

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

Junho 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 CEJAM Oficial

cejam.org.br



SUMÁRIO

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

1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de Junho de 2026, período de 01 a 30/06/2026 referente ao serviço executado conforme contrato de gestão firmado entre a Prefeitura de Mogi das Cruzes e o Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM, sob o n.º 57/2024, apresentando os indicadores quantitativos e qualitativos e documentos financeiros.

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

2. NOSSA HISTÓRIA

2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO

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

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

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

CEJAM em Mogi das Cruzes

UNICA Jundiapéba

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

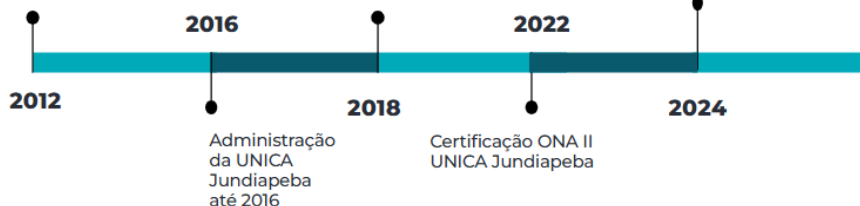
Retomada da administração da UNICA Jundiapéba CG 67.2018

CG 57.2024 a partir de 13.08.2024

Certificação UNICA Jundiapéba ONA - nível III

Campanha Lacre Solidário

Simpósio Internacional



CEJAM em Mogi das Cruzes

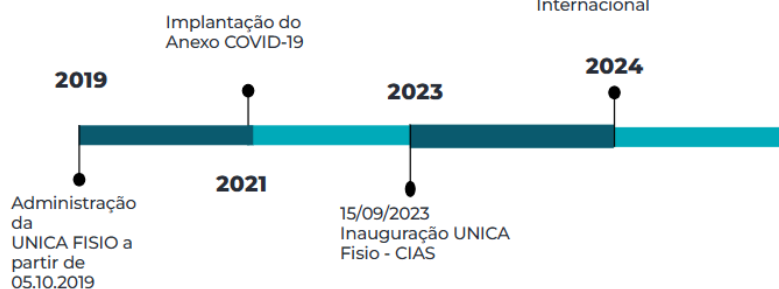
UNICA Fisioterapia e Reabilitação

CG 57.2024 a partir de 13.08.2024

Certificação de Humanização UNICA Fisio

Campanha Lacre Solidário

Simpósio Internacional



3. MODELO DE GESTÃO

3.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

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

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

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

Visão

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

Missão

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

Valores

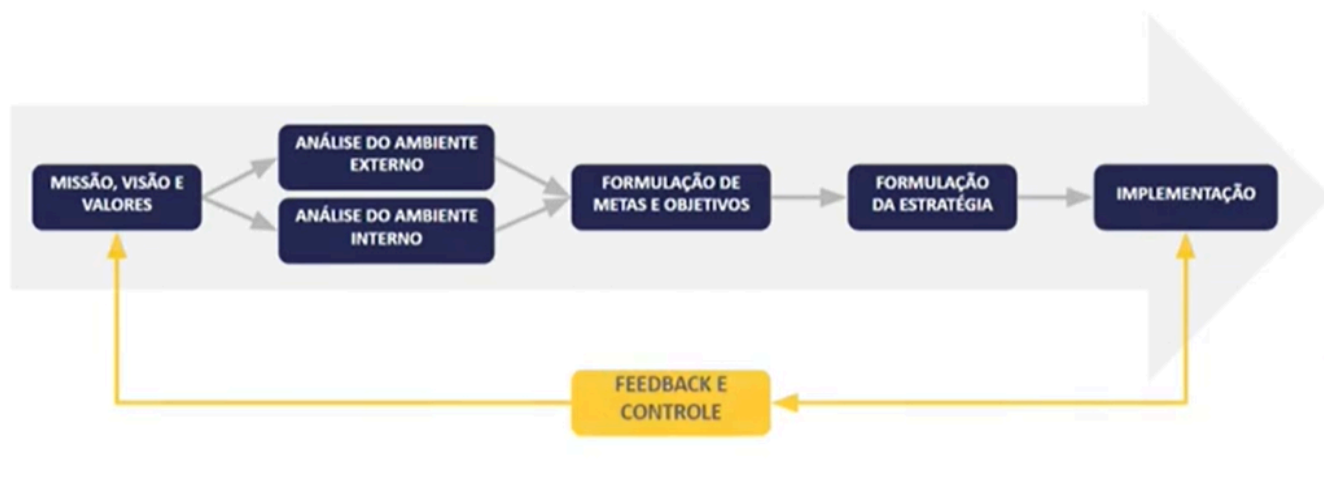
- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Lema

“Prevenir é Viver com Qualidade”

3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

ESTRUTURA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

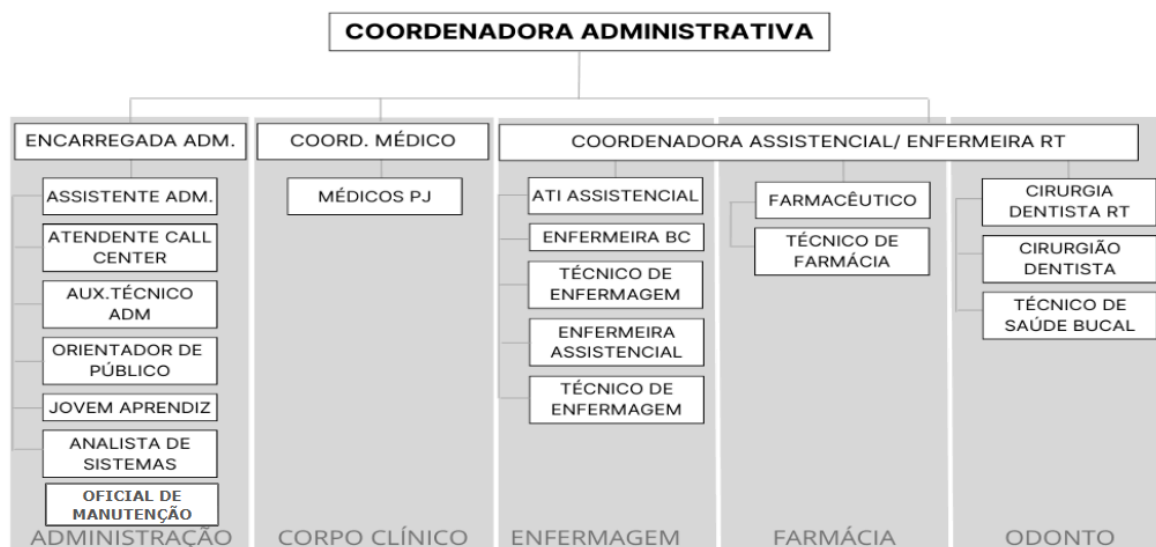


PILARES ESTRATÉGICOS

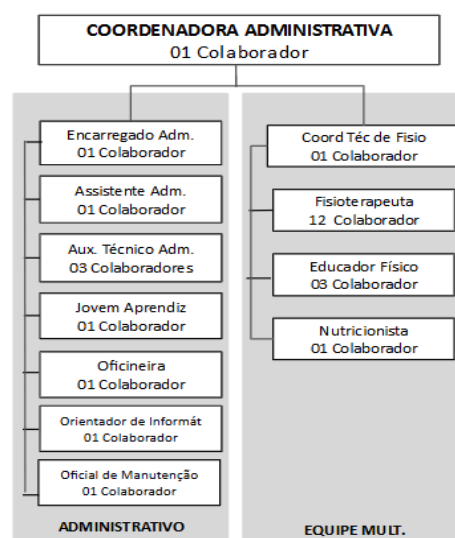


3.3. ORGANOGRAMA

Organograma UNICA Jundiapéba



Organograma UNICA Fisioterapia e Reabilitação



UNICA Fisioterapia e Reabilitação – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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

Time de Liderança
Líderes de Processos

4. OBJETO DO CONTRATO

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

5. QUEM ATENDEMOS

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

5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE;

UNICA Jundiapéba

Serviços Especializados - Consultas e Avaliações

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

Serviços Especializados - Exames e Procedimentos

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

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

Serviços Especializados - Procedimentos Cirúrgicos

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

Serviços da Atenção Básica/Multiprofissional

Odontologia

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

Fisioterapia

- Atendimento individualizado/consulta

Atividade Física

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

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

UNICA FISIOTERAPIA

Fisioterapia e Reabilitação

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

Atividade Física

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

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

Atividade Lúdica

- Oficina de Artesanato
- Oficina de Informática

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

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

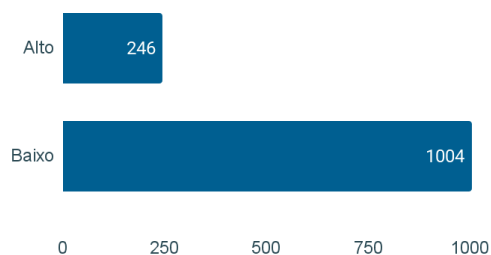
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;

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

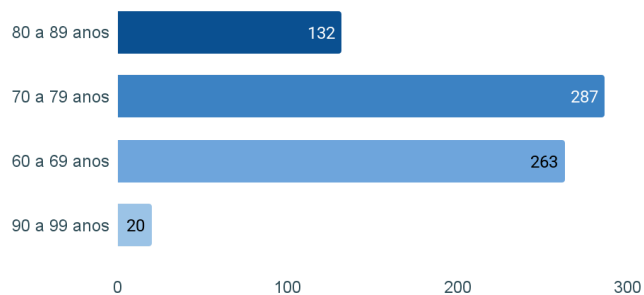
A unidade oferece atendimento humanizado e de acordo com a Política Nacional de Atendimento à Pessoa Idosa, promovendo além das atividades relacionadas à saúde, atividades de integração social e lazer para o público idoso.

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- FISIOTERAPIA

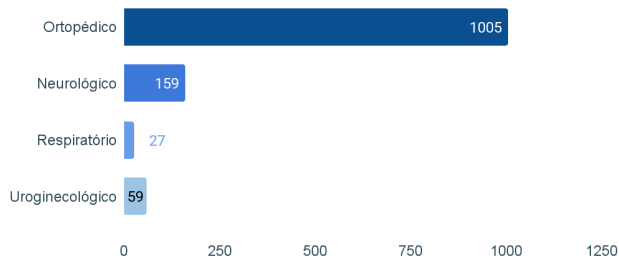
Complexidade



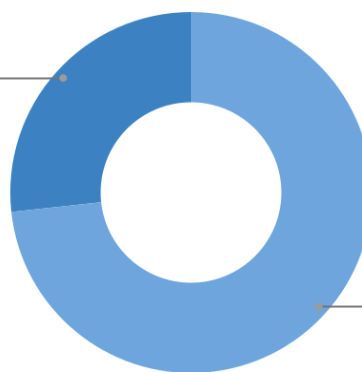
FAIXA ETÁRIA



PERFIL DO PACIENTE



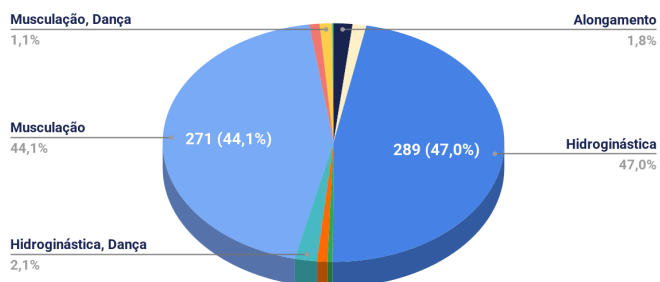
MASCULINO
26,7%



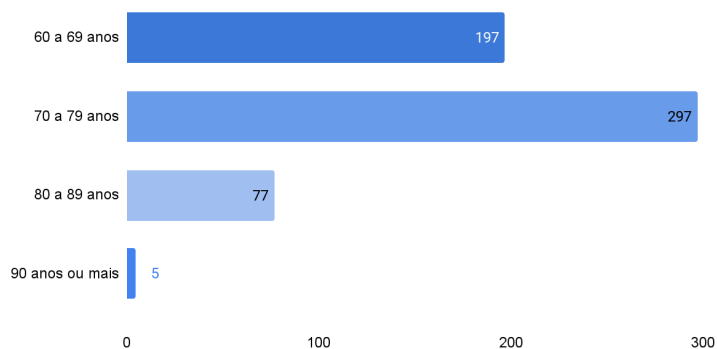
FEMININO
73,3%

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI

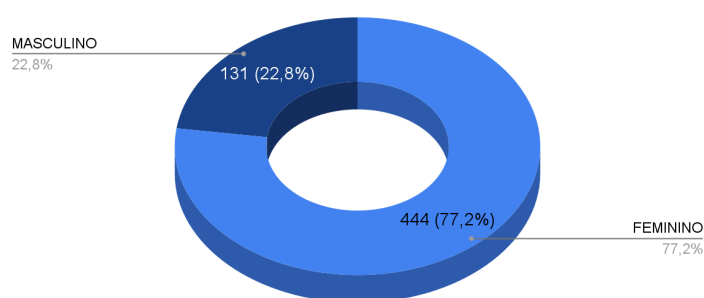
MODALIDADE:



