

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

Julho 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 + CEJAM Oficial

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	17
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	33
10. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)	37
11. ATIVIDADES DE DESTAQUE	64
12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA ASSISTÊNCIA	65
13. FINANCEIRO	65

1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de Junho de 2026, período de 01 a 31/07/2026 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

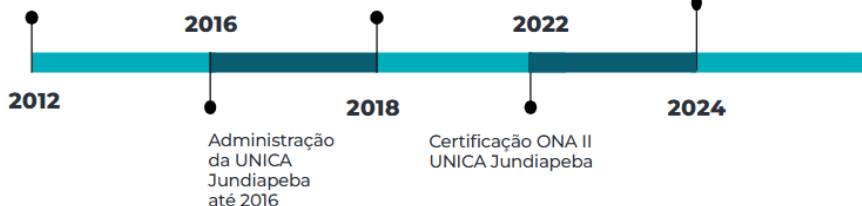
Retomada da administração da UNICA Jundiapéba CG 67.2018

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

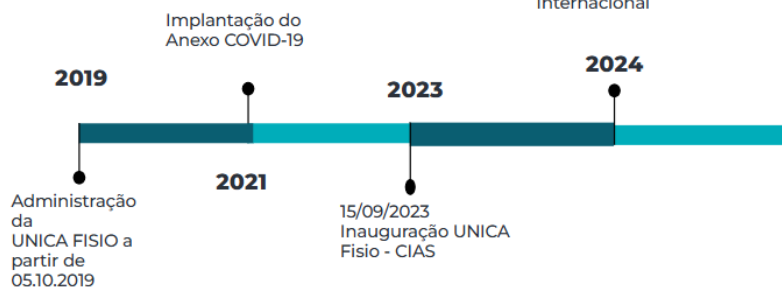
UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

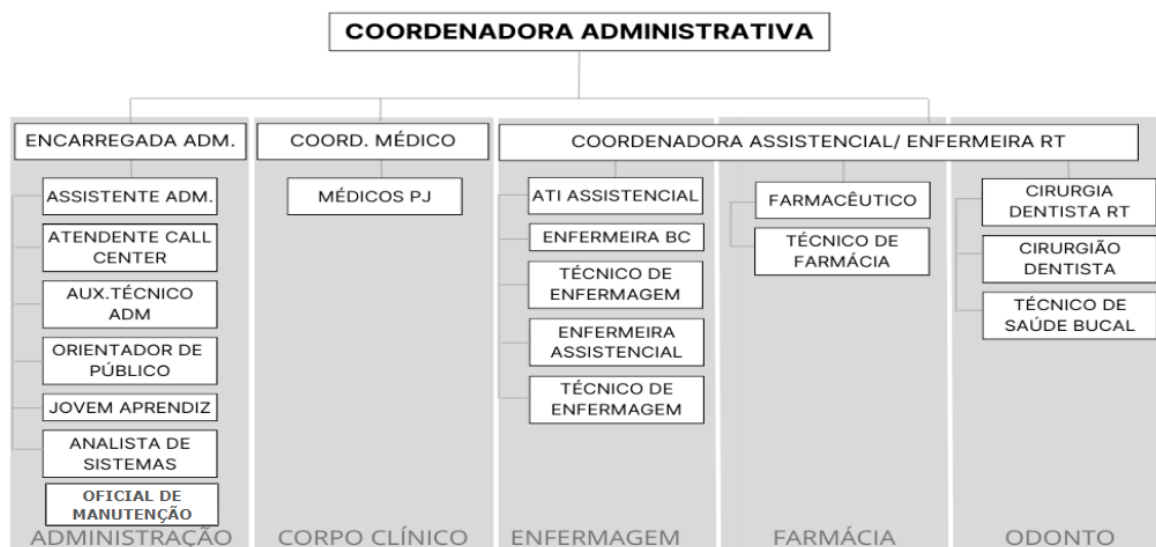


PILARES ESTRATÉGICOS

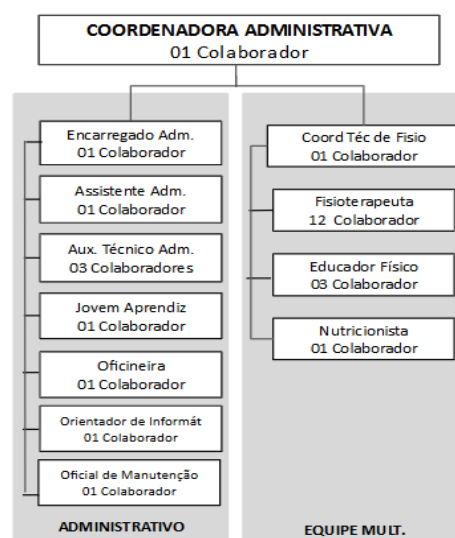


3.3. ORGANOGRAMA

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.

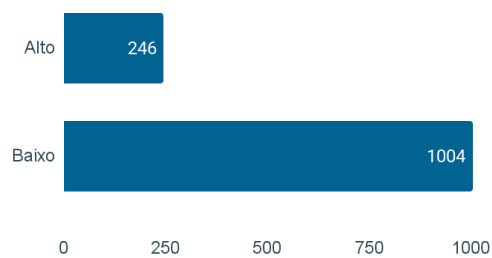
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;

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".

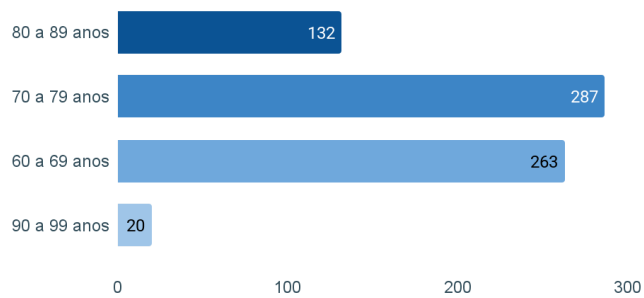
A unidade oferece atendimento humanizado e de acordo com a Política Nacional de Atendimento à Pessoa Idosa, promovendo além das atividades relacionadas à saúde, atividades de integração social e lazer para o público idoso.

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- FISIOTERAPIA

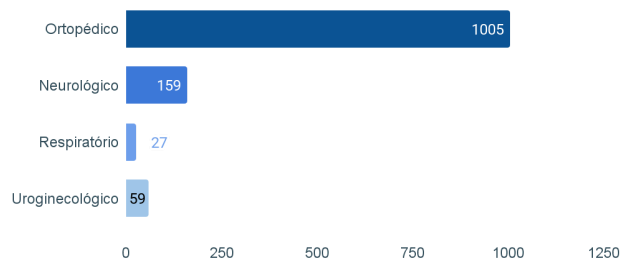
Complexidade



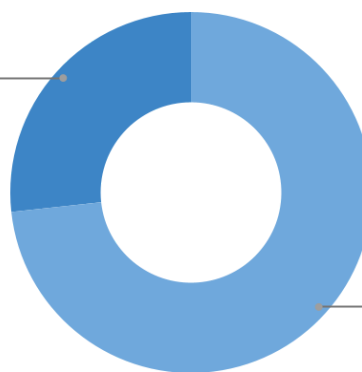
FAIXA ETÁRIA



PERFIL DO PACIENTE



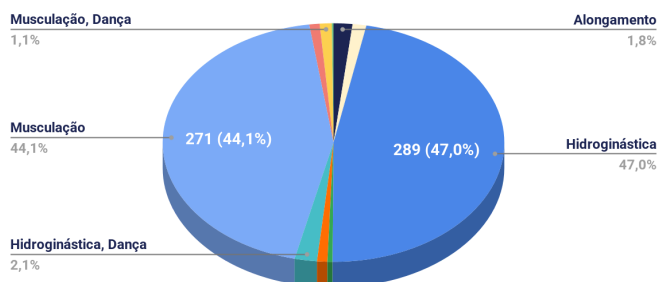
MASCULINO
26,7%



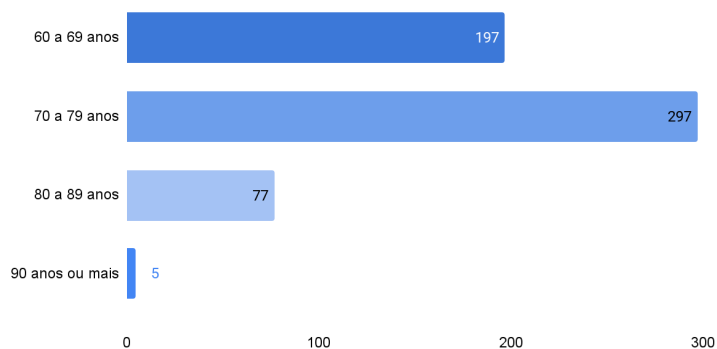
FEMININO
73,3%

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI

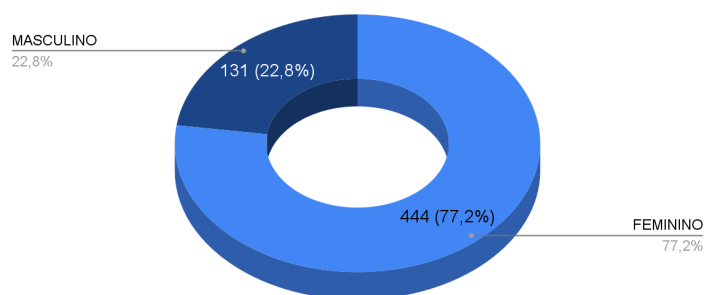
MODALIDADE:



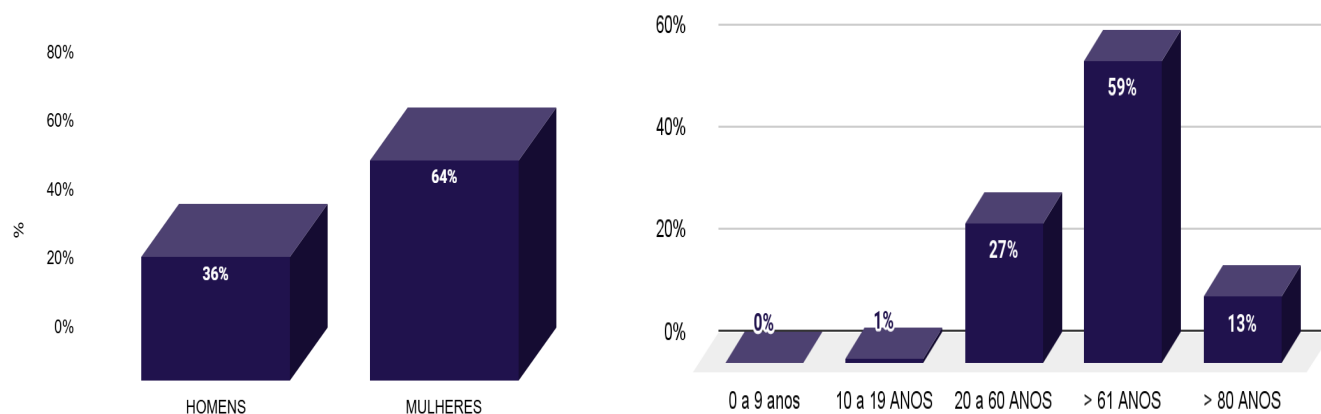
FAIXA ETÁRIA:



SEXO:

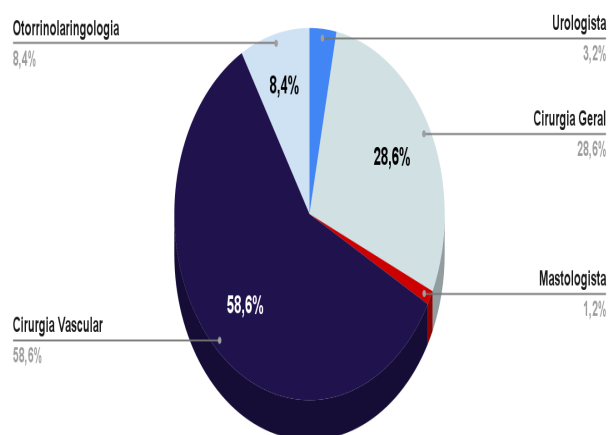


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Ambulatório

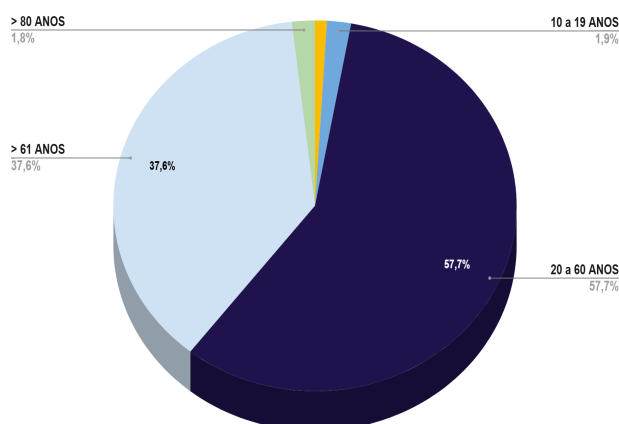


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Hospital Dia

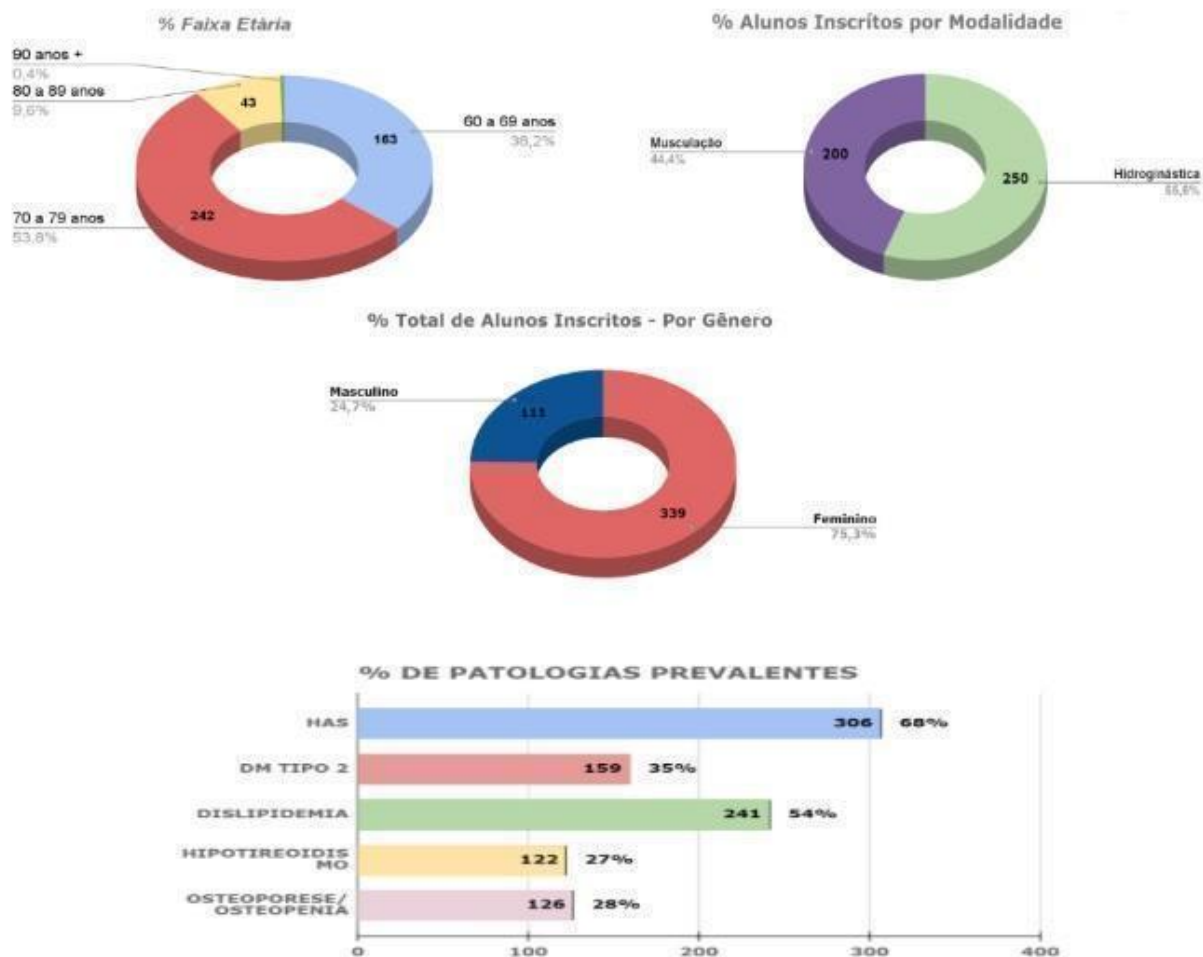
PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - QUANTITATIVO



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	Fisioterapeuta	40	Nutricionista
PREVISTO	Unica Fisioterapia		00	01	01	02	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	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:

02 **Fisioterapeutas** excedentes, sendo cobertura RPA Férias

02 **Auxiliar Técnico Administrativo:** excedentes, sendo composição do 4º TA

01 Técnico de Enfermagem: excedente, sendo composição do 4º TA

UNICA Jundiapéba:

Ambulatório

01 **Auxiliar Técnico Administrativo** excedentes, sendo 01 cobertura de férias

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

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

02 **Técnico de Enfermagem** - excedentes, sendo 02 cobertura de pedido de demissão.

01 **Educador Físico** - Excedentes, sendo 01 cobertura de férias

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
julho/2026

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Geral	Acolhimento a pessoas neuro divergentes e suas famílias	02/07/2026	sim	01:00	34	34:00
Liderança	Feedback que desenvolve	07/07/2026	sim	01:30	15	22:30
Assistencial	Acolhimento e humanização no atendimento ao paciente	07/07/2026	sim	01:00	10	10:00
Assistencial	Protocolo de sepse	22/07/2026	sim	01:00	12	12:00
Assistencial	Método de instalação do Holter	27/07/2026	sim	01:00	03	03:00
Odontologia	Exodontias Complexas e Terceiros Molares	27/07/2026	sim	01:30	04	06:00
Administrativo	Dispensação de senhas farmácia (preferencial)	16/07/2026	sim	00:30	06	03:00
Farmácia	Medicamento de alta vigilância - MAV	03/07/2026	sim	00:30	03	01:30
Farmácia	Meta 1,2,3 (metas internacionais de segurança do paciente)	06/07/2026	sim	00:30	03	01:30
Farmácia	Recebimento de materiais / medicamentos	15/07/2026	sim	00:15	03	00:45
Assistencial	Treinamento sobre metas internacionais 1 e 2	08/07/2026	sim	01:00	22	22:00
Assistencial	Treinamento sobre CÓDIGO AZUL	13/07/2026	sim	01:00	15	15:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		6324:27:00	HORAS DE TREINAMENTOS		131:15	2,08%

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
julho/2026

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participantes	Total de Horas
Administrativo - Unica Fisioterapia	INSERÇÃO DE NOTA NO ANEXO ICEJAM	20/07/2026	Sim	00:55	03	2:45:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	ORIENTAÇÕES HEPATITES VIRAIS	21/07/2026	Sim	02:00	14	28:00:00
Administrativo/ Assistencial / Usuários - Unica Fisioterapia	A IMPORTÂNCIA DA ALIMENTAÇÃO E MEDICAÇÃO ANTES DAS ATIVIDADES FÍSICAS	24/07/2026	Sim	02:00	36	72:00:00
Assistencial - Unica Fisioterapia	TREINAMENTO ROTINA E FLUXO INTERCORRÊNCIA RESPIRATÓRIA - BAIXA OXIGENAÇÃO	24/07/2026	Sim	00:30	04	2:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	DISSEMINAÇÃO LEMBRESE DE DESLIGAR SEU PC & MONITOR	24/07/2026	Sim	02:00	28	56:00:00
Assistencial- Unica Fisioterapia	A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA EM SAÚDE NA MELHORIA DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA AO PACIENTE	24/07/2026	Sim	00:30	04	2:00:00
Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO DE MANUAL DE BOAS PRÁTICAS SETORIAIS	28/07/2026	Sim	02:00	10	20:00:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		3198:54:00	HORAS DE TREINAMENTOS		182:45:00	5,71%

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								
julho/2026								
Consultas Médicas	Meta CG - Troca de Ofício	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	200	246	219	110%	27	11%	38	17%
Cirurgia Geral	80	85	75	94%	10	12%	10	13%
Cirurgia Vascular	450	310	274	61%	36	12%	155	57%
Dermatologia	200	261	200	100%	61	23%	8	4%
Endocrinologia Adulto /Pediátrica	200	208	181	91%	27	13%	2	1%
Fonoaudiologia	300	389	304	101%	85	22%	7	2%
Gastroenterologia	200	226	188	94%	38	17%	79	42%
Geriatria	200	221	203	102%	18	8%	0	0%
Mastologia	100	172	86	86%	86	50%	2	2%
Neurologia Adulto	400	244	212	53%	32	13%	36	17%
Neurologia Pediatrico	200	239	201	101%	38	16%	15	7%
Otorrinolaringologia	200	296	250	125%	46	16%	23	9%
Pneumologia	100	128	111	111%	17	13%	11	10%
Psiquiatria	100	113	102	102%	11	10%	10	10%
Reumatologia	200	232	195	98%	37	16%	51	26%
Urologia	200	304	262	131%	42	14%	21	8%
Total	3.330	3.674	3.063	92%	611	17%	468	15%
Análise Crítica								

Considerando as metas pactuadas, a unidade realizou 3.063 consultas médicas, correspondendo a 92% da meta contratual, atendendo ao percentual mínimo previsto contratualmente. O desempenho foi impactado, principalmente, pela baixa demanda regulada pelo município, sendo necessárias adequações na execução das metas assistenciais. Nesse contexto, foi realizado o remanejamento da meta de Cirurgia Geral para Pequenos Procedimentos em Cirurgia Geral, conforme Ofício nº 38, mantendo a equivalência financeira e sem impacto no valor contratado. Da mesma forma, diante da redução da demanda em Mastologia, foi oficializado, por meio do Ofício nº 43, o remanejamento da meta para Cardiologia, também sem alteração do valor contratual. Considerando que a formalização ocorreu ao final da competência de julho, a execução da meta remanejada será iniciada a partir de agosto/2026.

