

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS
"DR. JOÃO AMORIM"**

Relatório Assistencial

UNICA JUNDIAPEBA E UNICA FISIOTERAPIA

Contrato de Gestão 57/2024

Julho 2025



**Siga nossas
Mídias Sociais**

f @ in ▶ 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. GESTÃO DE PESSOAS	15
7. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	16
7.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS	16
7.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS	17
8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)	24
8.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS	24
8.2. RESULTADOS QUALITATIVOS	34
9. ATIVIDADES DE DESTAQUE	38
10. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)	40
11. FINANCEIRO	44
12. ANEXOS	45

1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de maio de 2025, período de 01 a 31/07/2025 referente ao serviço executado conforme contrato de gestão firmado entre a Prefeitura de Mogi das Cruzes e o Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM, sob o n.º 57/2024, apresentando os indicadores quantitativos e qualitativos e documentos financeiros.

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

2. NOSSA HISTÓRIA

2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO

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

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

A UNICA Jundiapéba e 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

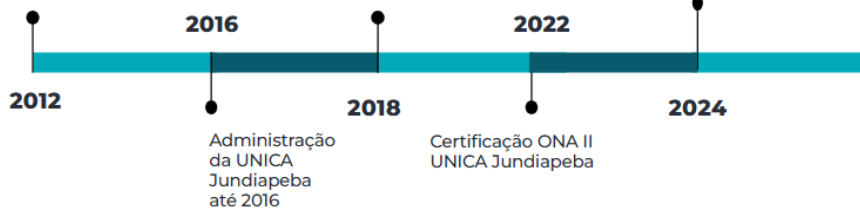
Retomada da administração da UNICA Jundiapéba CG 67.2018

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

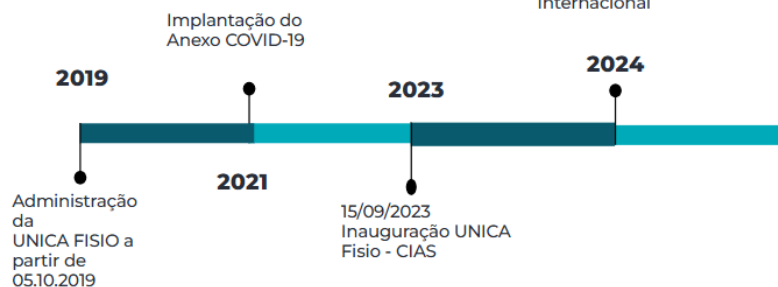
UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

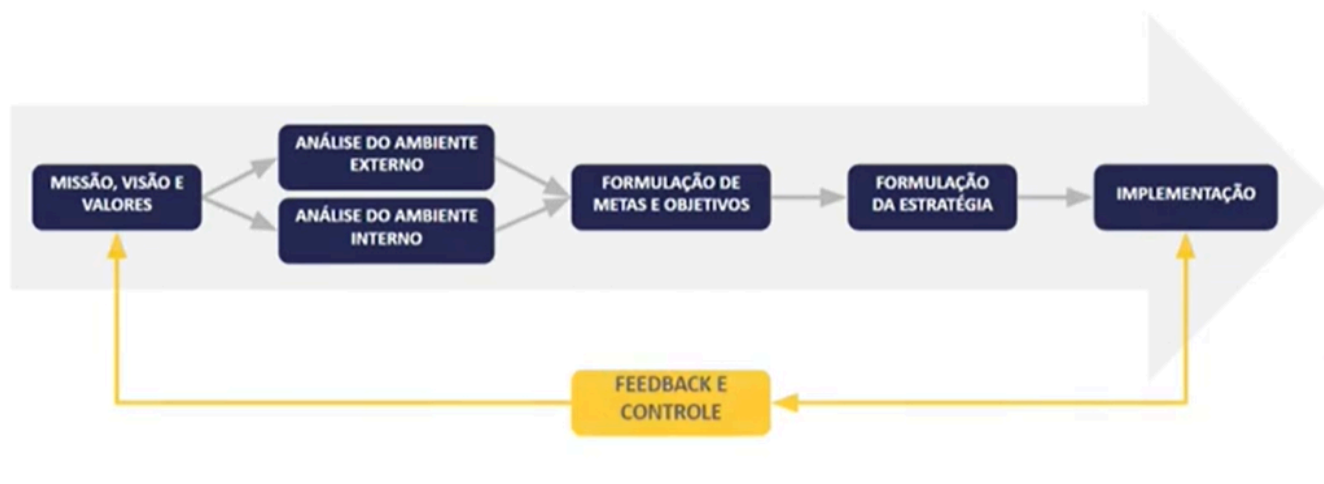
- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Lema

“Prevenir é Viver com Qualidade”

3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

ESTRUTURA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

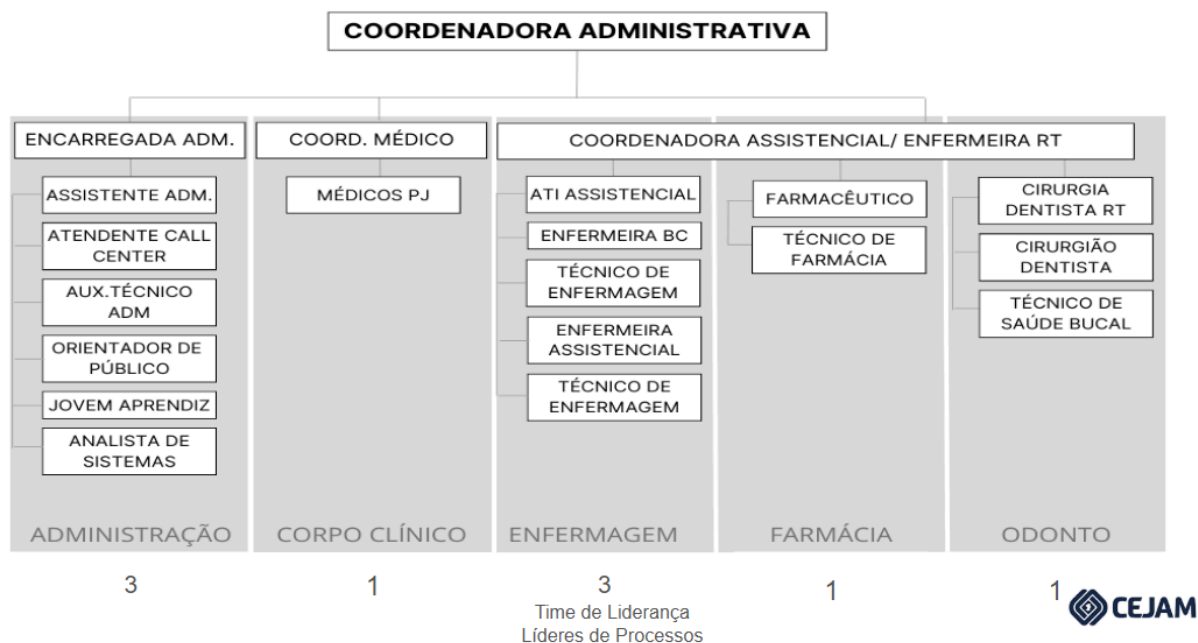


PILARES ESTRATÉGICOS

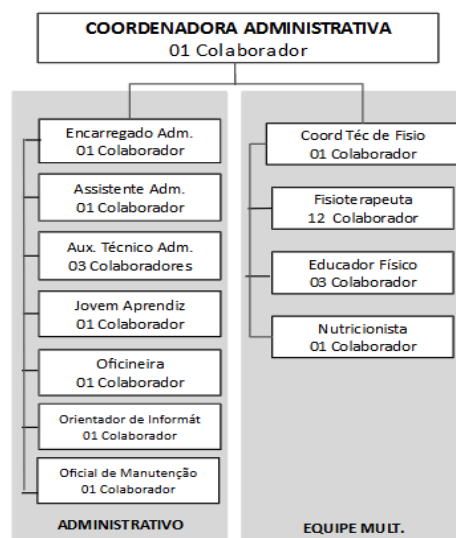


3.3. ORGANOGRAMA

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

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

4. OBJETO DO CONTRATO

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

5. QUEM ATENDEMOS

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

5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE;