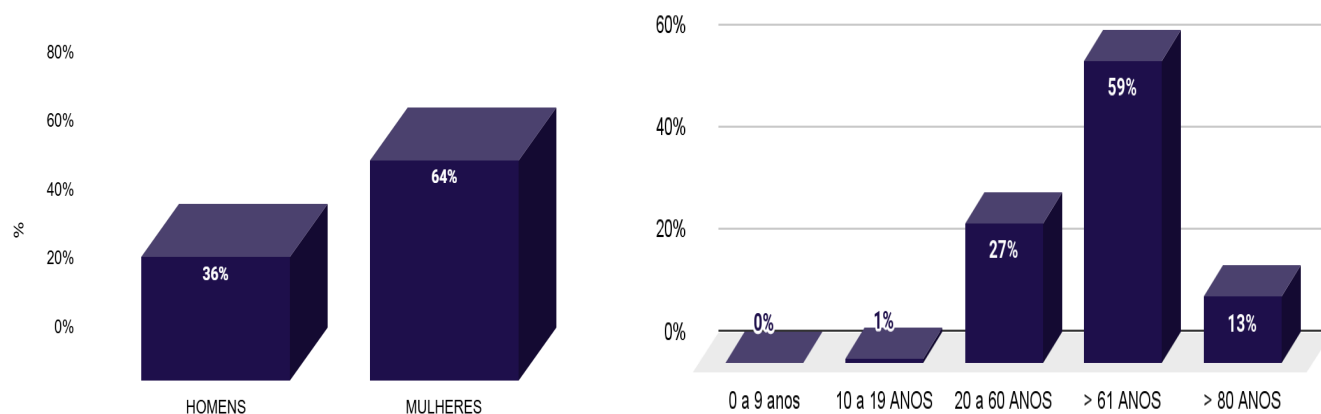
FAIXA ETÁRIA:



SEXO:

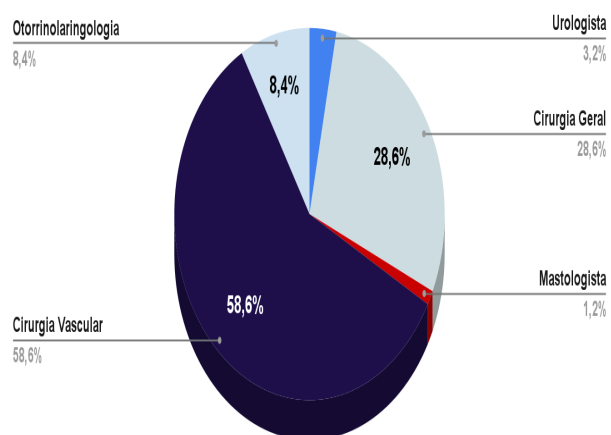


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Ambulatório

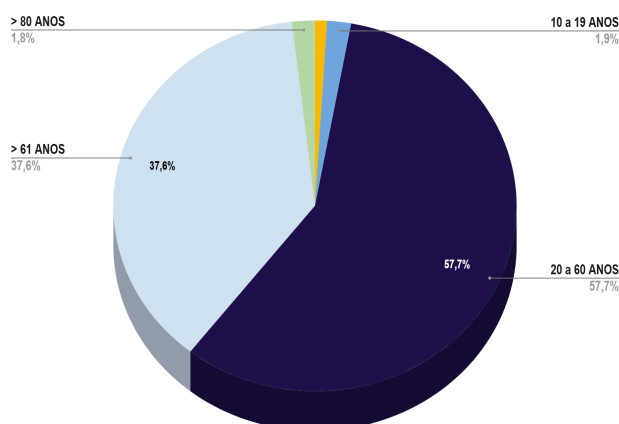


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Hospital Dia

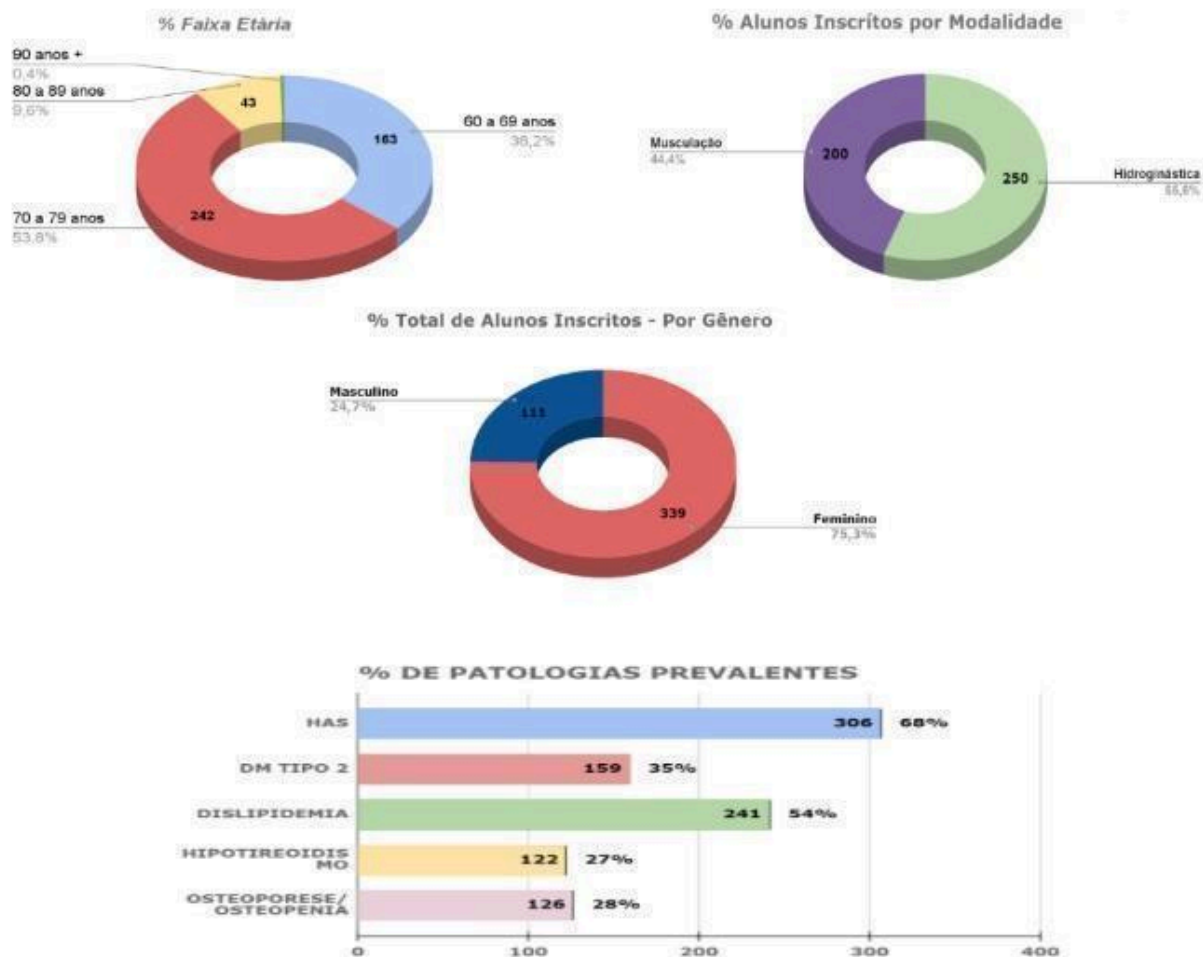
PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - QUANTITATIVO



PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - FAIXA ETARIA



Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - ATI



6. METODOLOGIA

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

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

7. GESTÃO DE PESSOAS

7.1 Recursos Humanos e equipe mínima

UNIDADE DE SAÚDE		Contrato de Gestão 57.2024																				BLOCO CIRÚRGICO							
		hs	ADMINISTRAÇÃO																ASSISTENCIAL										
			40	40	40	40	40	40	30	40	40	40	36	20	40	40	40	40	40	30	40	40	40		20	40	40	40	40
PREVISTO	Unica Jundiapéba	1	1	1	9	1	0	1	0	3	1	4	1	1	1	8	1	1	0	2	1	2	2	4	1	1	2	1	51
EFETIVO	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									ASSISTENCIAL									
			40	Cordenador Administrativo	40	Encarregado Administrativo	40	Faturista / Assistente Administrativo	40	Auxiliar Téc. Administrativo	40				Orientador Informática para atividades com pacientes	30	Jovem Aprendiz	40	Oficineira	40	Oficial de Manutenção / Zelador
PREVISTO	Unica Fisioterapia		00	01	01	02	01	01	01	01	01		01	40	Coordenador Técnico / Fisioterapeuta RT	30	Fisioterapeuta	40	Nutricionista	40	Educador Físico
REALIZADO	Unica Fisioterapia		00	01	01	04	01	01	01	01	01		01	01	12	01	03	01	04	29	

Análise Crítica:

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

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

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

UNICA Fisioterapia e Reabilitação:

01 **Fisioterapeuta** excedente, sendo cobertura RPA férias

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

UNICA Jundiapéba:

Ambulatório

03 **Auxiliar Técnico Administrativo** excedentes, sendo 02 cobertura de férias, 01 Composição da equipe, conforme CTA (oficial de manutenção)

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

01 **Dentista** - excedente, sendo cobertura RPA férias

01 **Analista de sistema** - excedente, sendo cobertura RPA férias

01 **Nutricionista** - excedente, sendo cobertura RPA férias

01 **Técnico de Farmácia** - excedentes, sendo 01 cobertura de atestado medico

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

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 junho/2026 estão descritas na tabela abaixo:

UNICA Jundiapéba | Educação Continuada
junho/2026

Setores	Tema	Data	Realizad o Sim/Não	Tempo	Total de Particip ante	Total de Horas
Odontologia	Alinhamento da Equipe para o protocolo Cirurgia Oral Menor / infecção odontológica	30/06/2026	sim	04:00	08	32:00
Odontologia	Alinhamento da Equipe para o protocolo Cirurgia Oral Menor / infecção odontológica	26/06/2026	sim	01:30	06	09:00
administrativo	Metodologia FPAR	15/06/2026	sim	00:30	13	06:30
administrativo	Projeto acolher +	24/06/2026	sim	00:40	11	07:20
administrativo	manual de boas práticas	24/06/2026	sim	00:40	18	12:00
geral	sistema checkout - mv sigss	03/06/2026	sim	00:40	09	06:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		6456:39:00	HORAS DE TREINAMENTOS		72:50	1,13%

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
junho/2026

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participantes	Total de Horas
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	A IMPORTÂNCIA DA ALIMENTAÇÃO E MEDICAÇÃO ANTES DAS ATIVIDADES FÍSICAS	09/06/2026 a 29/06/2026	Sim	02:00	36	72:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	ORIENTAÇÕES ASSÉDIO POLÍTICO ELEITORAL	16,17,19,22 e 24/06/2026	Sim	02:30	30	75:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO E ORIENTAÇÃO APLICATIVO ZENKLUB - FRASES MOTIVACIONAIS	19/06/2026	Sim	02:00	19	38:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	JUNHO MÊS DA CONSCIÊNCIA AMBIENTAL	24 e 25/06/2026	Sim	04:00	41	164:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	ORIENTAÇÕES SOBRE A SALA DE ESCUTA	26/06/2026	Sim	03:00	22	66:00:00
Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO DE AUDITORIA DO PLANO TERAPÊUTICO SINGULAR	26/06/2026	Sim	00:30	05	2:30:00
Administrativo - Unica Fisioterapia	TREINAMENTO AGENDA NUTRICIONISTA E ADEQUAÇÃO GRADE PREFEITURA	30/06/2026	Sim	01:00	04	4:00:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		3218:44:00	HORAS DE TREINAMENTOS		421:30:00	13,10%

