

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**

**Mai 2026**

**Responsável pela Instituição  
MÁRIO SANTORO JÚNIOR**

**Responsáveis pela elaboração:  
Michelle Godoy, Priscilla Barrotti e Ana Paula Machado**

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



**Siga nossas  
Mídias Sociais**  
f @ in v CEJAMOficial

## SUMÁRIO

<b>1. MENSAGEM DO GESTOR</b>	<b>3</b>
<b>2. NOSSA HISTÓRIA</b>	<b>3</b>
2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO	3
<b>3. MODELO DE GESTÃO</b>	<b>5</b>
3.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	5
3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	6
3.3. ORGANOGRAMA	7
<b>4. OBJETO DO CONTRATO</b>	<b>8</b>
<b>5. QUEM ATENDEMOS</b>	<b>8</b>
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
<b>6. METODOLOGIA</b>	<b>15</b>
<b>7. GESTÃO DE PESSOAS</b>	<b>16</b>
<b>8. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS</b>	<b>18</b>
8.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS	18
8.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS	18
<b>9. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)</b>	<b>21</b>
9.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS	21
9.2. RESULTADOS QUALITATIVOS	32
<b>10. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)</b>	<b>36</b>
<b>11. ATIVIDADES DE DESTAQUE</b>	<b>47</b>
<b>12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA ASSISTÊNCIA</b>	<b>48</b>
<b>13. FINANCEIRO</b>	<b>48</b>

## 1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de Abril de 2026, período de 01 a 30/04/2026 referente ao serviço executado conforme contrato de gestão firmado entre a Prefeitura de Mogi das Cruzes e o Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM, sob o n.º 57/2024, apresentando os indicadores quantitativos e qualitativos e documentos financeiros.

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

## 2. NOSSA HISTÓRIA

### 2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO

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

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

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

## CEJAM em Mogi das Cruzes

UNICA Jundiapéba

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

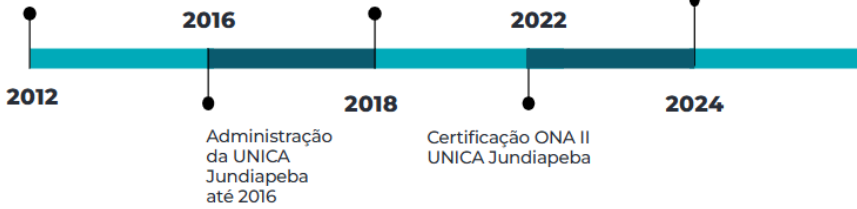
Retomada da administração da UNICA Jundiapéba CG 67.2018

CG 57.2024 a partir de 13.08.2024

Certificação UNICA Jundiapéba ONA - nível III

Campanha Lacre Solidário

Simpósio Internacional



## CEJAM em Mogi das Cruzes

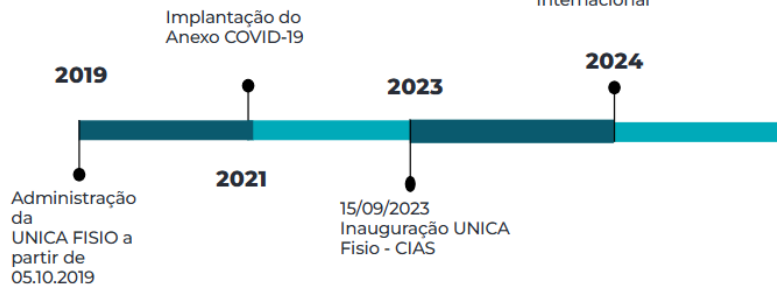
UNICA Fisioterapia e Reabilitação

CG 57.2024 a partir de 13.08.2024

Certificação de Humanização UNICA Fisio

Campanha Lacre Solidário

Simpósio Internacional



### **3. MODELO DE GESTÃO**

#### **3.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

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

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

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

#### **Visão**

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

#### **Missão**

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

#### **Valores**

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

#### **Lema**

“Prevenir é Viver com Qualidade”

### 3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

#### ESTRUTURA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

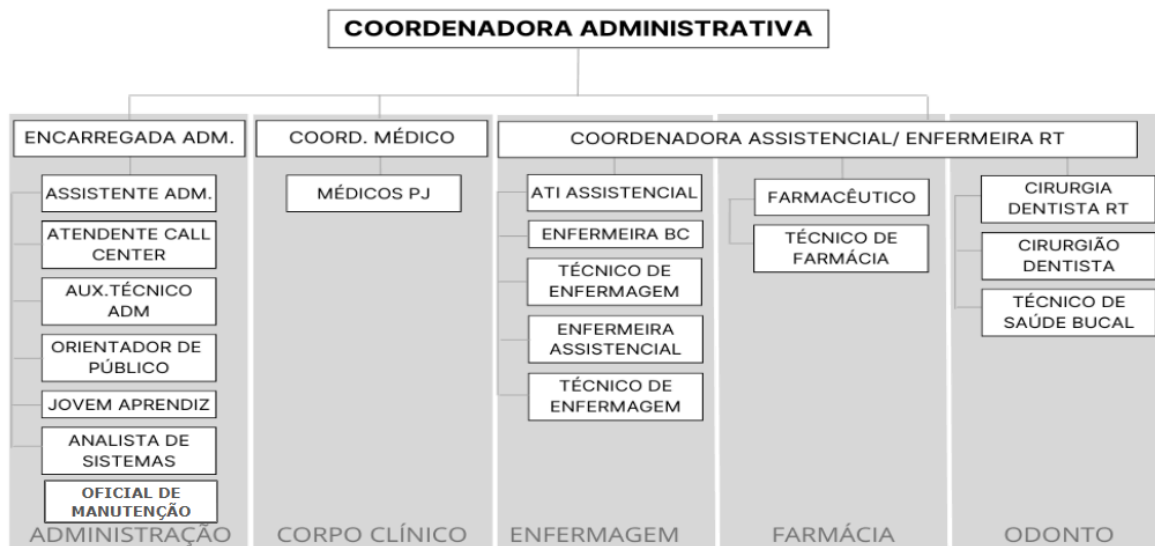


#### PILARES ESTRATÉGICOS

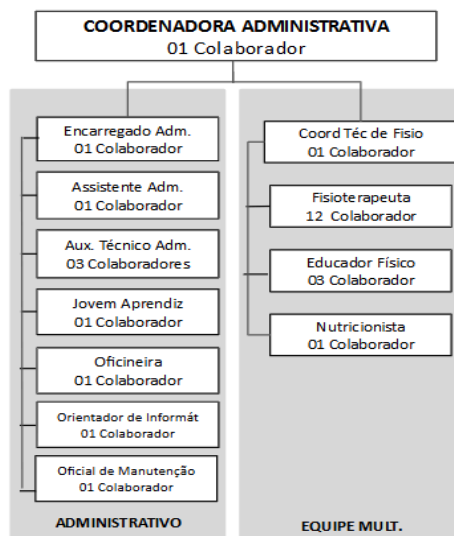


### 3.3. ORGANOGRAMA

## Organograma UNICA Jundiapéba



## Organograma UNICA Fisioterapia e Reabilitação



### UNICA Fisioterapia e Reabilitação – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

APLICAÇÃO: UNIDADE DE SAÚDE  
ATUALIZAÇÃO: 18/02/2025

Time de Liderança  
Líderes de Processos

#### **4. OBJETO DO CONTRATO**

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

#### **5. QUEM ATENDEMOS**

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

##### **5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE;**

###### **UNICA Jundiapéba**

Serviços Especializados - Consultas e Avaliações

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

Serviços Especializados - Exames e Procedimentos

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

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

#### Serviços Especializados - Procedimentos Cirúrgicos

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

#### Serviços da Atenção Básica/Multiprofissional

##### Odontologia

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

##### Fisioterapia

- Atendimento individualizado/consulta

##### Atividade Física

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

##### Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

## **UNICA FISIOTERAPIA**

### Fisioterapia e Reabilitação

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

### Atividade Física

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

### Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

### Atividade Lúdica

- Oficina de Artesanato
- Oficina de Informática

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

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

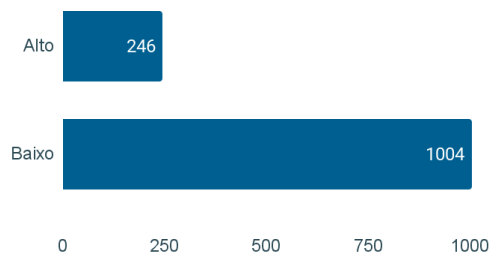
## **5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;**

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

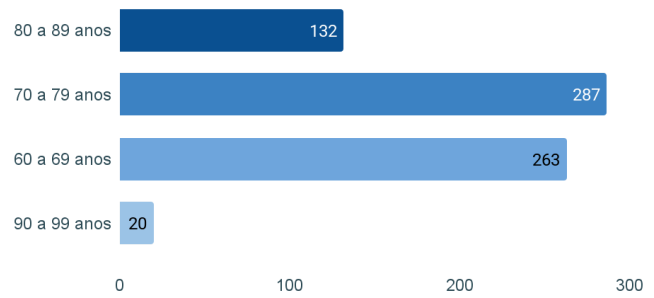
A unidade oferece atendimento humanizado e de acordo com a Política Nacional de Atendimento à Pessoa Idosa, promovendo além das atividades relacionadas à saúde, atividades de integração social e lazer para o público idoso.

**Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- FISIOTERAPIA**

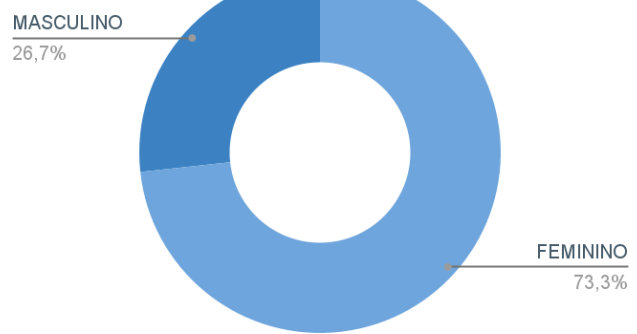
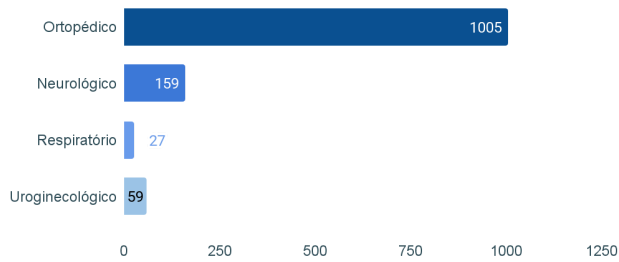
**Complexidade**



