendamento , Fornecem Um Número De Telefone Em Um Papel, O Qual Não Tem Atendimento , Pois Chama . Solicita Que Revejam A Forma , Que Volte A Forma De Agendamento Anterior .Requerente Relata Que Os Pacientes Ficam Sem Saber Como Agendar O Retorno , Há Pacientes Que Precisam De Retorno Específicos E Ficam Perdidos , Pois Não Conseguem Agendar . Solicita Providências .</p>	<p>Agradecemos o registro da manifestação. Informamos que a unidade está em processo de reestruturação do setor de regulação, com foco na melhoria dos fluxos e da qualidade do atendimento. Compreendemos que mudanças podem gerar dúvidas e seguimos atentos às demandas para aprimorar continuamente nossos serviços. Permanecemos à disposição. Caso necessite de retorno entrar em contato com a unidade 4798-6933 ou procurar a unidade no guichê posso ajudar. Seguimos à disposição.</p>
6	23/04/26	#613616	reclamação	<p>Requerente Relata Que Está A Cerca De Um Ano Aguardando Para Passar Com O Vascular , O Encaminhamento Foi Da Usf Piatã , Relata Que Por Conta Da Demora Foi Até O Posto E Foi Encaminhado Para O Unica De Jundiapéba , Sua Consulta Estava Marcada No Unica Dia 07/12 , Depois Eles Remarcaram Para O Dia 14/01 , Depois Para O Dia 19/01, E Após Isso O Unica Não Entrou Mais Em Contato Com O Requerente . Solicita Providências Com Urgência .</p>	<p>Olá, informamos que foi realizado contato com o filho do paciente, Rafael, ocasião em que lamentamos a situação apresentada. Durante o contato, o mesmo informou que já está com os resultados dos exames em mãos e confirmou presença para atendimento no dia 06/05/26. Continue contribuindo para que tenhamos uma cidade cada dia melhor. Caso identifique outra necessidade de melhoria, não hesite em nos procurar por aqui. Seguimos à disposição.</p>

7	23/4/26	#613592	reclamação	Solicitante Reclama Que Houve Uma Mudança No Única Jundiapéba Sobre Marcação De Consulta Que Dificultou Muito Os Agendamentos. Agora É Somente Por Telefone E Ninguém Atende. Antes Ocorria Tudo Rápido.	Agradecemos o registro da manifestação. Informamos que a unidade está em processo de reestruturação do setor de regulação, com foco na melhoria dos fluxos e da qualidade do atendimento. Compreendemos que mudanças podem gerar dúvidas e seguimos atentos às demandas para aprimorar continuamente nossos serviços. Caso necessite de retorno entrar em contato com a unidade 4798-6933 ou procurar a unidade no guichê posso ajudar. Reforçamos que estamos à disposição e prontos para atendê-lo sempre que necessário.
8	22/04/26	#613457	reclamação	Requerente Reclama Com Relação Ao Unica Jundiapéba, Relata Que Aguarda Consulta Com Fonoaudiólogo Desde Dezembro E Psicólogo Para Seu Filho, Ligou Na Unidade Porém Pedem Para Aguardar O Retorno Da Ligação.	Foi realizado agendamento para dia 04/05/2026 Consulta de retorno com Psicólogo e Fonoaudiólogo, confirmado com a Mãe Luciana, Agradecemos o registro da manifestação. Informamos que a telefonia da unidade está sendo monitorada, com ações para correção de falhas, em razão do processo de reestruturação em andamento. Caso necessite, pedimos a gentileza de entrar em contato pelo telefone 4798-6933 ou comparecer ao guichê de atendimento. Seguimos à disposição.
9	22/04/2026	#613220	reclamação	Requerente Relata Que Está Ligando Nos Números 4798-6933 , 4798-6934 E 4798-6952 A Três Semanas E Ninguém Atende , Ela Fica Cerca De 40 A 50 Minutos Na Linha E Apenas Fica Tocando Uma Musiquinha , Relata Que Ela Precisa Marcar Otorrino E Cardiologista , Porém Agora Só Marca Por Telefone , Porém Ninguém Atende . Solicita Providências Com Urgência .	Otorrino agendado para o dia 05/05/2026 às 10 horas, quanto ao Cardiologista agenda 19/05 orientado trazer todos exames solicitados. Agradecemos o registro da manifestação. Informamos que a telefonia da unidade está sendo monitorada, com ações para correção de falhas, em razão do processo de reestruturação em andamento. Caso necessite, pedimos a gentileza de entrar em contato pelo telefone 4798-6933 ou comparecer ao guichê de atendimento (posso ajudar). onde poderemos auxiliá-lo. Reforçamos que estamos à disposição e prontos para atendê-lo sempre que necessário. Seguimos à disposição.