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								
junho/2026								
Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	200	242	204	102%	38	16%	27	13%
Cirurgia Geral	200	197	162	81%	35	18%	0	0%
Cirurgia Vascular	450	588	456	101%	132	22%	93	20%
Dermatologia	200	363	257	129%	106	29%	16	6%
Endocrinologia Adulto /Pediátrica	200	95	88	44%	7	7%	3	3%
Fonoaudiologia	300	306	226	75%	80	26%	6	3%
Gastroenterologia	200	211	154	77%	57	27%	72	47%
Geriatria	200	208	200	100%	8	4%	0	0%
Mastologia	150	86	73	49%	13	15%	6	8%
Neurologia Adulto	400	324	276	69%	48	15%	49	18%
Neurologia Pediátrico	200	207	181	91%	26	13%	13	7%
Otorrinolaringologia	200	312	252	126%	60	19%	9	4%
Pneumologia	100	139	122	122%	17	12%	13	11%
Psiquiatria	100	158	134	134%	24	15%	17	13%
Reumatologia	200	229	184	92%	45	20%	48	26%
Urologia	200	242	215	108%	27	11%	13	6%
Total	3.500	3.907	3.184	91%	723	19%	385	12%
Análise Crítica								

No período analisado, a unidade realizou 3.184 consultas médicas, correspondendo a 91% da meta contratual de 3.500 consultas. Foram 3.917 consultas agendadas, com registro de 723 faltas, resultando em taxa global de absenteísmo de 18%, e 385 altas ambulatoriais, equivalentes a 12% dos atendimentos realizados.

As especialidades de Cardiologia (102%), Cirurgia Vascular (101%), Dermatologia (129%), Geriatria (100%), Otorrinolaringologia (126%), Pneumologia (122%), Psiquiatria (134%) e Urologia (108%) atingiram ou superaram as metas pactuadas, contribuindo para o desempenho global da unidade.

O não cumprimento integral da meta concentrou-se, principalmente, nas especialidades de Endocrinologia Adulto/Pediátrica (44%) e Neurologia Adulto (69%). Em Endocrinologia, a produção foi impactada pela dificuldade na captação de profissionais habilitados para compor a equipe assistencial. Na especialidade de Neurologia Adulto, as ausências do profissional por motivos particulares comprometeram a oferta regular de consultas e, conseqüentemente, a produção prevista. O prestador de serviços foi formalmente notificado e encontra-se em processo de captação de profissionais para recomposição da equipe, visando à regularização da assistência e ao cumprimento das metas pactuadas.

As demais especialidades que apresentaram produção inferior à meta terão seus quantitativos compensados ao longo do quadrimestre, conforme planejamento assistencial da unidade, com adequação da oferta de agendas e otimização da capacidade instalada, visando o cumprimento integral das metas estabelecidas no Contrato de Gestão.

Em relação ao absenteísmo, a taxa global foi de 18%, sendo os maiores índices observados em Dermatologia (29%), Gastroenterologia (27%), Fonoaudiologia (26%), Cirurgia Vascular (22%), Reumatologia (20%) e Otorrinolaringologia (19%). A unidade mantém ações contínuas para redução do absenteísmo, incluindo confirmação de consultas, monitoramento das agendas e otimização do preenchimento das vagas disponíveis.

Dessa forma, conclui-se que a unidade apresentou desempenho global de 91% de cumprimento das metas assistenciais, sendo o resultado impactado principalmente pela indisponibilidade temporária de profissionais em especialidades específicas. As medidas corretivas já estão em andamento, bem como o planejamento para compensação da produção no decorrer do quadrimestre, objetivando o alcance integral das metas contratuais.

Fonte: MV|SIGSS

UNICA Jundiapéba | Psicologia - 2026

Especialidade	Meta Planejamento	junho/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
Psicologia	132	153	128	97%	25	16%
Total	132	153	128	97%	25	16%

Análise Crítica

No período em análise, foram agendadas 153 consultas de Psicologia, das quais 128 foram realizadas, correspondendo a 97% da meta planejada de 132 atendimentos. Foram registradas 25 faltas, resultando em taxa de absenteísmo de 16%.

Embora a meta não tenha sido atingida em sua totalidade, o desempenho da especialidade manteve-se próximo ao planejado, sendo impactado principalmente pelo absenteísmo dos usuários. A unidade permanece adotando ações de monitoramento das agendas e confirmação dos atendimentos, com o objetivo de reduzir as faltas e otimizar o aproveitamento das vagas ofertadas.

Ressalta-se que o serviço de Psicologia foi implantado para atender à necessidade assistencial da unidade, especialmente no suporte à avaliação e ao acompanhamento multiprofissional de pacientes, em interface com a Neurologia Infantil. A inclusão da especialidade foi deliberada e autorizada em reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA), considerando sua relevância para a qualificação da assistência prestada.

Fonte: MV|SIGSS

Exames e Procedimentos Ambulatoriais

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2026							
junho/2026							
SADT/ Exames	Meta CG 22 dias úteis	Ofício de troca	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	100	100	109	91	91%	18	17%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	150	215	178	119%	37	17%
Exames Audiológicos (Impedância, Imitancionmetria, Bera, Testagem auditivaneonatal)	140	140	197	155	111%	42	21%
Eletroencefalograma (EEG)	50	96	114	94	98%	20	18%
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	100	84	78	78%	6	7%
Espirometria	100	100	167	125	125%	42	25%
Holter	50	58	74	62	107%	12	0%
Mamografia	350	270	388	312	116%	76	20%
MAPA	50	65	84	71	109%	13	15%
Nasofibroscopia	100	100	100	100	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	20	20	4	4	70%	0	15%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama			16	10		2	
Teste Ergométrico	100	50	75	59	118%	16	21%
Ultrassonografia com Doppler	200	200	284	213	107%	71	25%
Ultrassonografia Geral	300	300	332	269	90%	63	19%
Total	1.810	1.749	2.243	1.821	104%	418	19%
Análise Crítica							

No período analisado, foram realizados 1.821 exames, correspondendo a 104% da meta pactuada, considerando as adequações de quantitativos autorizadas por meio do Ofício de Troca nº 01/2026, que possibilitou o remanejamento de metas entre procedimentos, conforme a demanda assistencial do município e deliberações da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA).

As especialidades de Eletrocardiograma com Laudo (119%), Exames Audiológicos (111%), Espirometria (125%), Holter (107%), Mamografia (116%), MAPA (109%), Teste Ergométrico (118%) e Ultrassonografia com Doppler (107%) superaram as metas estabelecidas, contribuindo para o desempenho global da unidade.

Os exames de Ecocardiograma (91%), Eletroneuromiografia – ENMG (78%), Ultrassonografia Geral (90%), Eletroencefalograma – EEG (98%) e Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama apresentaram produção inferior ao quantitativo previsto. Em relação à Punção Aspirativa por Agulha Grossa (Core Biopsy) de Mama, foram agendados 16 procedimentos, dos quais 10 foram realizados, 03 foram suspensos por critérios clínicos, em razão da ausência de indicação diagnóstica para a realização do procedimento, e 03 corresponderam a faltas dos pacientes.

Ressalta-se que as suspensões ocorreram por decisão médica, não estando relacionadas à capacidade operacional da unidade. Entretanto, o sistema utilizado para registro da produção não possui campo específico para contabilização de procedimentos suspensos, o que pode impactar a análise dos indicadores assistenciais. No período, foram registrados 407 casos de absenteísmo, correspondendo a uma taxa global de 18%, com maior impacto nos exames de Espirometria (25%), Ultrassonografia com Doppler (25%), Exames Audiológicos (21%), Teste Ergométrico (21%), Mamografia (20%) e Ultrassonografia Geral (19%). Diante desse cenário, a unidade mantém ações de confirmação das agendas, orientação aos usuários quanto à importância do comparecimento e monitoramento contínuo dos indicadores, visando reduzir as faltas e otimizar o aproveitamento das vagas ofertadas.

Destaca-se, ainda, que a apuração das metas do Contrato de Gestão nº 57/2024 permanece sendo realizada com base em 22 dias úteis, conforme deliberação da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA). A unidade seguirá monitorando a produção e adotando as medidas necessárias para garantir a continuidade da assistência e o cumprimento das metas assistenciais pactuadas.

Fonte: MV|SIGSS

Exames Tomografia

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

UNICA Jundiapéba Tomografia						
Exame	Meta Planejamento	junho				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
TOMÓGRAFO	400	435	427	98%	28	6%
Total	400	435	427	107%	28	6%

Análise Crítica

No período analisado, foram agendados 131 pacientes, dos quais 127 compareceram para atendimento, resultando na realização de 427 exames, correspondendo a 107% da meta planejada de 400 exames. Foram registradas 4 faltas de pacientes, equivalente a uma taxa de absenteísmo de 3% em relação aos pacientes agendados.

O desempenho superior à meta decorre das ações adotadas para compensação da produção não realizada no início das atividades do serviço, quando houve período de implantação e estruturação operacional do Núcleo de Tomografia Computadorizada. Com a estabilização da oferta e da capacidade instalada, foi possível ampliar a realização dos exames e recuperar o quantitativo inicialmente não executado.

A unidade mantém o monitoramento contínuo dos indicadores assistenciais e das agendas, adotando estratégias para redução do absenteísmo e otimização da ocupação das vagas, visando assegurar a manutenção do cumprimento das metas pactuadas e a ampliação do acesso dos usuários aos exames de diagnóstico por imagem.

Fonte: MV|SIGSS

Tipos de exames de tomografia	Quantidade
TOMOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA C/ OU S/	117
TOMOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL C/ OU S/ CONTRASTE	106
TOMOGRAFIA DE COLUNA TORACICA C/ OU S/ CONTRASTE	59
TOMOGRAFIA DE TORAX	1
TOMOGRAFIA DE JOELHO ESQUERDO - BPA - I	46
TOMOGRAFIA DE JOELHO DIREITO - BPA - I	46
TOMOGRAFIA DE QUADRIL DIREITO - BPA - I	21
TOMOGRAFIA DE QUADRIL ESQUERDO - BPA - I	21
TOMOGRAFIA DO CRANIO - BPA - I	2
TOMOGRAFIA DE OMBRO DIREITO - BPA - I	2
TOMOGRAFIA DE OMBRO ESQUERDO - BPA - I	2
TOMOGRAFIA DE TORNOZELO ESQUERDO - BPA - I	1
TOMOGRAFIA DE COTOVELO DIREITO - BPA - I	1
TOMOGRAFIA DE PUNHO ESQUERDO - BPA - I	1
TOMOGRAFIA DE PERNA ESQUERDO - BPA - I	1
	427

Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2026							
junho/2026							
Procedimentos Cirúrgicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	300	37	45	44	119%	1	2%
Dermatologia		30	45	37	123%	8	18%
Cirurgia Vascular		198	252	223	113%	29	12%
Urologia		35	30	27	77%	3	10%
Total	300	300	372	331	110%	41	11%
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

junho/2026

Procedimentos Odontológicos	Meta CG 22 dias	Meta Dias Úteis -20 dias	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	320	266	266	83%	0	0%
Cirurgias Odontológicas	264	240	307	248	103%	59	0%
Total	616	532	573	514	97%	59	10,30%

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.

Fonte: MV|SIGSS

Equipe Multiprofissional

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

UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
junho/2026							
Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Meta 20 dias	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	228	251	251	110%	0	0%
Fisioterapia	528	456	448	431	95%	17	4%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	95	107	64	67%	43	40%
Nutricionista - Retorno	167	144	191	177	123%	14	7%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	4	4	100%	0	0%
Total	1.073	927	1.001	927	100%	74	7%
Análise Crítica							

No período, foram realizados 932 atendimentos, correspondendo a 101% da meta pactuada para 20 dias úteis (927 atendimentos).