As especialidades com menor percentual de execução foram Neurologia Adulto (53%), Cirurgia Vascular (61%) e Mastologia (86%). As demais especialidades com produção inferior à meta serão acompanhadas, com previsão de compensação dos quantitativos ao longo do quadrimestre, mediante adequação das agendas e alinhamento com os prestadores.

O absenteísmo global foi de 17%, com maiores índices em Mastologia (50%), Dermatologia (23%) e Fonoaudiologia (22%), impactando diretamente o aproveitamento das vagas ofertadas. A unidade mantém ações de confirmação prévia das consultas, monitoramento das agendas e orientação aos usuários, visando à redução das faltas.

Quanto às altas ambulatoriais, destacaram-se Cirurgia Vascular (57%), Gastroenterologia (42%), Reumatologia (26%), Cardiologia (17%) e Neurologia Adulto (17%), demonstrando a resolutividade e conclusão do acompanhamento de parcela dos pacientes atendidos nessas especialidades.

Fonte: MV|SIGSS

UNICA Jundiapéba | Psicologia - 2026

Especialidade	Meta Planejamento	julho/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
Psicologia	132	132	120	91%	12	9%
Total	132	132	120	91%	12	9%

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.

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						
julho/2026						
SADT/ Exames	Meta CG	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	100	121	111	111%	10	8%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	209	189	126%	20	10%
Exames Audiológicos (Impedância, Imitancionmetria, Bera, Testagem auditivaneonatal)	160	199	162	116%	37	19%
Eletroencefalograma (EEG)	50	107	79	82%	28	26%
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	134	117	117%	17	13%
Espirometria	100	125	113	113%	12	10%
Holter	50	82	68	117%	14	0%
Mamografia	350	364	304	113%	60	16%
MAPA	50	80	62	95%	18	23%
Nasofibrosopia	100	100	100	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	20	4	3	70%	1	15%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama		12	12		0	
Teste Ergométrico	100	42	35	70%	7	17%
Ultrassonografia com Doppler	220	255	232	105%	23	9%
Ultrassonografia Geral	280	346	274	98%	72	21%
Total	1.830	2.180	1.861	106%	319	15%
Análise Crítica						

No período analisado, foram realizados 1.861 exames, correspondendo a 106% da meta pactuada, considerando os ajustes de quantitativos realizados por meio dos Ofícios de Troca nº 39, 40, 41 e 43, necessários em razão da demanda assistencial do município, sem impacto financeiro nos valores pactuados no Contrato de Gestão nº 57/2024.

De forma geral, a produção apresentou desempenho satisfatório, com a maioria dos exames atingindo ou superando as metas ajustadas. O Eletroencefalograma (EEG) apresentou produção de 82%, ficando abaixo do quantitativo pactuado, principalmente em decorrência do absenteísmo de 26%, que impactou diretamente o aproveitamento das vagas disponibilizadas.

A unidade mantém ações de confirmação das agendas, orientação aos usuários e monitoramento dos indicadores, visando reduzir o absenteísmo e otimizar a utilização das vagas. A apuração das metas permanece considerando 22 dias úteis, conforme deliberação da CTA.

Fonte: MV|SIGSS

Exames Tomografia

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

UNICA Jundiapéba Tomografia						
Exame	Meta Planejamento	julho/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
TOMOGRFO	400	478	455	95%	23	5%
Total	400	478	455	114%	23	5%

Análise Crítica

No período analisado, foram 478 exames agendados, correspondentes a 199 pacientes, dos quais 455 exames foram realizados, atingindo 114% da meta planejada de 400 exames. Foram registrados 23 exames não realizados, resultando em taxa de absenteísmo de 5%.

O desempenho superior à meta demonstra a estabilização do serviço de Tomografia, com otimização da capacidade instalada e ampliação da oferta de agendas, possibilitando a recuperação da produção e maior acesso dos usuários aos exames.

A unidade mantém o monitoramento contínuo da produção, das agendas e do absenteísmo, com ações de confirmação dos atendimentos e otimização das vagas disponíveis, visando manter 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							
julho/2026							
Procedimentos Cirúrgicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	300	65	36	35	54%	1	3%
Dermatologia		55	65	57	104%	8	12%
Cirurgia Vascular		140	165	136	97%	29	18%
Urologia		40	35	32	80%	3	9%
Total	300	300	301	260	87%	41	14%

Análise Crítica

Considerando as metas pactuadas para 22 dias úteis, foram 301 procedimentos cirúrgicos agendados, dos quais 260 foram realizados, correspondendo a 87% da meta ajustada. Foram registrados 41 casos de absenteísmo, representando uma taxa global de 14%.

O não atingimento integral da meta foi impactado pelo absenteísmo dos usuários, bem como pela ausência e necessidade de substituição de profissional, o que interferiu na oferta e execução dos procedimentos durante a competência. Destaca-se o desempenho da Dermatologia (104%) e da Cirurgia Vascular (97%), enquanto Cirurgia Geral (54%) e Urologia (80%) apresentaram produção inferior à meta.

Considerando as intercorrências ocorridas no período, os quantitativos não realizados serão reprogramados e compensados ao longo do quadrimestre, com início da recuperação da produção na competência de agosto/2026, mediante adequação das agendas e disponibilidade de profissionais.

A unidade seguirá monitorando a produção, o absenteísmo e a disponibilidade das equipes, mantendo ações de confirmação dos procedimentos e otimização das agendas, visando garantir a recuperação dos quantitativos e o cumprimento das metas pactuadas.

Fonte: MV|SIGSS

Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2026							
julho/2026							
Procedimentos Odontológicos	Meta CG 22 dias	Meta Dias Úteis -21 dias	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	336	333	333	99%	0	0%
Cirurgias Odontológicas	264	252	312	258	102%	54	0%
Total	616	588	645	591	101%	54	8,37%

Análise Crítica

No período, foram realizados 591 procedimentos odontológicos, correspondendo a 101% da meta ajustada para 21 dias úteis (588 procedimentos). O resultado demonstra desempenho satisfatório do serviço, com Consultas Odontológicas atingindo 99% e Cirurgias Odontológicas 102% da meta prevista.

Foram registrados 54 casos de absenteísmo, correspondendo a 8,37% dos procedimentos agendados, concentrados nas cirurgias odontológicas. Apesar das ausências, a produção permaneceu acima da meta ajustada, evidenciando adequado aproveitamento das agendas disponibilizadas.

A unidade mantém a confirmação prévia dos agendamentos, por meio de contato telefônico, além da orientação aos usuários quanto à importância do comparecimento, visando reduzir o absenteísmo e otimizar a utilização das vagas.

De forma geral, o serviço de Odontologia apresentou 101% de cumprimento da meta em julho, contribuindo para a manutenção do desempenho assistencial e ampliação do acesso aos procedimentos ofertados.

Fonte: MV|SIGSS

Equipe Multiprofissional

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

UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
julho/2026							
Consultas Médicas	Meta CG	Meta 21 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	252	140	140	56%	0	0%
Fisioterapia	528	504	548	531	105%	17	3%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	105	93	50	48%	43	46%
Nutricionista - Retorno	167	159	258	244	153%	14	5%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	4	4	100%	0	0%
Total	1.073	1.024	1.043	969	95%	74	7%

Análise Crítica

No mês de julho/2026, foram realizados 969 atendimentos, correspondendo a 95% da meta pactuada para 21 dias úteis (1.024 atendimentos). O resultado global demonstra desempenho satisfatório da equipe multiprofissional, com destaque para Fisioterapia (105%), Nutrição – Retorno (153%) e Atendimento em Grupo (100%), que atingiram ou superaram as metas previstas.

O Educador Físico (56%) e a Nutrição – Primeira Consulta (48%) apresentaram produção abaixo da meta, sendo a Nutrição – Primeira Consulta impactada principalmente pelo absenteísmo de 46%, com 43 faltas registradas.

O absenteísmo global foi de 7%, considerado controlado. A unidade mantém o acompanhamento das agendas, confirmação prévia dos atendimentos e utilização de estratégias de otimização das vagas, quando necessário, visando reduzir faltas e ampliar o aproveitamento da capacidade instalada. Quanto à Academia da Terceira Idade, durante o período de manutenção da piscina, foram mantidas atividades adaptadas em solo, garantindo a continuidade do acompanhamento dos usuários. Após a conclusão dos reparos em 31/07/2026, permanece prevista a retomada das atividades de hidroginástica, mediante liberação do espaço em condições adequadas de segurança.

De forma geral, o resultado de 95% de cumprimento da meta demonstra desempenho assistencial satisfatório, com monitoramento contínuo da produção e adequação das agendas conforme a demanda identificada.

Fonte: MV|SIGSS

UNICA Jundiapéba Grupo Educativo - NUTRIÇÃO		
junho/2026		
Tema	O poder dos Cítricos	21/07/2026
Palestrante	Conceição M. Sena	
Objetivo	Oferecer diversos benefícios para a saúde - alimentação equilibrada	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	40 minutos	
Confirmados	14	
Participantes	14	
Tema	Alimentação e Prevenção de Quedas	23/07/2026
Palestrante	Conceição M. Sena	
Objetivo	Comer bem é fortalecer o copro e viver com mais segurança	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	40 minutos	
Confirmados	16	
Participantes	16	
Tema	Alimentação e Prevenção de Quedas	23/07/2026
Palestrante	Conceição M. Sena	
Objetivo	Comer bem é fortalecer o corpo e viver com mais segurança	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	40 minutos	
Confirmados	14	
Participantes	14	
Tema	Hidratação : a importância de beber água sem sentir sede	28/07/2026
Palestrante	Conceição M. Sena	
Objetivo	A importância de beber água	
Público Alvo	Alunos	
Duração	40 minutos	
Confirmados	11	
Participantes	11	

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

julho/2026

Descrição do serviço	Meta CG	Meta CG 21 dias úteis - junho	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Atendimento Fisioterápico	1.760	1.680	2.148	1.826	109%	322	15%
Prática de Pilates	396	378	495	408	108%	87	18%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	105	147	97	114%	50	16%
Nutricionista - Retorno	167	159	212	205		7	
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	172	242	242	141%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	153	164	164	107%	0	0%
Total	2.777	2.651	3.412	2.946	111%	466	14%

Análise Crítica

Na especialidade de Fisioterapia Individual, foram realizados 1.826 atendimentos, correspondentes a 109% da meta contratual, com registro de 322 faltas, o que representa um índice de 15% de absenteísmo.

