

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

Relatório Assistencial

UNICA JUNDIAPEBA E UNICA FISIOTERAPIA

Contrato de Gestão 57/2024

Abril 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	14
7. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	15
7.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS	16
7.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS	16
8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)	21
8.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS	21
8.2. RESULTADOS QUALITATIVOS	33
9. ATIVIDADES DE DESTAQUE	37
10. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)	39
11. FINANCEIRO	42
12. ANEXOS	43

1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de março de 2025, período de 01 a 31/03/2025 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 - Mogi das Cruzes - SP. CG 16.2012

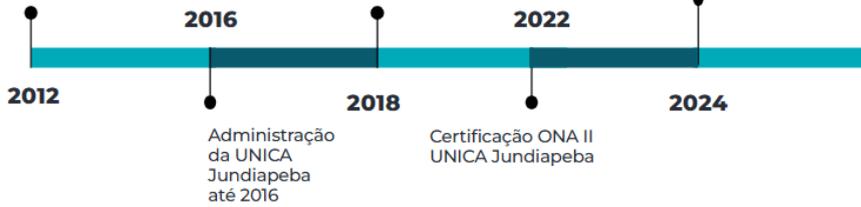
Retomada da administração da UNICA Jundiapéba CG 67.2018

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

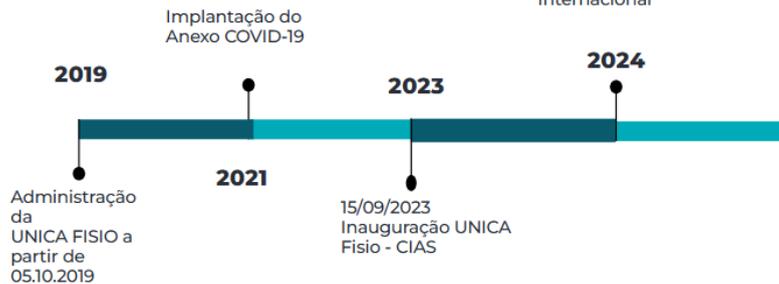
UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

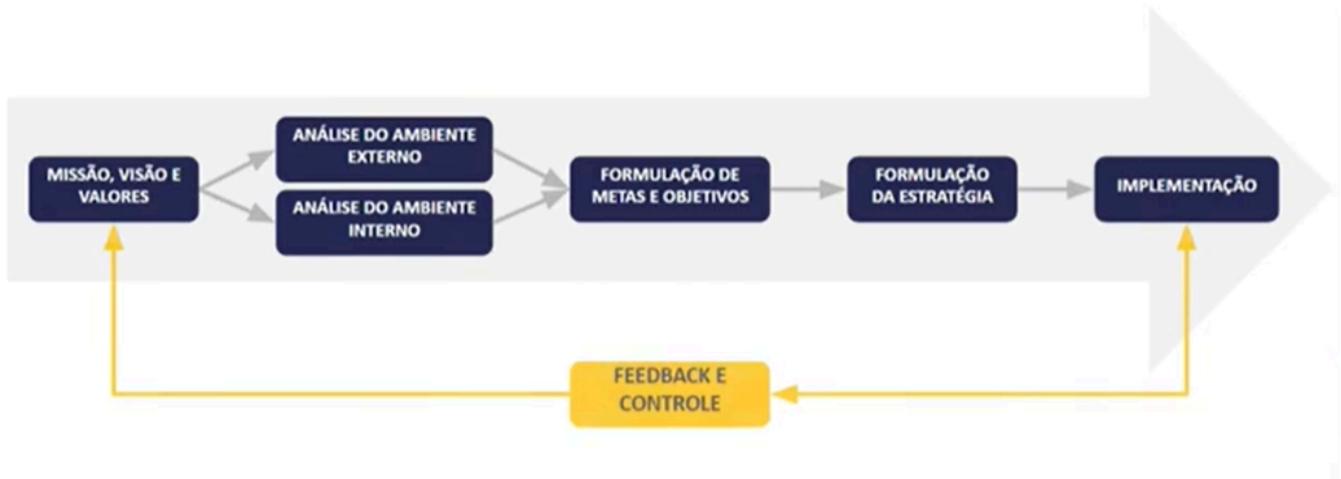
- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Lema

“Prevenir é Viver com Qualidade”

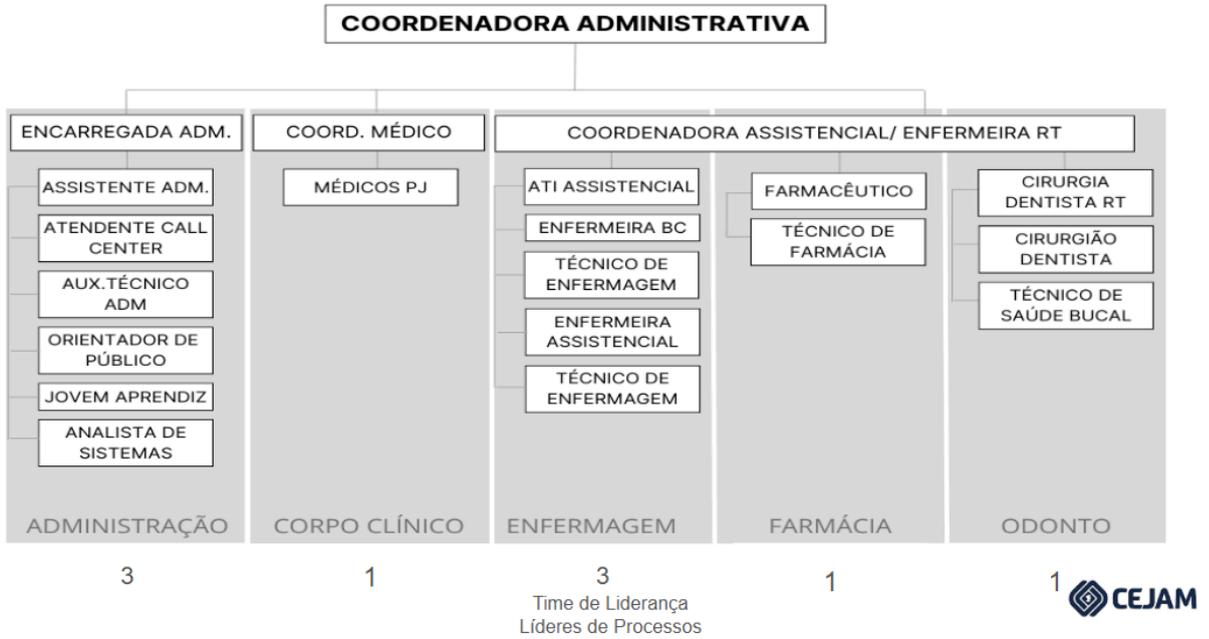
3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