Conforme deliberação da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA), a apuração das metas assistenciais da equipe multiprofissional passou a considerar exclusivamente os 20 dias úteis do calendário administrativo da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes (PMMC).

Embora o absenteísmo global tenha permanecido em 7%, considerado dentro de um patamar satisfatório para o conjunto dos atendimentos realizados, observa-se que a especialidade de Nutrição – Primeira Consulta apresentou índice de absenteísmo de 40%, percentual significativamente elevado e que impacta diretamente o acesso de novos pacientes ao serviço. Como medida de mitigação, a unidade mantém a confirmação telefônica prévia dos agendamentos e, mesmo diante da persistência das faltas, adota a estratégia de overbooking, com priorização do encaixe de pacientes em retorno, visando otimizar o aproveitamento da agenda e reduzir o impacto das ausências sobre a oferta assistencial.

Conforme deliberado em reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA), foi necessária a interdição temporária da piscina para a realização de reparos, em razão do desprendimento de azulejos, visando garantir a segurança dos usuários durante as atividades de hidroginástica. Durante esse período, os alunos da Academia da Terceira Idade permaneceram assistidos por meio de atividades adaptadas em solo, assegurando a continuidade do acompanhamento multiprofissional e evitando prejuízos ao atendimento.

Posteriormente, foi autorizada a contratação do fornecedor que apresentou a proposta mais vantajosa, conforme aprovação formalizada, com início da execução dos serviços em 03/07/2026 e previsão de conclusão em 16/07/2026, quando as atividades de hidroginástica poderão ser retomadas após a conclusão da reforma e a liberação do espaço em condições seguras para utilização.

Fonte: MV|SIGSS

Grupo Nutricionista - UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Grupo Educativo - NUTRIÇÃO		
junho/2026		
Tema	Ossos fortes depois dos 60	12/06/2026
Palestrante	Neide Valeriano S. Bezerra	
Objetivo	Alimentos amigos dos ossos	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	40 minutos	
Confirmados	30	
Participantes	30	
Tema	Envelhecimento Saudável	19/06/2026
Palestrante	Neide Valeriano S. Bezerra	
Objetivo	Dicas de Nutrição e atividade física	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	40 minutos	
Confirmados	13	
Participantes	13	
Tema	Alimentos que fortalecem a imunidade	26/06/2026
Palestrante	Neide Valeriano S. Bezerra	
Objetivo	Como a alimentação ajuda na prevenção da perda muscular	
Público Alvo	Idosos - ATI	
Duração	40 minutos	
Confirmados	10	
Participantes	10	
Tema	Pirâmide Alimentar	27/05/2026
Palestrante	Neide Valeriano S. Bezerra	
Objetivo	Alimentos recomendados a Idosos	
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
junho/2026

Descrição do serviço	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis - junho	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Atendimento Fisioterápico	1.760	1.600	1.876	1.586	99%	290	15%
Prática de Pilates	396	360	452	374	104%	78	17%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	75	68	110%	7	18%
Nutricionista - Retorno	167	152	262	209		53	
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	164	194	194	118%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	145	142	142	98%	0	0%
Total	2.777	2.525	3.005	2.577	102%	428	14%

Análise Crítica

Na especialidade de Fisioterapia Individual, foram realizados 1.586 atendimentos, correspondentes a 99% da meta contratual, com registro de 290 faltas, o que representa um índice de 15% de absenteísmo.

O serviço de Pilates contabilizou 374 atendimentos, alcançando 104% da meta contratual estabelecida. O serviço de Nutrição realizou 277 atendimentos, entre primeiras consultas e retornos, alcançando 110% 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 1.547 alunos no período avaliado, com a realização de 194 grupos, atingindo 118% da meta pactuada, devido a oferta de novas modalidades como alongamento, aerobox e funcional. Nas atividades aquáticas, registrou-se a participação de 1.101 alunos, distribuídos em 142 grupos, correspondendo a 99% 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.

junho/2026 - Dr. Pericles Ramalho Bauab

Descrição do serviço	Agendado	Realizado	% Realizado
Atendimento Clínico Geral	108	101	93,52%
Total	108	101	93,52%
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		
junho/2026		
Tema	O PAPEL DA HIDRATAÇÃO NA SAÚDE	01/06/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando a importância da ingestão adequada de água e seus benefícios para a saúde.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	4	
Tema	HIGIENE DO SONO	11/06/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando hábitos que auxiliam na melhora da qualidade do sono.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	4	
Tema	ESTOU COM FOME?	18/06/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando a diferença entre fome física e emocional, sinais associados e estratégias para manejo adequado da alimentação.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	3	
Tema	ALIMENTOS COM ALTO TEOR DE GORDURA TRANS	25/06/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando principais fontes alimentares, consequências do consumo excessivo e orientação para redução do consumo.	
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:

UNICA Jundiapéba Indicadores de Qualidade				
junho/26				
UNICA Jundiapéba Indicadores de Qualidade	Meta C.G 57.2024	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	90%	467	90%	91%
Quadro de Profissionais Médicos Completo	15	15	100%	100,0%
Quadro de Profissionais Assistenciais Completo	28	28	100%	100,0%
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	7601	7.332	95%	96%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	6456:39:00	72:50	>1%	1,1%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos	7601	1349	<20%	17,7%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	114	114	100%	100,0%
Taxa de Protocolos exigidos	37	37	100%	100,0%

Análise Crítica

Destacamos que a unidade permanece empenhada para a oferta de SAU + incentivo na plataforma do município - COLAB - portanto no período apresentamos o percentual de 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.

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
junho/2026

	Meta	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	254	254	90%	100%
Quadro de Profissionais Completo	29	29	100%	100%
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	2.577	2.577	100%	100%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	3198:54	421:30	>1%	13%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	2.665	428	<20%	16%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	50	50	100%	100%
Taxa de Protocolos exigidos	16	16	100%	100%
Realização de Atividades Lúdicas	≥1	377	≥1	≥1

Análise Crítica

Informamos que a unidade continua empenhada para a oferta e incentivo da participação dos usuários e familiares para o preenchimento da S.A.U. e também o registro na plataforma 156- COLAB, apresentamos o percentual de 100% no índice de satisfação dos usuários. Sobre o indicador de absenteísmo de consultas para os atendimentos de fisioterapia individual, práticas de pilates e atendimento nutricional, destacamos que a unidade também reforça com os usuários e familiares a importância do comparecimento em todos os atendimentos, porém vale ressaltar que sendo o atendimento para a população da melhor idade, ou seja, idosos o absenteísmo justifica-se devido a atestado médico, situações de transporte (impossibilidade de comparecimento na unidade devido a ausência de familiar para levar e buscar no tratamento) e outras justificativas. Para o indicador de Educação Permanente informamos que a unidade está engajada nos processos de Qualidade e Segurança do Paciente, onde existe o constante treinamento para a consolidação destes processos, sendo de extrema relevância, onde o resultado foi de 13%.

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

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

Acesso à Internet / Sistema / BPAI

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

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

UNICA Jundiapéba Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2026						
junho/2026						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
09/062026	Pablo	sem acesso a internet /sistema	10:46	sem previsão	Robson SMS	11:49
23/062026	Pablo	sem acesso a internet /sistema	15:26	sem previsão	Robson SMS	17:00
24/06/2026	Pablo	sem acesso a internet /sistema	14:44	sem previsão	Robson SMS	16:00

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

UNICA Fisioterapia Controle Mensal - Queda Internet / Sistema 2026						
junho/2026						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
08/06/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	07h15	sem previsão	Robson SMS	08/06/2026 - 08h48
09/06/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	12h13	sem previsão	Robson SMS	10/05/2026 - 07h47
11/06/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	10h15	sem previsão	Robson SMS	11/06/2026 - 12h29
24/06/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	14h18	sem previsão	Robson SMS	24/06/2026 - 15h19

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				
junho/2026				
nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)	Ação	
1	08/06/2026	Reclamação	MELHOR VOLTAR A AGENDAR CONSULTA NO BALCÃO, POR TELEFONE É TERRÍVEL"	A manifestação foi acolhida e encaminhada à coordenação da unidade para conhecimento e avaliação. Será realizada análise do processo de agendamento por telefone, com reforço junto à equipe quanto à importância de um atendimento ágil, claro e acolhedor, buscando identificar oportunidades de melhoria na comunicação com os usuários e na qualidade do serviço prestado. As sugestões apresentadas pelo requerente contribuirão para o aprimoramento contínuo dos processos de atendimento da unidade, visando proporcionar uma experiência cada vez mais satisfatória aos usuários.
2	16/06/2026	Reclamação	A PISCINA SÓ POR DEUS, SEMPRE COM PROBLEMAS"	A manifestação foi acolhida e encaminhada ao setor responsável. Informamos que a piscina encontra-se em reforma, com o objetivo de promover melhorias em sua estrutura e garantir mais segurança e qualidade aos usuários. Os serviços estão em andamento e, após a conclusão das adequações necessárias, o funcionamento será restabelecido. Agradecemos pela compreensão e reforçamos nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços

3	16/06/2026	Reclamação	O BANCO DE CIMENTO PODERIA APOIAR NA PAREDE, NÓS IDOSOS FICAMOS COM DOR NAS COSTAS. O PAINEL DE SENHA DA RECEPÇÃO ESTÁ HORRÍVEL PARA VÊR"	oferecidos pela unidade. A manifestação foi acolhida e encaminhada à coordenação da unidade para conhecimento e avaliação. Em relação ao banco de cimento, será realizada análise da viabilidade de adequações que possam proporcionar maior conforto aos usuários, especialmente ao público idoso. Quanto ao painel de senhas da recepção, a equipe responsável realizará verificação das condições de visualização e funcionamento do equipamento, adotando as medidas cabíveis para melhorar a visibilidade das informações e proporcionar maior comodidade aos usuários. Agradecemos pela sugestão, que contribui para o aprimoramento contínuo da estrutura e da qualidade do atendimento prestado pela unidade.
	03/06/2026	Reclamação	SOBRE AS FALTAS DOS ALUNOS	A manifestação foi acolhida e encaminhada à coordenação responsável para conhecimento e acompanhamento. Será realizado reforço das orientações aos alunos quanto à importância da assiduidade e do compromisso com as atividades propostas, visando minimizar as faltas e reduzir os impactos na organização dos atendimentos e na qualidade dos serviços prestados aos usuários.
4				

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

nº	DAT A	Número da Ouvidoria	Tipo	Relato do Usuário	Ação
1	30/1/ 2026	585219	Recla mação	Requerente relata que passou com o urologista em dezembro/2025 no UNICA Rodeio, e ele pediu coleta , ele fez coleta no UNICA de Jundiapéba , ontem foi buscar exame em Jundiapéba , antes ele ligou no USF Cocuera e foi orientado a ir no UNICA rodeio pois o pedido de exame veio de lá , chegando no UNICA Rodeio eles falaram que era somente no UNICA de Jundiapéba mesmo pois no Rodeio era apenas a primeira consulta , relata que ligou no UNICA Jundiapéba e foi informado que eles não agendam consulta , e que primeiro ele tinha que estar com o exame de tomografia , pois o médico não vai ver um exame só , ele vai ver os dois juntos , reclama dessa logística pois o requerente mora no Cocuera e tem que ficar se deslocando para unidades longes e que não resolvem o problema , relata que até para realizar coleta teve que ir até Jundiapéba , sendo que o mais próximo de sua casa casa é o de Cocuera . Solicita providências com urgência . SIS 408867 Nome completo NIVALDO DE ALMEIDA Data de nascimento 09/04/1957 Nome da mãe MARIA DE LURDES ALMEIDA	Agradecemos seu contato e lamentamos os transtornos relatados durante seu acompanhamento assistencial. Compreendemos sua insatisfação em relação aos deslocamentos realizados entre as unidades e às dificuldades encontradas para obtenção das orientações necessárias. Reconhecemos a importância de um atendimento organizado e resolutivo, especialmente quando envolve acompanhamento especializado. Em atenção à sua manifestação, informamos que, na presente data (08/06/2026), foi realizado contato com o setor responsável e sua consulta de retorno foi agendada para o dia 17/06/2026, às 11h00. A informação foi repassada à Sra. Daniele, atendente da USF Cocuera, e a agente comunitária de saúde da região realizaram o contato para transmitir o agendamento. Esperamos que, com esta providência, seja possível dar continuidade ao seu acompanhamento de forma adequada. Agradecemos por compartilhar sua experiência, pois suas observações contribuem para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

