

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

dezembro 2025

**Responsável pela Instituição
MÁRIO SANTORO JÚNIOR**

**Responsáveis pela elaboração:
Priscila Caravante, Priscilla Barrotti, Monniz Ingrid Faustino Bispo e Lucian Guedes**

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 | 17 |
| 8.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS | 18 |
| 9. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO) | 26 |
| 9.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS | 26 |
| 9.2. RESULTADOS QUALITATIVOS | 42 |
| 10. ATIVIDADES DE DESTAQUE | 47 |
| 11. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS) | 49 |
| 12. FINANCEIRO | 57 |
| 13. ANEXOS | 58 |

1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de dezembro de 2025, período de 01 a 31/12/2025 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 – Jundiapeba – Mogi das Cruzes – SP, com quase dois mil metros quadrados de área construída, distribuídos em três blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Bloco Cirúrgico. São mais de 50 salas para consultórios, procedimentos de enfermagem, exames, procedimentos cirúrgicos, farmácia, auditório, entre outros.

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

A UNICA Jundiapeba 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

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



CG 57.2024 a partir de 13.08.2024

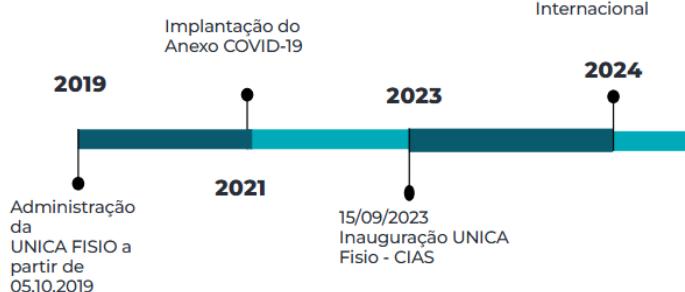
Certificação UNICA Jundiapeba ONA - nível III

Campanha Lacre Solidário

Simpósio Internacional



CEJAM em Mogi das Cruzes



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

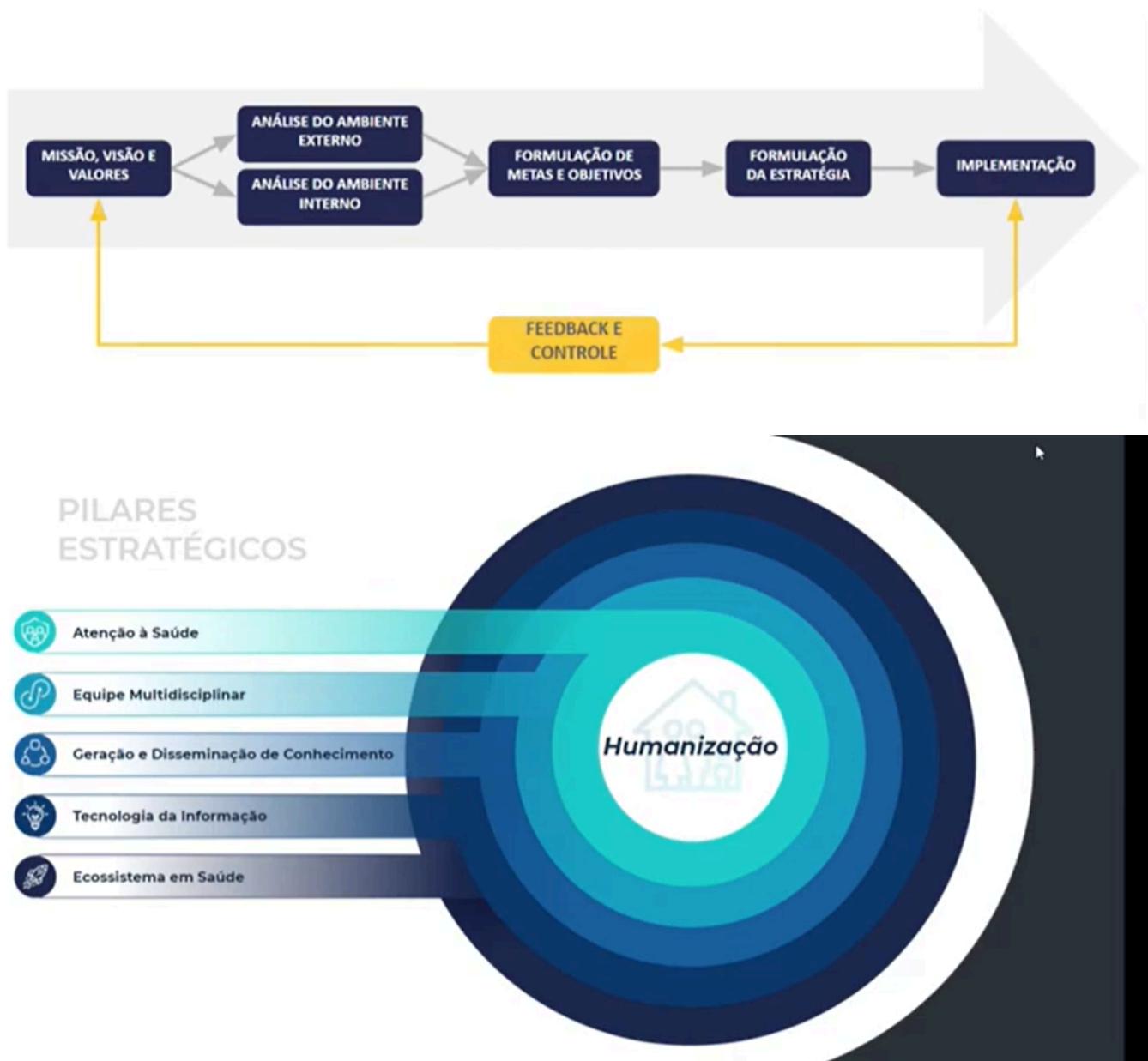
- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Lema

“Prevenir é Viver com Qualidade”

3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

ESTRUTURA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

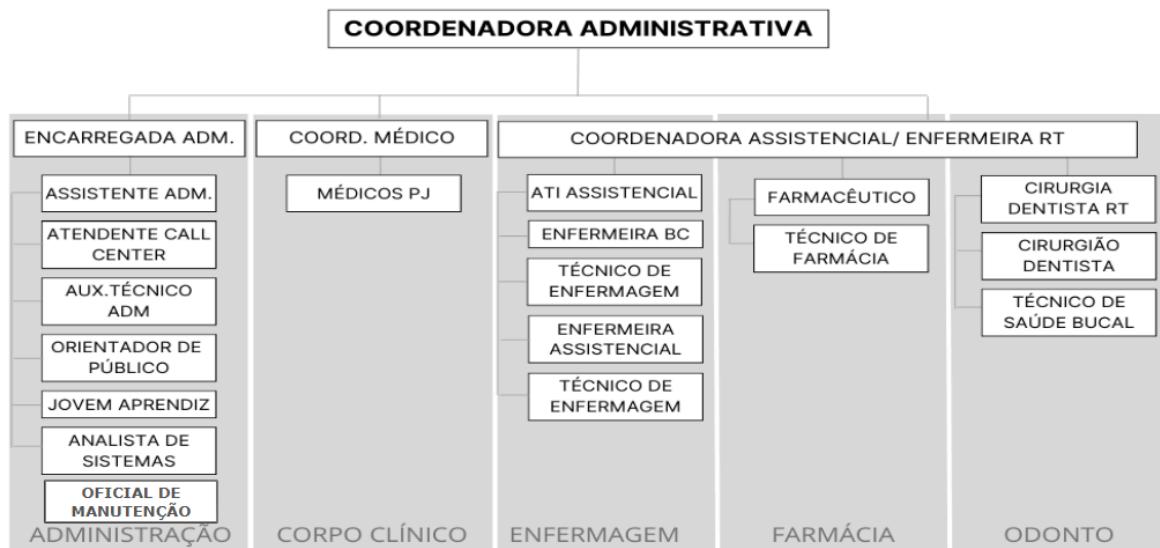


Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

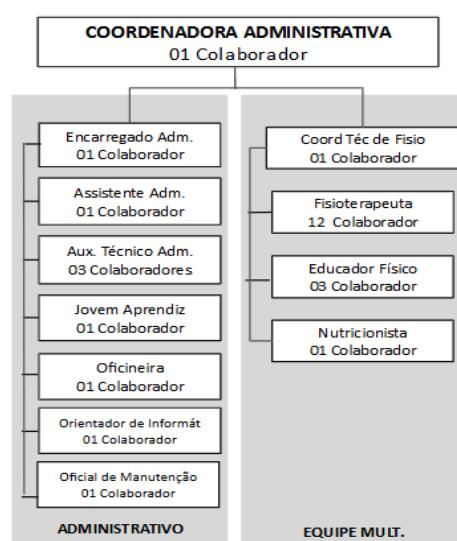
Pág. 6 de 61

3.3. ORGANOGRAMA

Organograma UNICA Jundiapeba



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

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

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 Jundiapeba 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 Jundiapeba

Serviços Especializados - Consultas e Avaliações

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

Serviços Especializados - Exames e Procedimentos

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

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 8 de 61

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

Serviços Especializados - Procedimentos Cirúrgicos

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

Serviços da Atenção Básica/Multiprofissional

Odontologia

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

Fisioterapia

- Atendimento individualizado/consulta

Atividade Física

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

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

UNICA FISIOTERAPIA

Fisioterapia e Reabilitação

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

Atividade Física

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

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

Atividade Lúdica

- Oficina de Artesanato
- Oficina de Informática

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

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

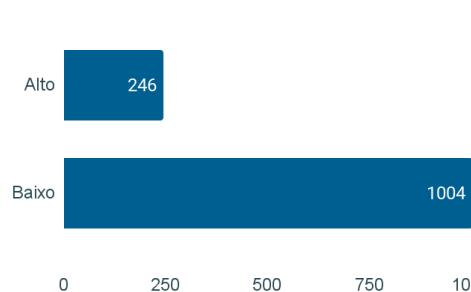
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;

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

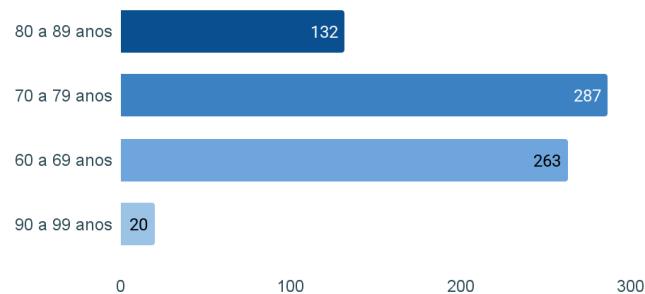
A unidade oferece atendimento humanizado e de acordo com a Política Nacional de Atendimento à Pessoa Idosa, promovendo além das atividades relacionadas à saúde, atividades de integração social e lazer para o público idoso.