ESTRUTURA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

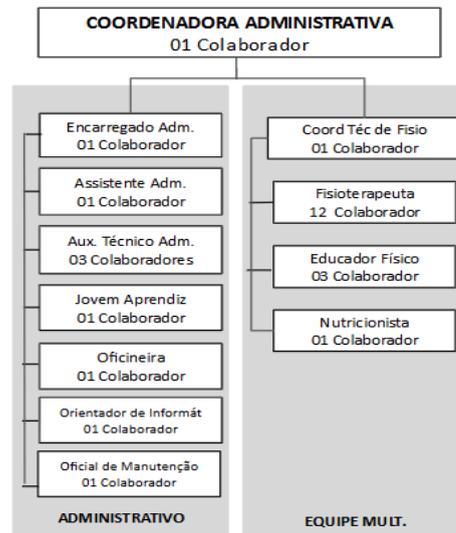


3.3. ORGANOGRAMA

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 49

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

Serviços Especializados - Procedimentos Cirúrgicos

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

Serviços da Atenção Básica/Multiprofissional

Odontologia

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

Fisioterapia

- Atendimento individualizado/consulta

Atividade Física

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

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

UNICA FISIOTERAPIA

Fisioterapia e Reabilitação

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

Atividade Física

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

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

Atividade Lúdica

- Oficina de Artesanato
- Oficina de Informática

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

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

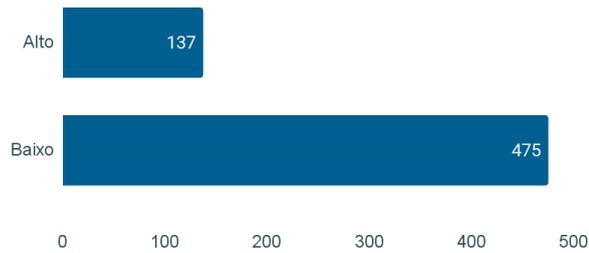
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;

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

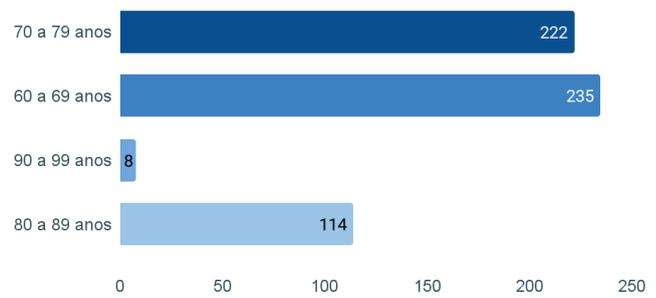
A unidade oferece atendimento humanizado e de acordo com a Política Nacional de Atendimento à Pessoa Idosa, promovendo além das atividades relacionadas à saúde, atividades de integração social e lazer para o público idoso.

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- FISIOTERAPIA

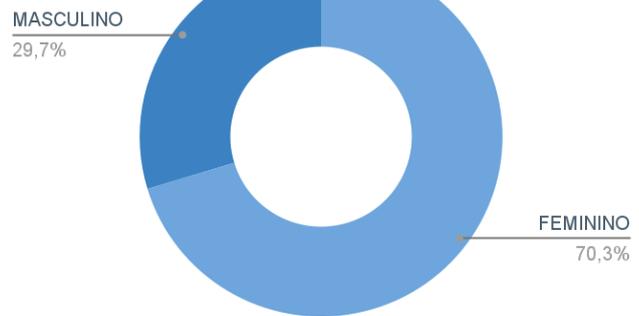
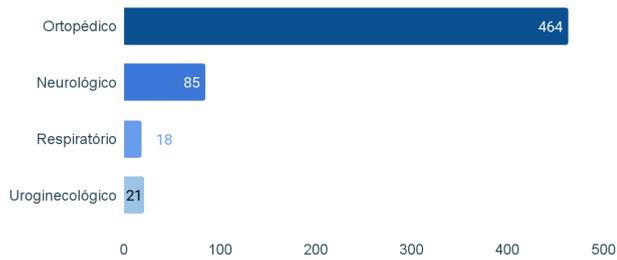
Complexidade



FAIXA ETÁRIA

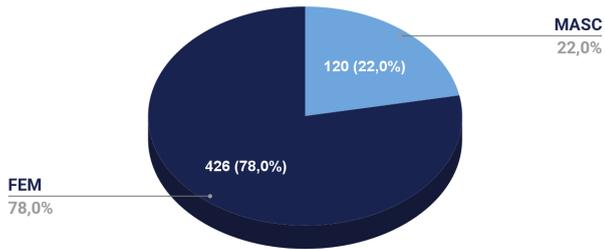


PERFIL DO PACIENTE

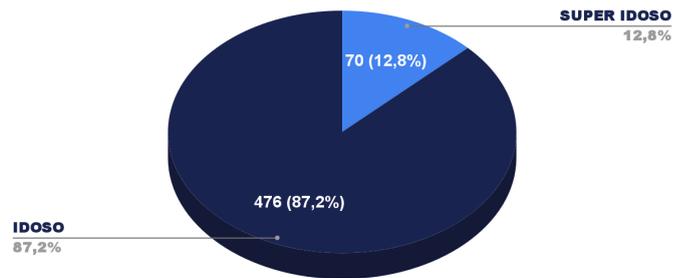


Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI

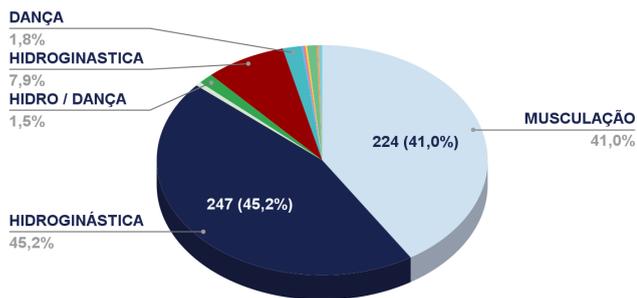
SEXO:



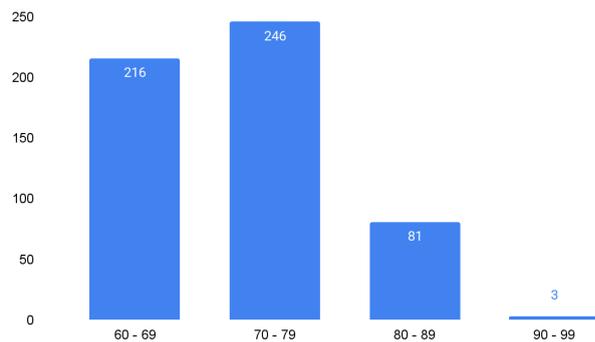
DISTINÇÃO:



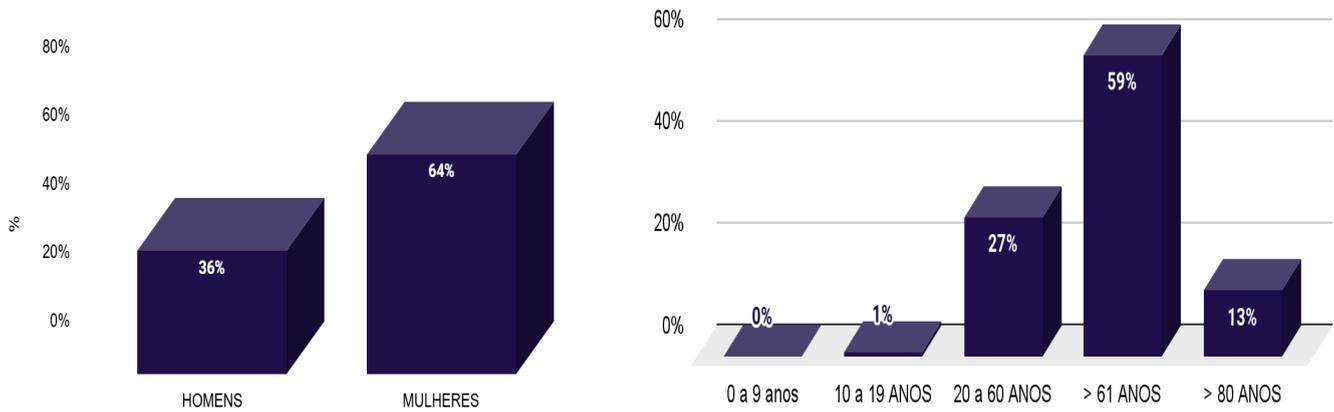
Contagem de Aulas:



Faixa Etária - ATI

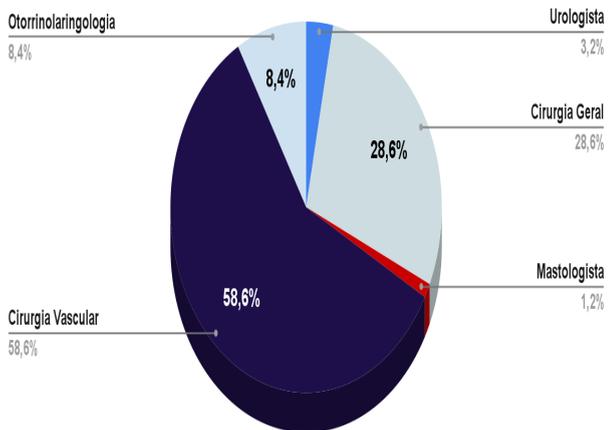


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Ambulatório

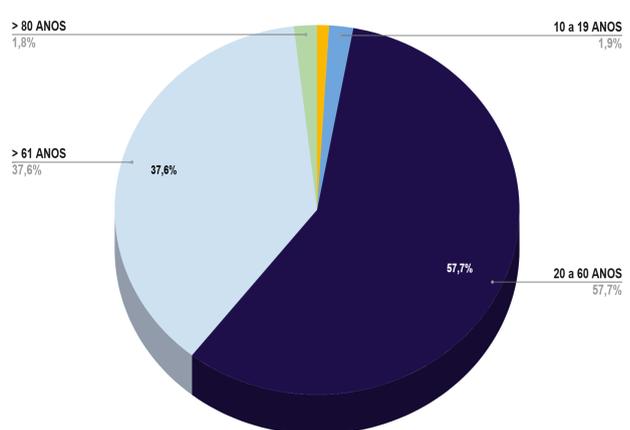


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Hospital Dia

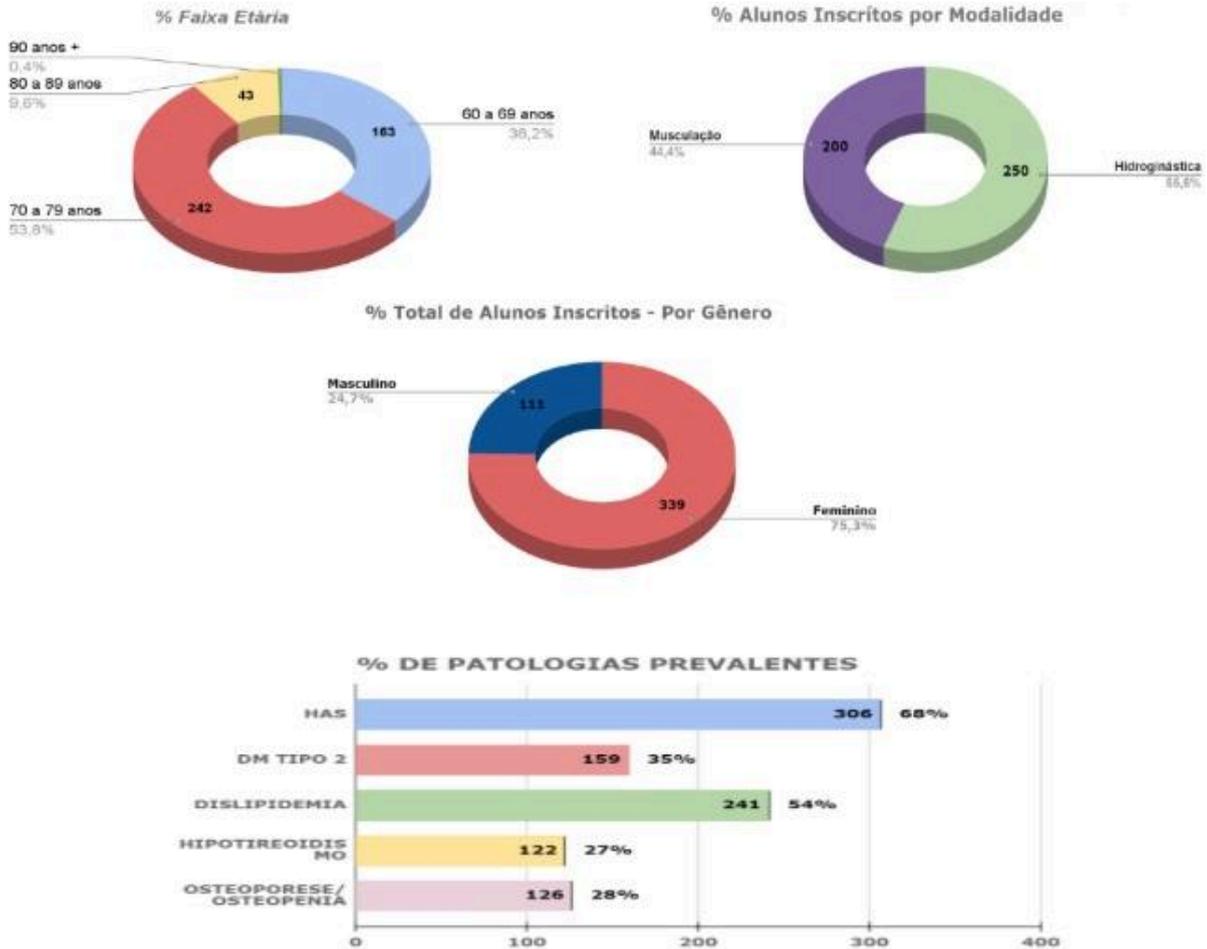
PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - QUANTITATIVO



PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - FAIXA ETARIA



Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - ATI



6. GESTÃO DE PESSOAS

7.1 Recursos Humanos e equipe mínima

UNIDADE DE SAÚDE		Contrato de Gestão 57.2024														BLOCO CIRÚRGICO		MUTIRÃO		TOTAL													
		ADMINISTRAÇÃO														ASSISTENCIAL																	
PREVISTO	UNICA Jundiapéba	UNICA FISIOTERAPIA	hs	Coordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Fabrilista / Assistente Administrativo	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informática para atividades com pacientes	Jovem Aprendiz	Oficineira	Orientador de Público	Oficial de Manutenção / Zelador	Atendente	Coordenador Assistencial / Enfermeiro RT	Enfermeiro	Técnico Enfermagem	Farmacêutico RT	Técnico de Farmácia	Coordenador Técnico / Fisioterapeuta RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia	Técnico de Enfermagem	Enfermeiro	Auxiliar Téc. Administrativo	Farmacêutico		
	Unica Jundiapéba	Unica Fisioterapia		1	1	1	9	1	0	1	0	3	1	4	1	1	8	1	1	0	2	1	2	2	4	1	1	2	1	0	0	0	50
	Unica Jundiapéba	Unica Fisioterapia		0	1	1	2	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	12	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	26
EFETIVO	Unica Jundiapéba	Unica Fisioterapia		1	1	1	11	1	0	1	0	3	0	4	1	1	9	1	1	0	3	1	2	2	5	2	1	2	1	2	1	0	58
	Unica Jundiapéba	Unica Fisioterapia		0	1	1	4	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	14	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	30

Análise Crítica:

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

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

02 **Auxiliares Técnico Administrativo** excedentes, sendo: 01 Cobertura de atestado e 01 necessidade do serviço.

02 **Fisioterapeutas** excedentes, sendo: 01 cobertura de férias; 01 cobertura de extensão de licença maternidade.

UNICA Jundiapéba

Ambulatório

02 **Auxiliares Técnico Administrativo** excedentes, sendo: 01 Cobertura de férias e 02 Licença sem remuneração, e 01 necessidade do serviço.

01 **Fisioterapeuta** excedentes, sendo: 01 cobertura de atestado.

01 **Enfermeiro** excedente, sendo: 01 cobertura de férias.

01 **Dentista** excedente, sendo 01 cobertura de férias.

Mutirão

02 **Auxiliares Técnico Administrativo excedentes, sendo: 01 composição de equipe** carreta ofício 20/2025 e 01 composição de equipe mutirão especialidade e exames

01 **Enfermeiro** excedente, sendo: 01 composição de equipe mutirão especialidade e exames.

01 **Farmacêutico:** excedente, sendo 01 composição de equipe mutirão especialidade e exames.

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 março/2025 estão descritas na tabela abaixo:

UNICA Jundiapéba Educação Continuada							
abril/2025							
Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas	
LIDERANÇA	Trilha de Acreditação - Análise de Incidentes	02/04/2025	Sim	01:00	06	06:00	
LIDERANÇA	Trilha de Acreditação - Gestão de Pessoas	09/04/2025	Sim	01:00	07	07:00	
LIDERANÇA	Trilha de Acreditação - Gestão da Infraestrutura e Segurança Institucional	16/04/2025	Sim	01:00	07	07:00	
ADM	Treinamento Como preencher a ocorrência de ponto	23/04/2025	Sim	01:00	13	13:00	
LIDERANÇA	Trilha de Acreditação - Gestão de Equipamentos	23/04/2025	Sim	01:00	07	07:00	
ASSISTENCIAL	Treinamento Prática de higienização das mãos	27/04/2025	Sim	00:30	09	04:30	
GERAL	Treinamento sobre Boas Práticas para Controle de Infecção	28/04/2025	Sim	01:30	40	60:00	
FARMÁCIA	Treinamento sobre abertura de evento adverso	28/04/2025	Sim	02:00	02	04:00	
ADM	Treinamento Checklist	28/04/2025	Sim	1:30:00	06	09:00	
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		7430:00:00	HORAS DE TREINAMENTOS		117:30	1,58%	

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

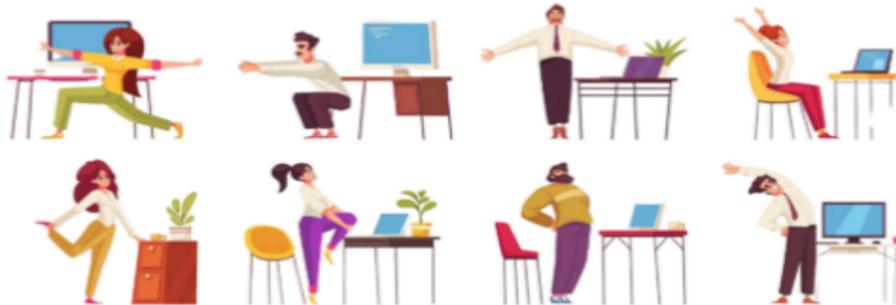
Educação Permanente UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia Educação Permanente						
abril/2025						
Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Administrativo/Assistencial - Unica Fisioterapia	TREINAMENTO POSTURAL - ALONGAMENTO	10/04/2025	Sim	01:00	12	12:00:00
Administrativo/Assistencial - Unica Fisioterapia	DINÂMICA DE TREINAMENTO DE PERFUROCORTANTES E RESÍDUOS INFECTO CONTAGIOSOS	16/04/2025	Sim	01:10	08	9:20:00
Administrativo - Unica Fisioterapia	TREINAMENTO AUDITORIA DE PRONTUÁRIOS	16/04/2025	Sim	00:50	03	2:30:00
Administrativo/Assistencial - Unica Fisioterapia	TREINAMENTO PARA APLICAÇÃO DO TESTE DE TUG	24/04/2025	Sim	01:00	16	16:00:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		3529:11:00	HORAS DE TREINAMENTOS		39:50:00	1,13%

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

10-04 Treinamento Postural - Alongamento

TREINAMENTO POSTURAL - ALONGAMENTO



16-04 Dinâmica de Treinamento de Perfurocortante e Resíduos Infecto Contagiosos

Dinâmica de Treinamento de Perfurocortante e resíduos infecto contagiosos

Foi realizada uma dinâmica com a equipe assistencial em forma de mesa redonda e com perguntas e a equipe respondia de forma aleatória:

- Onde é desprezado o algodão com sangue?
R: lixo infectante
- Onde é desprezado as lancetas usadas nas intercorrências?
R: Na caixa coletora da Perfurocortante
- Onde é desprezada as luvas sujas de secreção?
R: lixo infectante
- Onde é desprezada as máscaras usadas?
R: lixo infectante

Caso Clínico

- Paciente está com tonturas e mal estar e a equipe de intercorrência foi acionada, devido aos sintomas foi realizado o dextro da paciente, onde devemos descartar a lanceta, a fita e a luva?
R: lanceta - caixa coletora de perfurocortante. Fita e luva - lixo infectante.

16-04 Treinamento de Auditoria de Prontuários

Auditoria de Prontuários - O que é?

É a análise sistemática dos registros elaborados durante o atendimento.

Busca garantir a conformidade com as regulamentações dos órgãos responsáveis.

Possibilita a identificação e correção de falhas operacionais que poderiam comprometer o funcionamento do negócio ou até mesmo causar danos à saúde dos pacientes.

24-04 Treinamento para Aplicação do Teste de Tug

Roteiro para Mapeamento do Risco de Queda para os alunos de Promoção à Saúde

Serão avaliados por meio do Teste de TUG os alunos de Hidroginástica, Musculação, Dança e Alongamento, a partir do dia 05/05/2025.