2	11/03/2026	598444	Reclamação	Requerente relata que passou no Unica de Jundiapéba com urologista no ano de 2025 e o mesmo encaminhou para o exame de tomografia do abdômen e da pélvis ,pediram para levar a documentação na unidade ,comprovante de residência ,levou ,informaram que enviaram a guia para a secretaria de saúde ,ficou aguardando no mês de 01/26 ligou na secretaria de saúde para ver o andamento e foi informada que estava encerrada sua guia porque não levou o comprovante de endereço ,foi em 02/26 no Única e pediram para fazer um novo exame de sangue e levar novamente o comprovante de residência e toda documentação e permanece o mesmo problema não enviam a guia para a secretaria ,liga na secretaria e consta a guia encerrado do ano passado ainda ,pede providências	Agradecemos seu contato e por compartilhar sua situação conosco. Após verificação em sistema, identificamos que a paciente foi atendida em consulta com o especialista em 18/03/2026, quando foram solicitados os exames necessários para dar continuidade à investigação do seu quadro clínico. Informamos que os exames já foram agendados pela Central de Regulação (CROSS), responsável pela oferta das vagas para este tipo de procedimento. Compreendemos a preocupação gerada pela espera e pela busca de informações sobre o andamento da solicitação. Por isso, realizamos a verificação da demanda e constatamos que o encaminhamento necessário foi realizado, garantindo a continuidade do acompanhamento. Agradecemos seu contato e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Atenciosamente
3	07/04/2026	607934	Reclamação	SOLICITANTE RECLAMA QUE PRECISA AGENDAR CONSULTA COM DR. MARCOS UROLOGISTA DO ÚNICA JUNDIAPEBA PARA SEU ESPOSO PACIENTE MILTON GARCIA DE MOURA DATA DE NASC. 15/03/1961 E NAO CONSEGUE. O TELEFONE SÓ CHAMA E ENTRA NA FILA, QUANDO É A PRIMEIRA DA FILA A LIGAÇÃO CAI. ONTEM ESTEVE NA UNIDADE PESSOALMENTE MAS FOI INFORMADA QUE O AGENDAMENTO É SOMENTE POR TELEFONE. PEDE PROVIDÊNCIAS, SEU ESPOSO ESTÁ INVESTIGANDO CA DE PRÓSTATA.	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos a preocupação relatada, especialmente diante da necessidade de acompanhamento especializado e da dificuldade encontrada para realizar o agendamento da consulta. Após verificação no sistema, identificamos que o paciente foi atendido pelo especialista em 29/04/2026, garantindo a continuidade do acompanhamento médico necessário. Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. As informações relatadas são importantes para que possamos avaliar e aprimorar continuamente nossos processos de atendimento e comunicação. Permanecemos à disposição para

					quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Atenciosamente
4	13/04/2026	610642	Reclamação	A requerente reclama da demora para passar em retorno com pneumologista, dermatologista e com vascular, liga no UNICA e informam que precisa esperar. Paciente: Neusa Fernandes. data de nascimento: 31/08/1961 nome da mãe: Maria Augusta Spindola Fernandes.	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua preocupação em relação à espera pelos retornos com os especialistas, principalmente quando há necessidade de acompanhamento contínuo da saúde. Após verificação em sistema, constatamos que os atendimentos foram realizados nas especialidades solicitadas, sendo Pneumologia em 18/05/2026, Dermatologia em 25/05/2026 e Cirurgia Vascular em 27/05/2026. Sabemos que aguardar por consultas pode gerar expectativa e insegurança, por isso entendemos a importância de buscar informações sobre o andamento dos agendamentos. Ficamos satisfeitos em verificar que os atendimentos ocorreram e que foi possível dar continuidade ao acompanhamento médico. Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. Suas manifestações são importantes para que possamos avaliar continuamente nossos processos e aprimorar a assistência prestada aos usuários. Permanecemos à disposição sempre que necessário. Atenciosamente
5	29/04/2026	615564	Reclamação	SOLICITANTE RECLAMA QUE HÁ 7 MESES AGUARDA AGENDAMENTO DE CONSULTA COM ENDOCRINOLOGISTA E HÁ QUASE 1 ANO COM CARDIOLOGISTA. A MESMA TEM EXAMES PARA MOSTRAR, SOLICITADOS PELO DR. MATEUS QUE FALECEU. JÁ FOI AO LOCAL TENTAR AGENDAR, MAS INFORMARAM QUE AGORA É POR TELEFONE, MAS NINGUÉM ATENDE, E QUANDO CHEGOU A SER A 5º NA	Agradecemos seu contato e por compartilhar sua situação conosco. Compreendemos sua preocupação diante da espera pelas consultas e da necessidade de dar continuidade ao seu acompanhamento médico, especialmente considerando os exames pendentes de avaliação. Em contato com a paciente, foram prestadas as orientações necessárias e

				FILA, A LIGAÇÃO FOI ENCERRADA. A MESMA É DIABÉTICA E ESTÁ PASSANDO MAL, SEUS EXAMES SÃO DE AGOSTO.	realizados os agendamentos das consultas solicitadas. A consulta com Cardiologista foi agendada para o dia 23/06/2026 e a consulta com Endocrinologista para o dia 26/06/2026. Esperamos que os atendimentos contribuam para a continuidade do seu cuidado e para a avaliação adequada dos exames já realizados. Agradecemos por nos comunicar a situação e permanecemos à disposição para auxiliar no que for necessário. Atenciosamente
6	20/05/2026	879293	Reclamação	marcaram uma consulta às 7h. pediram pra chegar às 6:30h. cheguei no horário e estou aqui, do lado de fora, na chuva, porque a unidade só abre às 7h. no mínimo, um desrespeito ao cidadão, que no meu caso, ainda sou idoso.. Ponto de referência: única jundiapéba	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos o desconforto relatado e lamentamos os transtornos vivenciados no dia do atendimento, especialmente em razão das condições climáticas. Esclarecemos que o horário de funcionamento da unidade tem início às 7h00, momento em que a equipe realiza a abertura e inicia os atendimentos ao público. A orientação para comparecimento com antecedência tem como objetivo auxiliar na organização dos atendimentos e dos processos de recepção, porém recomendamos que os usuários considerem o horário de abertura da unidade ao se programarem para o atendimento. Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. Suas observações são importantes e serão consideradas na avaliação das orientações prestadas aos pacientes, buscando sempre aprimorar o acolhimento e a comunicação com os usuários. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos. Atenciosamente

7	19/5/2026	622017	Reclamação	Gostaria de abrir uma reclamação referente ao paciente abaixo (meu filho) que está sem atendimento/ tratamento junto à fonoaudiologa na Unidade ÚNICA JUNDIAPEBA desde fevereiro 2026, sendo a solicitação de retorno dentro de 30 dias e até o presente momento já liguei várias vezes na unidade, sendo ou não há colaboradores para atender ou quando consigo o mesmo informa que a agenda fechou e não chamaram meu filho. Também fui 3x na unidade mas o retorno foi infrutífero	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua preocupação em relação à continuidade do acompanhamento fonoaudiológico de seu filho e os transtornos enfrentados durante as tentativas de contato e busca por informações. Em atenção à sua demanda, realizamos a verificação da situação e informamos que o atendimento foi agendado para o dia 10/06/2026, às 11h20. As informações sobre o agendamento foram repassadas à mãe, Sra. Carolina. Agradecemos por nos comunicar a situação, pois as manifestações dos usuários são importantes para que possamos identificar oportunidades de melhoria em nossos processos de atendimento e comunicação. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Atenciosamente
8	25/05/2026	623948	Reclamação	Requerente relata que hoje 25/05 passou em consulta no UNICA de Jundiapéba com a reumatologista dra Flávia , ela solicitou que a requerente realizasse uma ultrassonografia das mãos , a doutora indicou a clínica Peron pois pelo público está demorando muito , relata que ao ligar na clínica Peron falou com a funcionária Rebeca e ela disse a requerente que ela não podia realizar realizar o ultrassom nessa clínica pois seu caso não está dentro do padrão de elegibilidade , a requerente então questionou que padrão é esse , a atendente a disse que é um padrão sigiloso da empresa , a requerente questionou então qual era o endereço para ela ir até o local abrir uma reclamação e a atendente não passou o endereço, a atendente a disse que quando o paciente está elegível eles indicam a	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua insatisfação diante das informações recebidas durante a tentativa de agendamento do exame solicitado em consulta médica. Após análise da demanda, esclarecemos que as informações relatadas referem-se a procedimentos e critérios adotados por serviço externo à UNICA, não sendo possível à unidade interferir nos fluxos, critérios de elegibilidade ou processos internos estabelecidos por instituições particulares. Orientamos que eventuais questionamentos relacionados ao agendamento, critérios de atendimento ou demais informações prestadas devem ser direcionados diretamente ao serviço responsável pelo exame, para os devidos

				clinica mais próxima , mas no caso da requerente ela não estava no padrão . Solicita providências .	esclarecimentos. Agradecemos por compartilhar sua experiência e permanecemos à disposição para orientações relacionadas aos serviços prestados pela UNICA.
9	29/05/2026	626002	Reclamação	O Requerente relata que seu filho precisa passar em retorno com Dr Angelo no Unica de Jundiapéba desde janeiro porém não consegue, o paciente toma medicação de uso contínuo e precisa da receita para utilizar.	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua preocupação em relação à necessidade de continuidade do acompanhamento médico e da renovação da receita para uso contínuo da medicação. Em atenção à sua demanda, realizamos contato e informamos que a consulta de retorno foi agendada para o dia 22/06/2026, às 11h00. As orientações referentes ao agendamento foram repassadas à responsável. Esperamos que, com o atendimento agendado, seja possível dar continuidade ao acompanhamento e às condutas necessárias para manutenção do tratamento. Agradecemos por nos comunicar a situação e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Atenciosamente
10	27/05/2026	624876	Reclamação	Requerente relata que é a 2 vez que passa no única de Jundiapéba no Urologista doutor Marcos ,o mesmo não olha exames e fala que não tem nada ,mas informa que está passando mal direto indo parar no Upa ,nos exames consta cálculo renal e outros problemas ,mas o médico se recusa a olhar ,pede providências em relação ao atendimento do médico .	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua preocupação diante da persistência dos sintomas relatados e da expectativa de ter seus exames analisados durante a consulta médica. Sabemos que situações como essa podem gerar insegurança e insatisfação, especialmente quando há necessidade de acompanhamento especializado. Informamos que sua manifestação foi encaminhada à coordenação responsável para conhecimento e análise das questões apontadas, a fim de que sejam adotadas as medidas pertinentes dentro dos fluxos assistenciais estabelecidos.

					Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. As manifestações dos usuários são importantes para o aprimoramento contínuo da qualidade do atendimento e da assistência prestada. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Atenciosamente
11	02/06/2026	626561	Reclamação	SOLICITANTE RECLAMA QUE SEU FILHO PACIENTE BRYAN WILLIAN TEIXEIRA DE LIMA DATA DE NASC. 17/09/19 PRECISA PASSAR COM FONOAUDIOLOGIA E PSICÓLOGO E DESDE MARÇO AGUARDA AGENDAMENTO NO ÚNICA JUNDIAPEBA. INFORMAM QUE ESTÁ NA FILA MAS NUNCA CHAMAM. PEDE PROVIDÊNCIAS.	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua preocupação em relação à espera pelos atendimentos de Fonoaudiologia e Psicologia, considerando a importância da continuidade do acompanhamento para o paciente. Em atenção à sua demanda, foram realizadas tentativas de contato telefônico para dar seguimento aos agendamentos, porém os números cadastrados encontravam-se incorretos ou indisponíveis para comunicação. Solicitamos, por gentileza, que seja informado um número de telefone atualizado, ou outro contato de um familiar ou responsável, para que possamos prosseguir com as orientações e encaminhamentos necessários. Permanecemos à disposição para prestar os esclarecimentos necessários e agradecemos seu contato. Atenciosamente
12	02/06/2026	626867	Reclamação	Requerente reclama com relação a demora para passar em retorno com o médico, relata que toma medicação de uso contínuo e trocou o médico da unidade diversas vezes, passa no Unica de Jundiapeba, aguarda desde 22/01.	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua preocupação em relação à demora para a consulta de retorno, especialmente considerando a necessidade de acompanhamento médico contínuo e utilização de medicação de uso regular. Em atenção à sua demanda, informamos

					que a consulta foi agendada para o dia 26/06/2026, às 15h30, garantindo a continuidade do acompanhamento médico e das condutas necessárias para manutenção do tratamento. Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. As manifestações dos usuários são importantes para que possamos acompanhar as demandas e buscar melhorias contínuas nos serviços prestados. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Atenciosamente
13	03/06/2026	627055	Reclamação	Requerente reclama com relação ao Unica de Jundiapéba, relata que seu filho precisa do resultado do exame de eletro para retornar no neurologista porém não entregam sem o documento físico do paciente, a mesma ressalta que o paciente não pode andar sem o rg. Paciente: Ramon Victor de Souza Oliveira Nascimento	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua preocupação em relação à retirada do resultado do exame e à necessidade de continuidade do acompanhamento médico do paciente. Esclarecemos que, para a entrega de resultados de exames, é necessária a apresentação de documento de identificação, medida adotada para garantir a segurança e o sigilo das informações dos pacientes. Entretanto, considerando a situação relatada e de forma excepcional, autorizamos que o responsável compareça à unidade portando uma foto do documento de identificação do paciente, para que seja realizada a conferência dos dados e a retirada do resultado do exame. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários e agradecemos seu contato. Atenciosamente

14	30/01/2026	585279	Reclamação	SOLICITANTE RECLAMA QUE AGUARDA HÁ 4 MESES AGENDAMENTO DE ULTRASSOM DA PERNA ESQUERDA, SOLICITADO PELO MÉDICO VASCULAR DO ÚNICA DE JUNDIAPEBA. A MESMA ESTA COM DORMÊNCIA E DORES NAS PERNAS.	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua preocupação em relação à espera pela realização do exame, especialmente diante dos sintomas relatados e da necessidade de continuidade do acompanhamento médico. Em atenção à sua demanda, foi realizado contato telefônico e o exame de Ultrassom Doppler foi agendado para o dia 29/06/2026, às 10h00. Esperamos que a realização do exame contribua para a continuidade da investigação e do acompanhamento do seu quadro clínico, possibilitando a definição das condutas necessárias pela equipe médica. Agradecemos por nos comunicar a situação e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Atenciosamente
15	15/1/2026	579783	Reclamação	Passei em consulta dia 06/01/2025, em urologista no Única - Jundiapeba. O mesmo me solicitou 2 exames. Nada foi marcado. Tive problemas de cálculos renais por 2 vezes enquanto aguardava, mandei mensagem para a Ouvidoria e nada fizeram. Dia 29/12 voltei à Única para saber o que houve. Depois de ter que aguardar a minha senha para atendimento, na minha hora, as coisas não se explicavam. A atendente do balcão atendia muitas pessoas e eu fui ficando de lado. Foi quando eu falei que ela não estava nada interessada em responder minha pergunta. Ela virou e remexeu no computador, falou um pouco aqui e ali e do pouco que eu pude entender anotei o seguinte: o médico solicitou 2 exames: 1 foi tomografia abdome superior, e outra tomografia (ela não sabia se explicar de onde);	Agradecemos seu contato e o registro de sua manifestação. Compreendemos sua insatisfação diante da situação relatada e dos transtornos ocasionados durante o acompanhamento de sua solicitação. Após análise da demanda, verificamos que os exames mencionados foram inseridos em sistema de regulação externo, não sendo possível à unidade acessar informações detalhadas referentes aos processos de agendamento e tentativas de contato realizadas pelo serviço responsável. Com o objetivo de garantir a continuidade da assistência, realizamos contato telefônico na presente data, ocasião em que foram prestados os esclarecimentos necessários e agendada consulta com o especialista para o dia 17/06/2026, às 11h00, para reavaliação do caso e definição das

				Ambos feitos na Santa Casa. 1 para dia 11/04, outro para dia 07/10 8h. Somente isso, ainda não sei qual a outra tomografia. Ocorre que nunca me ligaram para marcar tais exames, e ela falou que ligaram. Então perguntei quem atendeu e deu ok nas ligações, e muito tempo depois ela respondeu que Célia ligou e foi com a própria o aviso. Eu acho impossível isso ter acontecido, porque só quem atendeu ao meu celular sou eu. Eu solicito que a Secretaria me mostre a ligação gravada dessas chamadas, porque no resumo deste assunto, eu fiquei com todo o prejuízo por 1 ano. Para finalizar, quando eu tenho exames de imagem na Santa Casa, eles ligam, mandam Whatsapp, conversamos, confirmamos e até o resultado é pego por ali. Então não existe nenhuma possibilidade de contato comigo sobre esses agendamentos, por que ninguém marcou nenhum exame por lá de tomografia.	condutas necessárias em relação aos exames. Lamentamos os transtornos vivenciados e agradecemos pela oportunidade de reavaliar a situação. Reforçamos nosso compromisso com a qualidade da assistência prestada e permanecemos à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários. Atenciosamente
16	8/5/2026	618565	Reclamação	SOLICITANTE RECLAMA QUE AGUARDA AGENDAMENTO DE CIRURGIA VASCULAR NO ÚNICA JUNDIAPEBA HÁ 1 ANO, ENCAMINHADA PELO DR. JERÔNIMO DA UNIDADE. PEDE QUE SEJA VERIFICADO.	Prezado(a), Agradecemos o seu contato e a confiança em nos procurar. Com satisfação, informamos que o procedimento de cirurgia vascular foi agendado para o dia 26/08 às 08h00. As informações e orientações necessárias já foram devidamente repassadas ao Wesley, com quem foi deixado o recado para acompanhamento do caso. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais e reforçamos nosso compromisso com um atendimento responsável, respeitoso e humanizado.

17	12/5/2026	619545	Reclamação	Requerente reclama sobre a Unica de Jundiapéba, relata que está desde 03/12/25 para marcação de retorno com vascular, desde 12/11/25 para agendar retorno com reumatologista, e aguarda desde janeiro para marcar retorno com pneumologista, porém já foi na Unica para pedir para remarcarem os retornos e foi informada que tem que aguardar a ligação pois não tem agenda disponível com as especialidades citadas acima, requerente relata que essa informação da Unica não procede pois a sua nora já passou com o dr. Gerônimo Vascular, e já foi aberta a agenda duas vezes de dezembro para cá, requerente relata que na última consulta com esses especialistas foram pedidos exames, já realizou precisa mostrar os exames, e se continuar demorando para marcar os retornos os exames não valem mais, os especialistas solicitam novos exames, e refaz os exames mas não consegue retorno, o paciente perde o tempo fazendo exame para ser jogado for e perde dinheiro e tempo para pagar condução para ir tentar agendar retorno na Unica que nunca tem agenda disponível mas também n~ao repassam a situação para a secretaria de saúde tomar ciencia e agendar.	Prezado(a), Agradecemos o seu contato e a oportunidade de esclarecimento sobre o acompanhamento da paciente em nossa unidade. Conforme verificado em sistema, a paciente já realizou consulta com o especialista em pneumologia no dia 18/05/2026 e com o especialista em cirurgia vascular no dia 27/05/2026, dando continuidade ao seguimento clínico e às condutas previamente solicitadas pelos profissionais responsáveis. Em relação à especialidade de reumatologia, informamos que o agendamento já foi devidamente realizado para o dia 16/06/2026 às 10h30, sendo que todas as orientações necessárias referentes à data, horário e comparecimento foram repassadas no momento da marcação. Ressaltamos a importância da continuidade do acompanhamento entre as especialidades, considerando que esse fluxo de atendimento é fundamental para a condução adequada do caso e para a integração das condutas médicas. Compreendemos a relevância do cuidado contínuo e nos colocamos à disposição para auxiliar em qualquer necessidade adicional, sempre com o objetivo de garantir um atendimento organizado, responsável e humanizado. Atenciosamente.
----	-----------	--------	------------	--	---

18	8/6/2026	627798	Reclamação	SOLICITANTE RECLAMA QUE RESIDE EM MOGI E COMPARECEU NO ÚNICA JUNDIAPEBA PARA RETIRAR MEDICAÇÃO, OCORRE QUE FOI INFORMADA QUE NÃO PODERIAM DISPENSAR, POIS A RECEITA É DO SEU CONVÊNIO, E NÃO É ACEITO NEM DE CONVÊNIO NEM DE PARTICULAR. QUER SABER PORQUE NÃO PODE RETIRAR, VISTO QUE O SUS É UNIVERSAL.	Agradecemos por entrar em contato conosco e por compartilhar sua manifestação. Compreendemos o seu questionamento e lamentamos os transtornos e o desconforto ocasionados pela situação relatada durante seu comparecimento à unidade para retirada de medicação. Reconhecemos que, diante da necessidade do tratamento, situações como essa podem gerar dúvidas e insatisfação. Esclarecemos que a dispensação de medicamentos pelas unidades públicas de saúde segue protocolos e normativas estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), que definem os critérios para fornecimento dos medicamentos, incluindo a documentação necessária para a retirada. Entre esses critérios, alguns medicamentos exigem que a prescrição seja emitida por profissional vinculado à rede pública ou esteja de acordo com os fluxos assistenciais definidos pelo SUS, não sendo possível, em determinadas situações, a dispensação mediante receitas oriundas exclusivamente de atendimento particular ou convênio. Entendemos a sua colocação em relação ao princípio da universalidade do SUS e, por esse motivo, sua manifestação será encaminhada para avaliação da área responsável, a fim de que sejam verificados os detalhes do atendimento prestado e prestados os esclarecimentos específicos sobre o caso relatado. Agradecemos por nos trazer essa situação ao conhecimento e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais. Nosso compromisso é oferecer um atendimento respeitoso, transparente e humanizado a todos os usuários da rede de saúde. Atenciosamente
----	----------	--------	------------	--	---

19	8/6/2026	627899	Reclamação	SOLICITANTE RECLAMA QUE SEU ESPOSO, PACIENTE EVERTON NUNES FEITOSA DATA DE NASC. 26/01/1982 AGUARDAVA CONSULTA COM DERMATOLOGISTA DESDE 2025, OCORRE QUE ENTRARAM EM CONTATO PARA AGENDAR MAS NÃO CONSEGUIRAM CONTATO COM SEU ESPOSO. FOI COLOCADO NO SISTEMA QUE O PACIENTE NÃO COMPARECEU, SENDO QUE NÃO SABIA DA CONSULTA. AGORA TERÁ QUE INICIAR TODO O PROCESSO NOVAMENTE. NÃO FOI ENVIADA NENHUMA MENSAGEM NEM RECADO.	Prezado(a), Agradecemos o seu contato e por nos informar sobre a situação. Após verificarmos o caso, realizamos contato telefônico e tivemos a oportunidade de prestar os devidos esclarecimentos. Informamos que sua consulta com dermatologia foi reagendada para o dia 13/06/2026 às 09h00, e todas as orientações necessárias já foram repassadas. Compreendemos sua preocupação diante do ocorrido e esperamos que este agendamento contribua para a continuidade do seu acompanhamento de forma adequada. Permanecemos à disposição sempre que necessário. Atenciosamente
20	9/6/2026	628085	Reclamação	Requerente reclama que seu filho precisa passar de 15 em 15 dias no fono pois o mesmo está com atraso na fala, porém foi informada que só consegue passar a cada 40 dias, o mesmo passa no Unica de Jundiapéba porém se for preciso encaminhar pra outra unidade mesmo que distante a mesma aceita, pede que seja verificado.	Prezada, Agradecemos o seu contato e por compartilhar sua preocupação conosco. Compreendemos a importância do acompanhamento fonoaudiológico para o desenvolvimento do seu filho e entendemos sua preocupação em relação à continuidade do tratamento. Após verificação em sistema, identificamos que o atendimento em fonoaudiologia já se encontra agendado para o dia 12/06/2026. Esperamos que esta consulta contribua para a continuidade do acompanhamento e para a evolução do tratamento. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários e reforçamos nosso compromisso com um atendimento acolhedor, responsável e humanizado. Atenciosamente