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- FISIOTERAPIA

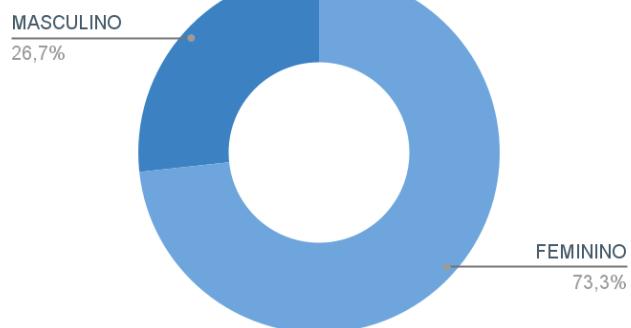
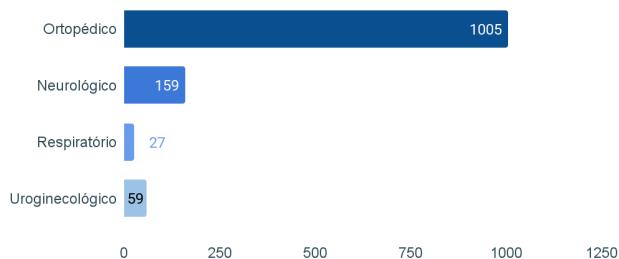
Complexidade



FAIXA ETÁRIA

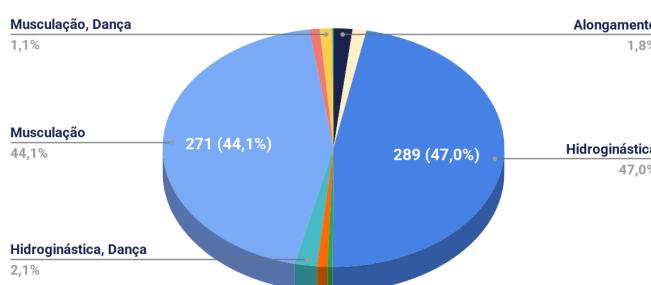


PERFIL DO PACIENTE

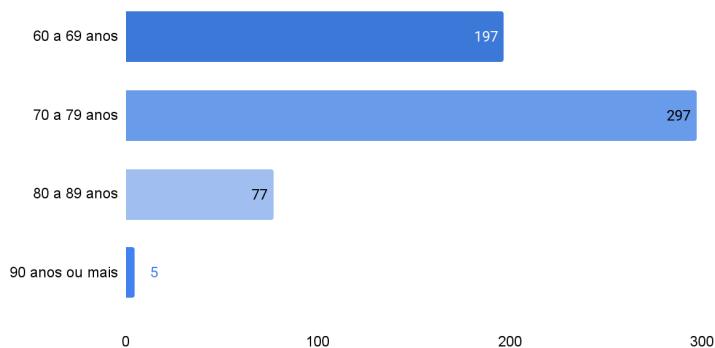


Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI

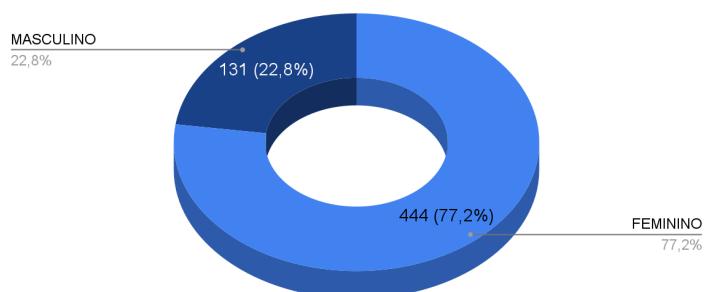
MODALIDADE:



FAIXA ETÁRIA:



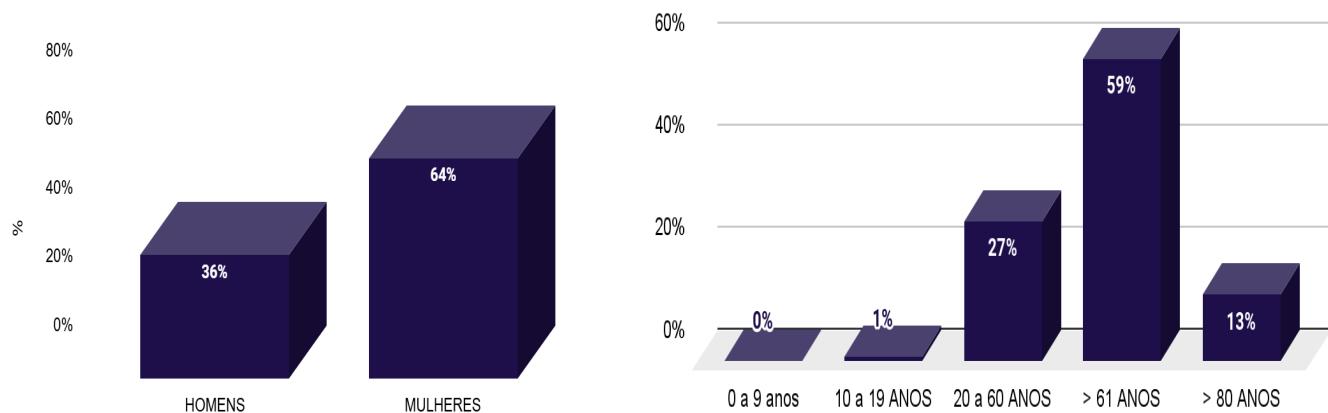
SEXO:



Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

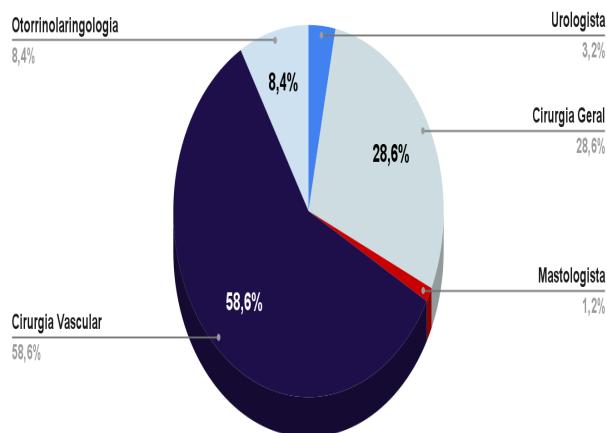
Pág. 12 de 61

Perfil de usuário - Unica Jundiapeba - Ambulatório

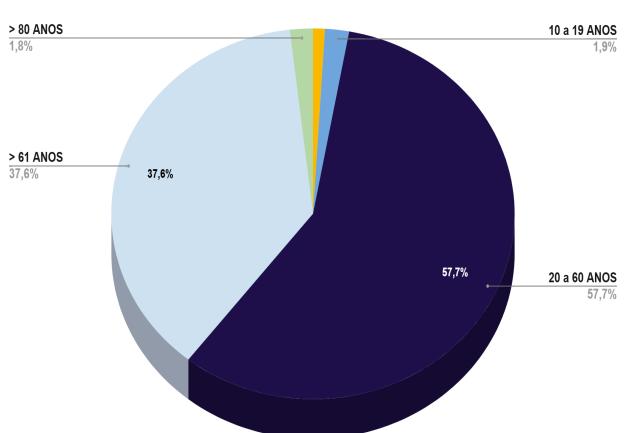


Perfil de usuário - Unica Jundiapeba - Hospital Dia

PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - QUANTITATIVO



PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - FAIXA ETARIA



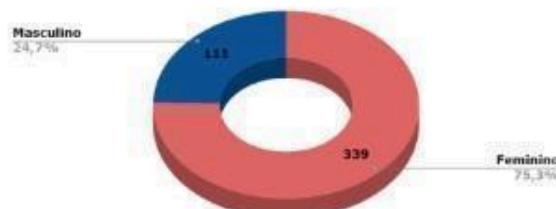
Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 13 de 61

Perfil de usuário - Unica Jundiapeba - ATI



% Total de Alunos Inscritos - Por Gênero



% DE PATOLOGIAS PREVALENTES



Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 14 de 61

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

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 N° 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:

03 **Fisioterapeuta** excedentes, sendo: 01 cobertura RPA de Extensão de licença Maternidade e 02 coberturas (RPA) de atestado médico.

02 **Educador Físico** excedente, sendo 01 cobertura RPA de férias e 01 cobertura CLT extensão licença maternidade

06 **Auxiliares Técnico Administrativo** excedentes, sendo: 02 coberturas RPA de férias, 01 CLT por necessidade do serviço e 03 mutirão CIAS (RPA).