**FAIXA ETÁRIA**

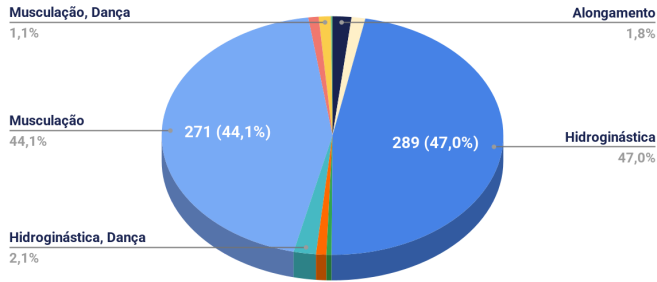


**PERFIL DO PACIENTE**

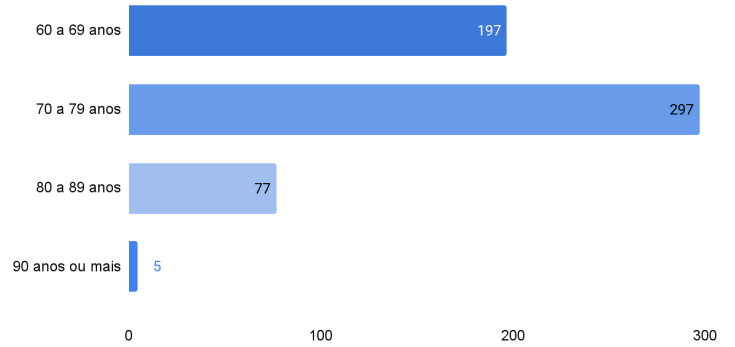


**Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI**

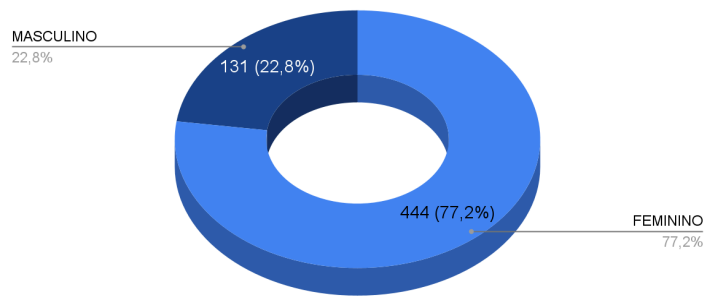
**MODALIDADE:**



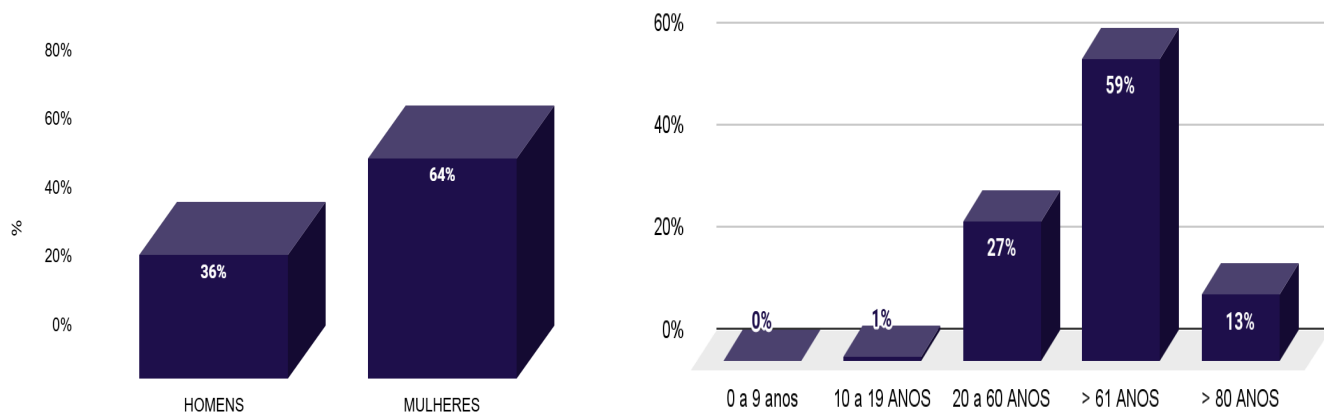
**FAIXA ETÁRIA:**



**SEXO:**

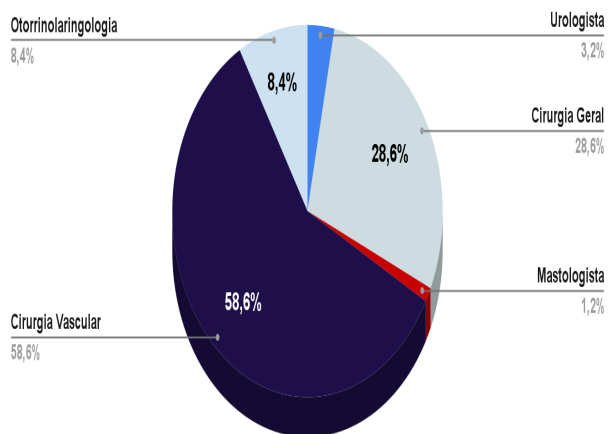


**Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Ambulatório**

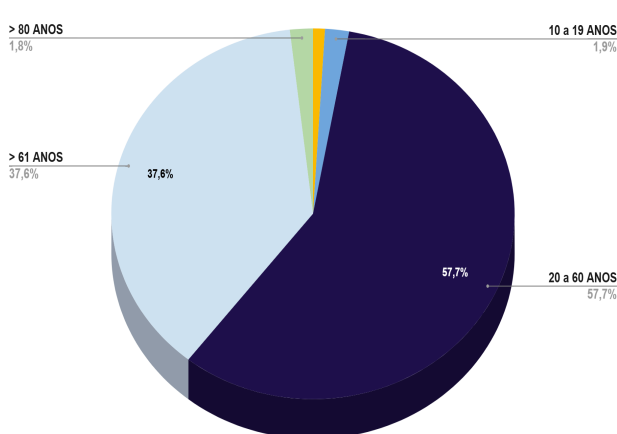


**Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Hospital Dia**

**PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - QUANTITATIVO**

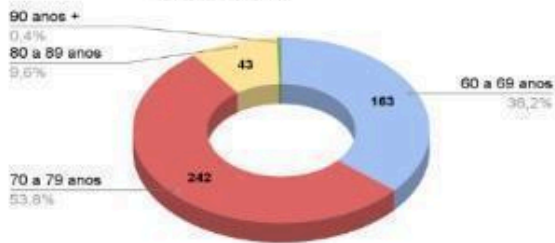


**PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - FAIXA ETARIA**

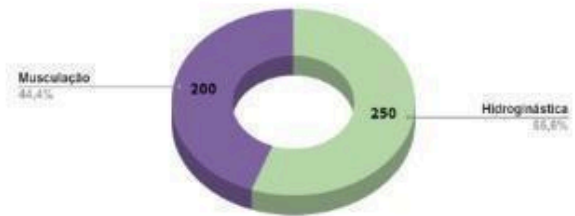


**Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - ATI**

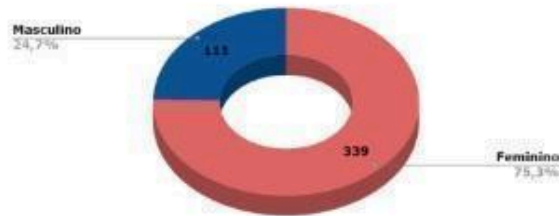
**% Faixa Etária**



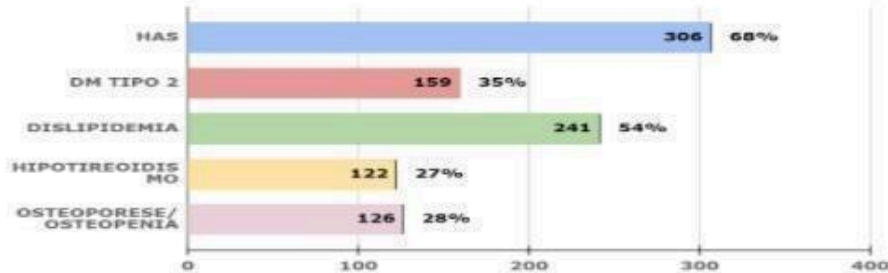
**% Alunos Inscritos por Modalidade**



**% Total de Alunos Inscritos - Por Gênero**



**% DE PATOLOGIAS PREVALENTES**



## 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		TOTAL														
	hs	ADMINISTRAÇÃO	Cordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Faturista / Assistente Administrativo	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informática para atividades com pacientes	Jovem Aprendiz	Oficineira	Orientador de Público	Oficial de Manutenção	Atendente	ASSISTENCIAL	Médico RT	Coordenador Assistencial / Enfermeiro RT		Enfermeiro	Técnico Enfermagem	Farmacêutico RT	Técnico de Farmácia	Coordenador Técnico / Fisioterapeuta RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia	Técnico de Enfermagem	Enfermeiro
<b>PREVISTO</b>	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	51
<b>EFETIVO</b>	Unica Jundiapéba		1	1	2	13	1	0	1	0	3	0	4		1	1	1	9	1	1	0	1	1	2	2	4	2	1	2	1	56

UNIDADE DE SAÚDE	Contrato de Gestão 57.2024														TOTAL				
	hs	ADMINISTRAÇÃO	Cordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Faturista / Assistente Administrativo	Auxiliar Téc. Administrativo	Orientador Informática para atividades com pacientes	Jovem Aprendiz	Oficineira	Oficial de Manutenção / Zelador	ASSISTENCIAL	Coordenador Técnico / Fisioterapeuta RT	Fisioterapeuta	Nutricionista		Educador Físico			
<b>PREVISTO</b>	Unica Fisioterapia		00	01	01	02	01	01	01	01					01	12	01	03	25
<b>REALIZADO</b>	Unica Fisioterapia		00	01	01	04	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: 02 coberturaS RPA férias

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

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

**UNICA Jundiapéba:**

Ambulatório

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

07 **Auxiliar Técnico Administrativo** excedentes, sendo 01 cobertura de férias, 01 cobertura para Abandono de emprego, 01 cobertura de promoção colaborador, 03 cobertura de demissão.

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

01 **Dentista** - Cobertura de férias.

01 **Técnico de Farmácia** - excedentes, sendo 01 cobertura de pedido demissão

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

01 Analista de Sistema - 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 dezembro/2025 estão descritas na tabela abaixo:

**UNICA Jundiapéba | Educação Continuada**
**maio/2026**

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Odontologia	Urgências e Emergências em Cirurgia Odontológica	25/05/2026	Sim	01:30	05	07:30
Administrativo	Conheça o processo ONA e NR32	13/05/2026	Sim	01:00	09	09:00
Assistencial	Metas Internacionais - Meta 1 Identificação correta do paciente	20/05/2026	Sim	01:00:00	15	15:00
Assistencial	Metas Internacionais - Meta 2 Melhor Comunicação	27/05/2026	Sim	01:00	15	15:00
Assistencial	Metas Internacionais - Meta 3 Segurança medicamentosa	29/05/2026	Sim	01:00	15	15:00
<b>HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO</b>		<b>5831:25:00</b>	<b>HORAS DE TREINAMENTOS</b>		<b>61:30</b>	<b>1,05%</b>

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**
**maio/2026**

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	GINÁSTICA LABORAL	04/05/2026	Sim	02:00	11	22:00:00
Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO META I	22/05/2026	Sim	00:45	12	9:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO EM EXCELÊNCIA EM AUDITORIA INTERNA NA PRÁTICA CLÍNICA	22/05/2026	Sim	00:40	05	3:20:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	CONSCIENTIZAÇÃO DO USO DE COPOS DESCARTÁVEIS	22/05/2026	Sim	04:00	19	76:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO CORRETO DE DESCARTE DE LIXO INFECTANTE	25/05/2026	Sim	01:00	12	12:00:00
Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO CORRETO DE DESCARTE DE ELETRODOS	26/05/2026	Sim	01:00	12	12:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	ALINHAMENTO E ADEQUAÇÃO DA AGENDA DE NUTRICIONISTA	27/05/2026	Sim	01:00	04	4:00:00
<b>HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO</b>		<b>3218:44:00</b>	<b>HORAS DE TREINAMENTOS</b>		<b>138:20:00</b>	<b>4,30%</b>

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								
maio/2026								
Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	200	204	179	<b>90%</b>	25	<b>12%</b>	34	<b>19%</b>
Cirurgia Geral	200	350	286	<b>143%</b>	64	<b>18%</b>	0	<b>0%</b>
Cirurgia Vasculard	450	554	438	<b>97%</b>	116	<b>21%</b>	103	<b>24%</b>
Dermatologia	200	305	232	<b>116%</b>	73	<b>24%</b>	4	<b>2%</b>
Endocrinologia Adulto /Pediátrica	200	241	209	<b>105%</b>	32	<b>13%</b>	4	<b>2%</b>
Fonoaudiologia	300	370	289	<b>96%</b>	81	<b>22%</b>	8	<b>3%</b>
Gastroenterologia	200	241	201	<b>101%</b>	40	<b>17%</b>	96	<b>48%</b>
Geriatria	200	221	217	<b>109%</b>	4	<b>2%</b>	0	<b>0%</b>
Mastologia	150	198	165	<b>110%</b>	33	<b>17%</b>	28	<b>17%</b>
Neurologia Adulto	400	288	225	<b>56%</b>	63	<b>22%</b>	30	<b>13%</b>
Neurologia Pediatrico	200	223	205	<b>103%</b>	18	<b>8%</b>	12	<b>6%</b>
Otorrinolaringologia	200	320	274	<b>137%</b>	46	<b>14%</b>	24	<b>9%</b>
Pneumologia	100	124	113	<b>113%</b>	11	<b>9%</b>	7	<b>6%</b>
Psiquiatria	100	50	43	<b>43%</b>	7	<b>14%</b>	9	<b>21%</b>
Reumatologia	200	219	185	<b>93%</b>	34	<b>16%</b>	76	<b>41%</b>
Urologia	200	253	220	<b>110%</b>	33	<b>13%</b>	17	<b>8%</b>
<b>Total</b>	<b>3.500</b>	<b>4.161</b>	<b>3.481</b>	<b>99%</b>	<b>680</b>	<b>16%</b>	<b>452</b>	<b>13%</b>

#### Análise Crítica

No período em análise, foram realizados 3481 atendimentos, correspondendo a 99% da meta contratual estabelecida. Referente à Neurologia Adulto e Psiquiatria não foi cumprida a meta devido a enfermidade /ausência e compromisso particular por parte do especialista psiquiatra, para esta especialidade será realizada a compensação durante o quadrimestre

O quantitativo não realizado em relação à meta contratual será objeto de compensação ao longo do segundo quadrimestre, com o objetivo de recompor integralmente a produção pactuada. O índice de absenteísmo registrado foi de 680 faltas, representando 16% do total de consultas agendadas. foi reforçado junto à equipe administrativa o procedimento de confirmação das consultas com antecedência mínima de 48 horas, em comparativo com o mês anterior houve redução no número de ausências. Em relação às altas ambulatoriais, o indicador segue sob monitoramento contínuo. Observa-se uma evolução positiva na adesão dos profissionais médicos ao processo, especialmente após a realização de treinamentos e reuniões de alinhamento, demonstrando melhora consistente neste aspecto assistencial.