O serviço de Pilates contabilizou 408 atendimentos, alcançando 108% da meta contratual estabelecida. O serviço de Nutrição realizou 302 atendimentos, entre primeiras consultas e retornos, alcançando 108% 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 1.941 alunos no período avaliado, com a realização de 242 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 1.381 alunos, distribuídos em 164 grupos, correspondendo a 107% 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.

julho/2026 - Dr. Pericles Ramalho Bauab			
Descrição do serviço	Agendado	Realizado	% Realizado
Atendimento Clínico Geral	186	177	95,16%
Total	186	177	95,16%

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		
julho/2026		
Tema	O QUE SÃO PREBIÓTICOS	02/07/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Os prebióticos são fibras que alimentam as bactérias boas do intestino, ajudando na saúde do aparelho digestivo, no aumento da imunidade e na redução de inflamações. Na terceira idade, eles combatem a perda de bactérias benéficas que ocorre com o envelhecimento	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	4	
Tema	CUIDADOS COM A SAÚDE RENAL	08/07/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Alimentos com propriedades anticâncer são vitais porque contêm compostos antioxidantes e anti-inflamatórios que protegem o DNA celular e reduzem os radicais livres.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	4	
Tema	COMO MONTAR SEU PRATO	17/07/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Montar o prato do idoso de forma correta é essencial para evitar a desnutrição, garantir força aos músculos e ajudar no funcionamento do corpo. A divisão visual ajuda a manter uma boa saúde na terceira idade	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	4	
Tema	CÉREBRO SAUDÁVEL	23/07/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	A nutrição é o alicerce para a saúde cerebral, pois fornece a energia e os blocos de construção necessários para a memória, o foco, o humor e o controle motor. Diante disso, uma dieta equilibrada preserva as funções cognitivas e previne doenças neurodegenerativas a longo prazo.	
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				
julho/26				
UNICA Jundiapéba Indicadores de Qualidade	Meta C.G 57.2024	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	90%	468	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	7604	7.319	95%	96%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	6324:27:00	131:15	>1%	2,08%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos	7604	1133	<20%	14,9%
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 7319 procedimentos nos Sistemas do Ministério da Saúde, correspondendo a 97% 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

julho/2026

	Meta	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	251	251	90%	100%
Quadro de Profissionais Completo	29	29	100%	100%
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	2.946	2.946	100%	100%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	3198:54	182:45	>1%	6%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	3.002	466	<20%	16%
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	395	≥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 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						
julho/2026						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
02/07/2026	Pablo	sem acesso a internet /sistema	10:46	sem previsão	Robson SMS	11:49
23/04/2026	Pablo	sem acesso a internet /sistema	08:00	sem previsão	Robson SMS	12:00
29/*07/2026	Pablo	sem acesso a internet /sistema	14:00	sem previsão	Robson SMS	16:00

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

UNICA Fisioterapia Controle Mensal - Queda Internet / Sistema 2026						
julho/2026						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
08/07/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	10h23	sem previsão	Robson SMS	08/07/2026 - 11h16
23/07/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	11h02	sem previsão	Robson SMS	23/07/2026 - 13h39
31/07/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	08h44	sem previsão	Robson SMS	31/07/2026 - 09h09

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				
julho/2026				
nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)	Ação	
1	07/07/2026	Elogio	" Dr Felipe Santanna, seu trabalho é impecável. O resultado superou todas as minhas expectativas, você é um verdadeiro profissional. parabéns pelo seu trabalho. Felipe Dentista"	Agradecemos pelo seu elogio e por compartilhar sua experiência conosco. Sua manifestação foi encaminhada à equipe responsável e serve como reconhecimento pelo compromisso com um atendimento humanizado, seguro e de qualidade. Agradecemos pela confiança em nossa unidade.
2	20/07/2026	RECLAMAÇÃO	"Precisa de farmacêutico pro almoço não temos culpa mas precisa do remédio"	Alinhamento realizado com a coordenação sobre a necessidade de manter profissional disponível durante o horário de almoço.
3	30/07/2026	Elogio	"Parabéns para Equipe de Enfermagem estão de parabéns e também a equipe da recepção o atendimento e com rapidez e agilidade"	Elogio compartilhado com as equipes de Enfermagem e Recepção como forma de reconhecimento pelo atendimento prestado.
4	20/07/2026	Reclamação	"Trocar Neurologista ignorante e mal educado, Favor trocado"	Relato acolhido e direcionado à coordenação médica para avaliação da conduta informada.
5	27/07/2026	Sugestão	"Colocar Insulfilm no vidro para tapar o sol para as meninas na recepção"	Demanda encaminhada ao setor responsável para análise e providências cabíveis quanto à melhoria das condições do

				ambiente de trabalho.
6	12/07/2026	Sugestão	"Porque mudaram o sistema de marcação de consulta retorno, está muito demorado"	Manifestação encaminhada à coordenação responsável para ciência, análise e avaliação do fluxo de agendamento de consultas de retorno.
7	12/07/2026	Reclamação	"Uma pessoa só para atender marcar retorno? absurdo"	Manifestação encaminhada à coordenação responsável para ciência, análise e avaliação do fluxo de agendamento de consultas de retorno.
8	07/07/2026	Elogio	"Quero agradecer pela atenção do vigilante que ajuda na farmácia, um excelente profissional muito atencioso"	Elogio registrado e encaminhado à coordenação como forma de valorização do colaborador pelo atendimento humanizado e atencioso.
				Agradecemos pelo seu elogio e por compartilhar a experiência conosco.
			"As Funcionárias Roberta, Larissa e Adriana São ótimas no atendimento"	Sua manifestação foi encaminhada à equipe responsável e serve como reconhecimento pelo compromisso com um atendimento humanizado, seguro e de qualidade.
9	28/07/2026	Elogio		Agradecemos pela confiança em nossa unidade.
10	29/07/2026	Elogio	"Nada a reclamar, estou satisfeito com tudo, são todos maravilhosos , eu pelo menos acho todos muito atenciosos com todos aqui. gratidão"	Elogio compartilhado com toda a equipe em reconhecimento pela qualidade e humanização do atendimento prestado.
11	31/07/2026	Elogio	"A Secretária da academia é muito prestativa, carinhosa, atenciosa e acolhedora. que possa permanecer por muitos anos"	Elogio compartilhado com toda a equipe em reconhecimento pela qualidade e humanização do atendimento prestado.
12	31/07/2026	Sugestão	"Precisa de Cobertura para educação física e alongamento"	Manifestação registrada e encaminhada ao setor responsável para análise e providências cabíveis.
13	15/07/2026	Sugestão	"Precisamos de Oftalmologista e Ginecologista"	Manifestação registrada e encaminhada ao setor responsável para análise e providências cabíveis.
14	28/06/2026	Elogio	"Estou sentindo falta do meu professor Wesley, ele é muito bom. A Roberta da recepção é	Manifestação compartilhada com as equipes de Educação Física e Recepção como forma

			maravilhosa"	de reconhecimento aos profissionais citados.
15	24/07/2026	Elogio	"Não tenho queixas, sou muito bem atendida e a Roberta da academia é maravilhosa"	Manifestação compartilhada com as equipes de Educação Física e Recepção como forma de reconhecimento aos profissionais citados.
16	30/07/2026	Elogio	"São todos maravilhosos!!! O professor Guilherme é muito bom"	logio encaminhado à coordenação responsável e compartilhado com a equipe, em especial com o professor Guilherme, em reconhecimento pelo atendimento prestado.
17	28/07/2026	Reclamação	"Piscina sempre quebrada, esteira não funciona direito, bicicletas pedais desajustados, bora povo cuidar do que é nosso"	Manifestação encaminhada à coordenação responsável para avaliação das condições dos equipamentos e adoção das providências cabíveis.
18	15/07/2026	Elogio	"Quero muito elogiar o atendimento da nutricionista Conceição. Orienta, explica e chama atenção se necessário, tá precisando nos dar algumas receitas básicas e rápidas de alimentação saudável"	Elogio encaminhado à coordenação responsável e compartilhado com a nutricionista Conceição em reconhecimento pelo atendimento prestado. Sugestão de disponibilização de receitas saudáveis registrada para avaliação
19	15/7/2026	Elogio	"Hoje só quero elogiar os bebedouros novos com água natural e gelada. Parabéns a Adm desta Única"	Manifestação compartilhada com a gestão responsável em reconhecimento pela implantação dos novos bebedouros e melhoria na estrutura oferecida aos pacientes.
20	08/07/2026	Elogio	"Rosangela e Luciane, Carina, Silvia, Evelyn e Ivete estão de parabéns, não tenho reclamação"	Elogio encaminhado às colaboradoras citadas e às coordenações responsáveis para ciência e reconhecimento pelo atendimento prestado.
21	07/07/2026	Elogio	"Meus parabéns a enfermeira Rosângela, do Curativo Educada, cuidadosa, maravilhosa excelente profissional"	Elogio encaminhado à colaboradora citada e às coordenações responsáveis para ciência e reconhecimento pelo atendimento prestado.
22	08/07/2026	Elogio	"Até o momento é só elogios para todos, sempre fui bem atendida e acolhida pela linha do curativo"	Encaminhado à equipe da Linha de Curativo e coordenação responsável para ciência e reconhecimento pelo atendimento humanizado e acolhedor prestado.
23	16/07/2026	Sugestão	"Melhorar o sistema para dar	Demanda direcionada ao setor

			entrada na recepção para fazer bota de unha, pois demora para chamar"	responsável para análise do tempo de espera e revisão do fluxo de atendimento.
24	16/7/2026	Elogio	"Funcionária Naomi Mendonça esta funcionária está de parabéns pela agilidade e qualidade no seu trabalho ela vê o paciente como um todo, se preocupando no atendimento rápido do paciente. ela faz Orientação correta, buscando informar os pacientes, é muito educada e responsável"	Elogio encaminhado à colaboradora Naomi Mendonça e à coordenação responsável, em reconhecimento pela qualidade, agilidade e humanização no atendimento prestado.
25	30/07/2026	Elogio	"Terezinha funcionária setor vascular - A mesma é muito trabalhadora está de parabéns pelo trabalho que desenvolve , ela é muito ética, humana e atenciosa aos pacientes"	Elogio encaminhado à colaboradora Terezinha e à coordenação responsável, em reconhecimento pela qualidade, agilidade e humanização no atendimento prestado.
26	30/07/2026	Elogio	"Funcionária Dilma a mesma foi precisa no seu atendimento com rapidez, agilidade e humanização no seu atendimento com equidade e qualidade, muito obrigado"	Elogio encaminhado à colaboradora Dilma e à coordenação responsável, em reconhecimento pela qualidade, agilidade e humanização no atendimento prestado.
27	13/07/2026	Elogio	"Funcionária da limpeza Eliana do grupo Paineras. A mesma tem rapidez, atenção e ética, ela trabalha com amor e carinho"	Elogio encaminhado à colaboradora Eliana e à coordenação responsável, em reconhecimento pela qualidade, agilidade e humanização no atendimento prestado.
28	15/07/2026	Reclamação	" Podia Melhorar os exames pois demora muito pra chamar"	Manifestação encaminhada à coordenação responsável para avaliação do fluxo de atendimento dos exames e análise do tempo de espera para realização dos procedimentos.
29	16/7/2026	Elogio	" Funcionária Ana setor farmácia. O atendimento dela é rápido e eficaz, ela segue a orientação e conduta e ética, a mesma está de parabéns, não tenho reclamações"	Elogio encaminhado à colaboradora Ana e à coordenação da Farmácia para ciência e reconhecimento pelo atendimento prestado com agilidade, ética e qualidade.

UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria
julho/2026

nº	DATA	Númer o da Ouvido ria	Tipo	Relato do Usuário	Ação
1	2/7/20 26	634480	RECLAMAÇÃO	O Requerente elogia a Dr Mariana do Unica de Jundiapéba, agradece o excelente atendimento e a atenção prestada aos pacientes, relata que a mesma percebeu a anemia de sua filha só olhando. Elogia também a enfermeira Ivete, que é muito atenciosa e presta um atendimento super humanizado. E a atendente Luana que presta um ótimo atendimento, e a agradece a agilidade no agendamento.	Agradecemos por compartilhar sua experiência e pelos elogios direcionados à Dra. Mariana, à enfermeira Ivete e à atendente Luana. Ficamos felizes em saber que o atendimento prestado foi realizado com atenção, cuidado, agilidade e humanização, contribuindo para uma experiência positiva em nossa unidade. Seu reconhecimento será encaminhado às profissionais mencionadas e suas lideranças, como forma de valorização pelo excelente trabalho realizado. Agradecemos pela confiança em nossa equipe e permanecemos à disposição. Atenciosamente, Ouvidoria, Única Jundiapéba
2	01/07/2 026	634116	ELOGIO	A Requerente elogia o atendimento da funcionária Tabata Larissa e Nívea Lopes relata que foram muito solicitadas no atendimento referente a marcação de consultas.	Agradecemos por compartilhar sua manifestação e pelos elogios direcionados às colaboradoras Tabata e Nívea. Ficamos satisfeitos em saber que o atendimento prestado foi realizado com atenção, solicitude e comprometimento, contribuindo para uma experiência positiva durante o processo de agendamento de consulta. Seu reconhecimento será encaminhado aos profissionais mencionados e suas lideranças, como forma de valorização pelo excelente trabalho desenvolvido. Atenciosamente, Ouvidoria Única Jundiapéba.
3	30/06/ 2026	633487	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE RECLAMA QUE AGUARDA AGENDAMENTO COM ENDÓCRINO DESDE JANEIRO NO ÚNICA JUNDIAPEBA. TINHA UMA CONSULTA AGENDADA PARA O DIA 26/06 MAS A MÉDICA NÃO FOI	Agradecemos por compartilhar sua manifestação conosco. Compreendemos sua preocupação e a importância da continuidade do seu acompanhamento médico. Informamos que realizamos contato telefônico e conseguimos agendar sua consulta com a especialidade de Endocrinologia para o dia 12/08/2026, às 14h30.

					Durante o contato, todas as informações e orientações necessárias foram repassadas. Esperamos que este agendamento contribua para a continuidade do seu cuidado e acompanhamento. Permanecemos à disposição sempre que necessário. Atenciosamente.
4	19/06/2026	631340	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que fez um eletrocardiograma no Única de Jundiapéba, foi no dia 18/06 para pegar o resultado do exame, mas não estava pronto, informaram que era para ir no dia 19/06, mas novamente não estava pronto, questiona a falta de organização, relata que tem que ter um dia específico para que o paciente não tenha que se deslocar até a unidade, pede providências	Agradecemos por entrar em contato e compartilhar sua experiência. Lamentamos o transtorno ocasionado pelo atraso na liberação do resultado do seu exame e compreendemos os impactos causados pelos deslocamentos realizados sem que o exame estivesse disponível para retirada. Informamos que o prazo habitual para disponibilização dos resultados é de até 10 dias úteis após a realização do exame. No entanto, em situações excepcionais, podem ocorrer atrasos no processo de liberação, o que infelizmente ocorreu neste caso. Pedimos sinceras desculpas pelo ocorrido e esclarecemos que sua manifestação foi acolhida e encaminhada para conhecimento da equipe responsável. Estamos trabalhando continuamente na revisão e aprimoramento dos nossos processos, buscando oferecer mais agilidade e uma comunicação cada vez mais efetiva aos nossos usuários. Agradecemos sua compreensão e reforçamos nosso compromisso com a qualidade da assistência e a melhoria contínua dos serviços prestados. Atenciosamente
5	01/07/2026	633841	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que foi solicitado no Unica exames de Usg Prostata em 22 de janeiro de 2026 e até a presente data não foi agendado	Agradecemos por registrar sua manifestação. Compreendemos sua preocupação em relação ao tempo de espera para o agendamento do exame de Ultrassonografia de Próstata e lamentamos os transtornos ocasionados. Informamos que, após análise de sua solicitação, realizamos contato telefônico na data de hoje e o exame foi agendado para o dia 14/07/2026, às 15h00. Todas as orientações e informações necessárias foram repassadas durante o contato. Ficamos satisfeitos em poder auxiliá-lo e reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento acolhedor e de qualidade aos nossos usuários.

					Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos. Atenciosamente
6	01/07/2026	634015	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que seu esposo estava aguardando uma consulta com a doutora Kelly desde de 01/26 foi agendado para o dia 01/07 às 15h30 no Upa de Jundiapéba ,porém receberam uma ligação informando que a doutora não irá atender e remarcaram para sábado ,informa que ligaram faltando duas horas para a consulta ,pede providências ,segundo requerente o marido está sem a medicação correta para a tireoide e precisa mostrar exames não concorda com a falta da médica	Agradecemos por registrar sua manifestação. Lamentamos os transtornos ocasionados pela necessidade de remarcação da consulta e compreendemos sua preocupação em relação à continuidade do tratamento e à avaliação dos exames. Após verificação em sistema, identificamos que a consulta foi realizada em 04/07/2026, ocasião em que o paciente recebeu atendimento médico, sendo a demanda devidamente acolhida e solucionada. Reforçamos que situações de ausência do profissional podem ocorrer por motivos excepcionais e imprevistos. Ainda assim, compreendemos os impactos causados e pedimos desculpas pelos transtornos gerados, especialmente em relação ao curto prazo de comunicação da alteração da agenda. Agradecemos seu contato, pois manifestações como esta contribuem para a melhoria contínua dos nossos processos e da qualidade do atendimento prestado aos nossos usuários. Atenciosamente
7	8/7/2026	635650	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE RECLAMA QUE HÁ 1 MÊS TENTA AGENDAR RETORNO COM NEUROLOGISTA NO UNICA JUNDIAPEBA, DR. NICEIAS. RELATA QUE A AGENDA NUNCA ESTÁ ABERTA, PRECISA MOSTRAR EXAMES QUE LOGO NÃO VALERÃO MAIS.	Agradecemos por registrar sua manifestação. Compreendemos sua preocupação quanto à dificuldade para agendar a consulta de retorno com o neurologista e lamentamos os transtornos ocasionados. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que sua consulta de retorno foi agendada para o dia 20/07/2026, às 09h00. As informações referentes ao agendamento foram devidamente registradas e repassadas ao paciente. Agradecemos por entrar em contato conosco. As manifestações dos usuários são fundamentais para o aprimoramento contínuo dos nossos serviços e para a melhoria da qualidade do atendimento prestado. Atenciosamente

8	07/07/2026	895111	RECLAMAÇÃO	Bom dia , minha filha passou com o neuropediatra dia 10 de março onde o mesmo fez o encaminhamento para otorrino e para fazer o exame de eletroencefalograma, otorrino devido ao um exame que ela fez e deu alteração no exame de eletroencefalograma devido aos irmãos ter epilepsia, lembrando que o irmão mais velho tem diagnóstico de TDAH e o irmão mais novo de TEA suporte 2 não verbal e TDAH , e ela está em investigação podem verificar por favor Manuella Lima dos Santos SIS 497848 mãe Wanda Carla Peixoto Lima	Agradecemos por registrar sua manifestação. Compreendemos a importância da continuidade do acompanhamento médico e a preocupação apresentada. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que a consulta foi agendada para o dia 20/07/2026, às 13h00. As informações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas ao responsável pelo paciente, que recebeu todas as orientações necessárias. Agradecemos seu contato e reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento acolhedor, humanizado e de qualidade aos nossos usuários. Atenciosamente
9	01/07/2026	633833	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que está no UNICA desde às 09:30 para marcar um retorno com o médico doutor Gustavo que faz aplicações nas varizes , relata que agora são 10:45 e até o momento não foi atendida pois as atendentes ficam conversando e mexendo no celular , a requerente já solicitou para as atendentes a atender e elas falaram que tem que esperar . Solicita providências com urgência .	Agradecemos por registrar sua manifestação. Lamentamos o desconforto causado pelo tempo de espera durante o atendimento e compreendemos sua insatisfação. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que a consulta de retorno foi agendada para o dia 16/07/2026, às 15h00. As orientações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas. Sua manifestação também foi encaminhada à coordenação da unidade para conhecimento e reforço das orientações à equipe quanto à importância de um atendimento ágil, acolhedor, humanizado e pautado na postura profissional. Agradecemos por seu contato, pois as manifestações dos usuários contribuem para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. Atenciosamente
10	24/06/2026	632587	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE RECLAMA QUE AGUARDA DESDE O INÍCIO DO MÊS DE JUNHO AGENDAMENTO DE RETORNO COM PNEUMOLOGISTA NO ÚNICA JUNDIAPEBA. TENTOU ENTRAR EM CONTATO TELEFÔNICO MAS NINGUÉM ATENDE. PRECISA RETORNAR COM O RESULTADO DOS SEUS EXAMES.	Agradecemos por registrar sua manifestação. Compreendemos a importância da continuidade do acompanhamento médico e a necessidade de retorno para avaliação dos exames. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que a consulta de retorno com o pneumologista foi agendada para o dia 27/07/2026, às 14h00. As informações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas ao paciente.