01 Técnico de Enfermagem - Compor Equipe Mutirão CIAS_4º TA

01 Assistente Administrativo - Compor Equipe Mutirão CIAS 4º TA

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN ADM CEGISS OA 079 001

UNICA Jundiapeba

Ambulatório

- 01 **Orientador de Público** excedente, referente à cobertura de rescisão indireta
- 01 **Técnico de Farmácia** excedente, referente à cobertura de férias
- 01 **Educador Físico** excedente, sendo: 01 finalização contrato - Gestante
- 01 **Enfermeiro** excedente, cobertura de férias.
- 01 **Técnico de Enfermagem** excedente, referente à cobertura de atestado.
- 01 **Oficial de Manutenção**, em processo de contratação.
- 01 **Assistente Administrativo** - Compor Equipe, ofício 53/2025, contratação CLT.

8. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

8.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS

UNICA Jundiapeba

| |
|--|
| 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 |

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 17 de 61

Oficina de Informática

8.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada e Educação Permanente, no mês dezembro/2025 estão descritas na tabela abaixo:

| UNICA Jundiapeba Educação Continuada | | | | | | |
|---|--|------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|----------------|
| dezembro/2025 | | | | | | |
| Setores | Tema | Data | Realizado Sim/Não | Tempo | Total de Participante | Total de Horas |
| Administrativo | Agendamento Fila de Espera Sistema MV x Finalização | 05/12/2025 | Sim | 02:00 | 09 | 18:00 |
| Geral | Padronização de encaminhamento / Gestão segura de fila de espera | 11/12/2025 | Sim | 00:45 | 37 | 27:45 |
| Odonto | Controle de Infecções Odontológicas | 19/12/2025 | Sim | 02:00 | 05 | 10:00 |
| Assistencial | Utilização do Monitor Multiparâmetros | 18/12/2025 | Sim | 01:00 | 09 | 09:00 |
| HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO | | | 6396:42:00 | HORAS DE TREINAMENTOS | | 64:45 |
| | | | | | | 1,01% |

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

dezembro/2025

| Setores | Tema | Data | Realizado Sim/Não | Tempo | Total de Participante | Total de Horas |
|--|---|------------|----------------------------------|-------|-----------------------|----------------|
| Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia | TREINAMENTO DE AUDITORIA E QUALIDADE EM SAÚDE | 16/12/2025 | Sim | 02:00 | 13 | 26:00:00 |
| Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia | TREINAMENTO USO CONSCIENTE DE IMPRESSÕES E PAPEL NA UNIDADE | 17/12/2025 | Sim | 01:30 | 29 | 43:30:00 |
| Administrativo- Unica Fisioterapia | ALINHAMENTO DE FLUXO NUTRIÇÃO - ABSENTEÍSMO | 17/12/2025 | Sim | 01:00 | 03 | 3:00:00 |
| Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia | TREINAMENTO DO MANUAL DE BOAS PRÁTICAS INSTITUCIONAL | 17/12/2025 | Sim | 02:00 | 33 | 66:00:00 |
| Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia | TREINAMENTO EVENTOS ADVERSOS IN LOCO | 18/12/2025 | Sim | 01:30 | 12 | 18:00:00 |
| Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia | TREINAMENTO E ORIENTAÇÃO SOBRE HIDRATAÇÃO - INGESTÃO DE ÁGUA | 18/12/2025 | Sim | 02:00 | 15 | 30:00:00 |
| HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO | | 2488:07:00 | HORAS DE TREINAMENTOS | | 186:30:00 | 7,50% |

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



TREINAMENTO AUDITORIA & QUALIDADE EM SAÚDE

Clínica de Fisioterapia para Idosos

TEMAS

- Normas e Procedimentos
- Indicadores de Qualidade
- Gestão de Riscos
- Boas Práticas em Fisioterapia

**ANTES de IMPRIMIR, pense: Isso precisa mesmo
SER NO PAPEL?**

O papel que usamos hoje impacta o meio ambiente amanhã.

- **Imprima somente quando necessário;**
- **Priorize arquivos digitais;**
- **Utilize frente e verso;**
- **Descarte corretamente para reciclagem;**
- **Cuidar do meio ambiente também faz parte do nosso trabalho.**

Sustentabilidade começa com escolhas simples.





Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 22 de 61



Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 23 de 61

18-12 FOLDER TREINAMENTO DE EVENTOS ADVERSOS



Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 24 de 61



Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. **25** de **61**

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 Jundiapeba Metas Contratuais - 2025 | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|--|--------------|--------------|-------------|-------------|---------------------|---------------------|-----------------------|
| dezembro/2025 | | | | | | | | | |
| Consultas Médicas | Meta CG 22 dias úteis | Meta CG 19 dias úteis Planejamento com as trocas | Agenda do | Realizado | % Realizado | Absenteísmo | Taxa de Absenteísmo | Altas Ambulatoriais | % Altas Ambulatoriais |
| Cardiologia | 200 | 173 | 170 | 160 | 93% | 10 | 6% | 0 | 0% |
| Cirurgia Geral | 200 | 173 | 234 | 180 | 104% | 54 | 23% | 166 | 92% |
| Cirurgia Vascular | 450 | 389 | 290 | 241 | 62% | 49 | 17% | 106 | 44% |
| Dermatologia | 200 | 173 | 291 | 219 | 127% | 72 | 25% | 0 | 0% |
| Endocrinologia Adulto /Pediátrica | 200 | 173 | 110 | 95 | 55% | 15 | 14% | 0 | 0% |
| Fonoaudiologia | 300 | 259 | 271 | 175 | 68% | 96 | 35% | 0 | 0% |
| Gastroenterologia | 200 | 100 | 89 | 102 | 102% | 22 | 25% | 27 | 26% |
| Geriatria | 200 | 173 | 254 | 237 | 137% | 17 | 0% | 0 | 0% |
| Mastologia | 150 | 130 | 181 | 150 | 116% | 31 | 17% | 0 | 0% |
| Neurologia Adulto | 400 | 345 | 396 | 337 | 98% | 59 | 16% | 41 | 12% |
| Neurologia Pediatrico | 200 | 173 | 243 | 197 | 114% | 46 | | 27 | |
| Otorrinolaringologia | 200 | 173 | 172 | 150 | 87% | 22 | 13% | 0 | 0% |
| Pneumologia | 100 | 86 | 83 | 71 | 82% | 12 | 14% | 0 | 0% |
| Psiquiatria | 100 | 86 | 125 | 93 | 108% | 32 | 26% | 10 | 11% |
| Reumatologia | 200 | 173 | 159 | 145 | 84% | 14 | 9% | 0 | 0% |
| Urologia | 200 | 173 | 174 | 142 | 82% | 32 | 18% | 0 | 0% |
| Total | 3.500 | 2.950 | 3.242 | 2.694 | 91% | 583 | 18% | 377 | 14% |

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 26 de 61

Análise Crítica

No período, foram realizados 2.694 atendimentos, correspondendo a 91% da meta contratual, com agendas planejadas em conjunto com a Regulação/SMSBE – DRG. Nas especialidades de Cirurgia Vascular e Reumatologia, não foi possível antecipar as agendas em razão das festividades natalinas, estando prevista a devida compensação no período subsequente. Na Endocrinologia, foi executado 55% do quantitativo planejado, em decorrência da dificuldade de contratação de profissionais no mercado. Na Fonoaudiologia, o elevado índice de absenteísmo impactou o volume de atendimentos realizados. A Otorrinolaringologia foi ofertada conforme o planejamento, com compensação prevista no período seguinte, em consonância com as tratativas contratuais vigentes.

As especialidades que não atingiram a meta terão seus atendimentos reprogramados e compensados no próximo período, conforme alinhamento da Coordenação Médica. Ressalta-se que, apesar das ações de comunicação prévia realizadas junto aos usuários, foram registradas 583 ausências, representando 18% de absenteísmo. No mesmo período, foram contabilizadas 377 altas ambulatoriais, correspondendo a 14% do total de atendimentos, evidenciando a atuação contínua da Coordenação Médica no acompanhamento assistencial.

Fonte: MV|SIGSS

Exames e Procedimentos Ambulatoriais

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

| UNICA Jundiapeba Metas Contratuais - 2025 | | | | | | | |
|---|-----------------------|--|--------------|--------------|-------------|-------------|---------------------|
| dezembro/2025 | | | | | | | |
| SADT/ Exames | Meta CG 22 dias úteis | Meta CG 19 dias úteis / Planejamento com as trocas | Agendado | Realizado | % Realizado | Absenteísmo | Taxa de Absenteísmo |
| Ecocardiograma | 100 | 86 | 109 | 87 | 101% | 22 | 20% |
| Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo | 150 | 145 | 192 | 148 | 102% | 44 | 23% |
| Exames Audiológicos (Impedância, Imitanciometria, Bera, Testagem auditiva neonatal) | 140 | 121 | 195 | 117 | 97% | 78 | 40% |
| Eletroencefalograma (EEG) | 50 | 63 | 67 | 56 | 89% | 11 | 16% |
| Eletroneuromiografia (ENMG) | 100 | 96 | 126 | 96 | 100% | 30 | 24% |
| Espirometria | 100 | 86 | 124 | 84 | 97% | 40 | 32% |
| Holter | 50 | 30 | 32 | 22 | 73% | 10 | 31% |
| Mamografia | 350 | 302 | 349 | 261 | 86% | 88 | 25% |
| MAPA | 50 | 43 | 68 | 42 | 97% | 26 | 38% |
| Nasofibroscopia | 100 | 86 | 100 | 100 | 116% | 0 | 0% |
| Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama | | | | | | | |
| Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama | 20 | 17 | 16 | 12 | 69% | 4 | 25% |
| Teste Ergométrico | 100 | 50 | 52 | 46 | 91% | 6 | 12% |
| Ultrassonografia com Doppler | 200 | 173 | 166 | 140 | 81% | 26 | 16% |
| Ultrassonografia Geral | 300 | 259 | 300 | 218 | 84% | 82 | 27% |
| Total | 1.810 | 1.559 | 1.896 | 1.429 | 92% | 467 | 25% |

Análise Crítica

No período, foram realizados 1.429 exames, correspondendo a 92% da meta prevista, com agendas planejadas em conjunto com a Regulação/SMSBE – DRG. Destaca-se que o período foi impactado pelas festas natalinas e de final de ano, o que contribuiu para a redução da demanda e para o aumento do índice de absenteísmo, mesmo com a realização de confirmações telefônicas para reforço de preparo e presença dos pacientes.