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

Fonte: MV|SIGSS

## UNICA Jundiapéba | Psicologia - 2026

Especialidade	Meta Planejamento	maio/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
Psicologia	132	171	152	115%	19	11%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>171</b>	<b>152</b>	<b>115%</b>	<b>19</b>	<b>11%</b>

### Análise Crítica

No período em análise, foram realizadas 152 consultas psicológicas, correspondendo a 115% do quantitativo previsto, demonstrando a relevância e a necessidade do serviço para o atendimento da demanda assistencial da unidade. O serviço foi iniciado em dezembro de 2025, em caráter emergencial e provisório, até que fossem adotadas as providências necessárias para sua formalização e adequação contratual. Considerando a necessidade assistencial da unidade e o apoio ao diagnóstico e acompanhamento de pacientes em interface com a neurologia infantil, foi necessária a inclusão do serviço de Psicologia para complementar a avaliação multiprofissional. Embora a especialidade não esteja prevista no Plano de Trabalho do Contrato de Gestão, a demanda foi discutida e deliberada em reunião da CTA realizada em 10/05/2026, sendo autorizada sua execução.

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							
maio/2026							
SADT/ Exames	Meta CG 22 dias úteis	ofício 15 - 18	Agendad o	Realizado	% Realizado	Absenteís mo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	100	100	113	88	<b>88%</b>	25	<b>22%</b>
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	150	269	207	<b>138%</b>	62	<b>23%</b>
Exames Audiológicos (Impedância, Imitanciometria, Bera, Testagem auditiva neonatal)	140	140	164	143	<b>102%</b>	21	<b>13%</b>
Eletroencefalograma (EEG)	50	<b>88</b>	109	82	<b>93%</b>	27	<b>25%</b>
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	100	126	111	<b>111%</b>	15	<b>12%</b>
Espirometria	100	100	149	109	<b>109%</b>	40	<b>27%</b>
Holter	50	50	58	54	<b>0%</b>	4	<b>0%</b>
Mamografia	350	<b>304</b>	369	301	<b>99%</b>	68	<b>18%</b>
MAPA	50	<b>75</b>	91	84	<b>112%</b>	7	<b>8%</b>
Nasofibrosopia	100	100	100	100	<b>100%</b>	0	<b>0%</b>
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	20	<b>20</b>	1	1	<b>5%</b>	0	<b>0%</b>
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama			13	13		0	
Teste Ergométrico	100	<b>35</b>	39	35	<b>100%</b>	4	<b>10%</b>
Ultrassonografia com Doppler	200	200	287	221	<b>111%</b>	66	<b>23%</b>
Ultrassonografia Geral	300	300	364	302	<b>101%</b>	62	<b>17%</b>
<b>Total</b>	<b>1.810</b>	<b>1.762</b>	<b>2.252</b>	<b>1.851</b>	<b>105%</b>	<b>401</b>	<b>18%</b>

### Análise Crítica

No período, foram realizados 1851 exames, correspondendo a 105% da meta contratual prevista, com as agendas organizadas em conjunto com a Regulação/SMSBE.

Foram registradas 401 ausências, representando índice de absenteísmo de 16%, com maior incidência nos exames de Eletroencefalograma e Espirometria. Diante desse cenário, será reforçada a orientação aos usuários no momento da confirmação dos agendamentos, destacando a importância do comparecimento e da apresentação de exames prévios, especialmente para a realização do Ecocardiograma. Foram realizadas trocas de exames devido a baixa demanda do município conforme ofício 15 e 18/2026.

Destaca-se ainda que, conforme pactuado em reunião da CTA, a apuração das metas do Contrato de Gestão nº 57/2024 voltou a ser realizada com base em 22 dias úteis. A compensação dos atendimentos não realizados será pactuada junto às empresas médicas, com previsão de execução ao longo do quadrimestre. No período, foram registradas 05 suspensões de biópsia de mama em razão da ausência de indicação diagnóstica para a realização do procedimento. Houve ainda uma ausência referente a paciente que não se enquadra na linha de cuidado de mama. Ressalta-se que o sistema atualmente não dispõe de campo específico para registro de suspensões, fazendo com que esses casos sejam automaticamente contabilizados como faltas, impactando o indicador do exame.

**Exames Tomografia**

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

**UNICA Jundiapéba | Tomografia**

Exame	Meta Planejamento	maio/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
TOMOGRAFO	400	399	371	93%	28	7%
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>399</b>	<b>371</b>	<b>93%</b>	<b>28</b>	<b>7%</b>

**Análise Crítica**

O 1º Núcleo de Tomografia Computadorizada iniciou suas atividades em 06 de abril de 2026. No período, foram atendidos 158 pacientes, com a realização de 371 exames, 93%. O índice de absenteísmo registrado foi de 7%, correspondente a 8 pacientes faltosos. Em decorrência dessas ausências, os exames deixaram de ser realizados no período. Ressaltamos que o monitoramento das metas está sendo realizado de forma contínua pela equipe gestora. O quantitativo de exames não realizados neste período será compensado no período subsequente, de modo a assegurar o cumprimento da meta contratual pactuada. Destaca-se que, apesar do absenteísmo observado, o serviço vem apresentando boa adesão dos usuários e contribuindo para a ampliação do acesso aos exames de diagnóstico por imagem, com impacto positivo na agilidade da investigação clínica e na continuidade do cuidado aos pacientes.

Fonte: MV|SIGSS

Tipos de exames de tomografia	Quantidade
TOMOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA C/ OU S/	103
TOMOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL C/ OU S/ CONTRASTE	86
TOMOGRAFIA DE COLUNA TORACICA C/ OU S/ CONTRASTE	58
TOMOGRAFIA DE TORAX	31
TOMOGRAFIA DE JOELHO ESQUERDO - BPA - I	30
TOMOGRAFIA DE JOELHO DIREITO - BPA - I	29
TOMOGRAFIA DE QUADRIL DIREITO - BPA - I	7
TOMOGRAFIA DE QUADRIL ESQUERDO - BPA - I	6
TOMOGRAFIA DO CRANIO - BPA - I	5
TOMOGRAFIA DE PE DIREITO - BPA - I	5
TOMOGRAFIA DE PE ESQUERDO - BPA - I	4
TOMOGRAFIA DE OMBRO DIREITO - BPA - I	2
TOMOGRAFIA DE TORNOZELO DIREITO - BPA - I	1
TOMOGRAFIA DE COTOVELO ESQUERDO - BPA - I	1
TOMOGRAFIA DE TORNOZELO ESQUERDO - BPA - I	1
TOMOGRAFIA DE COTOVELO DIREITO - BPA - I	1
TOMOGRAFIA DE PUNHO ESQUERDO - BPA - I	1
	<b>371</b>

## Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapéba   Metas Contratuais - 2026							
maio/2026							
Procedimentos Cirúrgicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	300	37	66	57	<b>154%</b>	9	<b>14%</b>
Dermatologia		30	54	43	<b>143%</b>	11	<b>20%</b>
Cirurgia Vascular		198	265	235	<b>119%</b>	30	<b>11%</b>
Urologia		35	25	23	<b>66%</b>	2	<b>8%</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>410</b>	<b>358</b>	<b>119%</b>	<b>52</b>	<b>13%</b>

### Análise Crítica

No período analisado, foram realizados 358 procedimentos de Pequenas Cirurgias, atingindo 119% da meta prevista de 300 procedimentos. O resultado foi decorrente do planejamento da equipe frente aos feriados e ao histórico de absenteísmo, com ampliação da oferta para evitar perdas de produção. Em comparação ao período anterior, houve aumento da produção, sendo o quantitativo excedente utilizado para compensação e equilíbrio do desempenho assistencial no quadrimestre, conforme critérios contratuais. Ressalta-se que os procedimentos de Urologia (vasectomia e postectomia), conforme preconizado, são faturados por meio do sistema BPA. Conforme pactuado em reunião da CTA, o escopo das metas do Contrato de Gestão nº 57/2024 passou a ser contabilizado com base no número de dias úteis do mês, deixando de considerar a metodologia anterior de meta fixa de 22 dias.