UNICA Jundiapéba

Serviços Especializados - Consultas e Avaliações

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

Serviços Especializados - Exames e Procedimentos

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

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

Pág. 8 de 48

- 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



0

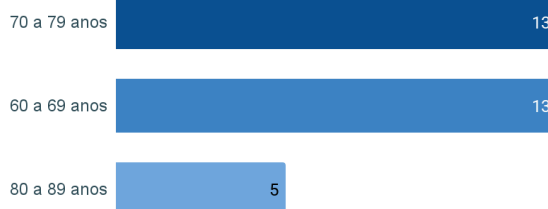
20

40

60

80

FAIXA ETÁRIA



0

5

10

15

PERFIL DO PACIENTE



0

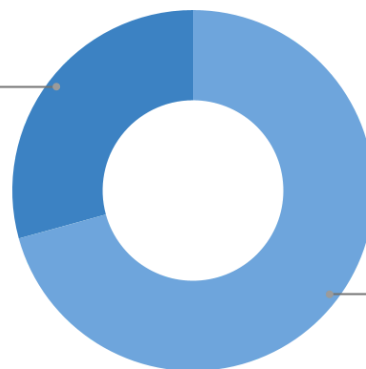
20

40

60

80

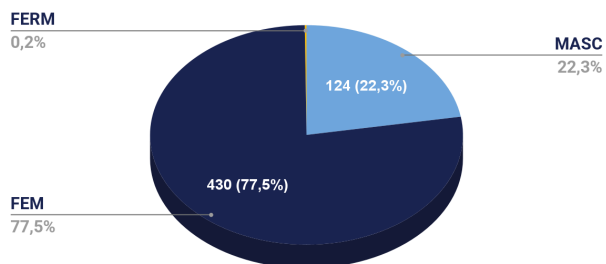
MASCULINO
29,3%



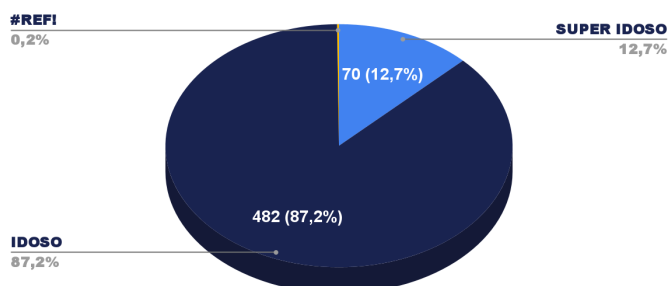
FEMININO
70,7%

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI

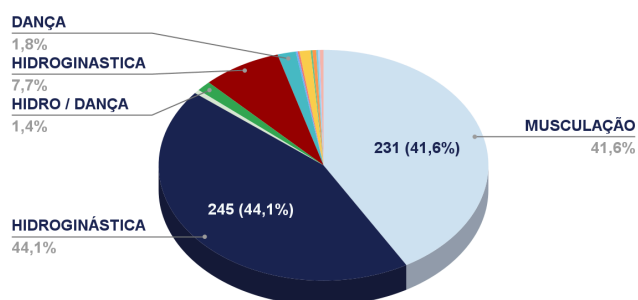
SEXO:



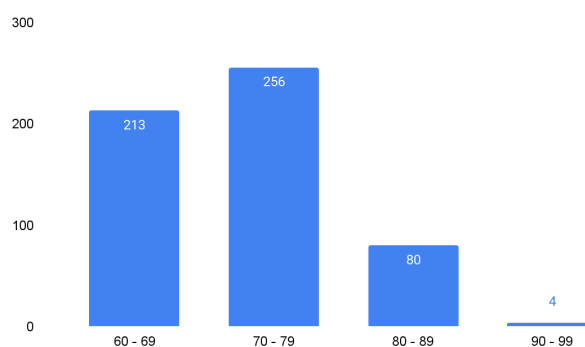
DISTINÇÃO:



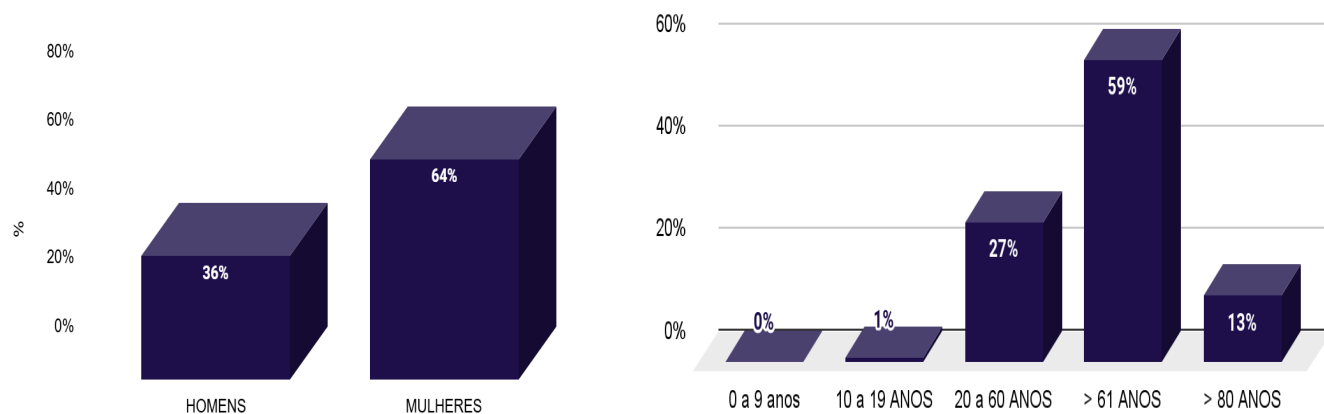
Contagem de Aulas:



Faixa Etária - ATI

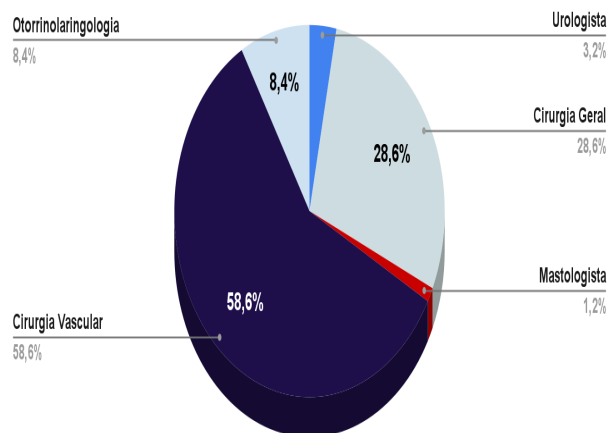


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Ambulatório

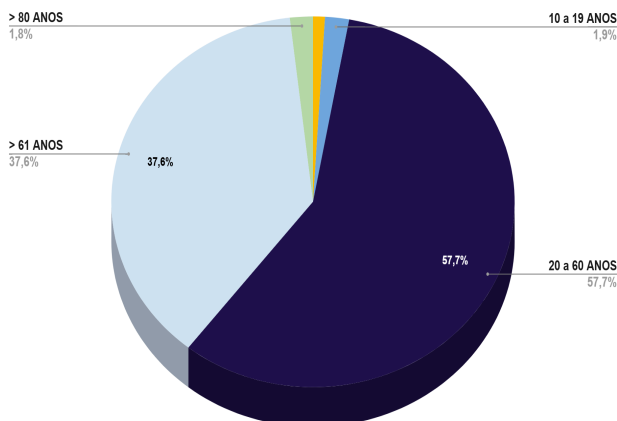


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Hospital Dia

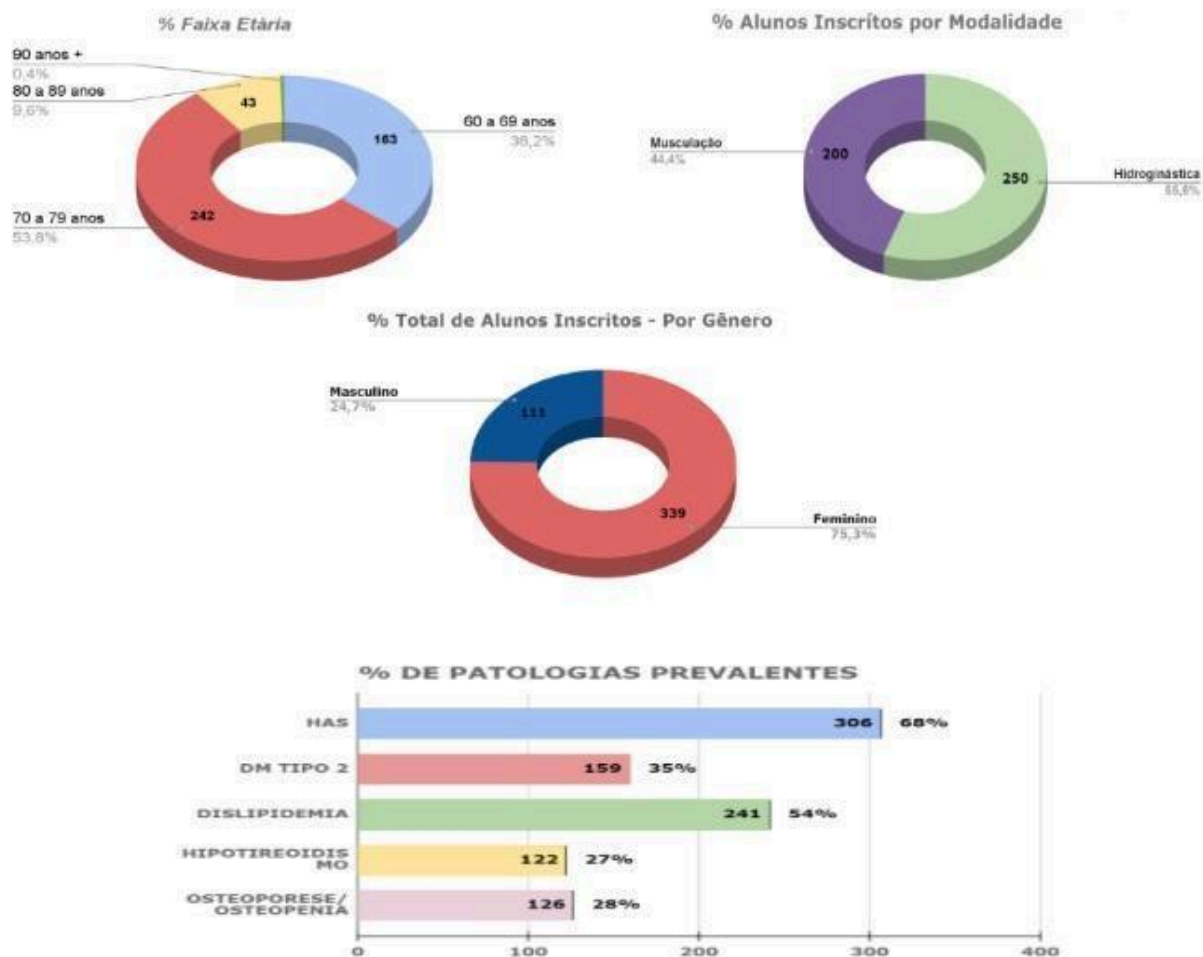
PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - QUANTITATIVO



PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - FAIXA ETARIA



Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - ATI



7. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

7.1. 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

7.2. 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 julho/2025 estão descritas na tabela abaixo:

UNICA Jundiapéba Educação Continuada						
julho/2025						
Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Odonto	Desenvolvimento de Protocolo de Encaminhamento de Cirurgia oral menor para UNICA	02/07/2025	Sim	01:30	04	06:00
Liderança	Treinamento - Como apresentar Resultados de Comissão 1	14/07/2025	Sim	02:00	09	18:00
CIPA	Treinamento - Manual de Prevenção de Acidentes e Incidentes	18/07/2025	Sim	02:00	04	08:00
Liderança	Treinamento - Como apresentar Resultados de Comissão 2	18/07/2025	Sim	02:00	06	12:00
Administrativo	Como utilizar a ferramenta de Monitoria Call Center	23/07/2025	Sim	02:00	02	04:00
Administrativo	Fluxo de Encaminhamento Psicologia	25/07/2025	Sim	02:00	12	24:00
Odonto	Uso de ATB na Odontologia	28/07/2025	Sim	01:30	04	06:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		7430:00:00	HORAS DE TREINAMENTOS		78:00	1,05%

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						
julho/2025						
Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Administrativo/Assistencial - Unica Fisioterapia	TREINAMENTO DESCARTE CORRETO DE RESÍDUOS ORGÂNICOS	04/07/2025	Sim	01:00	21	21:00:00
Administrativo/Assistencial - Unica Fisioterapia	TREINAMENTO AUDITORIA - INDICADORES DE QUALIDADE NA FISIOTERAPIA	15/07/2025	Sim	00:30	06	3:00:00
Administrativo/Assistencial - Unica Fisioterapia	JULHO AMARELO HEPATITES VIRAIS	15/07/2025	Sim	01:30	14	21:00:00
Administrativo/Assistencial - Unica Fisioterapia	TREINAMENTO USO CONSCIENTE DE COPOS	28/07/2025	Sim	01:00	14	14:00:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		3529:11:00	HORAS DE TREINAMENTOS		59:00:00	1,67%

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



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

Pág. 19 de 48

15-07 JULHO AMARELO HEPATITES VIRAIS



Na campanha Julho Amarelo, o **#TimeCEJAM** destaca a importância do combate às hepatites. Acompanhe!