Foram registradas 467 ausências, representando 25% de faltas, sendo os maiores índices observados em Audiologia (44%), Mapa (38%), Espirometria (32%), Ultrassom Geral (27%) e Mamografia (25%). Diante desse cenário, será reforçada, no momento da confirmação das consultas, a orientação aos usuários quanto à importância do comparecimento aos exames agendados. Em relação aos exames de Eletrocardiograma, parte do quantitativo foi realizada sem emissão de laudos, em decorrência de ajustes na nomenclatura dos procedimentos e na liberação das agendas, conforme determinação do DRG/SMSBE.

Quanto ao exame de Holter, houve quebra do equipamento, o que inviabilizou sua realização no período. Associado a esse fator e à baixa demanda interna e externa para o Teste Ergométrico, foi necessária a substituição desses exames por Eletroencefalograma, Eletrocardiograma e ENMG, procedimentos que apresentam alta demanda junto à SMSBE/DRG. Essa adequação possibilitou a manutenção do fluxo assistencial e a organização da fila de espera, priorizando exames de maior necessidade.

Em relação ao exame de Doppler, as agendas foram planejadas conforme a meta estabelecida; entretanto, o profissional responsável sofreu acidente de trânsito no deslocamento para o trabalho, não sendo possível a captação imediata de outro profissional. Dessa forma, o serviço atingiu 81% da meta, sendo o quantitativo não realizado compensado no mês subsequente.

Fonte: MV|SIGSS

Bloco Cirúrgico

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

| UNICA Jundiapeba Metas Contratuais - 2025 | | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|------------|------------|-------------|-------------|---------------|
| dezembro/2025 | | | | | | | |
| Procedimentos Cirúrgicos | Meta CG 22 dias úteis | Meta CG 19 dias úteis | Agendado | Realizado | % Realizado | Absenteísmo | % Absenteísmo |
| Cirurgia Geral | 300 | 259 | 85 | 63 | 24% | 22 | 26% |
| Cirurgia Vascular | | | 125 | 111 | 43% | 14 | 11% |
| Urologia | | | 15 | 13 | 5% | 2 | 13% |
| Total | 300 | 259 | 225 | 187 | 72% | 38 | 17% |

Análise Crítica

Para os procedimentos cirúrgicos, a meta contratual prevista para o período era de 259 procedimentos, tendo sido atingidos 74% dessa meta. No entanto, considerando que parte dos procedimentos foi antecipada no período anterior, em razão das festividades de final de ano e do planejamento assistencial, o quantitativo programado para este período foi ajustado para 207 procedimentos. Dessa forma, considerando a meta ajustada, o serviço atingiu 92% de execução no período.

Ressalta-se que os procedimentos de Urologia (vasectomia e postectomia), conforme preconizado, são faturados por meio do sistema BPA. Conforme já mencionado no relatório do período anterior, em novembro de 2025 foram realizados 13 procedimentos, e em dezembro de 2025, os quais estão devidamente registrados e faturados conforme normativa vigente.

Fonte: MV|SIGSS

Saúde Bucal

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

| UNICA Jundiapeba Metas Contratuais - 2025 | | | | | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|-----------------|------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| dezembro/2025 | | | | | | | |
| Procedimentos Odontológicos | Meta CG 22 dias úteis | Meta CG 19 dias úteis | Agendado | Realizado | % Realizado | Absenteísmo | % Absenteísmo |
| Consultas Odontológicas | 352 | 304 | 157 | 157 | 52% | 0 | 0% |
| Cirurgias Odontológicas | 264 | 228 | 197 | 160 | 70% | 37 | 19% |
| Total | 616 | 532 | 354 | 317 | 60% | 37 | 10,45% |

Análise Crítica

Foram executados 317 atendimentos, correspondendo a 60% da meta prevista no serviço de Odontologia Especializada. A unidade mantém-se empenhada na confirmação dos atendimentos, com a equipe técnica reforçando todas as orientações de preparo aos pacientes. Ainda assim, foram registradas 37 ausências em cirurgias odontológicas e 04 suspensões, motivadas principalmente por hipertensão arterial sistêmica e hiperglycemia, identificadas no momento da avaliação clínica.

Ressalta-se que, em razão das festividades de final de ano, houve antecipação de atendimentos odontológicos nos meses de outubro e novembro de 2025, prática adotada para atender à maior demanda por conclusão de tratamentos nesse período. Considerando esse ajuste operacional, o serviço atingiu 92% de execução da meta, conforme acordado com a Coordenação de Odontologia da SMSBE.

Fonte: MV|SIGSS

| | Atendimentos Odontológicos | Quantitativo |
|--------------------------------|--|---------------------|
| CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS | EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE | 70 |
| | REMOÇÃO DE DENTE RETIDO INCLUSO IMPACTADO | 62 |
| | EXODONTIA DE DENTE SUPRANUMERÁRIO | 7 |
| | FRENOTOMIA/ FRENECTOMIA | 18 |
| | ULOTOMIA/ ULECTOMIA | 2 |
| | BIÓPSIA DOS TECIDOS MOLES DA BOCA | 1 |
| TOTAL DE CIRURGIAS | | 160 |
| CONSULTAS ODONTOLÓGICAS | CONSULTA DE RETORNO EM ODONTOLOGIA | 60 |
| | RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS POR PACIENTE | 33 |
| | PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA | 61 |
| | DOR DE DENTE | 1 |
| | CONSULTA DE CONCLUSÃO | 1 |
| | ORIENTAÇÃO DE HIGIENE BUCAL | 1 |
| TOTAL DE CONSULTAS | | 157 |

Fonte: MV|SIGSS

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 31 de 61

Equipe Multiprofissional

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

UNICA Jundiapeba

UNICA Jundiapeba | Metas Contratuais - 2025

dezembro/2025

| Consultas Médicas | Meta CG 22 dias úteis | Meta CG 19 dias úteis | Agendado | Realizado | % Realizado | Absenteísmo | % Absenteísmo |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|------------|-------------|-------------|---------------|
| Educador Físico | 264 | 216 | 167 | 167 | 77% | 0 | 0% |
| Fisioterapia | 528 | 432 | 465 | 446 | 103% | 19 | 4% |
| Nutricionista - Primeira Consulta | 110 | 90 | 119 | 83 | 92% | 36 | 30% |
| Nutricionista - Retorno | 167 | 137 | 190 | 160 | 117% | 30 | 16% |
| Nutricionista - Atendimento em Grupo | 4 | 4 | 4 | 4 | 100% | 0 | 0% |
| Total | 1.073 | 879 | 945 | 860 | 98% | 85 | 9% |

Análise Crítica

No período executamos o total de 860 -98% da meta contratual. Considerando o acordado em reunião de CTA do dia 14/02/2025, destacamos que a capacidade técnica dos atendimentos do Serviço de Nutrição e do Serviço de Fisioterapia - avaliação - segue as diretrizes dos conselhos de classes das categorias citadas.

Fonte: MV|SIGSS

Grupo Nutricionista - UNICA Jundiapeba

| UNICA Jundiapeba Grupo Educativo - NUTRIÇÃO | | |
|--|--|------------|
| dezembro/2025 | | |
| Tema | Pudim de Chia | 09/12/2025 |
| Palestrante | Nutricionista | |
| Objetivo | Sobremesa Inteligente: O uso da Chia com fonte de fibras e micronutrientes | |
| Público Alvo | Pacientes ATI | |
| Duração | 00:20 | |
| Confirmados | 11 | |
| Participantes | 11 | |
| Tema | Pudim de Chia | 11/12/2025 |
| Palestrante | Nutricionista | |
| Objetivo | Sobremesa Inteligente: O uso da Chia com fonte de fibras e micronutrientes | |
| Público Alvo | Pacientes ATI | |
| Duração | 00:20 | |
| Confirmados | 12 | |
| Participantes | 12 | |
| Tema | Vitaminas do Complexo B | 15/12/2025 |
| Palestrante | Nutricionista | |
| Objetivo | Importância das Vitaminas do Complexo B | |
| Público Alvo | Pacientes ATI | |
| Duração | 00:20 | |
| Confirmados | 10 | |
| Participantes | 10 | |
| Tema | Vitaminas do Complexo B | 18/12/2025 |
| Palestrante | Nutricionista | |
| Objetivo | Importância das Vitaminas do Complexo B | |
| Público Alvo | Pacientes ATI | |
| Duração | 01:30 | |
| Confirmados | 18 | |
| Participantes | 18 | |

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.

Pudim de Chia (Rende 1 porções)

Ingredientes:

125g leite de coco
 2 colheres de sopa semente de chia
 20g coco seco ralado
 5 gotas de adoçante Stevia/ ou Sucralose



Modo de preparo:

Adicione todos os ingredientes para o pudim em uma tigela e misture, reserve por 15 min, misture novamente e leve a geladeira em um recipiente com tampa por pelo menos 4 horas (pode fazer a noite e deixar de um dia para o outro).

 **Conceição Sena**
Nutricionista



Conceição Sena
 Nutricionista

★ Quer descobrir mais sobre as vitaminas do complexo B e por que são tão importantes para a sua saúde?

As vitaminas do complexo B são um grupo de oito vitaminas solúveis em água que desempenham papéis vitais no metabolismo celular, na produção de energia e no funcionamento adequado do sistema nervoso.

Vitamina B1 (Tiamina): Encontrada em alimentos como grãos integrais, legumes, carnes magras e nozes.

Vitamina B2 (Riboflavina): Presente em alimentos como leite, ovos, vegetais de folhas verdes, carnes e peixes.