Fonte: MV|SIGSS

## Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapéba   Metas Contratuais - 2026							
maio/2026							
Procedimentos Odontológicos	Meta CG 22 dias	Meta Dias Úteis -20 dias	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	304	265	265	<b>87%</b>	0	<b>0%</b>
Cirurgias Odontológicas	264	228	337	278	<b>122%</b>	59	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>532</b>	<b>602</b>	<b>543</b>	<b>102%</b>	<b>59</b>	<b>9,80%</b>

### Análise Crítica

No período, foram realizados 543 atendimentos no serviço de Odontologia, correspondendo a 102% da meta prevista.

Destaca-se que, em razão da capacidade técnico-operacional da equipe, o planejamento das atividades foi estruturado considerando 20 dias úteis de atendimento. Mesmo com a realização da confirmação prévia dos agendamentos por meio de contato telefônico, foram registradas 59 ausências de pacientes agendados para cirurgias odontológicas.

Adicionalmente, foi registrada uma suspensão de procedimento cirúrgico odontológico, devidamente justificada conforme critérios assistenciais. O cenário reforça a necessidade de manutenção das estratégias de confirmação de agenda e orientação aos usuários quanto à importância do comparecimento, visando otimizar a utilização das vagas disponibilizadas e reduzir o impacto do absenteísmo sobre a produção assistencial.

	Atendimentos Odontológicos	Quantitativo
<b>CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS</b>	Exodontia De Dente Permanente	115
	Remoção De Dente Retido Incluso Impactado	137
	Exodontia De Dente Supranumerário	3
	Exodontia decíduo	2
	Frenotomia/ Frenectomia	18
	Ulotomia/ Ulectomia	2
	Biópsia	1
	<b>TOTAL DE CIRURGIAS</b>	<b>278</b>

Fonte: MV|SIGSS

## Equipe Multiprofissional

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

**UNICA Jundiapéba**

<b>UNICA Jundiapéba   Metas Contratuais - 2025</b>							
<b>maio/2026</b>							
<b>Consultas Médicas</b>	<b>Meta CG 22 dias úteis</b>	<b>Meta 20 dias</b>	<b>Agendado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>	<b>Absenteísmo</b>	<b>% Absenteísmo</b>
Educador Físico	264	228	256	256	<b>112%</b>	0	<b>0%</b>
Fisioterapia	528	456	519	502	<b>110%</b>	17	<b>3%</b>
Nutricionista - Primeira Consulta	110	95	110	59	<b>62%</b>	51	<b>46%</b>
Nutricionista - Retorno	167	144	237	209	<b>145%</b>	28	<b>12%</b>
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	3	4	4	<b>116%</b>	0	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>1.073</b>	<b>927</b>	<b>1.126</b>	<b>1.030</b>	<b>111%</b>	<b>96</b>	<b>9%</b>

**Análise Crítica**

No período, foram realizados 1030 atendimentos, correspondendo a 111% da meta contratual. Conforme pactuado em reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA) realizada em 14/02/2025, a capacidade técnica dos atendimentos do Serviço de Nutrição e do Serviço de Fisioterapia (avaliações) segue as diretrizes estabelecidas pelos respectivos conselhos profissionais. Em relação ao absenteísmo, embora a meta global tenha sido superada, a especialidade de Nutrição ainda apresenta índice elevado de faltas, principalmente nas primeiras consultas. Como medida de mitigação, foi reforçada a confirmação telefônica dos agendamentos. Entretanto, mesmo após a confirmação, ainda ocorrem ausências. Para minimizar os impactos e garantir o cumprimento das metas, é adotada a estratégia de overbooking com encaixe de retornos. Adicionalmente, conforme deliberação da reunião da CTA realizada em 10/03/2026, ficou definido que, para a equipe multiprofissional, a apuração das metas assistenciais passará a considerar exclusivamente os dias úteis, de acordo com o calendário administrativo da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes (PMMC).

Fonte: MV|SIGSS

<b>UNICA Jundiapéba   Grupo Educativo - NUTRIÇÃO</b>		
<b>maio/2026</b>		
<b>Tema</b>	<b>Orientações Nutricionais</b>	<b>19/05/2026</b>
Palestrante	Conceição Maria de Sena	
Objetivo	Como a alimentação ajuda na prevenção da perda muscular	
Público Alvo	Alunos	
Duração	40 minutos	
Confirmados	13	
Participantes	13	
<b>Tema</b>	<b>Orientações Nutricionais</b>	<b>21/05/2026</b>
Palestrante	Conceição Maria de Sena	
Objetivo	Como a alimentação ajuda na prevenção da perda muscular	
Público Alvo	Alunos	
Duração	40 minutos	
Confirmados	12	
Participantes	12	
<b>Tema</b>	<b>Orientações Nutricionais Sobre Extratos Vegetais</b>	<b>26/05/2026</b>
Palestrante	Conceição Maria de Sena	
Objetivo	Como a alimentação ajuda na prevenção da perda muscular	
Público Alvo	Alunos	
Duração	40 minutos	
Confirmados	24	
Participantes	24	
<b>Tema</b>	<b>Orientações Nutricionais Sobre Extratos Vegetais</b>	<b>27/05/2026</b>
Palestrante	Conceição Maria de Sena	
Objetivo	Como a alimentação ajuda na prevenção da perda muscular	
Público Alvo	Alunos	
Duração	40 minutos	
Confirmados	12	
Participantes	12	

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**

**maio/2026**

Descrição do serviço	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis - maio	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Atendimento Fisioterápico	1.760	1.600	1.842	1.614	<b>101%</b>	228	<b>12%</b>
Prática de Pilates	396	360	450	394	<b>109%</b>	56	<b>12%</b>
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	114	70	<b>104%</b>	44	<b>18%</b>
Nutricionista - Retorno	167	152	207	193		14	
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	164	229	229	<b>140%</b>	0	<b>0%</b>
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	145	144	144	<b>99%</b>	0	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>2.777</b>	<b>2.525</b>	<b>2.990</b>	<b>2.648</b>	<b>105%</b>	<b>342</b>	<b>11%</b>

**Análise Crítica**

Na especialidade de Fisioterapia Individual, foram realizados 1.614 atendimentos, correspondentes a 101% da meta contratual, com registro de 228 faltas, o que representa um índice de 12% de absenteísmo.

O serviço de Pilates contabilizou 394 atendimentos, alcançando 109% da meta contratual estabelecida. O serviço de Nutrição realizou 263 atendimentos, entre primeiras consultas e retornos, alcançando 104% 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 1.949 alunos no período avaliado, com a realização de 229 grupos, atingindo 140% da meta pactuada, devido a oferta de novas modalidades como alongamento, aerobox e funcional. Nas atividades aquáticas, registrou-se a participação de 1.319 alunos, distribuídos em 144 grupos, correspondendo a 108% da meta contratual estabelecida.

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

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

Fonte: MV|SIGSS

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

**maio/2026 - Dr. Pericles Ramalho Bauab**

Descrição do serviço	Agendado	Realizado	% Realizado
Atendimento Clínico Geral	130	125	<b>96,15%</b>
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>125</b>	<b>96,15%</b>

**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**

<b>UNICA Fisioterapia   Atividade Em Grupo Educativo</b>		
<b>maio/2026</b>		
<b>Tema</b>	<b>HIGIENE DO SONO</b>	<b>08/05/2026</b>
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	A higiene do sono é um conjunto de hábitos comportamentais que prepara o corpo e a mente para um descanso profundo. Ela é fundamental para regular o ritmo circadiano, restaurar a energia, fortalecer o sistema imunológico, otimizar funções cognitivas como a memória e equilibrar a saúde mental e emocional.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	3	
<b>Tema</b>	<b>ALIMENTOS ANTICÂNCER</b>	<b>15/05/2026</b>
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	40 minutos	
Participantes	3	
<b>Tema</b>	<b>CÉREBRO SAUDÁVEL</b>	<b>22/05/2026</b>
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	40 minutos	
Participantes	4	
<b>Tema</b>	<b>CUIDADOS QUE FAZEM A DIFERENÇA</b>	<b>29/05/2026</b>
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Uma nutrição adequada é o pilar da qualidade de vida e da prevenção de doenças, como diabetes e hipertensão. Mais do que comer, os cuidados diários garantem energia, fortalecem a imunidade, otimizam o metabolismo e impactam diretamente na longevidade e no bem-estar físico e mental.	
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.