O teste será realizado por turmas, iniciando com a turma de hidroginástica, seguida de musculação, dança e alongamento. Para controle de aplicação do teste será fornecido pelo administrativo uma lista com SIS, NOME COMPLETO e DATA DE NASCIMENTO.

A avaliação será feita com metade da turma no primeiro dia da semana e com a outra metade no segundo dia da semana, na sala de jogos.

O professor deverá direcionar os alunos para realização do teste após a aula.

O fisioterapeuta será o avaliador e deverá colocar os dados do aluno, o tempo e a classificação do risco de queda no formulário destinado a esta aplicação.

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

abril/2025

Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis Planejamento com as trocas	Agendamento	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	200	182	268	228	125%	40	15%	0	0%
Cirurgia Geral	200	182	277	231	127%	46	17%	198	86%
Cirurgia Vascular	450	410	461	386	94%	75	16%	103	27%
Dermatologia	200	182	204	149	82%	55	27%	0	0%
Endocrinologia Adulto /Pediátrica	200	182	270	240	132%	30	11%	1	0%
Fonoaudiologia	300	273	313	229	84%	84	27%	0	0%
Gastroenterologia	200	182	321	275	151%	46	14%	41	15%
Geriatria	200	182	207	185	102%	22	11%	0	0%
Mastologia	150	136	187	159	117%	28	0%	0	0%
Neurologia presencial + Telemedicina	500	455	515	460	101%	55	11%	0	0%
Otorrinolaringologia	200	182	310	263	145%	47	15%	0	0%
Pneumologia	100	91	49	48	53%	1	2%	0	0%
Psiquiatria	100	91	123	105	116%	18	15%	21	20%
Reumatologia	200	182	190	169	93%	21	11%	0	0%
Urologia	200	182	269	233	128%	36	13%	0	0%
Total	3.400	3.092	3.964	3.360	109%	604	15%	364	11%

Análise Crítica

Conforme acordado em reunião de CTA do dia 14/02/2025, executamos o total de **3.360-109%** de atendimentos no período, baseado em 20 dias úteis. Salientamos que para a especialidade de pneumologia não foi possível o cumprimento da meta em sua integralidade devido à situação particular do profissional médico, onde iremos fazer a compensação no próximo período. Informamos que mesmo após a confirmação da consulta com antecedência através de ligação telefônica, tivemos o total de 364-11% de absenteísmo no período.

Exames e Procedimentos Ambulatoriais

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
abril/2025							
SADT/ Exames	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis / Planejamento com as trocas	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	100	91	137	109	120%	28	20%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	66	96	83	126%	13	14%
Exames Audiológicos	140	127	154	134	105%	20	13%
Eletroencefalograma (EEG)	50	79	100	82	104%	18	18%
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	91	90	66	73%	24	27%
Espirometria	100	91	121	95	105%	26	0%
Holter	50	45	56	49	109%	7	13%
Mamografia	350	318	455	351	110%	104	23%
MAPA	50	58	58	50	86%	8	14%
Nasofibroscoopia	100	91	100	100	110%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	20	18	21	17	94%	4	0%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama						0	
Teste Ergométrico	100	60	77	55	92%	22	29%
Ultrassonografia com Doppler	200	182	153	131	72%	22	14%
Ultrassonografia Geral	300	273	372	293	107%	79	21%
Total	1.810	1.590	1.990	1.615	102%	375	19%

Análise Crítica

Executamos o total de **1.615-102%** da meta prevista para o período, considerando 20 dias úteis. 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 **375-19%** de ausências no período. Conforme acordado e evidenciado através de correio eletrônico, realizamos a troca do exame de Teste Ergométrico e Eletrocardiograma - baixa demanda - para o exame de EEG e MAPA- alta demanda.

Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
abril/2025							
Procedimentos Cirúrgicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	300	273	116	95	82%	21	18%
Cirurgia Vascular			203	179	88%	24	12%
Mastologia			0	0	0%	0	0%
Urologia			12	11	92%	1	8%
Total	300	273	331	285	105%	46	14%

Análise Crítica

No período executamos o total de **285-105% de procedimentos cirúrgicos**. 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

abril/2025		
Procedimentos Cirúrgicos	Metas Contrato de Gestão	
Cirurgia Geral	Eletrocoagulação De Lesão Cutânea	61
Cirurgia Geral	Exerese De Tumor De Pele E Anexos Cisto Sebáceo Lipoma	33
Cirurgia Geral	Retirada de corpo estranho subcutâneo	1
Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Unilateral	174
Cirurgia Vascular	Tratamento Esclerosante Não Estético De Varizes Dos Membros Inferiores Bilateral	5
Cirurgia Urologista	Vasectomia	11
Otorrinolaringologia	Remoção de cerumen de conduto auditivo externo uni/bilateral	42
Total		327

Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
abril/2025							
Procedimentos Odontológicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	320	450	406	127%	44	10%
Cirurgias Odontológicas	264	240	273	273	114%	0	0%
Total	616	560	723	679	121%	44	6,09%

Análise Crítica

Executamos o total de **679-121%** de atendimentos no serviço de odontologia. Informamos que a unidade permanece empenhada para a confirmação dos atendimentos, onde a equipe técnica reforça sobre o preparo, porém houve o total 44 ausências para as cirurgias odontológicas e o total de 05 suspensões, onde os principais motivos foram decorrentes a hipertensão arterial sistêmica, alteração na glicemia capilar. Conforme solicitado pela Supervisão da Odontologia do DRB- Departamento de Rede Básica, executamos o total de 18 frenectomia/frenetomia, conforme solicitado em reunião de CTA do dia 14/02/2025.

	Atendimentos Odontológicos	Quantitativo
CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS	EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE	196
	REMOÇÃO DE DENTE RETIDO INCLUSO IMPACTADO	44
	EXODONTIA DE DENTE SUPRANUMÉRARIO	10
	FRENÉCTOMIA/ FRENETOMIA	18
	EXODONTIA DECÍDUO	5
	TOTAL DE CIRURGIAS	
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	CONSULTA DE RETORNO EM ODONTOLOGIA	150
	RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS POR PACIENTE	92
	PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA	162
	RADIOGRAFIA PERIAPICAL	1
	CONSULTA DE MANUTENÇÃO	1
	TOTAL DE CONSULTAS	

Equipe Multiprofissional

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

UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
abril/2025							
Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	240	252	252	105%	0	0%
Fisioterapia	528	480	524	492	103%	32	6%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	141	77	77%	64	45%
Nutricionista - Retorno	167	152	120	103	68%	17	14%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	4	4	100%	0	0%
Total	1.073	975	1.041	928	95%	113	11%

Análise Crítica

No período executamos o total de **928-95%** 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. Informamos que mesmo após a confirmação das consultas, o serviço de nutrição apresentou o total de 64-45% de faltas para a 1ª consulta (agendamento destinado para a SMS/DRG) e 17-14% para o atendimento interno - fila de retorno. Conforme determinação da SMS / DRB - Supervisão da Nutrição - para o próximo período iremos iniciar o atendimento em grupo - 04 grupos/mês- para a fila de espera do município, onde a "triagem / classificação" deste público/guia será feita pela SMS/DRB- Supervisão Nutrição - para o atendimento na unidade. Informamos também que o atendimento de retorno para os meses de maio, junho e julho, conforme acordado com a SMS/DRG será destinado também para fila da Regulação/SMS. Estas ações - Grupo Educativo e Atendimento Individual - visam reduzir a fila da SMS - DRB/DRG do serviço de nutrição.