21	9/6/2026	628213	Reclamação	SOLICITANTE ELOGIA O ATENDIMENTO DO PROFESSOR WELEY, DA ACADEMIA DO ÚNICA JUNDIAPEBA. O MESMO É MUITO CARISMÁTICO, ATENCIOSO E EXCELENTE PROFISSIONAL, EM ESPECIAL COM OS IDOSOS.	Recebemos sua manifestação com muita alegria e agradecemos pelo reconhecimento ao atendimento prestado em nossa unidade. Ficamos felizes em saber que o acolhimento, atenção e cuidado oferecidos contribuíram de forma positiva para sua experiência. Seu elogio será compartilhado com o colaborador mencionado. Agradecemos pela confiança e permanecemos à disposição.
22	10/06/2026	628524	Reclamação	requerente relata que desde o mês de dezembro aguarda retorno com reumatologista no Unica - Jundiapéba , relata que tem os exames prontos e foi duas na unidade para reagendar , porém é informada que teria que aguardar a unidade chamar . Solicita providências .	Prezada, Agradecemos o seu contato e a oportunidade de acompanharmos sua solicitação. Após verificação do caso, realizamos contato telefônico e prestamos os devidos esclarecimentos. Informamos que sua consulta com a especialidade de reumatologia foi agendada para o dia 07/07/2026 às 15h00, sendo que todas as orientações necessárias foram repassadas durante o contato. Compreendemos a importância da continuidade do seu acompanhamento médico e esperamos que este agendamento contribua para o seguimento adequado do seu tratamento. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais. Atenciosamente

23	29/05/2026	882722	Reclamação	Fazia acompanhamento pós cirúrgico no Pró Mulher com o Dr Sérgio. Deveria ter feito um exame com ele em março, chegando na unidade descobri que a mesma estava fechada e que eu deveria reagendar na Unica de Jundiapéba. Consegui agendar o exame apenas para junho (3 meses após). No início dessa semana recebi uma ligação do Unica Jundiapéba confirmando o exame para próxima segunda e hoje recebi outra ligação cancelando o mesmo e me informaram que só tem agenda para setembro (+ 3 meses após). Questionei o atendente sobre o reagendamento e o mesmo me informou que eles só tem 2 médicos ginecologistas e que o Dr Sérgio com quem eu passava continuará afastado e por isso estão remarcando os exames. Quero registrar aqui o total descaso com as pacientes! Eu deveria fazer os exames da cada 6 meses mas com a agenda pra setembro vou ficar com intervalo de 1 ano sem esse acompanhamento. Como é possível ter apenas 1 médica? E se ela ficar doente também? Ponto de referência: Unica Jundiapéba	Prezada Senhora, Agradecemos por compartilhar sua manifestação conosco. Compreendemos sua preocupação em relação ao cancelamento do exame e aos impactos que essa alteração poderia causar na continuidade do seu acompanhamento pós-cirúrgico. Após verificação do caso, informamos que foi possível antecipar seu atendimento, estando seu exame agendado para o dia 18/06 às 14h50. As orientações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas. Esclarecemos ainda que o serviço do Pró-Mulher encontra-se em reforma e, durante esse período, os atendimentos estão sendo realizados temporariamente nas dependências da Unidade Única Jundiapéba. Ressaltamos que se trata de um atendimento do Pró-Mulher em espaço cedido pela unidade, mantendo-se os fluxos e a gestão do serviço de origem. Agradecemos por nos trazer sua manifestação e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais. Atenciosamente
24	07/05/2026	874531	Reclamação	meu pai, possui 69 anos, é hipertenso e diabetico. Faz acompanhamento com endócrino e a sua última consulta foi em Janeiro com a Dra. Yasmin. Ressalto que ele esteve internado na Santa Casa, onde o atendimento foi péssimo. Desde o seu retorno para casa a glicemia tem ficado aumentada e com isso precisamos urgente de um retorno com o endócrino. Entrei em contato com 160 e Única e Jundiapéba e expliquei a complexidade da situação, porém não consegui uma data para atendimento do meu pai.	Prezado(a), Agradecemos seu contato e compreendemos a preocupação em relação à saúde de seu pai, especialmente diante da necessidade de acompanhamento especializado para o controle adequado de sua condição clínica. Informamos que, após verificação junto ao setor responsável, foi realizado o agendamento da consulta com a especialidade de Endocrinologia para o dia 01/07/2026, às 14h30. As informações referentes ao agendamento, bem como as orientações

				Solicito um retorno o quanto antes, para que consigamos manter os níveis de hormônios regulados e bem estar do meu pai.	necessárias, foram repassadas à filha do paciente, Sra. Ana Claudia, que tomou ciência da data, horário e demais detalhes da consulta. Reforçamos a importância do comparecimento ao atendimento agendado para dar continuidade ao acompanhamento médico e à condução adequada do tratamento. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos. Atenciosamente.
25	12/05/2026	619465	Reclamação	Requerente relata que a mais de 5 meses atrás passou com o Urologista doutor Marcos Hiroshi Segawa , ele solicitou para o requerente uma chapa do aparelho urinário , relata que até o momento o requerente não passou em retorno com esse médico , relata que havia sido marcado o retorno para apresentar a chapa no dia 28/01 às 11h , nesse dia o requerente foi até a unidade e ficou até 12h , então a recepcionista disse que o médico não atenderia pois sua mãe passou mal , no dia seguinte 29/01 o requerente retornou na unidade e a atendente disse que ele não tinha ido novamente , e desse dia até hoje a atendente fala a mesma coisa , que o requerente tem que aguardar para o retorno pois a unidade irá o ligar . Solicita providências pois seu estado está agravando e ele está aguardando a mais de 5 meses . SIS não informado	Prezado(a), Agradecemos seu contato e o relato apresentado. Compreendemos sua preocupação em relação à continuidade do acompanhamento com a especialidade de Urologia e lamentamos os transtornos ocorridos. Informamos que, após análise da situação, foi realizado o agendamento da consulta de retorno com a especialidade para o dia 24/06/2026, às 12h00. As informações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas ao paciente. Reforçamos a importância do comparecimento à consulta, levando consigo os exames já realizados, para que o médico possa dar continuidade à avaliação e à conduta necessária. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.

26	13/05/2026	620085	Reclamação	Assunto: Reclamação – Falta de Vagas para Retorno em Endocrinologia – Unica Jundiapéba Endereço Do Serviço: Rua Prof. Lucinda Bastos, S/N Venho, por meio deste, registrar uma queixa formal em relação ao atendimento prestado à minha mãe, Conceição Aparecida Jorge Melanda. Ela passou por consulta inicial há seis meses e, há cinco meses, aguarda na fila de espera por um retorno para apresentação de exames e continuidade do tratamento com a endocrinologista. Ao buscar informações na unidade Unica Jundiapéba (Rua Prof. Lucinda Bastos, S/N), fomos informadas de que não há vagas disponíveis e que a unidade conta com apenas uma médica para atender toda a demanda, sem previsão de solução. Enfrentamos horas de espera apenas para conseguir a renovação da receita e a substituição de canetas de insulina que apresentavam defeito. É inadmissível que um tratamento de saúde contínuo seja interrompido por falhas na gestão de escala de profissionais. Solicito o agendamento do retorno para a análise dos exames, o mais rápido possível, e uma solução referente a falta de médico na unidade.	Prezado(a), Agradecemos seu contato e o relato apresentado. Compreendemos a preocupação em relação à continuidade do acompanhamento da paciente e reconhecemos a importância do atendimento especializado para o adequado seguimento do tratamento. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que foi realizado o agendamento da consulta de retorno com a especialidade de Endocrinologia para o dia 01/07/2026, às 14h30. As informações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas à paciente. Ressaltamos a importância do comparecimento à consulta, levando consigo os exames realizados, para que a médica possa realizar a avaliação clínica e dar continuidade ao tratamento de forma adequada. Agradecemos a manifestação, que contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. Atenciosamente
----	------------	--------	------------	--	--

27	14/05/2026	620600	Reclamação	SOLICITANTE RECLAMA QUE NÃO CONSEGUE AGENDAR CONSULTA NEM EXAME NO UNICA JUNDIAPEBA. INFORMA QUE ESTÁ AGUARDANDO RETORNO COM ENDOCRINOLOGISTA HÁ 3 MESES BEM COMO REALIZAÇÃO DE EXAME DE HOLTER E RESSONÂNCIA DO CORAÇÃO, MAS AINDA NÃO CHAMARAM- NA PARA FAZER. SOMENTE INFORMAM PARA AGUARDAR LIGAÇÃO DA SECRETARIA DE SAÚDE.	Prezado(a), Agradecemos seu contato e o relato apresentado. Compreendemos sua preocupação em relação ao acompanhamento especializado e à realização dos exames necessários para o seguimento de seu tratamento. Após verificação junto aos setores responsáveis, informamos que a consulta com a especialidade de Endocrinologia encontra-se agendada para o dia 24/06/2026. As informações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas à paciente. Em relação ao exame de Holter, informamos que não foi localizado pedido pendente ou em fila de espera no sistema da unidade. Quanto ao exame de Ressonância Magnética, esclarecemos que o agendamento não é realizado pela Unica de Jundiapéba, sendo de responsabilidade da Central de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde, que efetua os agendamentos conforme a disponibilidade de vagas na rede credenciada. Agradecemos a manifestação e permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos. Atenciosamente
28	18/05/2026	621743	Reclamação	requerente relata que está aguardando para passar com endocrinologista desde o ano passado , relata que ela havia passado com o Doutor Mateus do UNICA de Jundiapéba , ele havia pedido vários exames para ela , alguns exames até venceram , relata que o doutor Mateus veio a faleceu , então a requerente apenas permaneceu na fila , relata que e fevereiro/2026 a requerente ligou no UNICA e foi informada que entrou	Prezado(a), Agradecemos seu contato e o relato apresentado. Compreendemos sua preocupação quanto à continuidade do acompanhamento com a especialidade de Endocrinologia e lamentamos os transtornos ocasionados pela espera para o retorno médico. Após verificação junto ao setor

				uma médica no lugar dele e que a fila deu continuidade , porém a requerente ainda não foi chamada . Solicita providências com urgência . SIS 5983	responsável, informamos que foi realizado o agendamento da consulta com a especialidade de Endocrinologia para o dia 01/07/2026, às 15h30. As informações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas à paciente. Orientamos que compareça à consulta portando os exames realizados e demais documentos pertinentes, para que seja possível a adequada avaliação e continuidade do acompanhamento médico. Agradecemos a manifestação e permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos. Atenciosamente.
29	15/06/2026	629778	Reclamação	Requerente relata que sua filha faz acompanhamento com a psicóloga do UNICA de Jundiapéba , ela passou pela ultima vez a mais de um mês atrás e foi falado que o retorno era dentro de 14 dias , porém até o momento ninguém entrou em contato com a requerente . Relata que seu filho faz acompanhamento com a fono , e hoje a UNICA entrou em contato dizendo que a consulta está marcada para amanhã às 12:40 , reclama pois eles avisam sobre as consultas em cima da hora , teme que o mesmo aconteça com sua filha e ela não conseguir a levar , relata que o ideal seria que os retornos fossem marcados no dia da consulta enquanto os pacientes estiverem na unidade . Solicita melhorias com urgência .	Prezado(a), Agradecemos seu contato e o relato apresentado. Compreendemos sua preocupação em relação à continuidade do acompanhamento de seus filhos e reconhecemos a importância de que as informações sobre consultas sejam repassadas com a maior antecedência possível, contribuindo para a organização das famílias e para a adesão ao tratamento. Após verificação junto ao setor responsável, informamos que foram realizados os agendamentos de acompanhamento para ambos os pacientes. A paciente Ludmila Heloisa Soares Marcelino está agendada para atendimento com a Psicologia no dia 22/06/2026, às 09h00, e o paciente Yago Lorenzo Soares Marcelino está agendado para atendimento com a Fonoaudiologia no dia 22/06/2026, às 11h20. Agradecemos também a sugestão apresentada em sua manifestação. Suas considerações serão encaminhadas para conhecimento da equipe responsável, contribuindo para a avaliação e aprimoramento dos processos de