## 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:

<b>UNICA Jundiapéba   Indicadores de Qualidade</b>				
<b>maio/26</b>				
<b>UNICA Jundiapéba   Indicadores de Qualidade</b>	<b>Meta C.G 57.2024</b>	<b>Realizado</b>	<b>Meta % Previsto</b>	<b>% Realizado</b>
Índice de Satisfação de Usuários	90%	259	<b>90%</b>	<b>91,1%</b>
Quadro de Profissionais Médicos Completo	15	15	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>
Quadro de Profissionais Assistenciais Completo	28	28	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	7601	7.786	<b>95%</b>	<b>102%</b>
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	5831	63	<b>&gt;1%</b>	<b>1,1%</b>
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos	7601	1322	<b>&lt;20%</b>	<b>17,4%</b>
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	114	114	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>
Taxa de Protocolos exigidos	37	37	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

<b>Análise Crítica</b>
<p>Destacamos que a unidade permanece empenhada para a oferta de SAU + incentivo na plataforma do município - COLAB - portanto no período apresentamos o percentual de 92,5% de usuários satisfeitos na unidade. Para o indicador de taxa de absenteísmo de consultas, exames e procedimentos também atingimos 17,4%, 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. No período, foram faturados 7.786 procedimentos nos Sistemas do Ministério da Saúde, correspondendo a 102% 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.</p>

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

maio/2026

	Meta	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	238	238	<b>90%</b>	<b>100%</b>
Quadro de Profissionais Completo	27	27	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	2.648	2.648	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	3218:44	138:20	<b>&gt;1%</b>	<b>4%</b>
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	2.613	342	<b>&lt;20%</b>	<b>13%</b>
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	52	52	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Taxa de Protocolos exigidos	16	16	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Realização de Atividades Lúdicas	≥1	433	<b>≥1</b>	<b>≥1</b>

### Análise Crítica

Informamos que a unidade continua empenhada para a oferta e incentivo da participação dos usuários e familiares para o preenchimento da S.A.U. e também o registro na plataforma 156- COLAB, apresentamos o percentual de 100% no índice de satisfação dos usuários. Sobre o indicador de absenteísmo de consultas para os atendimentos de fisioterapia individual, práticas de pilates e atendimento nutricional, destacamos que a unidade também reforça com os usuários e familiares a importância do comparecimento em todos os atendimentos, porém vale ressaltar que sendo o atendimento para a população da melhor idade, ou seja, idosos o absenteísmo justifica-se devido a atestado médico, situações de transporte (impossibilidade de comparecimento na unidade devido a ausência de familiar para levar e buscar no tratamento) e outras justificativas, onde o indicador ficou em 13% 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 4%.

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 <a href="https://cnes.datasus.gov.br/">https://cnes.datasus.gov.br/</a>
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						
maio/2026						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
06/05/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	16h31	sem previsão	Robson SMS	06/05/2026 - 16h55
12/05/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07h01	sem previsão	Robson SMS	12/05/2026 - 09h12
14/05/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	09h41	sem previsão	Robson SMS	14/05/2026 - 10h12
22/05/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	11:11	sem previsão	Robson SMS	22/05/2026 - 13h12
25/05/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	09:04	sem previsão	Robson SMS	25/05/2026 - 10h12
27/05/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07:00	sem previsão	Robson SMS	27/05/2026 - 08h12

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

## UNICA Fisioterapia | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema 2026

maio/2026

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
05/05/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	13h54	sem previsão	Robson SMS	05/05/2026 - 14h03
06/05/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	08h03	sem previsão	Robson SMS	06/05/2026 - 09h12
08/05/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	14h38	sem previsão	Robson SMS	08/05/2026 - 15h26
19/05/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	15h09	sem previsão	Robson SMS	19/05/2026 - 16h11

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

## 10.AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)

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

### UNICA Jundiapéba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - SAU / Ouvidoria

maio/2026

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	236	0	236	91,1%
Reclamações	3	15	18	6,9%
Sugestões	5	0	5	1,9%
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>15</b>	<b>259</b>	<b>91%</b>

### ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 236 - 91,1% para elogios. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado.

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

maio/2026

n°	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)	Relato do Usuário	Ação
1	Sem informação	Reclamação	Quase não temos espaço para fazer alongamento dia de chuva molha tudo	Em contato com a paciente, agradecemos sua participação na pesquisa e pela avaliação positiva do atendimento.Sua sugestão sobre o espaço para alongamento foi registrada e será considerada em nossas avaliações de melhoria, especialmente em relação às condições do ambiente em dias de chuva. Cintia Faria
2	14/05/2026	Reclamação	Muito ruim o atendimento na recepção, desorganizado, só para pegar senha e meia hora na fila, e mais uma hora para abrir a ficha muito ruim	Realizado contato com a paciente para acolhimento da manifestação e esclarecimentos sobre o fluxo de atendimento da recepção. A queixa foi registrada e compartilhada com a equipe responsável, reforçando a importância da melhoria contínua dos processos, visando maior agilidade e qualidade no atendimento aos usuários.
3	27/05/2026	Reclamação	Precisa melhor atendimento no guiche da recepção	Entramos em contato com a paciente e agradecemos sua manifestação. Sua observação sobre o atendimento no guichê da recepção foi registrada e compartilhada com a equipe responsável para avaliação e aprimoramento dos processos, visando oferecer um atendimento cada vez mais ágil e acolhedor.

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

maio/2026

n°	DATA	Número da Ouvidoria	Tipo	Relato do Usuário	Ação
1	06/04/2026	#607697	Elogio	Solicitante elogia e agradece o atendimento da funcionária Jéssica da recepção do única jundiapéba. informa que foi muito educada, simpática e atenciosa.	Agradecemos pelo registro do elogio direcionado à colaboradora Jéssica, da recepção do Única Jundiapéba. Ficamos muito felizes em saber que o atendimento prestado foi realizado com educação, simpatia e atenção, proporcionando uma experiência positiva. Seu reconhecimento é muito importante e será compartilhado com a colaboradora e sua liderança. Permanecemos à disposição. Atenciosamente.
2	05/05/2026	#616979	reclamação	Requerente reclama com relação a demora para conseguir marcar uma cirurgia para retirada de 5 lipomas, relata que um deles dá muita dor, a mesma teve um ultrassom partes moles e marcou a data errada quando entrou em contato com a Secretaria de Saúde foi informada que não podiam remarcar pois precisava de reavaliação, no Unica ficaram de retornar marcando a reavaliação porém pede auxílio pois está com o problemas a dois anos.	Em atenção à manifestação registrada, informamos que a paciente encontra-se em atendimento na unidade nesta data, 15/05/2026, tendo passado em consulta com o Dr. Luiz Antonio Coelho. Durante a avaliação, foram solicitados os exames necessários para prosseguimento e realização do procedimento cirúrgico, conforme conduta médica. Pedimos desculpas pelos transtornos causados e reforçamos que estamos empenhados em dar seguimento ao caso para que a situação seja solucionada o mais breve possível em relação à realização da cirurgia. Permanecemos à disposição para acompanhamento do caso. Atenciosamente,
3	10/2/2026	#832425	SUGESTÃO	sou cadeirante quando vou passar no médico fico no meio do caminho atrapalhando as pessoas que passa, e quando tem dois cadeirante é pior, porque não deixa umas duas pontas do banco sem essa cadeira pra gente encostar com a cadeira de rodas	Agradecemos sua sugestão e o apontamento realizado. Sua observação é muito importante para que possamos aprimorar continuamente a acessibilidade e o conforto de nossos pacientes. Iremos nos atentar à situação mencionada e avaliar melhorias na organização dos espaços de espera, buscando proporcionar mais comodidade e segurança para cadeirantes e demais usuários. Agradecemos pela contribuição.