Entendendo as hepatites

As hepatites virais são inflamações no fígado provocadas por diferentes tipos de vírus, conhecidos como A, B, C, D e E. No Brasil, em 2023, foram notificados mais de 28 mil novos casos, sendo mais de 56% de hepatite C.*

O cuidado começa com você: **procure uma unidade básica de saúde e faça o teste!**

4 coisas que todo mundo deve saber para se proteger!

1

Elas podem ser silenciosas

Muitas vezes, as hepatites não apresentam sintomas nas fases iniciais. Quando presentes, podem incluir:

- Febre e cansaço
- Pele e olhos amarelados
- Urina escura e fezes claras

2

A testagem deve fazer parte dos seus exames de rotina

A detecção precoce e, se necessário, o início do tratamento ajudam a evitar complicações como insuficiência hepática, cirrose e câncer de fígado.

3

Caderneta de vacinação atualizada

As vacinas contra as hepatites A e B estão disponíveis gratuitamente no SUS. E tem mais: ao se imunizar contra o tipo B, você também se protege do vírus D.

4

Hábitos simples fazem a diferença na prevenção

- O uso do preservativo, interno ou externo, é recomendado em todas as relações sexuais.
- Não compartilhe objetos de uso pessoal (como agulhas, seringas e escova de dentes).
- Lave as mãos com frequência.
- Sempre higienize frutas, verduras e legumes em água corrente. Para os alimentos que serão consumidos crus, utilize solução clorada.

* Dados do Sistema Epidemiológico de Hepatites, 15 de maio, 2024. Agência da Saúde.

UNICAFISIO

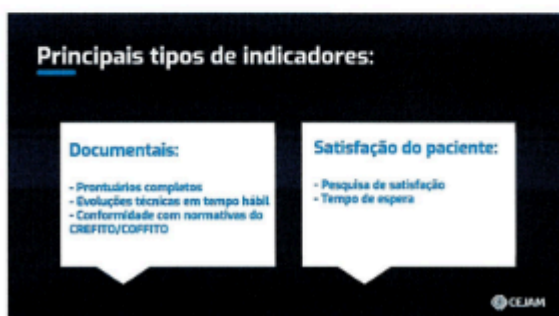
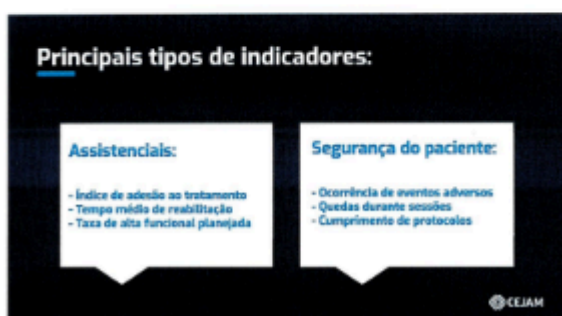
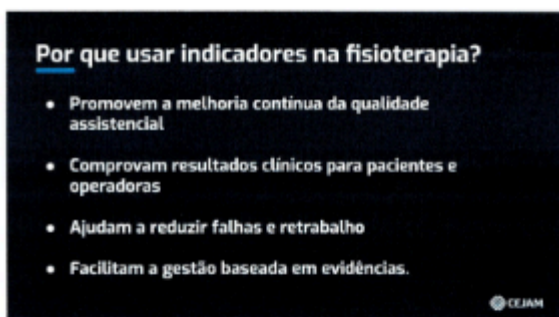
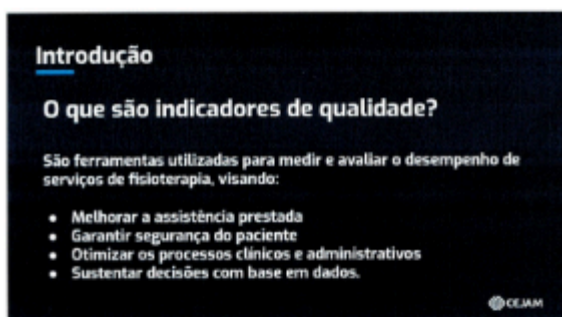
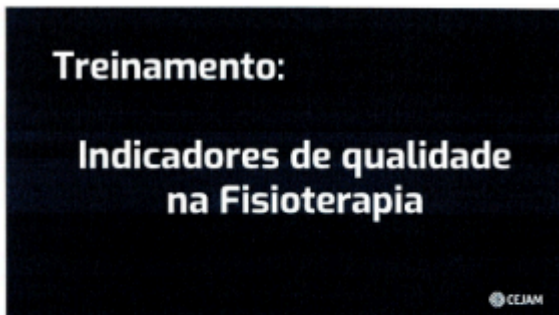
CEJAM

SIS 160

Mogi

UNICAFISIO

15-07 TREINAMENTO AUDITORIA - INDICADORES DE QUALIDADE NA FISIOTERAPIA



Principais tipos de indicadores:

Operacionais:

- Ocupação da agenda
- Taxa de faltas



Como aplicar os indicadores na prática?

- 1- Escolha os indicadores mais relevantes para sua realidade;
- 2- Defina metas e frequência de avaliação;
- 3- Registre os dados de forma padronizada em planilhas, sistema, (PTS);
- 4- Analise os resultados e identifique melhorias;
- 5- Envolver toda a equipe nas ações corretivas.



Indicadores de qualidade x Auditoria

Indicadores de qualidade tem como objetivo monitorar, melhorar e comprovar a qualidade da assistência.

Auditoria tem como objetivo fiscalizar, corrigir falhas e garantir que tudo esteja conforme padrões éticos, técnicos e legais.



Indicadores de qualidade x Auditoria

Relação entre os dois:

A auditoria utiliza indicadores como ferramenta para tomar decisões.

Indicadores ruins ou fora da meta podem gerar auditorias corretivas.

Uma boa auditoria ajuda a melhorar os indicadores.



Conclusão:

"Medir é o primeiro passo para melhorar."
Os indicadores de qualidade na Fisioterapia ajudam a transformar dados em decisões, fortalecer a prática clínica e garantir um cuidado mais seguro, eficiente e centrado ao paciente.



RESPONDAM O PÓS TESTE!

Obrigada!