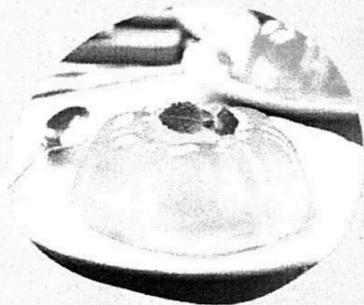
Grupo Nutricionista - UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Grupo Educativo - NUTRIÇÃO		
abril/2025		
Tema	Hipoglicemia e Hiperglicemia	24/04/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Falar sobre os sintomas	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	13	
Tema	Hipoglicemia e Hiperglicemia	24/04/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Falar sobre os sintomas	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	11	
Tema	Hipoglicemia e Hiperglicemia	25/04/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Falar sobre os sintomas	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	8	
Tema	Hipoglicemia e Hiperglicemia	28/04/2025
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Falar sobre os sintomas	
Público Alvo	Pacientes da Academia Terceira Idade	
Duração	00:20	
Participantes	12	

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

Gelatina do sono

Uma boa alimentação é a base para a saúde do corpo e da mente.



Ingredientes

- 1 xícara de água
- 1 colher de sopa de camomila seca
- 1 colher de capim limão fresco
- 2 envelope de gelatina incolor (24g)
- 350ml de suco de manga e adoçante

Como fazer

1. Prepare o chá concentrado
2. Em uma panela, aqueça a água até começar a ferver
3. Desligue o fogo e adicione a camomila e o capim limão
4. Deixe em infusão por 10-15 minutos.
5. Coe o chá e reserve.
6. Dissolva a gelatina, acrescente o chá e misture bem
7. Deixe a mistura de chá e gelatina esfriar um pouco e adicione o suco de manga, ou suco da sua preferência
8. Adoce com mel/ou adoçante(diabéticos)
9. Misture bem.
10. Leve a geladeira por 2 horas, ou até que esteja firme

Conceição Sena
Nutricionista

Conceição Sena
Nutricionista
CRM 35.389

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Metas Contratuais - 2025

abril/2025

Descrição do serviço	Meta CG 57/2024 - 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteís mo	% Absenteís mo
Atendimento Fisioterápico	1.600	1.958	1.630	102%	328	17%
Prática de Pilates	333	447	342	103%	105	23%
Nutricionista - Primeira Consulta	100	102	63	108%	39	26%
Nutricionista - Retorno	152	265	209		56	
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4		0	
Educador Físico - Atividade Física - Academia	164	196	196	109%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	145	141	141		0	0%
Total	2.498	3.113	2.585	103%	528	17%

Análise Crítica

No período, cumprimos o total de **2.585-103%** de atendimento no serviço. Para a especialidade de fisioterapia individual cumprimos 1.630-102% onde tivemos 328-17% de absenteísmo. Para o serviço de atendimento em pilates - cumprimos 342-103% da meta contratual. Para o serviço de promoção à saúde, musculação - tivemos o total de 1.154 alunos e 1.294 alunos para as atividades aquáticas que frequentaram as atividades no período, onde realizamos o total de 337-109% .Destacamos que a unidade permanece empenhada para a confirmação das consultas para os atendimentos de nutrição, onde **cumprimos 272-108%**.

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

abril/2025 - Dr. Pericles Ramalho Bauab		
Descrição do serviço	Agendado	Realizado
Atendimento Clínico Geral	304	284
Total	304	284

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, e também usuários do PRO-HIPER e Secretaria de Esporte - Ação JOMI.

Grupo Nutricionista UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Atividade Em Grupos Educativos

abril/2025

Tema	DESCUBRA O ALIMENTO	03/04/2025
Palestrante	NUTRICIONISTA - MERS	
Objetivo	Descubra os alimentos: Avaliando o conhecimento dos idosos com base na análise sensorial dos alimentos (sem vê-los).	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	30 minutos	
Participantes	6	
Tema	ALIMENTO X BENEFÍCIO	10/04/2025
Palestrante	NUTRICIONISTA - MERS	
Objetivo	Avaliar conhecimento e ensinar sobre os alimentos e seus respectivos benefícios de modo didático e ilustrativo, através de jogo de associação.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	30 minutos	
Participantes	4	
Tema	RECEITA FUNCIONAL - MOUSSE DE MARACUJÁ PROTEICO	17/04/2025
Palestrante	NUTRICIONISTA - MERS	
Objetivo	Sobremesa proteica e sem açúcar como opção para melhorar consumo proteico e reduzir o consumo de açúcar.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	30 minutos	
Participantes	4	
Tema	RECEITA FUNCIONAL - CREME DE QUEIJO LIGHT	24/04/2025
Palestrante	NUTRICIONISTA - MERS	
Objetivo	Opção como fonte de proteínas para o lanche e com queijo light sendo reduzido em gorduras.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	30 minutos	
Participantes	5	

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

03-04 Descubra o Alimento



03-04 Alimento X Benefícios

ALIMENTO	CENOURA	VISÃO	BANANA	ENERGIA	AVEIA	FUNCIONAMENTO INTESTINAL
						
X						
BENEFICIO	OVO	MASSA MUSCULAR	CACAU	SAÚDE DO CORAÇÃO	SEMENTE DE GIRASSOL	REDUZ LDL (COLESTEROL "RUIM")
						

17-04 Mousse de Maracujá Proteico

MOUSSE DE MARACUJÁ PROTEICO



INGREDIENTES:

- 3 CLARAS DE OVOS;
- 3 COLHERES DE CHÁ DE GELATINA SEM SABOR;
- 1 POTE DE IOGURTE DESNATADO;
- 300ML DO SUCO DO MARACUJÁ.

MODO DE PREPARO:

BATA AS CLARAS EM NEVE

ACRESCENTE AS CLARAS, O IOGURTE, GELATINA E O SUCO
(BATENDO SEMPRE)

ADOCE A GOSTO COM ADOÇANTE E LEVE À GELADEIRA.

24-04 Creme de Queijo Light

CREME DE QUEIJO LIGHT



INGREDIENTES:

- 3 FATIAS DE QUEIJO MINAS LIGHT;
- 1 POTE DE IOGURTE DESNATADO;
- 1 COLHER DE SOBREMESA DE AZEITE EXTRAVIRGEM.

MODO DE PREPARO:

MISTURE TODOS OS INGREDIENTES, ADICIONE UMA PITTADA DE SAL
E ERVAS (A GOSTO).