4	30/1/2026	#585565	ELOGIO	<p>Requerente gostaria de elogiar a fisioterapeuta Karen e todos os profissionais do Unica Físio ,relata que são excelentes profissionais ,todos atendem muito bem os pacientes</p>	<p>Agradecemos imensamente pelo seu reconhecimento e pelas palavras de carinho direcionadas à fisioterapeuta Karen e à equipe do UNICA Físio.Ficamos felizes em saber que o atendimento prestado pelos profissionais tem sido realizado com qualidade, atenção e dedicação aos pacientes. Manifestações como a sua são muito importantes e servem de incentivo para que nossa equipe continue oferecendo um atendimento cada vez mais humanizado e acolhedor.Seu elogio será encaminhado aos profissionais mencionados e à coordenação do setor.Agradecemos pela confiança em nossos serviços.Atenciosamente</p>
5	5/2/2026	#587400	RECLAMAÇÃO	<p>Requerente relata que sempre nas aulas a piscina sempre está fria , e isso causa resfriado nos alunos , a professora Larissa sempre termina os exercícios antes do horário pra ficar conversando , teve um caso no ano passado que dois alunos brigam na piscina e ela não falou nada nem levou esse caso adiante , não tomou nenhuma providência , relata que a professora Larissa não toma iniciativa de nada , ela só pensa no horário dela , tem alunos que ela trata com amor e carinho , e tem outros que ela nem cumprimenta , nem dá bom dia , relata que uma vez um aluno falou para ela sobre a piscina estava fria e ela apenas deu risada e ficou por isso mesmo . Solicita que ela seja orientada com urgência .</p>	<p>Agradecemos pelo seu contato e por relatar as situações observadas durante as aulas na piscina do UNICA Jundiapéba.Lamentamos pela insatisfação em relação à temperatura da piscina e ao atendimento mencionado. Informamos que sua manifestação será encaminhada à coordenação responsável para apuração e orientações pertinentes, visando a melhoria contínua dos serviços prestados e da condução das atividades realizadas no setor.Ressaltamos que prezamos por um atendimento humanizado, respeitoso e igualitário a todos os pacientes, bem como pela manutenção de um ambiente seguro e adequado para a realização das atividades.Agradecemos pela colaboração e pelas observações apresentadas, que contribuem para o aprimoramento dos atendimentos oferecidos pela unidade. Atenciosamente</p>
6	6/2/2026	#830865	RECLAMAÇÃO	<p>ego medicamento controlado que apenas pego no única, devido ao retorno no médico ter conseguido vaga apenas para janeiro a médica do alto do Ipiranga deu a receita do meu remédio controlado porém o sistema do única só liberaria hj,fui ao única na sexta onde o rapaz anexou a data e me</p>	<p>Agradecemos pelo seu contato e por relatar a situação ocorrida durante a retirada do medicamento.Lamentamos pelos transtornos enfrentados e pedimos desculpas pelo ocorrido. Informamos que a equipe da farmácia passou por uma recente reestruturação, com mudança no farmacêutico responsável, o que acabou gerando algumas adequações nos fluxos e nas</p>

				<p>orientou que fosse neste dia e somente neste dia pois o sistema não liberaria nem antes nem depois, conversei com ele que nesta sexta eu conseguiria chegar faltando apenas 5 minutos pras 17, e ele me orientou que eu chegando exatamente neste horário ele me atenderia, pois a unidade fecha às 17 então foi o que fiz, cheguei no horário combinado porém a moça na recepção não me deu a senha, disse que a farmácia já não iria me atender, expliquei o combinado com o rapaz na sexta, ela nem ligou me ignorou, falei com o guarda Sr. Alessandro que estava presente e viu o ocorrido que iria fazer está reclamação com a prefeitura pois não há como pegar o remédio na segunda, não há em outro posto, e o pior foi combinado e não foi feito, peço que vcs olhem nas gravações que eu estou falando pois na sexta passada estive lá bem cedo, e hoje cheguei horário combinado e não fui atendida.</p>	<p>orientações de atendimento. Estamos trabalhando para organizar melhor os processos e evitar que situações como essa se repitam, garantindo mais clareza e qualidade no atendimento aos usuários. Sua manifestação será encaminhada à coordenação responsável para ciência e acompanhamento. Agradecemos pela compreensão. Atenciosamente.</p>
7	10/2/2026	#832370	RECLAMAÇÃO	<p>Minha esposa tinha que fazer ultrassom seio, atendente do 160 falou que ligou e Minha esposa estava em uma ligação, atendente falou que só liga uma vez, absurdo isso ela ainda fez pouco caso da minha reclamação. Que teríamos que deixar o telefone livre. Porque não mandam essas confirmação pelo zap</p>	<p>Agradecemos pelo seu contato e pelo relato. Lamentamos o transtorno ocorrido no agendamento do exame de ultrassom. Entendemos a insatisfação com a situação e com a forma como o atendimento foi conduzido. Sua manifestação será encaminhada à coordenação responsável para ciência e avaliação, com o objetivo de melhorar o fluxo de agendamentos e a comunicação com os usuários. Quanto à sugestão de confirmação por outros meios, como WhatsApp, ela será registrada para análise e possíveis melhorias no serviço. Agradecemos pelo retorno. Atenciosamente</p>
8	10/2/2026	#832425	SUGESTÃO	<p>sou cadeirante quando vou passar no médico fico no meio do caminho atrapalhando as pessoas que passa, e quando tem dois cadeirante é pior,</p>	<p>Agradecemos sua sugestão e o apontamento realizado. Sua observação é muito importante para que possamos aprimorar continuamente a acessibilidade e o conforto de nossos</p>

				<p>porque não deixa umas duas pontas do banco sem essa cadeira pra gente encostar com a cadeira de rodas</p>	<p>pacientes.Iremos nos atentar à situação mencionada e avaliar melhorias na organização dos espaços de espera, buscando proporcionar mais comodidade e segurança para cadeirantes e demais usuários.Agradecemos pela contribuição.Atenciosamente,Michelle Valéria.</p>
9	13/2/2026	#590218	ELOGIO	<p>Requerente gostaria de elogiar os funcionários MATHEUS DUTRA e THAIS do Unica de Jundiapéba, foram muito atenciosos e prestativos ,conseguiram ajudá la ,informa que deveria ter mais funcionários assim</p>	<p>Agradecemos pelo seu contato e pelo elogio aos funcionários Matheus Dutra e Thais do UNICA Jundiapéba.Ficamos felizes em saber que o atendimento foi atencioso, prestativo e que conseguiram ajudar da melhor forma.O elogio será repassado à equipe e à coordenação.Agradecemos pela manifestação e pela confiança.Atenciosamente</p>
10	20/02/2026	#591411	RECLAMAÇÃO	<p>A requerente relata que a nutricionista do Unica Jundiapéba , não tem educação , simpatia , totalmente empática para quem usa o serviços da unidade . Informa que já presenciou rispidez ao responder um paciente idoso . Esta profissional não tem acolhimento algum para com os pacientes , bem diferente quando está com seus colegas de trabalho onde sorri conversa é outra pessoa . Solicita providências ou ao mínimo educação .</p>	<p>Agradecemos pelo seu contato e por relatar a situação.Lamentamos pela percepção negativa em relação ao atendimento da nutricionista da unidade. Prezamos por um atendimento humanizado, respeitoso e acolhedor a todos os usuários, especialmente no cuidado com o público idoso.Sua manifestação será encaminhada à coordenação responsável para ciência e apuração dos fatos relatados, bem como para as devidas orientações à profissional, caso necessário, reforçando a importância do bom relacionamento e acolhimento no atendimento aos pacientes.Agradecemos por nos informar, pois contribui para a melhoria contínua dos nossos serviços.Atenciosamente</p>
11	02/04/2026	#607374	RECLAMAÇÃO	<p>Boa tarde, liguei pro única pra saber de procedimento que espero desde junho do ano passado, a demora foi muita, não é a primeira vez, muita dor nas pernas Como posso proceder? Me deixaram como podem ver quase 40 minutos, tive que desistir, pois não posso ficar o dia inteiro no cel Preciso passar pra fazer o procedimento, mas até agora</p>	<p>Agradecemos pelo seu contato e por relatar a situação.Lamentamos pela demora no atendimento e pelos transtornos enfrentados, especialmente considerando seu quadro de dor. Entendemos sua preocupação e reforçamos que estamos trabalhando na reorganização do setor de call center para melhorar o fluxo de atendimento e reduzir o tempo de espera dos usuários.Para que possamos verificar corretamente o seu agendamento e dar o devido retorno, pedimos, por</p>

				nada Liguei pra prefeitura, disseram que é só com a unica Com a unica	gentileza, que informe seus dados pessoais (nome completo, data de nascimento e número de contato) Sua manifestação será encaminhada à coordenação responsável para análise do caso assim que recebermos as informações.Agradecemos pelo contato e permanecemos à disposição.Atenciosamente.
12	02/04/2026	#607259	RECLAMAÇÃO	A requerente relata que está ligando no UNICA de Jundiapéba a cerca de uns 20 minutos porém o telefone nem chama , a gravação apenas diz "Não existe atendente disponível" . Solicita providências . Está ligando nos números : 4798-6933 4798-6934	Agradecemos pelo seu contato e por relatar a situação.Lamentamos pela dificuldade em realizar o contato telefônico com a unidade e pelos transtornos causados. Informamos que estamos em processo de reestruturação do call center, com o objetivo de melhorar o atendimento e reduzir o tempo de espera dos usuários.Sua manifestação será encaminhada à coordenação responsável para verificação do fluxo de atendimento e acompanhamento da demanda.Agradecemos por nos informar, pois contribui para a melhoria dos nossos serviços.Atenciosamente
13	01/04/2026	#606925	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que ontem recebeu uma mensagem de confirmação da consulta com urologista às 10h na UNICA de Jundiapéba, quando ela chegou na unidade foi informada por uma atendente que sua consulta tinha sido cancelada e que ela tinha sido avisada pelo telefone fixo , porém a requerente ficou ontem em casa o dia todo e não recebeu ligação , relata que a consulta foi remarcada para o dia 22/04. Solicita providências pois ela mora longe e pelo celular ela recebeu apenas a confirmação da consulta . SIS 434065 Nome completo LUCIA MARIA DE DEUS Data de nascimento 18/10/1951 Nome da mãe MARIA JOANA DE DEUS	Agradecemos pelo seu contato e pelo relato encaminhado.Lamentamos pelo transtorno ocorrido no agendamento e na comunicação da consulta. Registramos sua manifestação e reforçamos que situações como essa estão sendo acompanhadas para melhoria dos fluxos de confirmação e contato com os pacientes.Informamos que a paciente já realizou o atendimento na data posteriormente remarcada (22/04), e ainda assim o registro da manifestação será utilizado para análise interna e aprimoramento dos processos, especialmente no que se refere à comunicação e ao call center, que se encontra em reestruturação.Agradecemos pelo retorno e permanecemos à disposição.Atenciosamente
14	06/04/2026	#607589	RECLAMAÇÃO	A Requerente reclama com	Agradecemos pelo seu contato e pelo relato.Lamentamos a demora no atendimento no UNICA Jundiapéba. Sua