Vitamina B3 (Niacina): Encontrada em alimentos como carne de frango, peixe, amendoim, feijão e grãos integrais.

Vitamina B5 (Ácido Pantotênico): Presente em uma variedade de alimentos, incluindo carnes, aves, laticínios, legumes e grãos integrais.

Vitamina B6 (Piridoxina): Encontrada em alimentos como bananas, batatas, frango, carne de porco, peixe e grãos integrais.

Vitamina B7 (Biotina): Presente em alimentos como ovos, nozes, sementes, abacate, salmão e batata-doce.

Vitamina B9 (Ácido Fólico): Encontrada em vegetais de folhas verdes, feijão, lentilha, abacate, laranja e grãos enriquecidos.

Vitamina B12 (Cobalamina): Principalmente encontrada em alimentos de origem animal, como carne, peixe, ovos e laticínios.

Essas vitaminas desempenham papéis interconectados em várias funções do corpo, desde a produção de energia até a manutenção da saúde do sistema nervoso.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Metas Contratuais - 2025

dezembro/2025

| Descrição do serviço | Meta CG 22 dias úteis | Meta CG 19 dias úteis | Agendado | Realizado | % Realizado | Absenteísmo | % Absenteísmo |
|---|-----------------------|-----------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|---------------|
| Atendimento Fisioterápico | 1.760 | 1.520 | 1.643 | 1.468 | 97% | 175 | 11% |
| Prática de Pilates | 396 | 342 | 429 | 380 | 111% | 49 | 11% |
| Nutricionista - Primeira Consulta | 110 | 95 | 85 | 53 | | 32 | |
| Nutricionista - Retorno | 167 | 144 | 244 | 212 | 111% | 32 | 19% |
| Nutricionista - Grupo Educativos | 4 | 4 | 4 | 4 | | 0 | |
| Educador Físico - Atividade Física - Academia | 180 | 155 | 189 | 189 | 122% | 0 | 0% |
| Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica | 160 | 138 | 132 | 132 | 96% | 0 | 0% |
| Total | 2.777 | 2.398 | 2.726 | 2.438 | 102% | 288 | 11% |

Análise Crítica

Na especialidade de Fisioterapia Individual, foram realizados 1.468 atendimentos, correspondentes a 97% da meta contratual, com registro de 175 faltas, o que representa um índice de 11% de absenteísmo.

O serviço de Pilates contabilizou 380 atendimentos, alcançando 111% da meta contratual estabelecida. O serviço de Nutrição realizou 265 atendimentos, entre primeiras consultas e retornos, alcançando 111% 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 e alongamento, participaram 1.180 alunos no período avaliado, com a realização de 189 grupos, atingindo 122% da meta pactuada. Nas atividades aquáticas, registrou-se a participação de 660 alunos, distribuídos em 132 grupos, correspondendo a 96% da meta contratual.

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

Em 08/12/2025, o aquecedor da piscina 01 apresentou falha de funcionamento, impossibilitando a continuidade das aulas de hidroginástica nesse espaço. Diante da ocorrência, as atividades passaram a ser realizadas, de forma temporária, na piscina 02, que se encontrava em condições adequadas de uso.

Entretanto, em 15/12/2025, o aquecedor da piscina 02 também deixou de funcionar, inviabilizando a manutenção das atividades aquáticas. Em razão disso, as aulas de hidroginástica foram paralisadas a partir desta data.

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 35 de 61

Com o objetivo de minimizar os impactos aos alunos e cumprimento da meta contratual, foram ofertadas atividades alternativas de dança e alongamento, destinadas aos participantes com aptidão para outras modalidades.

Em 15/12/2025, foi solicitado ao Setor de Compras o levantamento de orçamento para a aquisição do equipamento necessário à correção do problema. O orçamento foi apresentado em 18/12/2025, por meio de mensagem eletrônica e na mesma oportunidade, foi solicitada autorização ao Departamento Gestor para a aquisição dos equipamentos, procedimento formalizado por meio do Ofício nº 053/2025.

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

dezembro/2025 - Dr. Pericles Ramalho Bauab

| Descrição do serviço | Agendado | Realizado | % Realizado |
|---------------------------|-----------|-----------|---------------|
| Atendimento Clínico Geral | 45 | 43 | 95,56% |
| Total | 45 | 43 | 95,56% |

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 | | |
|--|---|------------|
| dezembro/2025 | | |
| Tema | 07 PASSOS PARA MUDAR SUA EXPERIÊNCIA NAS REFEIÇÕES | |
| Palestrante | Nutricionista | 05/12/2025 |
| Objetivo | Realizada orientação nutricional utilizando material educativo, explicando as etapas de preparação e atenção plena durante as refeições com foco em preparação sensorial e mastigação consciente. | |
| Público Alvo | Alunos e Pacientes | |
| Duração | 40 minutos | |
| Participantes | 4 | |
| Tema | 07 PASSOS PARA MUDAR SUA EXPERIÊNCIA NAS REFEIÇÕES | |
| Palestrante | Nutricionista | 12/12/2025 |
| Objetivo | Realizada orientação nutricional utilizando material educativo, explicando as etapas de preparação e atenção plena durante as refeições com foco em preparação sensorial e mastigação consciente. | |
| Público Alvo | Alunos e Pacientes | |
| Duração | 40 minutos | |
| Participantes | 2 | |
| Tema | O PAPEL DA HIDRATAÇÃO NA SAÚDE | |
| Palestrante | Nutricionista | 17/12/2025 |
| Objetivo | realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando a importância da ingestão de água adequada e seus benefícios para a saúde intestinal, renal, siringa e controle da temperatura corporal. | |
| Público Alvo | Alunos e Pacientes | |
| Duração | 40 minutos | |
| Participantes | 3 | |
| Tema | DIFERENÇA DE OSTEOPENIA E OSTEOPOROSE | |
| Palestrante | Nutricionista | 23/12/2025 |
| Objetivo | Realizada orientação nutricional com uso de material educativo, abordando conceitos e diferenças entre as condições e orientações gerais para promoção da saúde óssea. | |
| Público Alvo | Alunos e Pacientes | |
| Duração | 40 minutos | |
| Participantes | 2 | |

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.

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 37 de 61

04-11 - HIGIENE DO SONO

HIGIENE DO SONO

UNA-SUS

Aqui veremos algumas orientações sobre hábitos que favorecem uma boa qualidade de sono. Elas objetivam evitar comportamentos que interfiram no sono e estabelecer um hábito regular:

- 1 O quarto de dormir deve ser silencioso e escuro.
- 2 Ter horário regular para deitar e levantar.
- 3 Evitar permanecer na cama durante o dia.
- 4 Realizar exercícios físicos regularmente, mas evitar realizá-los nas últimas horas antes de deitar para dormir.
- 5 Evitar bebidas alcoólicas antes de deitar.
- 6 Evitar estimulantes até 4 horas antes de deitar (chá preto, café, bebidas à base de cola, chocolate, cigarro, drogas).
- 7 Evitar excesso de líquidos antes de dormir.
- 8 Utilizar a cama apenas para dormir e para relações sexuais, e não para fazer refeições, conversar ao telefone, assistir à televisão ou a filmes, ouvir música ou para fazer leituras prolongadas.
- 9 Retirar a televisão, o aparelho de som e o computador do quarto.
- 10 Não usar medicamentos para insônia sem orientação médica.

Fonte:

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 38 de 61

14-11 - ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL PARA CONTROLE DE DIABETES

ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL PARA CONTROLE DO DIABETES

EVITAR O CONSUMO DE CARBOIDRATOS REFINADOS

São rapidamente digeridos e absorvidos pelo corpo, o que causa um aumento rápido nos níveis de glicose no sangue. Podem gerar picos de energia seguidos de uma queda rápida, o que pode levar à sensação de cansaço e fome.

Exemplos: açúcares, doces, farinhas, refrigerantes, mel.



NÃO REALIZE LONGOS PERÍODOS DE JEJUM

Procure fazer suas refeições em horários regulares todos os dias e realize de 5 a 6 refeições ao longo do dia para um melhor controle da saciedade. Assim, você controla o apetite e mantém os níveis de glicose estáveis.

PREFIRA O CONSUMO DE CARBOIDRATOS COMPLEXOS

São digeridos mais lentamente pelo corpo, liberando glicose de forma gradual na corrente sanguínea. Por serem digeridos mais devagar, ajudam a manter os níveis de glicose no sangue mais estáveis.

Exemplos: frutas, hortaliças, cereais integrais, leguminosas (feijão, ervilha, lentilha).



CONSUMA MAIS FIBRAS

O consumo das fibras, principalmente fibras solúveis, está relacionada com o controle da glicemia.

- **Fibras solúveis:** aveia, chia, linhaça, leguminosas (feijão, grão de bico, ervilha), psyllium;
- **Fibras insolúveis:** grãos integrais (trigo, aveia), frutas e vegetais (com casca), sementes (girassol, abóbora, chia).

ATENÇÃO AO RÓTULO DOS ALIMENTOS

- Olhar a quantidade de carboidratos por **PORÇÃO**;
- Se atentar a quantidade de carboidratos totais e açúcares;
- Evitar produtos com açúcares adicionados: xarope de glicose, xarope de milho, frutose, sacarose, maltose, mel, açúcar invertido, dextrose, glicose.



CUIDADO AO ACUMULAR ALIMENTOS FONTES DE CARBOIDRATO NA MESMA REFEIÇÃO

Opte por não repetir alimentos ricos em carboidratos na mesma refeição. Caso consuma dois alimentos fontes de carboidrato, lembre-se de consumir porções menores.

Exemplos: arroz, macarrão, batata, mandioca, mandioquinha, pão, inhame, cuscuz, tapioca.