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

Pág. 23 de 48

8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)

8.1. 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 - 2025									
julho/2025									
Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis Planejamento com as trocas	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	200	200	285	250	125%	35	12%	0	0%
Cirurgia Geral	200	200	207	163	82%	44	21%	137	84%
Cirurgia Vascular	450	450	382	300	67%	82	21%	123	41%
Dermatologia	200	200	261	178	89%	83	32%	1	1%
Endocrinologia Adulto /Pediátrica	200	200	224	189	95%	35	16%	3	2%
Fonoaudiologia	300	300	345	238	79%	107	31%	0	0%
Gastroenterologia	200	200	216	196	98%	20	9%	80	41%
Geriatria	200	200	229	208	104%	21	9%	1	0%
Mastologia	150	150	122	109	73%	13	11%	0	0%
Neurologia presencial + Telemedicina	500	500	349	295	59%	54	15%	0	0%
Otorrinolaringologia	200	200	280	240	120%	40	14%	0	0%
Pneumologia	100	100	100	88	88%	12	12%	0	0%
Psiquiatria	100	100	106	92	92%	14	13%	20	22%
Reumatologia	200	200	237	209	105%	28	12%	36	17%
Urologia	200	200	272	225	113%	47	17%	0	0%
Total	3.400	3.400	3.615	2.980	88%	635	18%	401	13%
Análise Crítica									

No período executamos o total de **2.980-88%** da meta prevista para o contrato de gestão, no entanto devido a problemas de doença dos profissionais médicos especialistas - cirurgião vascular, mastologista, pneumologista e neurologista presencial - não foi possível a oferta da grade de atendimento em sua integralidade, onde a compensação será executada no próximo período. Para as especialidades de dermatologia e fonoaudiologia mesmo após a confirmação das consultas através de ligação telefônica, houve um percentual elevado de absenteísmo, causando prejuízo também na meta global deste item contratual. Destacamos que a Coordenação Médica - RT da unidade encontra-se empenhada para a orientação e sensibilização sobre a necessidade de oferta para a alta médica, onde no período foi apresentado 401 altas -13%. Conforme informado e

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

acordado em reunião de CTA do dia 19/05/2025, informamos que houve a contratação presencial do atendimento de neurologia infantil, onde o atendimento em telemedicina - neurologia adulto - será suspenso. O atendimento desta modalidade irá iniciar no próximo período.

Exames e Procedimentos Ambulatoriais

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
julho/2025							
SADT/ Exames	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis / Planejamento com as trocas	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	100	100	136	109	109%	27	20%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	150	176	145	97%	31	18%
Exames Audiológicos	140	140	127	115	82%	12	9%
Eletroencefalograma (EEG)	50	50	62	48	96%	14	23%
Eletroencefalograma (ENMG)	100	100	147	130	130%	17	12%
Espirometria	100	100	122	99	99%	23	19%
Holter	50	50	58	48	96%	10	17%
Mamografia	350	350	462	360	103%	102	22%
MAPA	50	50	59	45	90%	14	24%
Nasofibroscopia	100	100	100	100	100%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	20	20	3	15	75%	6	29%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama			18				
Teste Ergométrico	100	100	95	82	82%	13	14%
Ultrassonografia com Doppler	200	200	158	127	64%	31	20%
Ultrassonografia Geral	300	300	249	206	69%	43	17%
Total	1.810	1.810	1.972	1.629	90%	343	17%

Análise Crítica

Executamos o total de **1.629-90%** da meta prevista para o período. Salientamos que mesmo após a confirmação dos exames, através de ligação telefônica, para garantir a presença do usuário e ratificar o preparo, tivemos o percentual de 343-17% de ausências no período, com o índice a maior para os exames de PAAF/PAAG, EEG, MAPA e Mamografia. Para os exames de USG Geral e USG Doppler iremos compensar o quantitativo não cumprido no 2º quadrimestre de 2025.

Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
julho/2025							
Procedimentos Cirúrgicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	300	300	72	56	19%	16	22%
Cirurgia Vascular			170	157	52%	13	8%
Mastologia			0	0	0%	0	0%
Urologia			29	26	9%	3	10%
Total	300	300	271	239	80%	32	12%

Análise Crítica

No período executamos o total de **239-80%** procedimentos cirúrgicos, onde a meta contratual não foi cumprida em sua integralidade devido a problemas de doença do profissional médico cirurgião vascular, iremos executar a compensação no próximo período. Conforme discutido em reunião de CTA do dia 14/02/2025, a contabilização da meta contratual será baseada nos dias úteis, ou seja, de acordo com o calendário administrativo da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes e o horário de atendimento da unidade. Informamos que o faturamento dos procedimentos cirúrgicos da especialidade de urologia (vasectomia e postectomia) são faturados no sistema BPAi em concordância e apoio do Faturamento da SMS/DRG.

UNICA Jundiapéba Procedimento cirúrgico / Procedimento Ambulatorial		
julho/2025		
Procedimentos Cirúrgicos	Metas Contrato de Gestão	
Cirurgia Geral	Eletrocoagulação De Lesão Cutânea	56
Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Unilateral	157
Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Bilateral	0
Cirurgia Urologista	Postectomia	1
Cirurgia Urologista	Drenagem de Abscesso da Bolsa Escrotal	1
Cirurgia Urologista	Biopsia de Pele e Partes Moles	1
Cirurgia Urologista	Vasectomia	23
Total		239

Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
julho/2025							
Procedimentos Odontológicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	352	358	305	87%	53	15%
Cirurgias Odontológicas	264	264	287	287	109%	0	0%
Total	616	616	645	592	96%	53	8,22%

Análise Crítica
Executamos o total de 592-96% de atendimentos no serviço de odontologia especializada. Informamos que a unidade permanece empenhada para a confirmação dos atendimentos, onde a equipe técnica reforça sobre o preparo, porém houve o total 53 ausências para as cirurgias odontológicas e o total de 15 suspensões, onde os principais motivos foram decorrentes a hipertensão arterial sistêmica e hiperglicemia.

	Atendimentos Odontológicos	Quantitativo
CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS	EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE	146
	REMOÇÃO DE DENTE RETIDO INCLUSO IMPACTADO	115
	EXODONTIA DE DENTE SUPRANUMERÁRIO	2
	FRENÉCTOMIA/ FRENETOMIA	23
	EXODONTIA DECÍDUO	1
	TOTAL DE CIRURGIAS	287
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	CONSULTA DE RETORNO EM ODONTOLOGIA	111
	RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS POR PACIENTE	65
	PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA	128
	CONSULTA DE CONCLUSÃO	1
	TOTAL DE CONSULTAS	305

Equipe Multiprofissional

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

UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2025

julho/2025

Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	264	240	281	106%	0	0%
Fisioterapia	528	528	509	491	93%	18	4%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	110	137	77	85%	60	44%
Nutricionista - Retorno	167	167	167	139		28	17%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	4	4	100%	0	0%
Total	1.073	1.073	1.057	992	92%	106	10%

Análise Crítica

No período executamos o total de **992-92%** da meta contratual. Considerando o acordado em reunião de CTA do dia 14/02/2025, onde destacamos a capacidade técnica dos atendimentos do Serviço de Nutrição e do Serviço de Fisioterapia - avaliação - informamos que a unidade permanece empenhada para seguir as diretrizes dos conselhos de classes das categorias citadas. Devido a situações climáticas (inverno), porém com a temperatura da água da piscina em condições adequadas para o uso, houveram o total de 181 atividades para a promoção à saúde. Sobre os grupos de Nutrição foram ofertadas 4 atividades, onde um deles não houve participantes. Foi realizada interação no sistema MV.