					agendamento e comunicação com os usuários. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos. Atenciosamente.
30	12/06/2026	629570	Reclamação	Requerente reclama com relação a demora para passar em retorno com o urologistas no Unica de Jundiapéba, relata que não tem agenda na unidade. Paciente: CÉLIA MARIA GOMES Data de nascimento: 06/06/1958 Nome da mãe: Adilson Constantino da Silva.	Prezado(a), Agradecemos seu contato e o relato apresentado. Após verificação em sistema, não foi localizado acompanhamento da paciente junto à especialidade de Urologia na Unica de Jundiapéba, bem como não foi identificado encaminhamento ativo para a referida especialidade. Dessa forma, orientamos que a paciente procure sua Unidade Básica de Saúde de referência para avaliação médica. Caso haja indicação clínica, o profissional responsável poderá realizar o encaminhamento para a especialidade, seguindo os fluxos estabelecidos pela rede de saúde. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos. Atenciosamente
31	16/04/2026	612108	Reclamação	Requerente relata que seu esposo passou em 10/25 no Única de Jundiapéba ,passou exames do coração com urgência ,neste meio tempo já teve infarto e ate o momento não conseguiu marcar retorno com a médica Kelly (endocrinologista) ,pede providências ,vai ate a unidade e informam que esta na fila de espera . nome do paciente: LARREY ANTENOR JATOBA FILHO data de nas: 03/12/1965 sis: não soube informar mãe: MARIA DE OLIVEIRA JATOBA	Prezado(a), Agradecemos seu contato e o relato apresentado. Compreendemos a preocupação em relação ao acompanhamento especializado e à continuidade do tratamento do paciente. Após verificação em sistema, constatamos que o paciente possuía consulta agendada com a especialidade de Endocrinologia para o dia 05/05/2026, entretanto, não houve comparecimento na data agendada. Em atenção à manifestação, foi realizada tentativa de contato telefônico em 17/06/2026, às 13h40, por meio dos

					telefones cadastrados (11) 95050-1120 e (11) 97509-7770, para viabilizar novo agendamento. Contudo, não foi possível estabelecer contato. Informamos que novas tentativas de contato serão realizadas pela equipe responsável. Solicitamos, por gentileza, que o paciente e seus familiares fiquem atentos às ligações recebidas e mantenham os dados cadastrais atualizados, a fim de facilitar a comunicação e o agendamento do atendimento. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos. Atenciosamente Prezado(a),
32	16/04/2026	630304	Reclamação	Paciente: Vitor José da Cruz Martines data de nascimento 03/12/2017 nome da mãe: Jessica Vitoria da Cruz Ferraz Palermo. Requerente reclama do Unica de Jundiapéba, relata que deixou uma receita do seu filho no dia 08/06 e informaram que em cerca de 7 dias poderia buscar a medicação, porém ligou na unidade e descobriu que haviam perdido a receita e disseram para mesma retornar na unidade para reconhecer com quem a receita foi deixada. Ressalta que não é a primeira vez que isso acontece.	Agradecemos seu contato e lamentamos sinceramente os transtornos relatados. Compreendemos a preocupação da família diante da necessidade de continuidade do tratamento do paciente e reconhecemos os impactos causados pela situação informada. Após tomar conhecimento da ocorrência, foi realizado contato telefônico com a Sra. Jucimara, avó do paciente, ocasião em que foram prestados esclarecimentos e apresentadas desculpas pelo ocorrido. Informamos ainda que foi agendada consulta para o paciente com o Dr. Angelo, profissional responsável pelo seu acompanhamento, para o dia 22/06/2026, a fim de possibilitar a reavaliação e a emissão da receita necessária para continuidade do tratamento. Reiteramos nosso pedido de desculpas pelos transtornos ocasionados e reforçamos nosso compromisso com a melhoria contínua dos processos e com a qualidade da assistência prestada aos nossos usuários. Permanecemos à disposição para

					eventuais esclarecimentos.
					Atenciosamente
					Prezado(a),
					Agradecemos seu contato e o relato apresentado.
					Compreendemos a preocupação em relação à continuidade do acompanhamento com a especialidade de Endocrinologia e reconhecemos a importância do seguimento adequado do tratamento.
33	10/06/2026	628626	Reclamação	Requerente reclama com relação a demora para o paciente passar em retorno com a Dr Kelly no Unica de Jundiapéba, relata que aguarda desde janeiro, na unidade informam que irão colocar prioridade porém não colocam, a requerente pede que se não for possível passar com a mesma endocrinologista que encaminhem para outra unidade mesmo que seja em outra cidade.	Após verificação junto ao setor responsável, informamos que foi realizado contato telefônico na data de 17/06/2026 e efetuado o agendamento da consulta com a especialidade solicitada para o dia 01/07/2026, às 15h30.
					As informações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas à filha do paciente, Sra. Débora, que foi orientada quanto à data, horário e demais informações pertinentes ao atendimento.
					Agradecemos a manifestação e permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.
					Atenciosamente
34	09/06/2026	628249	Reclamação	Requerente relata que hoje 09/06 ela foi até o UNICA de Jundiapéba para realizar um ultrassom da mama (o pedido estava com urgência), relata que ao chegar na unidade foi solicitado o exame anterior com a imagem, porém como em ligação eles não solicitaram a imagem do exame anterior a requerente levou apenas o laudo, pois sempre que vai ao médico é olhado o laudo e não a imagem, porém a assistente da médica disse que ela não poderia ser atendida pela médica pois ela só realiza o ultrassom da mama com a apresentação da imagem do exame anterior, e mesmo ela estando com	Prezado(a),
					Agradecemos seu contato e o relato apresentado.
					Compreendemos os transtornos ocasionados pela situação relatada e reconhecemos a preocupação da paciente quanto à realização do exame solicitado.
					Em atenção à manifestação, foi realizada tentativa de contato telefônico no dia 17/06/2026, às 14h20, com o objetivo de prestar esclarecimentos sobre o ocorrido e viabilizar o agendamento do exame de ultrassonografia. Contudo, não foi possível estabelecer contato, uma vez que as

				o laudo em mãos não adiantava . Solicita providências pois sempre que vai ao médico é observado o laudo , e mesmo estando com o laudo em mãos a médica não a atendeu , relata que ela precisa realizar o ultrassom com urgência pois em um exame deu uma alteração , e em ligações não foi solicitado especificamente a imagem , foi solicitado para ela levar o exame anterior . Solicita providências com urgência . SIS 32412	ligações não foram atendidas e, posteriormente, foram direcionadas para caixa postal. Informamos que novas tentativas de contato serão realizadas pela equipe responsável, a fim de esclarecer a situação e dar o devido encaminhamento à demanda apresentada. Solicitamos, por gentileza, que a paciente permaneça atenta às ligações recebidas e mantenha seus dados cadastrais atualizados para facilitar a comunicação. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos. Atenciosamente
35	01/06/2026	626184	Reclamação	Boa tarde me chamo Juraci Corrêa Viana Justino fazia tratamento no única de jundiapéba com o doutor Rodrigo Gil mas fiquei sabendo que ele não está mais atendendo lá pediram pra aguardar que eles ligariam pra agendar com um novo médico mas até agora ninguém me ligou preciso continuar o tratamento	Prezado(a), Agradecemos seu contato e o relato apresentado. Compreendemos a preocupação em relação à continuidade do tratamento e reconhecemos a importância da manutenção do acompanhamento com a especialidade. Em atenção à manifestação, foi realizada tentativa de contato telefônico no dia 17/06/2026, às 14h29, com o objetivo de prestar esclarecimentos e realizar o agendamento de consulta com novo profissional. Contudo, não foi possível estabelecer contato, uma vez que nos números cadastrados não houve atendimento e um dos contatos encontrava-se bloqueado. Informamos que novas tentativas de contato serão realizadas pela equipe responsável para viabilizar o agendamento e dar continuidade ao acompanhamento do paciente. Solicitamos, por gentileza, que o(a) paciente permaneça atento(a) às ligações recebidas e mantenha seus dados cadastrais atualizados, para melhor comunicação e organização do

					atendimento.
					Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.
					Atenciosamente,
					Prezado(a),
					Agradecemos seu contato e o relato apresentado.
					Compreendemos a preocupação em relação à dificuldade de contato para agendamento de retorno com a especialidade de Endocrinologia e reconhecemos a importância da continuidade do acompanhamento.
36	17/04/2026	612773	Reclamação	SOLICITANTE RECLAMA QUE PRECISA AGENDAR RETORNO COM ENDOCRINOLOGISTA NO ÚNICA JUNDIAPEBA, ESTÁ DESDE SEGUNDA TENTANDO CONTATO NOS TELEFONES 4798-6933 4798-6934 E 4798- 6952 MAS NÃO CONSEGUE. O TELEFONE SÓ CHAMA E QUANDO ATENDEM, DESLIGAM. TENTOU AGENDAR PESSOALMENTE NAS MAS FOI INFORMADA QUE É SOMENTE PIR TELEFONE.	Em atenção à manifestação, foi realizado contato telefônico no dia 17/06/2026, ocasião em que foi efetuado o agendamento da consulta com a especialidade de Endocrinologia para o dia 01/07/2026, às 16h30.
					As informações referentes ao agendamento foram devidamente repassadas à paciente.
					Agradecemos a manifestação e permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.
					Atenciosamente

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

junho/2026

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	426	0	426	91%
Reclamações	3	36	39	8,4%
Sugestões	2	0	2	0,4%
TOTAL	431	36	467	91%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 426 - 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 Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários
junho/2026

nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	segunda-feira, 15 de junho de 2026	Sugestão	R.S.M	Somente em relação ao estacionamento. Dificuldade de vagas nos horários das aulas.	15/06/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.
2	terça-feira, 9 de junho de 2026	Sugestão	V.C.R	Minha sugestão seria melhorar o tempo de acesso ao sistema, pois a entrada às vezes é um pouco demorada.	09/06/2026 -Em contato pessoalmente com o usuário, agradecemos o elogio prestado.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação | Pesquisa de Satisfação e Ouvidoria
junho/2026

Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Total	% Realizado
Elogio	254	00	254	99,22%
Reclamação	00	00	00	0,00%
Sugestão	02	00	02	0,78%
TOTAL	256	0	256	100,00%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 256 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 254-99,22% para elogios, 02-0,78% para sugestões. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado.

3º Termo aditivo - Saldo

No mês de outubro foi realizado o mutirão previsto no 3º Termo Aditivo do Contrato de Gestão, em atendimento à solicitação da Secretaria Municipal de Saúde. Entretanto, devido à insuficiência de demanda para o exame de Ultrassonografia de Mamas, não foi possível cumprir integralmente a meta pactuada de 240 exames, bem como o quantitativo de 411 exames de Ultrassonografia Doppler previstos no Ofício nº 98/2025. Em Reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento (CTA), foi deliberada a repactuação do saldo pendente para cumprimento das metas. Ficou acordado que os 240 exames de Ultrassonografia de Mamas serão compensados no próximo mês, mediante a disponibilidade de demanda. Quanto aos 411 exames de Ultrassonografia Doppler, foi aprovada a substituição por exames de Ultrassonografia Geral, em razão da maior demanda reprimida existente no município, mantendo-se a equivalência financeira entre os procedimentos. Dessa forma, neste mês foram realizados 651 exames de Ultrassonografia Doppler, dos quais 411 exames foram considerados para o cumprimento da meta repactuada, conforme deliberação da CTA. Os 240 exames de Ultrassonografia de Mamas permanecem repactuados para compensação no próximo mês, conforme pactuação estabelecida, sem impacto financeiro ao Contrato de Gestão.

UNICA Jundiapéba 3º Termo aditivo																
Especialidade	Unidade	META	Realizado em outubro /2025			Junho - 01 a 30/06/2026				CONSOLIDADO						Saldo
			Ofert.	Agend.	Real.	Ofert.	Agend.	Real.	abs	Ofertado	Agendado	Realizado	% Real	Abs	% abs	
Mamografia - Outubro Rosa	Unica Jundiapéba	1000	1122	1122	1122	0	0	0	0	1122	1122	1122	112%	0	0%	0
Ultrassom Mamas	Unica Jundiapéba	400	160	160	160	0	0	0	0	160	160	160	40%	0	0%	240
Ultrassom Doppler	Unica Fisio	1167	756	756	756	412	412	411	1	1168	1168	1167	100%	1	0%	0
Total			2.038	2.038	2.038	412	412	411	1	2.450	2.450	2.449	100%	1	0,04%	240

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