18-11 - 07 PASSOS PARA MUDAR SUA EXPERIÊNCIA NAS REFEIÇÕES

7 passos para mudar sua experiência nas refeições

Através da atenção plena

Etapa de preparação:



1 - Sente de forma confortável, com os pés apoiados no chão, braços em repouso e sem nada te incomodando (assim anulamos o **TATO** do corpo):



2 - Deslique fontes de som como TV, músicas etc (assim anulamos a **AUDIÇÃO**):



3 - Feche os olhos quando for sentir os aromas e quando estiver mastigando (assim anulamos a **VISÃO**):



! Para colocar em prática, faça esse exercício pelo menos durante o 1º minuto de cada refeição.

*Lançamento produzido em parceria com 

Etapa de contemplação:



4 - Observe os detalhes do alimento, formatos e texturas, já imaginando o que vai sentir quando o mastigar (assim temos atenção plena na **VISÃO**):

5 - Cheire o alimento com ele o mais próximo possível do nariz, focando 100% da sua atenção nos aromas dele (assim temos atenção plena no **OLFATO**):



6 - Coloque o alimento na boca ou morda e foque em sentir a textura e o sabor de tudo que está comendo, sentindo como os sabores vão sendo liberados e vão mudando, aproveite para tentar descobrir temperos ali. Mastigue calmamente, até sentir que não há mais nada para ser mastigado (assim temos atenção plena no **TATO** da língua e no **PALEADA**):



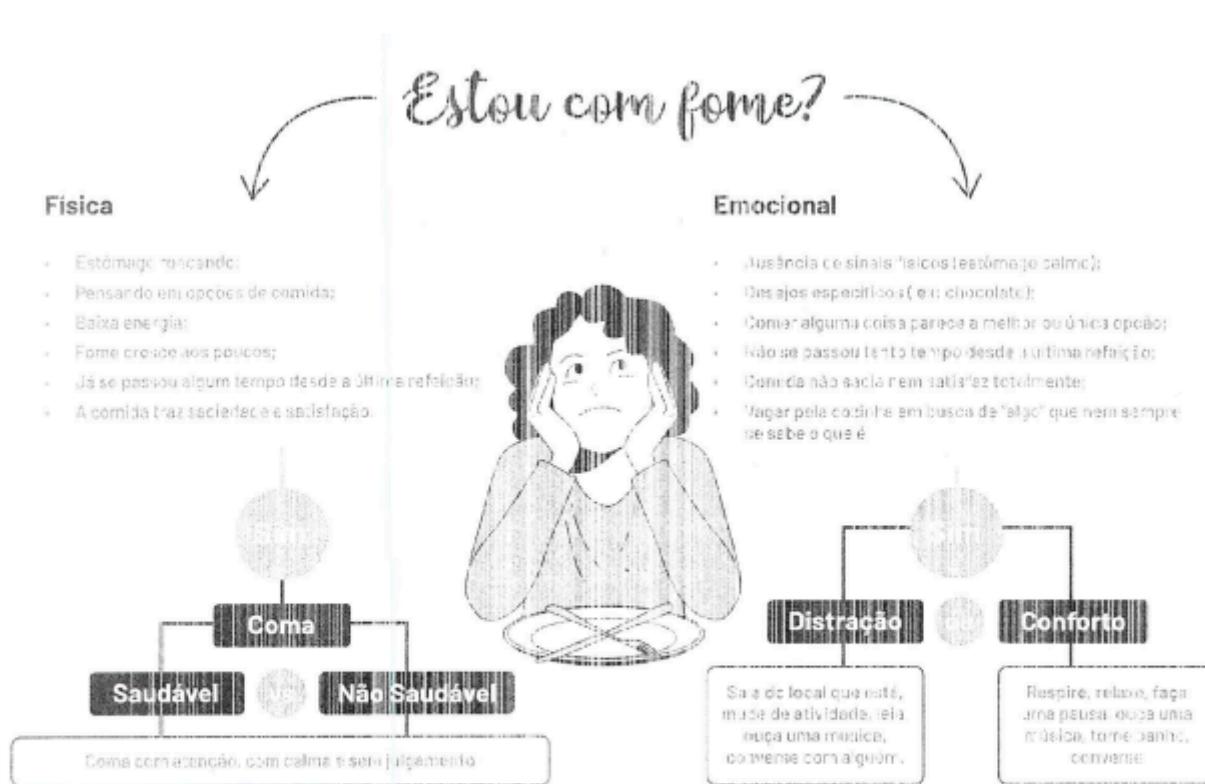
7 - Engula calmamente e sinta o sabor que fica na boca logo após a experiência (assim temos a **CONTemplação**):



Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 40 de 61

28-11 - AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS TIPOS DE FOME



Quando a fome for física, tente ouvir o seu corpo e passar aimentos saudáveis que te saciam, comendo com atenção, calmamente e sem distração.

Quando a fome for emocional, busque outras opções alternativas à busca da comida: ler, socializar, tomar um chá, ouvir música, ou meditar.

Fonte: propriedade intelectual com agradecimento a Guilherme L. Rio.

Fonte: Instituto Guttmann (2011). *1000 dicas para uma vida saudável*. Rio de Janeiro: Rio Books. Páginas 20-21.

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 Jundiapeba Indicadores de Qualidade | | | | |
|--|-------------------------|------------------|------------------------|--------------------|
| dezembro/25 | | | | |
| UNICA Jundiapeba Indicadores de Qualidade | Meta C.G 57.2024 | Realizado | Meta % Previsto | % Realizado |
| Índice de Satisfação de Usuários | 90% | 235 | 90% | 94,0% |
| 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 | 6179 | 5.487 | 95% | 88,8% |
| Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa) | 6396:42:00 | 64:45:00 | >1% | 1,0% |
| Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos | 1439 | 1210 | <20% | 22,1% |
| Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros) | 121 | 121 | 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 97,1% de usuários satisfeitos na unidade. Para o indicador de taxa de absenteísmo de consultas, exames e procedimentos também atingimos 18,4%, 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. | | | | |

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

DEZEMBRO/2025

| | Meta | Realizado | Meta % Previsto | % Realizado |
|--|-------------|------------------|------------------------|--------------------|
| Índice de Satisfação de Usuários | 240 | 240 | 90% | 100% |
| Quadro de Profissionais Completo | 27 | 27 | 100% | 100% |
| Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento | 2.438 | 2.438 | 100% | 100% |
| Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa) | 2488:07 | 186:30 | >1% | 7% |
| Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição) | 2.401 | 288 | <20% | 12% |
| Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros) | 50 | 50 | 100% | 100% |
| Taxa de Protocolos exigidos | 12 | 12 | 100% | 100% |
| Realização de Atividades Lúdicas | ≥1 | 186 | ≥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 101% no índice de satisfação dos usuários. Sobre o indicador de absenteísmo de consultas para os atendimentos de fisioterapia individual, práticas de pilates e atendimento nutricional, destacamos que a unidade também reforça com os usuários e familiares a importância do comparecimento em todos os atendimentos, porém vale ressaltar que sendo o atendimento para a população da melhor idade, ou seja, idosos o absenteísmo justifica-se devido a atestado médico, situações de transporte (impossibilidade de comparecimento na unidade devido a ausência de familiar para levar e buscar no tratamento) e outras justificativas, onde o indicador ficou em 10% no período. Para o indicador de Educação Continuada informamos que a unidade está engajada nos processos de Qualidade e Segurança do Paciente, onde existe o constante treinamento para a consolidação destes processos, sendo de extrema relevância, onde o resultado foi de 6%.

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

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

Acesso à Internet / Sistema / BPAI

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

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

| UNICA Jundiapeba Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2025 | | | | | | |
|--|-------------|------------------|------------------------------|---|---------|------------------------------|
| dezembro/2025 | | | | | | |
| Data da Ocorrência | Solicitante | Ocorrência | Horário de Abertura para SMS | Data / Horário Previsão de Restabelecimento | Contato | Data Horário Retorno Efetivo |
| 08/12/2025 | Pablo | Queda de sistema | 09:11 | Sem Previsão | Eduardo | 13:00 |
| 10/12/2025 | Pablo | Queda de sistema | 08:00 | Sem Previsão | Robson | 13:00 |

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 45 de 61

UNICA Fisioterapia | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - DEZEMBRO/2025

dezembro/2025

| Data da Ocorrência | Solicitante | Ocorrência | Horário de Abertura para SMS | Data / Horário Previsão de Restabelecimento | Contato | Data Horário Retorno Efetivo |
|---------------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------------|--|----------------|-------------------------------------|
| 8/12/2025 | Ailton | Instabilidade MV/SIGSS | 15h08 | sem previsão | Robson SMS | 08/12/2025 - 16H26 |
| 10/12/2025 | Ailton | Instabilidade MV/SIGSS | 10H46 | sem previsão | Robson SMS | 10/12/2025 - 12H08 |

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 46 de 61

10. 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 Jundiapeba como **" Os Iluminados" e UNICA Fisioterapia "Stars"**.



Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 47 de 61

ÚNICA FISIOTERAPIA

SOBRE PNEUMONIA EM IDOSOS

A ÚNICA Fisioterapia promoveu uma palestra no dia mundial da pneumonia em idosos, para aumentar a conscientização sobre a pneumonia, que é uma das principais causas de morte infecciosa no mundo.

PNEUMONIA EM IDOSOS

**12 de Novembro dia Mundial da
Pneumonia**

O QUE É?

Inflamação aguda nos pulmões, causada pela infecção dos pequenos sacos de ar (Alvéolos) e dos tecidos circundantes.

CAUSAS

Pode ser causada por infecções como bactérias, vírus (como os da gripe e COVID-19) e fungos (mais comuns em pessoas com sistema imunológico enfraquecido).