					Lamentamos os transtornos ocasionados pela demora no agendamento e pela dificuldade de contato telefônico, e reforçamos que sua manifestação contribui para o aprimoramento contínuo dos nossos processos e da qualidade do atendimento prestado. Atenciosamente
11	25/06/2026	632733	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que seu pai tinha consulta com neurologista no Única de Jundiapéba no dia 25/06 às 11h ,porém receberam uma ligação da secretária por volta de 10h30 informando que a consulta foi cancelada ,seu pai aguarda consulta há mais de um ano ,pede providências ,não sabe quando vão agendar novamente . nome do paciente: Jose Alves da Silva data de nasc: 21/04/1961 sis: não soube informar mãe: DAMASIA ALVES DE ARAUJO	Agradecemos por registrar sua manifestação. Lamentamos os transtornos ocasionados pelo cancelamento da consulta e compreendemos sua preocupação quanto à continuidade do acompanhamento médico. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que a consulta com o neurologista foi reagendada para o dia 27/07/2026. As informações referentes ao novo agendamento foram devidamente registradas e repassadas ao paciente. Pedimos desculpas pelos transtornos causados e reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento cada vez mais acolhedor, humanizado e de qualidade. Atenciosamente
12	25/06/2026	632833	RECLAMAÇÃO	Requerente reclama com relação a demora para conseguir agendamento com o neurologista, relata que o paciente compareceu no horário de 8 horas e só descobriu as 10 horas que estão sem neurologista na unidade, relata que chegaram a fazer a ficha na unidade e mandaram para sala 45, foi informada de o mesmo pediu demissão e não agendaram o paciente. Atendimento no Unica Jundiapéba, dia 25/06	Agradecemos por registrar sua manifestação. Lamentamos os transtornos ocasionados pelo cancelamento da consulta e compreendemos os impactos causados pela ausência do profissional e pela necessidade de reorganização da agenda. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que a consulta foi reagendada para o dia 20/07/2026, às 09h00. As informações referentes ao novo agendamento foram devidamente repassadas à Sra. Valda. Pedimos desculpas pelos transtornos vivenciados e reforçamos nosso compromisso em aprimorar continuamente nossos processos, buscando oferecer um atendimento cada vez mais acolhedor, humanizado e eficiente. Atenciosamente

13	25/06/2026	632882	RECLAMAÇÃO	Paciente: Julia Moraes Oliveira. data de nascimento: 17/11/1935 nome da mãe: Benedita Maria de Moraes O Requerente relata que sua mãe tinha uma consulta com o neurologista no Unica de Jundiapéba, no dia 25/06 as 9 horas, informaram apenas na unidade que o médico não iria fazer o atendimento, a paciente aguarda a consulta a cerca de um ano.	Agradecemos por registrar sua manifestação. Lamentamos os transtornos ocasionados pelo cancelamento da consulta e compreendemos os impactos gerados, principalmente considerando o tempo de espera para o atendimento com o especialista. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que a consulta foi reagendada para o dia 20/07/2026, às 10h00. As informações referentes ao novo agendamento foram devidamente repassadas à filha da paciente, Sra. Roseli. Pedimos desculpas pelos transtornos vivenciados e reforçamos nosso compromisso com a melhoria contínua dos processos, buscando oferecer um atendimento cada vez mais acolhedor, humanizado e de qualidade aos nossos usuários. Atenciosamente
14	03/07/2026	634723	RECLAMAÇÃO	A requerente relata que seu marido passou no Unica com neurologista onde foi solicitados exames , seguindo em anexos , e até a presente data não foi agendado . Solicita providências Paciente: Luiz Tadao Nakamatsu	Agradecemos por registrar sua manifestação. Compreendemos a importância da realização do exame solicitado pelo neurologista para a continuidade do acompanhamento e avaliação médica. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que o exame de eletroencefalograma foi agendado para o dia 17/07/2026, às 13h00. As informações referentes ao agendamento, bem como as orientações de preparo para a realização do exame, foram devidamente repassadas à Sra. Claudia. Agradecemos seu contato e reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento acolhedor, humanizado e de qualidade aos nossos usuários. Atenciosamente
15	6/7/2026	634781	RECLAMAÇÃO	A requerente reclama que sua mãe iria colocar um holter no Unica de Jundiapéba no dia 06/07 porém está gripada e devido a isso a requerente ligou na unidade para desmarcar porém se recusam a remarcar se a paciente não der um atestado.	Agradecemos por registrar sua manifestação. Compreendemos a situação apresentada e a necessidade de reagendamento do exame de Holter devido às condições de saúde informadas. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que o exame foi reagendado para o dia 27/07/2026, às 08h00. As informações referentes ao novo agendamento foram devidamente repassadas ao responsável pela paciente.

					Pedimos desculpas pelos transtornos ocasionados e reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento acolhedor, humanizado e com melhoria contínua dos nossos processos. Atenciosamente
16	7/7/2026	634782	RECLAMAÇÃO	O Requerente relata que está aguardando a mais de 6 meses para realizar um exame de Holter , o encaminhamento foi passado pela UNICA Jundiapéba . Solicita providências com urgência pois está aguardando a muito tempo . SIS 236691 Nome completo Tatiane de Sousa Godinho Data de nascimento 20/12/1979 Nome da mãe VIVANDIRA DE SOUSA GODINHO	Agradecemos por registrar sua manifestação. Compreendemos sua preocupação em relação ao tempo de espera para realização do exame de Holter e a importância da continuidade do acompanhamento médico. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que o exame foi agendado para o dia 22/07/2026, às 08h00. As informações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas ao paciente. Pedimos desculpas pelos transtornos ocasionados pelo período de espera e reforçamos nosso compromisso com a melhoria contínua dos processos, buscando oferecer um atendimento cada vez mais acolhedor, humanizado e de qualidade aos nossos usuários. Atenciosamente
17	8/7/2026	635923	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE RECLAMA QUE SEU ESPOSO PACIENTE MANOEL GONÇALVES FARIAS DATA DE NASC. 30/08/1976 AGUARDA DESDE MARÇO AGENDAMENTO COM NEFROLOGISTA, ENCAMINHADO PELA DRA. UNICA JUNDIAPEBA. O MESMO TEM DIABETES E TEM ALTERAÇÕES NOS SEUS EXAMES DE URINA, ESTÁ BASTANTE INCHADO E TEM URGÊNCIA EM PASSAR EM CONSULTA.	Agradecemos por registrar sua manifestação. Compreendemos a preocupação apresentada em relação à necessidade de avaliação com o nefrologista e reconhecemos a importância da continuidade do acompanhamento médico, especialmente diante das informações relatadas sobre o estado de saúde do paciente. Informamos que a especialidade de Nefrologia não possui atendimento disponível na Unidade Única Jundiapéba. Os encaminhamentos realizados são direcionados à Secretaria Municipal de Saúde, responsável pela regulação e verificação da disponibilidade de vagas na rede, conforme oferta assistencial existente. A manifestação foi acolhida e encaminhada para conhecimento, reforçando a importância da avaliação da demanda e do acompanhamento do processo de agendamento junto aos setores responsáveis. Reforçamos nosso compromisso em prestar orientações adequadas aos usuários e oferecer um atendimento humanizado e acolhedor, buscando sempre auxiliar na continuidade do cuidado em saúde.

					Atenciosamente
18	8/7/2026	635885	RECLAMAÇÃO	Eu sou filha da Maria Elena , e soube que tiraram o pro mulher , e agora o atendimento é no única de Jundiapéba . E trouxe mamãe de minas Gerais, pra fazer uma cirurgia, mais rápido possível, pra vocês me dizer que a colposcopia de mamãe será 13 de outubro, não mesmo vocês faça o possível de agilizar isso quanto antes , o posto de saúde de novo Horizonte correu com tudo pra andar rápido, e trouxe mamãe pra morrer aqui . Não vocês se mexem aí a gente paga tantos impostos pra que né. Esse é o papanicolau que ela fez e o caso dela está grave , e ela tem que fazer esse exame o mais rápido possível, pra esperar pra fazer a cirurgia. Esse exame acima que mamãe está aguardando ela não pode esperar até outubro, ela fez o papanicolau no posto de saúde, a enfermeira abriu o caso dela agravou , e tem fazer esse exame o quanto antes , pra esperar pra fazer a cirurgia.	Em atenção à manifestação registrada, a Secretaria Municipal de Saúde informa que a paciente encontra-se devidamente inserida no fluxo assistencial para realização de colposcopia, conforme encaminhamento recebido. Esclarecemos que o Ambulatório de Colposcopia do município conta, atualmente, com uma médica colposcopista, responsável pelos atendimentos realizados em três dias da semana, o que determina a capacidade operacional do serviço e a organização da agenda conforme a oferta disponível. Dessa forma, o agendamento da paciente foi realizado para a primeira vaga disponível no momento da regulação do encaminhamento. Ressaltamos que o serviço realiza monitoramento contínuo da agenda e, sempre que ocorrem cancelamentos, desistências ou remanejamentos, pacientes com maior prioridade clínica são avaliadas para antecipação do atendimento, observando critérios técnicos e a ordem de prioridade assistencial. Quanto ao resultado do exame citopatológico, informamos que o serviço adota as recomendações das Diretrizes Brasileiras para o Rastreamento do Câncer do Colo do Útero, do Ministério da Saúde/INCA, bem como o protocolo institucional vigente (Orientação DRB/SMS nº 004/2024). Para os casos com resultado ASC-H (células escamosas atípicas, não se podendo afastar lesão intraepitelial de alto grau), a conduta preconizada é o encaminhamento para colposcopia, sem definição de prazo máximo em dias para sua realização, sendo recomendada a priorização do atendimento conforme disponibilidade da rede e classificação clínica. Reafirmamos que o caso permanece sob acompanhamento da rede municipal de saúde e que, havendo possibilidade de antecipação por disponibilidade de vaga, a paciente será prontamente contatada. Por fim, a Secretaria Municipal de Saúde reitera seu compromisso com a assistência prestada à população, buscando garantir atendimento seguro, equânime e em conformidade com os protocolos técnicos vigentes.

19	17/7/2026	638173	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que fez uma cirurgia de espuma no Hospital Braz Cubas , lá ela foi encaminhada para realizar as aplicações no UNICA de Jundiapéba , a guia do dia 21/03/2025 , porém até o momento não fez nenhuma aplicação no UNICA , relata que por vezes foi até o UNICA para perguntar quando iriam a chamar e às vezes foi falado para aguardar dois meses , às vezes três meses , porém ela nunca foi chamada , relata que foi até a regulação para verificar o andamento e foi informada que eles não têm acesso a informações no UNICA . Solicita providências com urgência e solicita saber quando irão chamar .	Agradecemos por entrar em contato conosco e por compartilhar sua manifestação. Informamos que sua solicitação foi recebida e analisada pela equipe responsável. Esclarecemos que o serviço do UNICA Jundiapéba realiza o agendamento dos procedimentos conforme a ordem de recebimento das guias e a disponibilidade de vagas, seguindo critérios organizacionais para garantir um atendimento adequado a todos os pacientes encaminhados. No momento, a unidade está realizando os chamados dos pacientes com guias do mês de janeiro de 2025. Identificamos que sua guia é de março de 2025 e, portanto, ainda está aguardando dentro da fila de atendimento. Solicitamos que aguarde o contato da equipe responsável, que será realizado conforme a evolução da fila e a disponibilidade para agendamento do procedimento. Reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento humanizado e transparente, e compreendemos a expectativa e a importância da realização do procedimento. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.
20	8/7/2026	635963	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE ELOGIA O ATENDIMENTO DO ÚNICA DE JUNDIAPEBA, OS ATENDENTES SÃO MUITO EDUCADOS E GENTIS. FOI MUITO BEM ATENDIDA NA UNIDADE, TODOS MUITO RECEPTIVOS E EXPLICARAM TUDO MUITO BEM, MUITO PACIENTES. PASSOU HOJE COM VASCULAR E FOI EXCELENTE.	Agradecemos imensamente pelo registro de sua manifestação e pelas palavras de reconhecimento direcionadas à equipe do UNICA Jundiapéba. Recebemos seu elogio com muita satisfação e compartilharemos com todos os profissionais envolvidos, pois manifestações como a sua são importantes para valorizar e incentivar a continuidade de um atendimento humanizado, acolhedor e de qualidade. Ficamos felizes em saber que a senhora teve uma experiência positiva durante seu atendimento, destacando a cordialidade, gentileza, paciência e as orientações oferecidas pela equipe, incluindo o atendimento realizado pela especialidade vascular. Reforçamos que o UNICA Jundiapéba busca diariamente oferecer um cuidado baseado no respeito, na escuta e no acolhimento aos nossos pacientes. Agradecemos pela confiança e permanecemos à disposição.