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				
abril/25				
	Meta C.G 57.2024	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	90%	124	90%	91,1%
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	6490	6.892	95%	106,2%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	7430:00:00	117:30:00	>1%	1,6%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos	1439	1182	<20%	17,2%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	116	116	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 91,1% de usuários satisfeitos na unidade. Para o indicador de taxa de absenteísmo de consultas, exames e procedimentos também atingimos 17,2%, 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

abril/25

	Meta	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	254	250	90%	98,4%
Quadro de Profissionais Completo	25	27	100%	108%
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	2.585	2.585	100%	100,0%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	3529:11	39:50	>1%	1,1%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	2.244	528	<20%	23,5%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	39	39	100%	100%
Taxa de Protocolos exigidos	12	12	100%	100%
Realização de Atividades Lúdicas	0	455	≥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 COLAB, no entanto apresentamos o percentual de 98,4% 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 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, por este motivo o indicador, mostrou-se a maior do esperado - 1,1%

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

abril/2025

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
03/04/2025	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	16H30	sem previsão	Robson SMS	04/04/2025 - 07H00
15/04/2025	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	10H55	sem previsão	Robson SMS	15/04/2025 - 11H50
22/04/2025	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07H00	sem previsão	Robson SMS	22/04/2025 - 08H24
24/04/2025	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07h35	sem previsão	Robson SMS	24/04/2025 - 08H45
25/04/2025	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	10H35	sem previsão	Robson SMS	25/04/2025 - 11H20

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

abril/2025

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
03/04/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	16H24	sem previsão	Robson SMS	04/04/2025 - 07H00
15/04/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	11H10	sem previsão	Robson SMS	15/04/2025 - 12H00
22/04/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	07H00	sem previsão	Robson SMS	22/04/2025 - 08H24
24/04/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	07h35	sem previsão	Robson SMS	24/04/2025 - 08H45
25/04/2025	Ailton	Instabilidade MV/SIGSS	10H29	sem previsão	Robson SMS	25/04/2025 - 11H15

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

UNICA FISIOTERAPIA

Oficina de Artesanato e Oficina de Informática

Aulão de Estímulo Cognitivo com o objetivo de desenvolver a atenção, promover a resolução de problemas, estimular a criatividade e manter a interação social do idoso.



AÇÃO: ATIVIDADE DE DESTAQUE

Aulão do estímulo cognitivo

Professores:
Solange
Ailton

**Dia 30/04/25
Às 08H**

local: Auditorio

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

Pág. 38 de 49

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

abril/2025

Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	110	3	113	91,1%
Reclamações	3	7	10	8,1%
Sugestões	1	0	1	0,8%
TOTAL	114	10	124	100%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 124 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 113 - 91,1% para elogios, 10 - 8,3% para reclamações e 1 - 0,8% 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

abril/ 2025

Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
SEM INFORMAÇÃO	Reclamação	ELIZABETE DE S. FERNANDES	RECLAMAÇÃO: Tempo de espera para especialistas.	17/04/2025 - Temos em nossa unidade uma lista de espera na qual colocamos o período que o médico pediu o retorno, e agendamos de acordo com o mesmo. Att, Cintia Faria - Aux Téc. Adm.

Sem informação	Reclamação	Leonice Barros	Demora no atendimento.	17/04/2025- A reclamação será repassada para o profissional responsável. A unidade encontra-se empenhada para garantir o atendimento humanizado com qualidade e segurança para o usuário. Att. Cintia Faria Aux. Tec. Adm
quinta-feira, 24 de abril de 2025	Reclamação	Teresa Ferreira dos Santos	Tinha que ser mais perto. Longe demais para nós idosos.	17/04/2025 - Informo que a Secretária Municipal de Saúde, realiza agendamento de consulta em saúde básica nas UBS mais próximas da residência dos usuários. Porém em serviços especializados como a UNICA de Jundiapéba, não encontra-se as especialidades ofertadas nesta unidade em UBS's , portanto é necessidade se deslocar a uma clínica mais distante. Att- Cintia Faria - ATA

UNICA Jundiapéba Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria					
abril/2025					
nº	DATA	Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
1	14/04/2025	Demanda #469178	RECLAMAÇÃO	A requerente reclama da falta de ventiladores na academia da Unica Jundiapéba. Relata que tem pessoas que chegam a passar mal por causa do calor e falta de ventiladores. Pede-se providências.	Bom dia! Pedimos desculpas sinceras pelo transtorno causado,e pensando no bem-estar dos pacientes e usuários da unidade. Sabemos que o calor excessivo pode causar desconforto, especialmente para os idosos, e entendemos a importância de oferecer um ambiente mais agradável para todos, por isso já foram comprados mais ventiladores.att Cintia Faria.

2	14/04/2025	Demanda #469 146	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE RECLAMA QUE AGUARDA DESDE JANEIRO AGENDAMENTO DE RETORNO COM CARDIOLOGISTA NO ÚNICA DE JUNDIAPEBA E NÃO CONSEGUE MARCAR. FOI INFORMADO QUE DEVERIA AGUARDAR ABERTURA DE AGENDA E QUE ENTRARAM EM CONTATO, HOJE COMPARECEU PESSOALMENTE AO LOCAL E ESTAVA SEM SISTEMA. PEDE PROVIDÊNCIAS.	Boa tarde! Pedimos desculpa pelo transtorno.Paciente agendada para o dia 23 de Abril de 2025 (quarta-feira) às 14:00. att Cintia Faria
3	14/04/2025	Demanda #467 839	RECLAMAÇÃO	Requerente solicita que seja melhorado a piscina, os aparelhos da academia da Unica Jundiapeba que vivem dando problema e demora muito para ser feito a manutenção.	Boa tarde! Pedimos desculpa pelo transtorno. Informamos que a manutenção dos aparelhos quanto da piscina, tem manutenções preventivas e corretivas, visando sempre minimizar o impacto tanto do paciente quanto das aulas.att Cintia Faria
4	14/04/2025	Demanda #468 237	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE RECLAMA QUE ESTÁ HÁ 3 MESES TENTANDO ENTRAR EM CONTATO COM O ÚNICA DE JUNDIAPEBA NOS TELEFONES 4798-6933 E 4721-3802 E NÃO CONSEGUE SER ATENDIDA, OS TELEFONES SÓ CHAMAM. RELATA QUE TRABALHA EM ITAQUERA EM HORÁRIO COMERCIAL, NÃO CONSEGUE IR PESSOALMENTE ATÉ A UNIDADE E FAZ ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL NA UNIDADE COM MASTOLOGISTA, POIS TEM NÓDULOS NA MAMA. A ÚLTIMA VEZ QUE PASSOU NA UNIDADE FOI NO 1ºSEMESTRE DE 2024. PRECISA DAR CONTINUIDADE AO SEU ACOMPANHAMENTO.	Boa tarde! Pedimos desculpa pelo transtorno.Paciente agendada para o dia 28 de Abril de 2025 (segunda-feira) às 11:00. att Cintia Faria
5	14/04/2025	Demanda #703 566	RECLAMAÇÃO	Estou aguardando retorno com o Reumatologista desde outubro de 2024. Preciso de atendimento pois faço o uso de medicamento controlado e já estou sem medicação a 2 meses.	Boa tarde! Pedimos desculpa pelo transtorno.Paciente agendada para o dia 21 de Maio de 2025 (segunda-feira) às 15:00. att Cintia Faria