Grupo Nutricionista - UNICA Jundiapéba

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

Pág. **28** de **48**

UNICA Jundiapéba Grupo Educativo - NUTRIÇÃO		
julho/2025		
Tema	Grupo Alimentação x Obesidade	11/07/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Orientações sobre hábitos e alimentação saudáveis	
Público Alvo	Pacientes SMS	
Duração	01:30	
Confirmados	6	
Participantes	0	
Tema	Grupo Reeducação Alimentar	11/07/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Orientações sobre hábitos e alimentação saudáveis	
Público Alvo	Pacientes SMS	
Duração	01:30	
Confirmados	7	
Participantes	4	
Tema	Grupo Dislipidemia	18/07/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	O que é, riscos e objetivo.	
Público Alvo	Pacientes SMS	
Duração	01:30	
Confirmados	4	
Participantes	2	
Tema	Grupo Nutricional	25/07/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Hábitos saudáveis - Receita Nutritiva	
Público Alvo	Pacientes SMS	
Duração	01:30	
Confirmados	8	
Participantes	8	

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



Nutricionista Conceição Sena

ALIMENTAÇÃO X OBESIDADE



Reeducação Alimentar

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

Pág. 30 de 48



DISLIPIDEMIAS

DISLIPIDEMIAS
DISLIPIDEMIAS



Pão de queijo RICOTA E CHIA

INGREDIENTS:

- 2 colheres de sopa de creme de ricota;
- 1 xícara de polvilho azedo;
- ½ xícara de ricota;
- 90 g de iogurte grego;
- 1 colher de sopa de chia.

MODO DE PREPARO

- Modo de preparo
- Em um recipiente fundo, coloque todos os ingredientes e misture tudo. Lembre-se de deixar a massa macia e sem grudar nas mãos.
- Se for necessário, adicione mais polvilho para que a massa fique ainda mais macia e menos grudenta.
- Depois, modele pequenas bolinhas com as mãos e leve-as ao forno já pré-aquecido a 180 °C, por 20 minutos ou até dourar.

Nutricionista Conceição Sena

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

Pág. 31 de 48

UNICA Fisioterapia e Reabilitação
UNICA Fisioterapia | Metas Contratuais - 2025
julho/2025

Descrição do serviço	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 22 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Atendimento Fisioterápico	1.760	1.760	1.968	1.738	99%	230	12%
Prática de Pilates	396	396	523	444	112%	79	15%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	110	118	84	109%	34	13%
Nutricionista - Retorno	167	167	227	217		10	
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	180	199	199	106%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	160	162	162		0	0%
Total	2.777	2.777	3.201	2.848	103%	353	11%

Análise Crítica

Para a especialidade de fisioterapia individual cumprimos 1.738-99% onde tivemos 230-12% de absenteísmo. Para o serviço de atendimento em pilates - cumprimos 444-112% da meta contratual. Para o serviço de promoção à saúde, musculação - tivemos o total de 1.139 alunos e 778 alunos para as atividades aquáticas que frequentaram as atividades no período, onde realizamos o total de 361-106%. Para o serviço de nutrição cumprimos 301 - 109% de atendimentos entre primeiras consultas e retornos.

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

Julho/2025 - Dr. Pericles Ramalho Bauab

Descrição do serviço	Agendado	Realizado	% Realizado
Atendimento Clínico Geral	47	42	89,36%
Total	47	42	89,36%

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". Dentro da competência houve o afastamento do profissional por motivos de saúde.

Grupo Nutricionista UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Atividade Em Grupo Educativo

julho/2025

Tema	CUIDADOS QUE FAZEM A DIFERENÇA - OBESIDADE	04/07/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	A obesidade é uma condição séria com implicações significativas para a saúde, e os cuidados adequados fazem toda a diferença na prevenção e tratamento.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	5	
Tema	CUIDADOS QUE FAZEM A DIFERENÇA - OBESIDADE	11/07/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	A obesidade é uma condição séria com implicações significativas para a saúde, e os cuidados adequados fazem toda a diferença na prevenção e tratamento.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	6	
Tema	CUIDADOS QUE FAZEM A DIFERENÇA - OBESIDADE	18/07/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	A obesidade é uma condição séria com implicações significativas para a saúde, e os cuidados adequados fazem toda a diferença na prevenção e tratamento.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	4	
Tema	CUIDADOS QUE FAZEM A DIFERENÇA - OBESIDADE	25/07/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	A obesidade é uma condição séria com implicações significativas para a saúde, e os cuidados adequados fazem toda a diferença na prevenção e tratamento.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	3	

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

JULHO - CUIDADOS QUE FAZEM A DIFERENÇA - OBESIDADE

Cuidados que fazem a diferença

"Cuidar da saúde é um ato de amor e respeito por si mesmo. E nunca é tarde para começar."



Giovanna Melone
Nutricionista
CRN-3 67611

1 Qualidade de sono

Durante o descanso, o corpo se recupera, fortalece o sistema imunológico e ajusta hormônios, como o da fome e saciedade. Dormir bem melhora o humor, a concentração e o desempenho nas atividades diárias.



2 Hidratação

Manter-se bem hidratado melhora a disposição, a concentração e a saúde da pele. Já a falta de água pode causar dores de cabeça, fadiga, tontura e prejudicar o funcionamento dos órgãos. Beber água ao longo do dia é um hábito simples que faz toda a diferença para a saúde.



3 Alimentação balanceada

Comer de forma equilibrada melhora a imunidade, dá mais energia, previne doenças e contribui para o bem-estar físico e mental. Além disso, manter horários regulares para as refeições ajuda a regular o metabolismo e controlar o apetite. Alimentar-se bem é cuidar da saúde todos os dias.



4 Prática de atividade física e lazer

A prática de atividade física e o tempo dedicado ao lazer são essenciais para uma vida equilibrada e saudável. Elas reduzem o estresse, a ansiedade e melhoram o humor, além aumentam a disposição e ajudam no controle do peso.



1 Qualidade de sono

Durante o descanso, o corpo se recupera, fortalece o sistema imunológico e ajusta hormônios, como o da fome e saciedade. Dormir bem melhora o humor, a concentração e o desempenho nas atividades diárias.



2 Hidratação

Manter-se bem hidratado melhora a disposição, a concentração e a saúde da pele. Já a falta de água pode causar dores de cabeça, fadiga, tontura e prejudicar o funcionamento dos órgãos. Beber água ao longo do dia é um hábito simples que faz toda a diferença para a saúde.



3 Alimentação balanceada

Comer de forma equilibrada melhora a imunidade, dá mais energia, previne doenças e contribui para o bem-estar físico e mental. Além disso, manter horários regulares para as refeições ajuda a regular o metabolismo e controlar o apetite. Alimentar-se bem é cuidar da saúde todos os dias.



4 Prática de atividade física e lazer

A prática de atividade física e o tempo dedicado ao lazer são essenciais para uma vida equilibrada e saudável. Elas reduzem o estresse, a ansiedade e melhoram o humor, além aumentam a disposição e ajudam no controle do peso.



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

Pág. 35 de 48

8.2. RESULTADOS QUALITATIVOS

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial e UNICA Fisioterapia e Reabilitação:

UNICA Jundiapéba Indicadores de Qualidade				
julho/25				
	Meta C.G 57.2024	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	90%	154	90%	91,3%
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	7199	6.332	95%	88,0%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	7430:00:00	78:00:00	>1%	1,0%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos	1439	1169	<20%	18,5%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	130	130	100%	100,0%
Taxa de Protocolos exigidos	37	37	100%	100,0%
Análise Crítica				
Destacamos que a unidade permanece empenhada para a oferta de SAU + incentivo na plataforma do município - COLAB - portanto no período apresentamos o percentual de 91,3% de usuários satisfeitos na unidade. Para o indicador de taxa de absenteísmo de consultas, exames e procedimentos também atingimos 18,5%, onde informamos que os dados para este indicador refere-se os atendimentos do atendimento médico, exames, atendimento no serviço de odontologia, equipe multiprofissional da ATI - Academia da Terceira Idade e atendimento no Hospital Dia, destacamos que a unidade permanece empenhada na confirmação dos atendimentos para a redução do absenteísmo no global.				