21	14/7/20 26	637144	RECLAMAÇÃO	O Requerente elogia o atendimento no Unica de Jundiapéba, especialmente Matheus da recepção e Fabiana da mamografia, disse que são maravilhosos no trato com o paciente, tem paciência, carinho e amor no atendimento.	Agradecemos por dedicar um momento para registrar sua manifestação e compartilhar conosco sua experiência positiva no UNICA Jundiapéba. Recebemos seu elogio com muita alegria e satisfação, especialmente pelo reconhecimento aos profissionais Matheus, da recepção, e Fabiana, da mamografia. Suas palavras demonstram a importância de um atendimento realizado com acolhimento, respeito, paciência e dedicação. A manifestação será compartilhada com os profissionais citados e com a equipe da unidade, como forma de valorização e incentivo à continuidade das boas práticas no atendimento aos nossos pacientes. Reforçamos nosso compromisso em oferecer uma assistência humanizada, com escuta qualificada e cuidado em cada etapa da jornada do paciente. Agradecemos pela confiança em nosso serviço e permanecemos à disposição.
22	18/06/2026	631001	RECLAMAÇÃO	Venho por meio desta mensagem Falar sobre um fato que ocorreu comigo no dia 10 de junho na unidade do única de jundiapéba Procurei uma ubs par passar com um clínico geral para dar início ao meu processo de transição de sexo pelo SUS e a mesma me encaminhou para Psicólogo Psiquiatra Urologista Porém fui super bem acolhida pelo Psicólogo e a psiquiatra Porém o urologista foi muito rude pois entreguei a ficha na mão dele e nem leu e me perguntou o que eu estava fazendo lá aí falei que era por conta da transição e ele falou o que ele tem com isso pois isso não era um problema dele e me encaminhou novamente para a clínica que havia o encaminhado para ver qual especialidade iria me mandar novamente Achei um grande descanso pois não olhou nem os exames para dizer se eu estaria apto ou não	Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. Sua manifestação foi recebida com atenção e respeito, pois relatos como o seu são importantes para que possamos aprimorar continuamente a qualidade do atendimento prestado aos nossos pacientes. Lamentamos que sua experiência durante o atendimento de urologia tenha gerado desconforto. Compreendemos que o processo de transição de gênero envolve aspectos importantes da saúde física e emocional, sendo fundamental que o paciente seja acolhido com respeito, escuta e sensibilidade em todas as etapas do cuidado. Informamos que sua manifestação foi encaminhada à gestão responsável para conhecimento e avaliação dos fatos relatados, com o objetivo de promover os alinhamentos necessários junto à equipe assistencial, reforçando a importância de um atendimento humanizado, respeitoso e inclusivo. Reforçamos nosso compromisso em oferecer uma assistência baseada no respeito à individualidade de cada paciente, garantindo um ambiente acolhedor e seguro para todos os usuários. Agradecemos pela contribuição e permanecemos à disposição.

23	18/06/2026	631181	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE RELATA QUE NO DIA 09/06 SEU FILHO PACIENTE THÉO BARBOSA DOS REIS SANTOS DATA DE NASC. 12/01/22 PASSOU EM CONSULTA NO ÚNICA COM O DR. GEORGE, NEUROLOGISTA, O QUAL RECEITOU VALPROATO DE SÓDIO DE 250mg. OCORRE QUE A MUNÍCIPE VERIFICOU EM VÁRIAS FARMÁCIAS E NÃO ACHOU A MEDICAÇÃO, SENDO QUE FOI INFORMADA QUE A MEDICAÇÃO NÃO É MAIS ENCONTRADA NESSA CONCENTRAÇÃO. FOI ORIENTADA PELO ÚNICA POR TELEFONE A IR HOJE CEDO PARA TROCAR A RECEITA, CHEGOU AO LOCAL AS 11H50 E FICOU AGUARDANDO. AS 14H AINDA NÃO TINHA SIDO ATENDIDA, E SEU FILHO ESTAVA SEM ALMOÇAR ENTÃO PERGUNTOU AO MÉDICO SE AINDA TINHAM MUITOS PACIENTES NA FRENTE, FOI QUANDO O MÉDICO COMEÇOU A GRITAR QUE "NÃO ATENDERIA NINGUÉM, QUE ERA POR ORDEM DE CHAMADA, QUE TINHA QUE ESPERAR, QUE A RECEPÇÃO NÃO MANDA, ELE QUEM MANDA NA ORDEM DE CHAMADA DOS PACIENTES". A MUNÍCIPE EXPLICOU QUE SÓ ESTAVA PERGUNTANDO E QUE ERA SÓ UMA TROCA DE RECEITA, POIS ESTAVA ERRADA, FOI QUANDO O MÉDICO GRITOU MAIS AINDA, QUE NÃO TINHA ERRADO A RECEITA, QUE ESTAVA CERTA, A MÃE EXPLICOU QUE NA FARMÁCIA DISSERAM NÃO TER MAIS A MEDICAÇÃO MAS MESMO ASSIM O MÉDICO INSISTIA QUE NÃO TINHA ERRADO E QUE ESTAVA CERTO. A MUNÍCIPE ENTÃO PEDIU PARA DAR BAIXA NA CONSULTA, APÓS TODO PAPELÃO E NERVOSO QUE A FEZ PASSAR, O MÉDICO ENTÃO PEGOU A RECEITA E FOI NA FARMÁCIA DA UNIDADE E DEPOIS COMEÇOU A LIGAR EM DIVERSAS FARMÁCIAS PARA PESQUISAR. APÓS, OUTRAS PACIENTES E UMA FUNCIONÁRIA SE ENVOLVER NA SITUAÇÃO PARA TENTAR AJUDAR FOI QUE O MÉDICO PASSOU AGIR DE FORMA MAIS CALMA E DISSE QUE TROCARIA A RECEITA, MAS A MUNÍCIPE JÁ ESTAVA TÃO	Agradecemos por compartilhar sua manifestação conosco. Informamos que seu relato foi recebido com atenção e respeito, pois entendemos a importância de uma escuta cuidadosa, especialmente quando envolve o cuidado de uma criança e a continuidade de um tratamento de saúde. Lamentamos os transtornos relatados durante sua passagem pelo UNICA Jundiapéba, bem como o desconforto e a angústia vivenciados em uma situação que envolvia a necessidade de atualização da prescrição medicamentosa do seu filho. Ressaltamos que o atendimento aos pacientes e familiares deve ser sempre pautado pelo respeito, diálogo, acolhimento e comunicação adequada entre profissionais e usuários. Diante do relato apresentado, sua manifestação foi encaminhada à gestão responsável para conhecimento, análise dos fatos e realização dos alinhamentos necessários junto à equipe envolvida. Reforçamos ainda que a unidade permanece comprometida em garantir um atendimento humanizado e seguro, buscando sempre proporcionar uma experiência de cuidado com respeito e qualidade aos pacientes e seus familiares. Agradecemos pela contribuição, que nos auxilia no aprimoramento contínuo dos nossos processos, e permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.
----	------------	--------	------------	---	---

				NERVOSA, CONSTRANGIDA COM A GRITARIA QUE FOI EMBORA SEM TROCAR A RECEITA.	
24	13/07/2026	636886	RECLAMAÇÃO	REQUERENTE RELATA QUE AGUARDA DESDE 15/05 PARA RETIRAR SEU RESULTADO DE ELETROCARDIOGRAMA NO ÚNICA JUNDIAPEBA E NÃO CONSEGUE. TODA VEZ QUE LIGA PEDEM MAIS UMA SEMANA, TENTA LIGAR NO LOCAL MAS NINGUÉM ATENDE. FALOU COM A FUNCIONÁRIA LARISSA QUE FICOU DE ENVIAR POR PDF ,MAS ATÉ O MOMENTO NADA. PEDE PROVIDÊNCIAS. SIS: 435554-1 DATA DE NAS: 05/10/1978 NOME DA MÃE: MARIA ZENITE DOS SANTOS CARVALHO	Agradecemos por registrar sua manifestação e lamentamos os transtornos enfrentados para obter o resultado do seu exame de eletrocardiograma. Após verificação, realizamos contato telefônico na data de hoje e efetuamos o envio do resultado do exame para o e-mail informado, atendendo à sua solicitação. Pedimos desculpas pelo tempo de espera e pelos transtornos ocasionados. Sua manifestação foi importante para que pudéssemos identificar a situação e adotar as providências necessárias. Reforçamos nosso compromisso em prestar um atendimento acolhedor, humanizado e de qualidade, permanecendo à disposição para quaisquer esclarecimentos. Atenciosamente.
25	13/07/2026	636743	RECLAMAÇÃO	Paciente: Rita de Cassia Pereira Data de nascimento: 03/05/1996 Nome da mãe: Alessandra Claudia Pereira Requerente reclama com relação ao Dr Niceias, relata que a paciente compareceu a consulta no dia 13 de julho no Unica de Jundiapeba e o médico havia faltando, a mesma precisa pegar receita para medicação, perdeu a viagem e não teve como pegar uma declaração por não passar em consulta.	Agradecemos por registrar sua manifestação e lamentamos os transtornos ocasionados pelo cancelamento da consulta anteriormente agendada. Após verificação no sistema, identificamos que a paciente foi atendida em consulta no dia 20/07/2026, garantindo a continuidade do acompanhamento médico. Pedimos desculpas pelos inconvenientes causados e reforçamos que sua manifestação foi importante para o aprimoramento dos nossos processos, buscando oferecer um atendimento cada vez mais ágil, acolhedor e de qualidade. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.
26	14/07/2026	637243	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE RECLAMA QUE TINHA UMA CONSULTA AGENDADA NO ÚNICA JUNDIAPEBA COM O VASCULAR HOJE AS 10H E SOMENTE AO CHEGAR NA UNIDADE FOI INFORMADA QUE O MÉDICO NÃO IRIA. PODERIAM AVISAR O MUNÍCIPE PELA MANHÃ, POIS A MESMA SAIU DE OUTRO BAIRRO PARA IR ATÉ O ÚNICA E NÃO FOI ATENDIDA.	Compreendemos os transtornos ocasionados pelo cancelamento da consulta com o médico vascular e entendemos o desconforto causado pelo deslocamento até a unidade sem a realização do atendimento. Informamos que, na data prevista para a consulta, o profissional precisou se ausentar devido a uma intercorrência, impossibilitando a realização dos atendimentos programados. Na data de hoje, realizamos contato telefônico para prestar os esclarecimentos necessários e informar o novo agendamento da consulta,