11. 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 Jundiapeba Pesquisa de Satisfação de Usuários - SAU / Ouvidoria | | | | |
|--|--|------------------|------------------|------------|
| dezembro/2025 | | | | |
| Sobre Registro | Quantitativo de Pesquisa de Opinião | Ouvidoria | Somatória | % |
| Elogios | 213 | 8 | 221 | 94,0% |
| Reclamações | 0 | 14 | 14 | 6,0% |
| Sugestões | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 213 | 22 | 235 | 94% |

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 235 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapeba, sendo o total de 221 - 94,0% para elogios e 14 - 6,0% 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. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para cada departamento responsável para as devidas tratativas e providências

| UNICA Jundiapeba Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria | | | | |
|--|-------------|----------------------------|-------------|---|
| dezembro/2025 | | | | |
| nº | DATA | Número da Ouvidoria | Tipo | |
| 1 | 27/10/2025 | #550378 | RECLAMAÇÃO | <p>A requerente relata que está aguardando desde o final do mês de maio para passar em retorno com Reumatologista , o encaminhamento foi do UNICA de Jundiapeba , ela fez os exames em 23/05/2025 e deu alteração , e mesmo assim está aguardando a 6 meses . Solicita providências com urgência .</p> <p>Boa tarde!</p> <p>Em contato telefônico foi passado o dia do agendamento da consulta 11 de novembro de 2025 (terça-feira) às 10:00. Att Luana Faria</p> |

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 49 de 61

| | | | | | |
|---|------------|---------|------------|---|--|
| 3 | 03/12/2025 | #564525 | RECLAMAÇÃO | <p>Requerente relata que no dia 27/11 tinha neurologista agendado , relata que chegou com uma hora de antecedência e foi informada pela atendente que eles tinham ligado para ela diversas vezes para avisar que o profissional havia faltado mas ela não tinha atendido , relata que não recebeu nenhuma ligação e enquanto a atendente estava falando com a requerente apareceu outros 4 pacientes que também estavam aguardando para passar com o Neurologista , relata que é a terceira vez que a requerente vai até a unidade para realizar consulta e é avisada na hora que o médico não foi .</p> <p>Solicitamos providências com urgência pois a requerente e esses outros 4 pacientes não receberam nenhuma ligação de que o médico não estaria na unidade .</p> | <p>Boa tarde!</p> <p>Paciente agendada 15 de dezembro de 2025 (segunda-feira) às 11:00, recado com a Maria. Luana Faria</p> |
| 6 | 03/12/2025 | #563670 | RECLAMAÇÃO | <p>Requerente informa que passou no Unica de Jundiapeba no mês 09/24 e foi encaminhado para cirurgia de vasectomia ,aguarda até o momento ,passou com médico cirurgião e está aguardando apenas a cirurgia ,fez todos os exames pré operatórios e acredita que já terá que fazer novamente devido a demora ,pede providências</p> | <p>Bom dia!</p> <p>O paciente realizou os exames laboratoriais em 03/07/2024 e teve consulta com o urologista em 05/08/2024. Desde então, o setor de agendamento do Bloco Cirúrgico tentou diversas vezes entrar em contato para informar a data do procedimento, mas infelizmente não obteve retorno. Com bastante esforço, a equipe conseguiu falar com o paciente e explicou a necessidade de refazer os exames, que já estão agendados para o dia 11/12/2025. Estamos acompanhando a situação para que tudo ocorra da melhor forma possível. Luana Faria</p> |
| 7 | 27/10/2025 | #546636 | RECLAMAÇÃO | <p>Requerente relata que tinha um ultrassom doppler das pernas marcado no UNICA Jundiapeba para o dia 09/10 , foi até o UNICA nesse dia e foi informada pela atendente Larissa que seu exame havia sido remarcado para hoje às 10h , a requerente a questionou porque não a avisaram antes e a Larissa disse que era por conta da</p> | <p>Boa tarde!</p> <p>Paciente agendada para 10 de novembro de 2025 (segunda-feira) às 08:00. Att Luana Faria</p> |

| | | | | |
|----|------------|---------|--|---|
| | | | alta demanda , então a requerente foi até o UNICA hoje para realizar o ultrassom , e foi informada pela atendente Jéssica que estava marcado como falta pois a requerente não tinha realizado no dia 09/10 , e a requerente a questionou e a Jéssica perguntou que horas a requerente havia chegado semana passada , a requerente disse às 09:45 , a atendente Jéssica tirou foto do seu documento e falou que a requerente tinha que aguardar , porém o erro não foi da requerente e ela terá que aguardar por um erro do UNICA . Solicita providências com urgência pois ela já está aguardando a mais de 3 meses. | |
| 8 | 03/12/2025 | #560797 | RECLAMAÇÃO | <p>Requerente relata que foi na Única de Jundiapeba para pegar medicação na farmácia no dia 19/11 e está aguardando mais de 1 hora para ser atendido ,informa que o atendimento está muito devagar ,pede providências sis: não soube informar</p> <p>Boa tarde!</p> <p>Nas últimas semanas, a unidade tem recebido um fluxo acima do habitual, o que infelizmente tem impactado no tempo de atendimento. Ainda assim, reconhecemos que isso não deve prejudicar a qualidade do serviço oferecido à população.Já encaminhamos sua observação à coordenação da unidade, que está adotando medidas para melhorar o fluxo e agilizar o atendimento, sempre com foco no respeito e cuidado com os usuários.</p> <p>Agradecemos pela compreensão</p> <p>Luana Faria</p> |
| 10 | 08/12/2025 | #566975 | RECLAMAÇÃO | <p>O Requerente reclama com relação a academia do Unica relata que não está funcionando desde segunda dia 1 e os alunos não foram avisados, relata que a recepcionista nunca está no local.</p> <p>Boa tarde!</p> <p>Lamentamos sinceramente o transtorno causado pela interrupção das atividades na academia. Entendemos o quanto essa situação impacta sua rotina e a de outros alunos, e reconhecemos que a falta de comunicação adequada não deveria ter acontecido.</p> <p>Estamos verificando internamente o motivo da paralisação desde o dia</p> |

| | | | | | |
|----|------------|---------|------------|---|--|
| | | | | | 1º e tomando as medidas necessárias para que situações como essa sejam informadas com antecedência. Também estamos revisando a escala e a presença da recepcionista para garantir que os alunos sejam atendidos com a devida atenção e no horário correto. Luana Faria |
| 12 | 08/12/2025 | #566158 | RECLAMAÇÃO | Requerente relata que sua filha está passando com o Psicólogo na UNICA Jundiapeba , hoje sua filha tinha consulta às 10h e então sua irmã ligou no UNICA perguntando se ela poderia remarcar a consulta se caso ela não fosse hoje , a atendente disse que ela iria retornar para o final da fila se faltasse , então a requerente deu um jeito e foi com sua filha até o UNICA , chegando lá foi informada pela atendente que o psicólogo não foi hoje , reclama pois sua irmã ligou na unidade hoje de manhã e a atendente não avisou nada . Solicita providências com urgência . | Boa tarde! Pedimos desculpas pela falta de informação no momento da ligação e pelo fato de vocês terem se deslocado até a unidade sem serem avisadas da ausência do profissional. Reconhecemos que houve uma falha na comunicação interna. Sua manifestação já foi encaminhada à coordenação da unidade para que sejam tomadas as devidas providências, reforçando as orientações à equipe e aprimorando o fluxo de comunicação, garantindo que os usuários recebam informações claras e atualizadas. Luana Faria |
| 16 | 27/10/2025 | #543020 | RECLAMAÇÃO | O Requerente reclama que o sistema tem que melhorar, pois ficou a manhã inteira sem sistema no Única Jundiapeba hoje 03/10. | Boa tarde! Pedimos desculpas pelo transtorno, o sistema geral caiu, não só apenas na Unidade Unica Jundiapeba mas em outras Unidades de Saúde também, a unidade encontra-se empenhada em garantir um atendimento humanizado e de qualidade. Att Luana Faria |
| 17 | 10/12/2025 | #801044 | RECLAMAÇÃO | Boa tarde, estou novamente cadastrando a reclamação, estou aguardando uma ultrassonografia na UINCA desde abril, tenho um nódulo na mama que faço acompanhamento lá, dois exames e duas consultas com o especialista ao ano, que geralmente não acontece também, é uma falta de organização, com uma situação tão delicada. Eu sei que a demanda é grande, porém, nem | Boa tarde! Verificamos em nosso sistema que foram realizadas três tentativas de contato para o agendamento do exame de USG de mamas, porém não obtivemos retorno: 1ª tentativa: 30/05 – CXP 2ª tentativa: 24/06 – CXP 3ª tentativa: 25/11 – Sem atendimento Como não conseguimos confirmar o agendamento após diversas tentativas, a guia precisou ser |

| | | | | |
|----|------------|---------|--|---|
| | | | <p>no "outubro rosa", nas carretas, ou até mesmo em outra unidade agendaram o exame, o ano está se findando e não fiz o acompanhamento esse semestre, é um descaso, eu só uso porque não tenho outra alternativa!</p> | <p>cancelada automaticamente, conforme procedimento padrão. Lamentamos qualquer transtorno e estamos totalmente à disposição para ajudá-la a reagendar o exame, a unidade encontra-se empenhada em garantir um tratamento humanizado. Luana Faria</p> |
| 18 | 10/12/2025 | #561744 | <p>Descrição</p> <p>A requerente relata que se tratava com o dr. Matheus na Unica Jundiapeba, infelizmente o médico veio a óbito e a única de Jundiapeba só informa que ainda não foi contratado médico, a requerente relata ter diabetes e precisa dar continuidade em seu tratamento, por isso aguarda providências, relata que sua receita venceu em novembro, a partir do mês de dezembro não tem novo receituário para retirada de medicação.</p> | <p>Boa tarde!</p> <p>Verificamos que a paciente tinha uma consulta marcada para o dia 16/10 com a endocrinologista Dra. Kelly, mas infelizmente não conseguiu comparecer. Sabemos que imprevistos acontecem e estamos aqui para ajudar da melhor forma possível.</p> <p>Para que possamos auxiliá-la na troca da receita e garantir que não fique sem o cuidado necessário, pedimos que, por gentileza, entre em contato com a nossa unidade no momento que for mais conveniente.</p> <p>Nossa equipe está totalmente comprometida em oferecer um atendimento humanizado, atencioso e acolhedor, sempre buscando facilitar o acesso e o cuidado com a saúde de cada paciente. Luana Faria</p> |
| 19 | 10/12/2025 | #801219 | <p>No último dia 04/11 abri um chamado com protocolo gerado com número 793517,no qual fui prontamente respondida,após ocorrido retornamos mais uma vez ao única de Jundiapeba com consulta para dia 17/11,com Dr.Gustavo Vascular,chegamos com antecedência,porém devido a imprevistos o médico não compareceu para consulta,a secretaria da saúde entrou em contato reagendando para hoje dia 24/11.Porém nessa data meu</p> <p>Pai João Bento da Silva Nascimento:20/09/1947 no qual iria passar na consulta,não se sentiu bem, impossibilitando de ir a</p> | <p>Boa tarde!</p> <p>Pedimos desculpas pelo transtorno paciente agendado para 22 de dezembro de 2025 (segunda-feira) às 10:00. Luana Faria</p> |