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

UNICA Fisioterapia | Indicadores de Qualidade

julho/25

	Meta	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	293	287	90%	98,0%
Quadro de Profissionais Completo	28	28	100%	100%
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	2.848	2.848	100%	100,0%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	3529:11	59:00	>1%	1,7%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	2.483	353	<20%	14,2%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	52	52	100%	100%
Taxa de Protocolos exigidos	12	12	100%	100%
Realização de Atividades Lúdicas	0	530	≥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 98,0% no índice de satisfação dos usuários. Sobre o indicador de absenteísmo de consultas para os atendimentos de fisioterapia individual, práticas de pilates e atendimento nutricional, destacamos que a unidade também reforça com os usuários e familiares a importância do comparecimento em todos os atendimentos, porém vale ressaltar que sendo o atendimento para a população da melhor idade, ou seja, idosos o absenteísmo justifica-se devido a atestado médico, situações de transporte (impossibilidade de comparecimento na unidade devido a ausência de familiar para levar e buscar no tratamento) e outras justificativas, onde o indicador ficou em 14,2% Para o indicador de Educação Continuada informamos que a unidade está engajada nos processos de Qualidade e Segurança do Paciente, onde existe o constante treinamento para a consolidação destes processos, sendo de extrema relevância, onde o resultado foi de 1,7%.

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.

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 - 2025						
julho/2025						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
15/07/2025	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07h01	sem previsão	Robson SMS	17/07/2025 - 09h51
23/07/2025	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07h01	sem previsão	Robson SMS	23/07/2025 - 08h00
25/07/2025	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	08h38	sem previsão	Robson SMS	25/07/2025 - 15h28
28/07/2025	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07h32	sem previsão	Robson SMS	28/07/2025 - 08h29

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

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
03/07/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	16h28	sem previsão	Robson SMS	04/07/2025 - 10h15
15/07/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	07h01	sem previsão	Robson SMS	17/07/2025 - 09h51
23/07/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	07h01	sem previsão	Robson SMS	23/07/2025 - 08h00
25/07/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	08h38	sem previsão	Robson SMS	25/07/2025 - 15h28
28/07/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	07h32	sem previsão	Robson SMS	28/07/2025 - 08h29
30/07/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	07h04	sem previsão	Robson SMS	30/07/2025 - 08h32

9. 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**".



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

Pág. 40 de 48

UNICA FISIOTERAPIA

Oficina de Artesanato e Oficina de Informática

A realização de um "Cine Pipoca" para idosos oferece diversos benefícios, incluindo o estímulo mental, emocional, cognitivo, promoção da socialização e a oportunidade de relembrar momentos importantes da vida através da experiência cinematográfica.



 **"Tecendo Memórias Digitais e Manuais"**
Atividade Integrada de Informática e Artesanato

Nesta atividade especial, uniremos os grupos de Informática e Artesanato para explorar o potencial da criatividade como ferramenta de saúde e expressão pessoal. A proposta é integrar o mundo digital ao manual, estimulando a coordenação, memória, imaginação e socialização dos participantes.

**CINE
PIPOCA**

**Dia 23/07
Das 09:00
As 11:30**

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

Pág. 41 de 48

10. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)

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

UNICA Jundiapéba Pesquisa de Satisfação de Usuários - SAU / Ouvidoria				
julho/2025				
Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	118	18	136	91,3%
Reclamações	4	6	10	6,7%
Sugestões	3	0	3	2,0%
TOTAL	125	24	149	91%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 149 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 136 - 91,3% para elogios, 10 - 6,7% para reclamações e 3 - 2% 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. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para cada departamento responsável para as devidas tratativas e providências

UNICA Jundiapéba Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria			
julho/2025			
Data	Sobre o Registro (Reclamação/Su gestão/ Elogio)	Relato do Usuário	Ação
Sem informação	Reclamação	Formulário evidenciado com reclamação (equipe desorganizada não ligam para o retorno, tel do Centro Cirurgico ninguém atende, atendete Terezinha grossa e mal Educasa, não liga para agendar o retorno com o Dr Jeronimo.	11/07/2025. Pedimos desculpas pelo ocorrido, essa ato não faz parte dos nossos valores , a profissional foi advertida e prometeu que não ira fazer novamente. Att Luana Faria Aux Tec Adm.
01/07/2025	Reclamação	Formulário evidenciado 10% de ruim e ótimo, usuário reclama do atendimento da profissional médica Dr. Flavia Barata Neurologista que atende no Telemedicina , usuária reclama do atendimento da prfissional, informa que ela e grossa e o atendimento dela é ruim.	14/07/2025. Pedimos desculpas pelo ocorrido, a nossa médica RT, responssável pelo a Unidade já falou com a Dr. , e a mesma informou que vai se atentar nos próximos atendimentos. Att Luana Faria Aux tec Adm.
Sem informação	Reclamação	Solicitante pede que a prof Nicole permaneça na unidade. E tem como reclamação a água da piscina que esta gelada	31/07/2025. Att Luana Faria Aux Tec Adm.
31/07/2025	Reclamação	Formulário evidenciado com 100% ruim. onde não teve manifestação de elogio. Neta da paciente reclama da consulta do Dr. Alvaro, o Dr não quis olhar o exame e estava com pressa.	31/07/2025. Att Luana Faria Aux Tec Adm.

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

Pág. 42 de 48

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

julho/2025

nº	DATA	Númer o da Ouvido ria	Tipo		
1	10/07/2025	#507849	RECLAMAÇÃO	A requerente reclama que em desde janeiro aguarda pneumologista para o marido no Unica Jundiapéba e que até agora não o chamaram.	Bom dia! Paciente agendado para o dia 28/07/2025 às 16:00, recado com a filha. Att Luana Faria
4	10/07/2025	#506759	RECLAMAÇÃO	A requerente reclama com relação a demora para efetuar um ultrassom, relata que precisa fazer a cada 6 meses porém está em atraso, pedido do Dr Gerônimo do UNICA de Jundiapéba.	Bom dia! Paciente agendada para o dia 11/08/2025 às 15:00, recado com o filho. Att Luana Faria
6	10/07/2025	#502857	RECLAMAÇÃO	A munícipe relata que está há dez meses aguardando o retorno com o reumatologista, porém não consegue agendar a consulta. Informa ainda que o resultado do exame está disponível desde setembro de 2024 e teme que o prazo de validade do exame expire antes de ser avaliado pelo especialista.	Bom dia! Paciente agendada com o Reumatologista para o dia 29 de julho de 2025 (terça-feira) às 09:00, recado com a mesma .Att Luana Faria
7	10/07/2025	#502914	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que seu filho Noa Emerenciano dos Santos, faz tratamento na Unica Jundiapéba com Fonoaudiólogo e Psicólogo, por causa de suspeita de Autismo e todo mês ele passa na Unica, porém a requerente reclama que esse mês não esta conseguindo agendar o retorno de seu filho com os dois especialista, e informam que o nome de seu filho não consta na lista, sendo que seu filho passa todo mês na Unica. Pede-se providências.	Bom dia! Paciente agendado com o Fonoaudiólogo para o dia 16 de julho de 2025 (quarta-feira) às 10:20, recado com a mãe. Att Luana Faria
8	10/07/2025	#503290	RECLAMAÇÃO	Requerente reclama que seu pai compareceu ao Unica Jundiapéba para passar com Urologista pegou senha preferencial porém passaram diversas pessoas na frente do paciente e o mesmo não chegou a ser atendido. Ocorrência dia 25/06 horário de 10h20.	Bom dia! Pedimos desculpas pelo ocorrido . paciente foi reagendado para passar em consulta no dia 02/07/2025, a unidade encontra-se empenhada em garantir um atendimento de qualidade. Att Luana Faria