10	17/04/26	#612868	reclamação	<p>Requerente Relata Que Antes As Consultas No Unica De Jundiapéba Eram Marcadas Presencial , Porém Agora É Somente Por Telefone , Porém Os Números Fornecidos São 4798-6934 E 4798-6952 , E Nesses Dois Números Apenas Chama , Quando Fica Cerca De 15 Minutos Na Linha A Gravação Fala Que "Não Há Agentes Disponíveis No Momento" E A Ligação Foi Encerrada , Relata Que Quando Era Presencial O Atendimento Era Muito Bom, Mas Por Telefone Ninguém Atende .</p>	<p>Olá, informamos que em contato com Fabiana, enteada de Eudoxia Macedo de Matos Lira, foi realizada orientação quanto ao agendamento de mamografia. Solicitamos que compareça à unidade para avaliação com a equipe de enfermagem. Informamos que a unidade está em processo de reestruturação, com foco na melhoria dos fluxos e do atendimento. Em caso de dúvidas, pedimos entrar em contato pelo telefone 4798-6933 ou comparecer ao guichê Posso ajudar. Continue contribuindo para que tenhamos uma cidade cada dia melhor. Caso identifique outra necessidade de melhoria, não hesite em nos procurar por aqui. Seguimos à disposição.</p>
11	08/04/26	#608591	reclamação	<p>Solicitante Reclama Que Seu Filho Paciente Arthur Luiz Pinello Dos Santos Data De Nasc. 09/05/2018 Tinha Consulta Agendada Hoje Às 10H40 Com Psiquiatra Dr. Angelo Na Unica De Jundiapéba, Mas Ao Chegar No Local Foi Informada Que Não Tinha Nada Marcado.</p> <p>Conversou Com A Atendente Tabata Que Foi Grosseira, Disse Que Não Tinha Nada Agendado, Pediu Para Que Conversasse Com O Médico Para Ao Menos Trocasse A Receita Do Seu Filho, Pois A Medicação Atual Não Está Fazendo Efeito Mas A Mesma Não O Fez, Somente Anotou O Sis E Disse Que Entrarão Em Contato Quando Surgir Vaga.</p>	<p>Entramos em contato com a paciente e foi agendado retorno para o dia 15/04, às 10h. O contato foi realizado com a mãe, Tamires, que informou estar satisfeita com o atendimento prestado. Quanto à colaboradora envolvida, será realizada orientação quanto à importância do atendimento humanizado, reforçando que a unidade preza pela qualidade e pelo bom atendimento aos pacientes.</p>
12	22/04/26	#613415	reclamação	<p>Solicitante Reclama Que Tinha Consulta Agendada Dia 27/12/25 Com Otorrino No Única Jundiapéba, Porém Ao Comparecer No Local Foi Informada Que Não Tinha Nada Agendado, Sendo Que Remarcaram Após Muito Reclamar E Insistir. Passou Em Consulta Dia 14/01/26, Foi Solicitado Nasofibrosopia E Audiometria. Devido A Demora Em Agendar, Na Quarta Passada Ligou E Disseram Que Ligariam Em 2 Dias. Como Não Recebeu Ligação Foi Hoje Ao Local E Foi Informada Que Seu Pedido</p>	<p>Agradecemos o registro da manifestação e lamentamos os transtornos relatados. Informamos que a unidade está em processo de reestruturação e revisão dos fluxos assistenciais e administrativos, com foco na melhoria da organização e da qualidade do atendimento. Situações como a mencionada estão sendo tratadas internamente para correção e prevenção de novas ocorrências. Destacamos que, para verificação e acompanhamento do caso de forma</p>

			<p>Não Estava No Local, Que Conversaram Com O Médico Para Fazer Novo Pedido E Entraram Em Contato. A Munícipe Foi Embora E No Caminho Notou Que O Seu Protocolo Estava No Nome De Outra Pessoa.</p> <p>Um Absurdo A Quantidade De Erros Da Unidade, Enquanto O Paciente É Prejudicado E Gasta Dinheiro Com Passagem Para Correr Atrás De Resolver Problemas Que Não Deveriam Ocorrer.</p>	<p>mais assertiva, é necessário o envio de dados de identificação do paciente.Caso necessite, pedimos a gentileza de entrar em contato com a unidade pelo telefone 4798-6933 ou comparecer ao guichê de atendimento (posso ajudar) , onde poderemos auxiliá-lo.Reforçamos que estamos à disposição e prontos para atendê-lo.Seguimos à disposição.</p>
--	--	--	---	--

UNICA Fisioterapia e Reabilitação | Pesquisa de Satisfação - SAU / OUVIDORIA

abril/2026

Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Total	% Realizado
Elogio	224	00	224	98,68%
Reclamação	00	00	00	0,00%
Sugestão	03	00	03	1,32%
TOTAL	227	0	227	100,00%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 227 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 224-98,68% para elogios, 03-1,38% para sugestão. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado.

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários

abril/2026

n°	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	quarta-feira, 18 de março de 2026	Sugestão	S.R	Melhorar estacionamento.	01/04/2026 -Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que compartilhamos com a UPA, Pro Mulher, Saúde Mental e Caps Infantil as vagas do estacionamento.
2	segunda-feira, 6 de abril de 2026	Sugestão	J.F	Quando irá abrir a unidade de Braz Cubas?	04/2026 -Em contato pessoalmente com o usuário esclarecemos não ter governabilidade sobre a reabertura da unidade .
3	sexta-feira, 20 de março de 2026	Sugestão	J.M.R	Voltar na Unica de Braz Cubas	01/04/2026 -Em contato pessoalmente com o usuário esclarecemos não ter governabilidade sobre a reabertura da unidade .

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**".



UNICA JUNDIAPEBA

No dia 09 de abril, a unidade foi representada por nossa Assistente Administrativa na cerimônia de certificação do Método de Nivelamento Ambiental promovido pelo Instituto CEJAM, ocasião em que a Única Jundiapéba recebeu a certificação de Nível 2.

Esse reconhecimento evidencia o comprometimento institucional com práticas sustentáveis e com a adoção de ações voltadas à responsabilidade ambiental, social e à qualificação da ambiência, reforçando o empenho contínuo da unidade na promoção de um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e alinhado aos princípios de sustentabilidade.



12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA ASSISTÊNCIA

Informamos que, a partir de janeiro/2026, em razão da reforma da estrutura física da UBS Jundiapéba, parte dos serviços da unidade passou a ser temporariamente acolhida nas dependências do Ambulatório da Clínica UNICA Jundiapéba, com o objetivo de garantir a continuidade da assistência à população durante o período de intervenção na unidade de origem.

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