| | | | | | |
|----|------------|---------|------------|---|---|
| | | | | consulta.Tentei por vários canais saber como teria que fazer para remarcar,lembrando que estivemos por 2x e não fomos atendidos.Meu Pai não se sentiu bem mais não necessitou de atendimento médico para solicitação de atestado.Como devemos proceder? | |
| 20 | 10/12/2025 | #797332 | RECLAMAÇÃO | Hoje 13/11/25 fui a uma consulta no única Jundiapeba, com o urologista Dr Marcos, o qual na consulta sequer olhou pra mim e não respondeu às minhas perguntas, apenas olhou os exames que levei e me dispensou, resumindo a consulta não durou nem 5 minutos, foi de uma falta de atenção com o paciente, e voltou a repetir nem sequer respondeu às minhas perguntas. | <p>Boa tarde!</p> <p>Agradecemos por compartilhar sua experiência e sentimos profundamente pelo atendimento que recebeu. Entendemos o quanto é frustrante e desconfortável passar por uma consulta em que suas dúvidas não foram acolhidas e você não se sentiu ouvido. Esse não é o padrão de cuidado que buscamos oferecer, e lamentamos sinceramente que isso tenha acontecido.</p> <p>Gostaríamos de reforçar que a Unidade não aceita qualquer tipo de tratamento desrespeitoso ou falta de atenção aos pacientes. Assim que recebemos seu relato, entramos em contato com o profissional envolvido para alinhamento e orientação, garantindo que situações como essa não se repitam.</p> <p>Nosso compromisso é oferecer um atendimento humanizado, respeitoso e acolhedor, no qual cada paciente seja ouvido e tenha suas necessidades valorizadas.</p> <p>Luana Faria</p> |
| 21 | 27/10/2025 | #778752 | RECLAMAÇÃO | Bom dia, estou esperando retorno com endocrinologista no unica de Jundiapeba onde eu passo com a Dr.Kelly C.S. Ferreira médica excelente mas até agora não tive retorno já estou com os exames pronto quando for passar não servirá mais devido o tempo peço um retorno de vcs pra mim continuar meu tratamento pois operei a tireóide e passo com a dr.kelly C.S Ferreira. | <p>Boa tarde!</p> <p>Paciente STEPHANIE FREITAS LEAL, agendada para 19 de novembro de 2025 (quarta-feira) às 08:00. Att Luana Faria</p> |

| | | | | | |
|----|------------|---------|------------|--|---|
| | | | | obs: eu e minha filha passamos lá com a dra.kelly nós fazemos acompanhamento e exames | |
| 22 | 11/12/2025 | #552366 | RECLAMAÇÃO | Estou aguardando uma cirurgia para retirada de um cisto no pescoço desde março e não tive nenhum retorno ainda gostaria de saber mais informações. | Bom dia! Tentamos contato com os telefones 954611244 e 954775489 porém sem sucesso, paciente já agendado para 14/01/2026 às 08:30. Luana Faria |

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Ouvidoria

dezembro/2025

| Número da Ouvidoria | Tipo | Descrição da Ouvidoria | Resposta |
|---------------------|------------|--|--|
| 563419 | Reclamação | <p>A Sra. S.G.M, relatou que todas as segundas e quartas, leva sua mãe na fisioterapia no horário das 11h00 de Uber pois ela caminha com dificuldade. Sempre que chegamos de Uber, utilizamos o acesso pelo portãozinho de entrada, de frente a avenida a fim de facilitar nosso embarque e desembarque. Porém, tivemos muitas vezes dificuldades neste acesso, devido a muitos carros estacionados. Sabemos que existe um estacionamento enorme de livre acesso dentro do prédio, não convém que o Uber nos deixe lá, pois fica muito distante para minha mãe caminhar até a porta de entrada de onde é atendida. Gostaria que verificassem a possibilidade de não estacionarem no local onde deveria apenas ser embarque e desembarque facilitando o acesso dos que vem de Uber. Aguardo um retorno positivo! Sem mais agradeço!</p> | <p>A Unidade oferece o estacionamento para todos os pacientes e usuários de outras unidades (Caps infantil, UPA do Rodeio), contudo, não conseguimos controlar o fluxo na parte externa da Unidade. Os carros estacionados no recuo são dos pacientes das Unidades UPA do Rodeio e do CAPS infantil.</p> |

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 56 de 61

12. FINANCEIRO

11.1 BALANÇO – CONTROLADORIA E FINANCEIRO

Estes dados serão apresentados na prestação de contas.

13. ANEXOS

Mutirão Unica Jundiapeba

Consultas - Urologia

USG Doppler -

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. **58** de **61**

| UNICA Jundiapeba MUTIRÃO DOPPLER OFÍCIO 98/2025 | | | | | | | | | | | | | | CONSOLIDADO | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|-----------|-----------------------|------------|------------|-----------|-----------------------|------------|------------|-----------|-----------------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|---------------------|
| | | OUTUBRO | | | | NOVEMBRO | | | | DEZEMBRO | | | | Total Agendado | Total Realizado | % Realizado | Absenteísmo | Taxa de Absenteísmo |
| Exames/ SADT | Meta Planejamento | Agendado | Realizado | Ab | % Taxa de absentéísmo | Agendado | Realizado | Ab | % Taxa de absentéísmo | Agendado | Realizado | Ab | % Taxa de absentéísmo | Total Agendado | Total Realizado | % Realizado | Absenteísmo | Taxa de Absenteísmo |
| Doppler | 1167 | 384 | 294 | 90 | 23% | 332 | 301 | 31 | 9% | 242 | 161 | 81 | 33% | 958 | 756 | 65% | 202 | 21% |
| Total | 1.167 | 384 | 294 | 90 | 23% | 332 | 301 | 31 | 9% | 242 | 161 | 81 | 33% | 958 | 756 | 65% | 202 | 21% |

Análise Crítica

Informamos que iniciamos em 02 de Outubro o Mutirão de acordo com o OFÍCIO 98.2025, onde foi realizado 25% da meta total a ser realizada até 31/12/2025.

Classificação da Informação: Uso Interno
 DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 59 de 61

UNICA Jundiapeba | 4º Termo aditivo Novembro Azul

novembro 2025

| Especialidade | Novembro | | | Abs | % Taxa de absentismo |
|------------------------|------------|------------|-------------|-----------|----------------------|
| | Ofertado | Realizado | % Realizado | | |
| Urologia Novembro Azul | 486 | 408 | 82% | 78 | 19% |
| Total | 486 | 408 | 82% | 78 | 19% |

Análise Crítica

Conforme o 4º Termo Aditivo, iniciamos em novembro/2025 o Mutirão CIAS, destinado ao atendimento ambulatorial de consultas médicas na especialidade de Urologia, realizado no prédio da UNICA – Jundiapeba. O principal objetivo da ação foi reduzir a fila de espera da Regulação/SMSBE.

Das 500 consultas previstas, foram realizadas 408 (82%), priorizando os pacientes de retorno da Unidade, o que possibilitou a finalização da fila de espera, sem pacientes pendentes para essa linha de cuidado. Mesmo com a estratégia de confirmação prévia das consultas, registramos 78 ausências, correspondendo a 19% de absentismo no período.

Mutirão CIAS

Unica Fisioterapia e Reabilitação

| MUTIRÃO CIAS - 2025 | | | | | | | |
|----------------------|-------------------|-----------------|---------------|------------|-------------|---------------|------------------------|
| Descrição do serviço | Meta atendimentos | Realizado nov25 | dezembro/2025 | | | | Cumpri mento da meta % |
| | | | Agendado | Realizado | Absenteísmo | % Absenteísmo | |
| Urologia | 1.000 | 69 | 400 | 296 | 104 | 26% | 37% |
| Ultrassom Geral | 1.000 | 0 | 503 | 377 | 126 | 25% | 38% |
| Ultrassom Doppler | 500 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0% |
| Total | 2.500 | 69 | 903 | 673 | 230 | 25% | 742 |

Análise Crítica

Conforme 4º Termo Aditivo, iniciamos em nov/2025 o Mutirão CIAS - atendimento ambulatorial de consultas médicas para as especialidades de urologia no prédio da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o principal objetivo reduzir a fila de espera da Regulação da SMSBE, executamos o total de 365 atendimentos, correspondendo à 37% da meta prevista referente à consultas de urologia e 377 exames de ultrassonografia, correspondente a 38% da meta prevista. Exames ultrassom doppler em processo de contratação. Informamos que o processo de abertura das agendas foi realizada pela SMSBE/ DRG, Como ação estratégica da unidade, orientamos que os agendamentos sejam realizados próximos à data de atendimento do médico, bem como que seja efetuada a confirmação das consultas na véspera, com o intuito de reduzir o índice de faltas dos pacientes. Salientamos que o retorno dos atendimentos deste usuários serão executados na UNICA Jundiapeba.