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

Pág. 43 de 48

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

julho/2025

Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Total	% Realizado
Elogio	277	10	287	97,95%
Reclamação	00	06	06	2,05%
Sugestão	00	00	00	0,00%
TOTAL	277	16	293	100,00%

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Ouvidoria
julho/2025

Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
450314	Reclamação	Sra. RAAMG vem em nome da mãe a Sra. MADM que informou a UNICA Fisioterapia que por alguns problemas precisou interromper o tratamento da mãe desde o dia 04 de dezembro e que continuou a receber via SMS as confirmações de agendamentos dos dias restantes do mês de dezembro e janeiro também, no dia 16 entrou em contato com a fisioterapeuta MXMS para falar que mesmo cancelando as mensagens continuavam a chegar, e a fisioterapeuta falou que era erro do sistema. Peço que verifiquem pois não quero prejudicar a ficha de mãe com as faltas para quando ela retornar ao tratamento. No dia 30 liguei no 156 e 160 para verificar a situação desses agendamentos mas ninguém atendeu e na UNICA Fisioterapia o telefone só chama.	Em verificação junto ao sistema MV Sigss, confirmamos o cancelamento dos agendamentos conforme solicitado pela filha logo que solicitado, sendo assim, não havendo faltas em histórico da paciente.
Sem Informação	Reclamação	Sr. AVDS relata que possui um encaminhamento para fisioterapia da USF Jardim Planalto do mês de fevereiro e até o momento não foi chamado para tratamento, já compareceu na UNICA Fisioterapia porém informaram que não tem vaga.	Em contato telefônico com o usuário em 11/06/2025 às 07h33, confirmado o agendamento para avaliação com fisioterapeuta em 12/06/2025 às 11h00 na UNICA Fisioterapia.
Sem Informação	Reclamação	Sr. ODL solicita providências sobre o estacionamento da UNICA Fisioterapia no Complexo Cias, relata que para os que tem 60 anos ou mais não tem vagas porque os pacientes e médicos da UPA utilizam do mesmo, tem dois seguranças que nada fazem para evitar o uso das vagas, dizem que não tem ordem de falar e deixam as vagas livres para todos. Desisti de minhas atividades físicas por não ter vaga. Por favor, tomar providências neste local, os dois seguranças poderiam resolver isto na abordagem, bem simples assim.	Em contato telefônico com o usuário em 16/07/2025, informamos que o estacionamento continua compartilhado com as outras unidades e prefeitura já sinalizada, porém ressaltamos a importância da continuidade de suas atividades físicas para uma melhor qualidade de vida. O usuário muito consciente agradeceu com satisfação.
Sem Informação	Reclamação	Sr. AVDS relata que possui um encaminhamento para fisioterapia da USF Jardim Planalto do mês de fevereiro e até o momento não foi chamado para tratamento, já compareceu na UNICA Fisioterapia porém informaram que não tem vaga.	Em contato telefônico com o usuário em 11/06/2025 às 07h33, confirmado o agendamento para avaliação com fisioterapeuta em 12/06/2025 às 11h00 na UNICA Fisioterapia.

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

Pág. 45 de 48

Sem Informação	Reclamação	Sra. MCRA relata que existe um problema que a prefeitura precisa resolver com urgência, que são as vagas de estacionamento da UNICA Fisioterapia, existem cinco vagas interditadas há alguns meses por risco de queda, além dessa interdição percebi ao longo dos meses um aumento de utilização do estacionamento destinado a nós usuários da unidade, por pessoas do TEA, por funcionários e usuários da UPA, com isso, nós que temos dificuldades físicas, inclusive alguns cadeirantes, não temos onde deixar nossos veículos, houveram dias que cheguei a aguardar quase quarenta minutos para conseguir uma vaga e perdi o horário de minha fisioterapia, soube também que outras pessoas foram embora sem realizar seu tratamento pelos mesmo motivos. Ontem cheguei e não tinha vaga, éramos em cinco usuários da unidade aguardando quando uma vaga surgiu e quando manobrei meu carro, um outro carro estacionou e era uma funcionária da UPA uniformizada com jaleco e sorrindo porque conseguiu a vaga, com isso a vaga ficou ocupada por horas. Vocês precisam avaliar uma forma de restringir o uso para nós que usamos e precisamos fazer fisioterapia e do CIAS e resolver a questão da UPA e do TEA, também consertar e liberar todas as vagas. Entendo que são todas instituições da prefeitura, mas as vagas da UNICA Fisioterapia são para nós usuários do serviço e por idade e problemas de saúde somos prioridade, o que não está acontecendo. Aguardo um retorno porque esse tipo de problema é urgente e está prejudicando nosso tratamento e gerando estresse desnecessário. Grata.	Em contato telefônico com a usuária em 16/07/2025, informamos que o estacionamento continua compartilhado com as outras unidades e prefeitura já sinalizada, porém ressaltamos a importância da continuidade de seu tratamento para uma melhor qualidade de vida. A usuária muito consciente agradeceu com satisfação.
----------------	------------	--	---

11. FINANCEIRO

11.1 BALANÇO – CONTROLADORIA E FINANCEIRO

Estes dados serão apresentados na prestação de contas.

Mutirão CIAS

Unica Fisioterapia e Reabilitação

MUTIRÃO CIAS - Julho 2025

Descrição do serviço	Meta atendimentos	Junho	Julho				Cumprimento da meta %
		Realizado	Agendado	Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo	
Dermatologia	1.742	365	1.005	538	467	46%	55%
Endocrinologia	192	59	78	55	23	29%	
Urologia	268	90	162	115	47	29%	
Total	2.202	514	1.245	708	537	43%	1.222

Análise Crítica

Conforme solicitado em CTA do dia 19/05/2025, iniciamos em junho/2025 o Mutirão CIAS - atendimento ambulatorial de consultas médicas para as especialidade de dermatologia, endocrinologia e urologia no prédio da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o principal objetivo reduzir a fila de espera da Regulação da SMSBE, executamos o total de 708 atendimentos no período, correspondendo à 43% da meta prevista para o mês. Informamos que o processo de abertura das agendas estão sendo realizadas pela SMSBE/ DRG, onde destacamos o alto índice de absenteísmo para todas as consultas, onde a ação estratégica da unidade é realizar o agendamento próximo a data de atendimento médico, bem como a confirmação das consultas na véspera do atendimento. Informamos que desde o início, ou seja, 03/06/2025, cumprimos 55% da meta do mutirão.

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

Pág. **48** de **48**