				relação ao atendimento no UNICA Jundiapéba, relata que estão sem atendimento desde às 8 horas até às 11h25.	manifestação será encaminhada à coordenação para verificação do ocorrido e ajustes no fluxo de atendimento. Atenciosamente, Coordenação da Unidade.
15	07/04/2026	#607916	RECLAMAÇÃO	<p>requerente relata que os filhos fazem tratamento com psiquiatra e fonoaudióloga no única de Jundiapéba e faz um mês que está tentando marcar retorno e não consegue, não fazem mais agendamento presencial, passaram 3 números e não atendem, pede providências, informa que as medicações acabam sexta-feira e precisa passar com o especialistas.</p> <p>nome do paciente : ARTUR MAGNO DE CAMPOS data de nas: 18/06/2015 sis: 524669-1</p> <p>nome do paciente : NOAH MAGNO DE CAMPOS data de nas: 12/05/2016 sis: 574761-1</p>	<p>Agradecemos pelo seu contato e pelo relato. Lamentamos pela dificuldade encontrada no agendamento dos retornos. Informamos que, conforme verificado, os pacientes já foram atendidos em consulta nas datas de 15/04 (psiquiatria) e 22/04. (Fonoaudióloga) Ainda assim, sua manifestação será encaminhada à coordenação responsável para ciência e acompanhamento, especialmente quanto ao fluxo de agendamentos e canais de contato. Ressaltamos que o setor está em processo de reestruturação para melhorar o acesso e o atendimento aos usuários. Agradecemos pelo contato e permanecemos à disposição. Atenciosamente</p>

## UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Ouvidoria

maio/2026

Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
Sem Informação	Reclamação	<p>Requerente relata que o professor W.C.R. não está mais atendendo as turmas da terça e sextas às 10h00, relata que foi substituído por outra professora, os alunos solicitaram a volta do mesmo, porém foi falado que ele se afastou por motivos de saúde, ele continua dando aulas para outras turmas normalmente. Solicito que o professor W.C.R. volte a dar aulas para sua turma que está com ele há dez anos.</p>	<p>Em contato pessoalmente com a turma em questão, informamos o remanejamento das aulas do professor, devido ao excesso de turmas de hidroginástica sob sua responsabilidade. Atualmente, foi realizada uma redistribuição equitativa das turmas entre os profissionais educadores, com o objetivo de evitar sobrecarga e garantir a manutenção da qualidade do atendimento e da promoção da saúde dos participantes.</p>

Sem Informação	Reclamação	Sra. M.J.F.O., relata que após cirurgia o médica da Santa Casa em 11/2025 a encaminhou para hidroginástica, realizada a inserção do nome na lista de espera da UNICA Fisioterapia, pediram para retornasse em fevereiro, o que não consta seu pedido e também que a unidade só acolhe acima de sessenta anos, o que não foi explicado anteriormente, ficou aguardando e perdeu a solicitação médica. Pede providências.	Em contato telefônico em 26/05/2026 com a mesma, foram prestados esclarecimentos quanto ao fluxo de atendimento da unidade, bem como sobre os critérios de acolhimento destinados aos pacientes acima de 60 anos. Na oportunidade, também nos desculpamos por qualquer eventual mal-entendido ou falha na comunicação referente ao processo de acolhimento. A relatante informou ter compreendido as orientações apresentadas e relatou que atualmente já está realizando atividades de hidroginástica em outra unidade, agradecendo a atenção e o retorno prestado por meio da ligação.
Sem Informação	Reclamação	Sra. S.P.G. reclama com relação a demora para efetuarem a manutenção na piscina da UNICA Fisioterapia.	Em contato pessoalmente com o usuário, explicamos que as piscinas estão em pleno funcionamento.

## UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários

maio/2026

nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	quarta-feira, 6 de maio de 2026	Sugestão	A.Z.P	Musculação poderia ser uma hora de atividades.	06/05/2026 - Em contato com a usuária explicamos que o importante é ter efetividade nos exercícios e que para o público maior de 60 anos, o tempo sugerido pela unidade traz qualidade de vida que é o objetivo.
2	quarta-feira, 6 de maio de 2026	Sugestão	R.R.J.R	Para mim está ótimo. Só acho que precisa um pouco mais de ventilação.	06/05/2026 - Em contato com o usuário, informamos que a gestão da unidade já identificou essa necessidade e está analisando alternativas para proporcionar maior conforto e bem-estar aos usuários do espaço.
3	quarta-feira, 6 de maio de 2026	Sugestão	J.N.S	Apenas uma sugestão, se possível colocar ou fazer manutenção no serviço de ventilação para a academia.	06/05/2026 - Em contato com o usuário, informamos que a gestão da unidade já identificou essa necessidade e está analisando alternativas para proporcionar maior conforto e bem-estar aos usuários do espaço.

4	quarta-feira, 6 de maio de 2026	Sugestão	M.J.L	Muito bom para mim. Sugestões: melhorar o ar-condicionado e realizar manutenção geral. Os banheiros para pessoas com deficiência no térreo estão interditados há meses. Também há goteiras e rachaduras que precisam de reparo.	06/05/2026 - Em contato com o usuário, informamos que a gestão da unidade já identificou essa necessidade e está analisando alternativas para proporcionar maior conforto e bem-estar aos usuários do espaço para a ventilação, os demais estão sendo realizados diariamente pela manutenção local e terceirizada.
5	quarta-feira, 6 de maio de 2026	Sugestão	S.C.G	Minha sugestão seria aumentar a carga horária de 45 minutos para 1 hora.	06/05/2026 -Em contato com a usuária explicamos que o importante é ter efetividade nos exercícios e que para o público maior de 60 anos, o tempo sugerido pela unidade traz qualidade de vida que é o objetivo.
6	quinta-feira, 7 de maio de 2026	Sugestão	E.B.C	Fazer o atendimento com o uso da senha. Cheguei atrasada por não respeitarem a ordem da senha.	07/05/2026 -Em contato pessoalmente com o usuário, explicamos que a unidade é voltada para o idoso e de atendimento humanizado,em alguns casos ocorrem situações como esta, sendo orientados.
7	quinta-feira, 7 de maio de 2026	Sugestão	M.A	Melhorar estacionamento.	07/05/2026 -Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
8	quinta-feira, 7 de maio de 2026	Sugestão	S.O.F	Melhorar estacionamento.	07/05/2026 -Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
9	quinta-feira, 14 de maio de 2026	Sugestão	J.M.S	Mais materiais de jardinagem para trabalhar em aula.	14/05/2026 -Em contato pessoalmente com o usuário explicamos que o Projeto da Horta já foi discutido e os materiais já estão em andamento de compra e entrega.

## UNICA Fisioterapia e Reabilitação | Pesquisa de Satisfação e Ouvidoria

maio/2026

Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Total	% Realizado
Elogio	230	08	238	95,20%
Reclamação	00	03	03	1,20%
Sugestão	09	00	09	3,60%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>11</b>	<b>250</b>	<b>100,00%</b>

### ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 250 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 238-95,20% para elogios, 09-3,60% para sugestões e 03- 1,20% para reclamações . Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado.

## 11. ATIVIDADES DE DESTAQUE

### Acolhimento e Humanização



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

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

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



## **12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA ASSISTÊNCIA**

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

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

## **13. FINANCEIRO**

### **11.1 BALANÇO – CONTROLADORIA E FINANCEIRO**

Estes dados serão apresentados na prestação de contas