					que ocorrerá no dia 07/08/2026 (sexta-feira), às 15h00. Agradecemos pela compreensão e reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento humanizado, seguro e de qualidade, permanecendo à disposição para quaisquer esclarecimentos.
27	22/07/2026	637596	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que passou no Unica de Jundiapéba com o doutor Marcos (urologista) em 11/25 ,foi encaminhado para exames ,onde os exames já foram realizados e aguarda retorno com o doutor ,entra em contato com a Unica toda semana e nunca tem disponibilidade para agendamento da consulta ,pede providências	Agradecemos por registrar sua manifestação. Compreendemos a importância da consulta de retorno para avaliação dos exames realizados e continuidade do seu acompanhamento médico. Após verificação, informamos que, na data de hoje, realizamos contato telefônico para prestar os devidos esclarecimentos e informar o agendamento da consulta de retorno com a especialidade de Urologia, marcada para o dia 05/08/2026, às 10h00. Agradecemos por sua manifestação, que possibilitou a verificação da situação e a adoção das providências necessárias. Reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento humanizado, acolhedor e de qualidade. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.
28	17/07/2026	638180	RECLAMAÇÃO	Requerente quer saber o porque os atendimentos com vascular na Unica de Jundiapéba são tão demorados, relata que a fila é enorme e demorou um ano para conseguir o agendamento, relata que já está se tratando com essa especialidade, só quer saber o motivo de esperar tanto para uma consulta com vascular?	Agradecemos por registrar sua manifestação e por compartilhar sua preocupação. Compreendemos que a espera por uma consulta pode gerar ansiedade, especialmente quando se trata da continuidade de um tratamento. Informamos que a especialidade de Cirurgia Vascular possui uma demanda elevada de pacientes para atendimento, o que pode impactar o tempo de espera para agendamento. As consultas são disponibilizadas conforme a oferta de vagas e a capacidade assistencial da unidade, respeitando os critérios de regulação e a ordem de encaminhamento. O UNICA Jundiapéba permanece empenhado em otimizar os fluxos de atendimento e ampliar o acesso dos pacientes, buscando reduzir o tempo de espera sempre que possível. Agradecemos pela compreensão e reafirmamos nosso compromisso em prestar uma assistência humanizada, segura e de

					qualidade. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.
29	20/07/2026	638478	RECLAMAÇÃO	Requerente reclama com relação ao Dr Nuceias que atende no Unica Jundiapéba, relata que compareceu a consulta no dia 20 de julho e o médico se recusou a atender pois o paciente havia reclamado do atendimento, pede para passar com outro médico pois o doutor em questão é muito grosseiro.	Agradecemos por registrar sua manifestação e compartilhar sua experiência. Compreendemos o desconforto relatado e informamos que sua manifestação foi acolhida e encaminhada à gestão responsável para conhecimento e análise dos fatos apresentados. Após verificação em sistema, identificamos que o paciente já se encontra com consulta agendada para o dia 29/07/2026, com o Dr. Luiz Renato Amaral Proferis, profissional que integra o novo quadro médico da unidade, garantindo a continuidade do acompanhamento em Urologia. Reforçamos nosso compromisso em oferecer um atendimento humanizado, respeitoso e de qualidade, permanecendo à disposição para quaisquer esclarecimentos. Atenciosamente.
30	20/07/2026	638582	RECLAMAÇÃO	A requerente relata que está aguardando para passar com Gastro e Nutricionista, se trata de retorno na UNICA de Jundiapéba, foi falado para a requerente que ela iria ser chamada dentro de 15 a 30 dias, porém até o momento não foi chamada. Solicita providências com urgência.	Nutricionista: 05/08/2026, às 08h30; Gastroenterologista: 18/08/2026, às 11h00. Reforçamos a importância do comparecimento nas datas e horários agendados para dar continuidade ao seu tratamento. Agradecemos por sua manifestação, que possibilitou a verificação da situação e a adoção das providências necessárias. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários
julho/2026

nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	quarta-feira, 1 de julho de 2026	Sugestão	E.M.C.K	01/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento o mesmo para os serviços ofertados na unidade.	01/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento, e também agradecemos o elogio prestado e repassado ao colaborador.
2	quarta-feira, 1 de julho de 2026	Sugestão	M.G.A	Melhorias no estacionamento, mais vagas para fisioterapia e atividades físicas.	01/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
3	sexta-feira, 3 de julho de 2026	Sugestão	M.A.F	Seria muito bom se pudesse ter um local como lanchonete, bar, café para nos alimentar enquanto esperamos a próxima atividade. Também seria bom fazer uma amarelinha na entrada da UNICA.	03/07/2026 - Em contato pessoalmente explicamos que estes serviços não fazem parte do contrato da unidade.
4	segunda-feira, 6 de julho de 2026	Sugestão	R.J	Momentos de terapia em grupos onde turmas se reúnem para falar sobre a sua pessoa: problemas, ansiedade e expectativas.	06/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, explicamos que no Espaço Acolher dentro da unidade existem serviços voltados para os idosos e Sala de Escuta.
5	segunda-feira, 6 de julho de 2026	Sugestão	D.S.S	Gostaria de retornar para Braz Cubas pois é mais perto para mim.	06/07/2026- Em contato pessoalmente com o usuário esclarecemos não ter governabilidade sobre a reabertura da unidade .

6	quarta-feira, 8 de julho de 2026	Sugestão	L.M.I	Estacionamento é pequeno pela demanda.	08/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento
7	quinta-feira, 2 de julho de 2026	Sugestão	D.A.F	Mudar para Braz Cubas.	02/07/2026- Em contato pessoalmente com o usuário esclarecemos não ter governabilidade sobre a reabertura da unidade .
8	quarta-feira, 8 de julho de 2026	Sugestão	M.M.F	Aumentar o espaço do estacionamento.	08/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento
9	quarta-feira, 8 de julho de 2026	Sugestão	R.B.S	Nada a declarar. Aumentar o espaço do estacionamento.	08/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento
10	segunda-feir a, 13 de julho de 2026	Sugestão	A.L.C	Menos tempo de espera na fisioterapia e outras atividades. Pilates muito bom, está fazendo muito bem para mim.	13/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que os serviços prestados pela unidade encontram-se em pleno funcionamento.
11	quarta-feira, 15 de julho de 2026	Sugestão	Sem informaç ão	Está muito perigosa a entrada do estacionamento, ele não atende a demanda.	15/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
12	quarta-feira, 15 de julho de 2026	Sugestão	F.C.P.L	Sala de musculação com ventilador quebrado, sala muito quente.	15/07/2026 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que a distribuição dos ventiladores foi realizada de forma compatível com as dimensões do setor de musculação.
13	quinta-feira, 16 de julho de 2026	Sugestão	L.J.S	É necessário melhorar o estacionamento, a preferência deve ser dos alunos.	16/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que os serviços prestados pela unidade encontram-se em pleno funcionamento.
14	sexta-feira, 17 de julho de 2026	Sugestão	T.S.P.R	O atendimento é muito bom. Gostaria que as filas para procedimentos fossem	17/07/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que os serviços

				mais rápidas, tem muitas pessoas aguardando faz tempo por atendimento.	prestados pela unidade encontram-se em pleno funcionamento.
15	sexta-feira, 31 de julho de 2026	Reclamação	S.O.S	Desculpe se não tem nada haver, mas quem vem do centro não dá para entrar.	31/07/2026 - A sinalização impede que o veículo acesse diretamente a unidade, sendo necessário realizar um retorno localizado no final desta avenida.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação | Pesquisa de Satisfação e Ouvidoria

julho/2026

Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Total	% Realizado
Elogio	250	01	251	94,36%
Reclamação	01	00	01	0,38%
Sugestão	14	00	14	5,26%
TOTAL	265	1	266	100,00%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 266 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 251-94,36% para elogios, 14-5,26% para sugestões e 01-0,38% 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.

3º Termo aditivo - Saldo

No mês de julho/2026, foi dada continuidade às tratativas realizadas no âmbito da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA), com o objetivo de concluir a execução dos saldos remanescentes decorrentes do mutirão previsto no 3º Termo Aditivo do Contrato de Gestão. Considerando a baixa demanda municipal para Ultrassonografia de Mamas, o saldo remanescente de 240 exames foi formalmente repactuado e convertido em Ultrassom Doppler, conforme deliberação e autorização realizadas, mantendo-se a equivalência financeira dos procedimentos e sem impacto no valor contratual. No período, foram realizados 240 exames de Ultrassom Doppler referentes à repactuação do saldo de Ultrassonografia de Mamas, possibilitando a conclusão do quantitativo pendente. Somados aos demais procedimentos executados, o consolidado do período apresentou 2.689 exames realizados, de um total de 2.765 agendados, correspondendo a 97% de execução, com 76 exames não realizados, equivalente a 2,75%. Destaca-se que os quantitativos de Mamografia – Outubro Rosa (1.122 exames) e Ultrassom de Mamas (160 exames) foram integralmente executados, correspondendo, respectivamente, a 112% e 100% das metas pactuadas. Dessa forma, com a execução dos 240 exames repactuados para Ultrassom Doppler, considera-se finalizado o saldo remanescente de Ultrassonografia de Mamas, conforme as tratativas e deliberações realizadas pela CTA, permanecendo a execução contratual dentro dos parâmetros pactuados e sem impacto financeiro ao Contrato de Gestão.

UNICA Jundiapéba | 3º Termo aditivo

Especialidade	Unidade	META	Realizado em outubro / 2025	Junho - 01 a 30/06/2026	Julho - 01 a 31/07/2026					CONSOLIDADO						Saldo
			Real.	Real.	Ofert.	Agend.	Real.	abs	% Realizado	Ofertado	Agendado	Realizado	% Real	Abs	% abs	
Mamografia - Outubro Rosa	Unica Jundiapéba	1000	1122	0	0	0	0	0	0%	1122	1122	1122	112%	0	0%	0
Ultrassom Mamas	Unica Jundiapéba	160	160	0	0	0	0	0	0%	160	160	160	100%	0	0%	0
Ultrassom Doppler - Conforme ofício (troca do saldo de mamas)	Unica Jundiapéba	240	0	0	315	315	240	75	100%	315	315	240	100%	75	24%	0
Ultrassom Doppler	Unica Fisio	1167	756	411	0	0	0	0	0%	412	1168	1167	100%	1	0%	0
Total			2.038		0	0	0	0	0,0%	1.694	2.450	2.449	100%	1	0,04%	0

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