6	14/04/2025	Demanda #468769	RECLAMAÇÃO	SOLICITANTE RECLAMA QUE TINHA CONSULTA AGENDADA COM CARDIOLOGISTA NO ÚNICA DE JUNDIAPEBA AS 14H. OCORRE QUE AO CHEGAR NO LOCAL VERIFICOU QUE TODOS OS PACIENTES FORAM AGENDADOS NO MESMO HORÁRIO. A PACIENTE FOI ATENDIDA SOMENTE POR VOLTA DAS 16H45. ALÉM DISSO, AGORA ESTÁ AGUARDANDO PARA AGENDAR SEUS EXAMES ONDE SÓ TEM UMA FUNCIONÁRIA ATENDENDO, SENDO QUE HÁ 10 PESSOAS AGUARDANDO E JÁ SÃO 17H.	Boa tarde! Pedimos desculpas pelo transtorno, no momento estávamos em período de mutirão de atendimento, por isso a um maior fluxo de quantidade de atendimento. A unidade encontra-se empenhada em dar o melhor atendimento para os usuários..att Cintia Faria
7	14/04/2025	Demanda #468917	RECLAMAÇÃO	REQUERENTE RECLAMA QUE PRECISA DE UM RESULTADO DE ELETRO DO UNICA DE JUNDIAPEBA, O RESULTADO DEVERIA SER NO DIA 10/02 PORÉM FOI DIVERSAS VEZES NO LOCAL E NUNCA ESTÁ PRONTO, LIGA NO LOCAL FICA NA LINHA EM UMA FILA POR MUITO TEMPO E A LIGAÇÃO CAI.	Boa tarde! Pedimos desculpa pelo transtorno. Laudo do exame já se encontra disponível para retirada na Unidade. att Cintia Faria

UNICA Fisioterapia e Reabilitação | Pesquisa de Satisfação - SAU

abril/2025

Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Quantitativo de Ouvidoria	Total	% Realizado
Elogio	245	05	250	98,43%
Reclamação	03	00	03	1,18%
Sugestão	01	00	01	0,39%
TOTAL	249	5	254	100,00%

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 254 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 250-98,43% para elogios, 03-1,18% para reclamações dentre elas acessibilidade e questões estruturais do estacionamento, 01-0,39% sugestões sobre a estrutura da unidade e reabertura da UNICA Fisioterapia em Bras Cubas. 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 - Sau / Ouvidoria

abril/2025

nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	terça-feira, 8 de abril de 2025	Reclamação	M G	As pessoas que vão na UPA deixam seus veículos no estacionamento, dificultando a nós idosos, muitas vezes quis desistir de meu tratamento por falta de vaga.	08/4/2025 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que compartilhamos com a UPA e Caps Infantil as vagas do estacionamento.
2	terça-feira, 22 de abril de 2025	Reclamação	J F M	O estacionamento precisa ser melhor, faltam vagas para nós alunos.	22/04/2025 - Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que o estacionamento é compartilhado com a UPA Rodeio à pedido da SMS.
3	terça-feira, 22 de abril de 2025	Reclamação	A M	Liberar mais vagas no estacionamento.	22/04/2025 - Em contato pessoalmente com a usuária, esclarecemos que o estacionamento é compartilhado com a UPA Rodeio à pedido da SMS.

11. FINANCEIRO

11.1 BALANÇO – CONTROLADORIA E FINANCEIRO

Estes dados serão apresentados na prestação de contas.

UNICA C.G. 57/2024



1º Mutirão da Saúde

Carreta - Ultrassonografia

2025

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

Pág. **45** de **49**

UNICA Jundiapéba | 1º Mutirão da Saúde 2025

Exames - Ofício nº027/2024 UNICA

Consolidado

Atendimentos Médicos	Meta 1º Mutirão da Saúde 2025	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		TOTAL AGENDADO	TOTAL REALIZADO	% TOTAL REALIZADO	TOTAL ABS-	TOTAL % ABS
	Análítico	Agendado	Realizado	Agendado	Realizado	Agendado	Realizado	Agendado	Realizado					
Eletroneuromiografia	422	0	0	102	88	174	165	168	64	444	317	75%	39	9%
Ultrassom Doppler	2376	436	436	956	816	960	828	304	257	2656	2337	98%	469	18%
Audiometria	587	30	30	211	184	92	77	154	142	487	433	74%	54	11%
Total	3385	466	466	1269	1088	1.226	1.070	626	463	3.587	3.087	91%	562	16%

Análise Crítica

Conforme apresentado através do ofício nº 027/2024 UNICA para a Gestão do DRG/SMS em dezembro/2024, solicitamos a compensação dos atendimentos - exames e consultas - não executadas no período de 13/08/2024 à 31/11/2024, onde finalizamos com o cumprimento em **91%, ou seja, 3.087**. Salientamos que houve um imenso empenho de toda a equipe da unidade, incluindo os prestadores de serviços médicos para o cumprimento da meta, no entanto mesmo após a confirmação dos atendimentos para a confirmação dos exames e ratificação do preparo, houve o percentual de **562-16%** de absenteísmo.

UNICA Jundiapéba 1º Mutirão da Saúde 2025										CONSOLIDADO					
EXAMES- Ofício nº 04/2025 UNICA															
Exames/ SADT	Meta 1º Mutirão da Saúde 2025		Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		TOTAL AGENDADO	TOTAL REALIZADO	% TOTAL REALIZADO	TOTAL ABS-	TOTAL % ABS
	Sintético	Análítico	Agendado	Realizado	Agendado	Realizado	Agendado	Realizado	Agendado	Realizado					
	Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	3.107	1242	579	460	970	782	28	22						
Eletroencefalograma (EEG)	930		153	122	447	340	411	313	206	183	1217	958	103%	254	21%
Ecocardiograma Infantil	177		0	0	88	80	165	114			253	194	110%	59	23%
Mamografia	92		46	42	53	50	0	0			99	92	100%	7	7%
USG -Mamas				0	0	0	0	158			318	676	102%	96	30%
USG - Geral	666		0	0	287	223	231	331	160	122	518			64	12%
Total		3.107	778	624	1845	1475	993	780	366	305	3982	3184	102%	793	20%

Análise Crítica

Conforme solicitado em reunião do dia 14/01/2025 pela Secretária de Saúde, Secretário Adjunto, Diretora do DRG/SMS, executamos o planejamento do " 1º Mutirão da Saúde 2025" com o objetivo de reduzir a fila de espera da regulação da SMS e demanda interna. Informamos que houve um imenso empenho pela Gestão Regional e Coordenação Local da UNICA JUNDIAPEBA para o início da ação com brevidade, seguindo os processos padronizados e preconizados pela SMS, garantindo assim a segurança do paciente. Executamos o total de **3.184-102%** do planejamento da ação. Salientamos que houve um imenso empenho de toda a equipe da unidade , incluindo os prestadores de serviços médicos para o cumprimento da meta, no entanto mesmo após a confirmação dos atendimentos para a ratificação do preparo, houve o percentual de **793-20%** de absenteísmo.

UNICA Jundiapéba 1º Mutirão da Saúde 2025										Consolidado				
EXAMES- Ofício nº 04/2025 UNICA														
Atendimentos Médicos	Meta 1º Mutirão da Saúde 2025	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		TOTAL AGENDA DO	TOTAL REALIZADO	% TOTAL REALIZADO	TOTAL ABS	TOTAL % ABS
	Analítico	Agendado	Realizado	Agendado	Realizado	Agendado	Realizado	Agendado	Realizado					
Cardiologia	420	0	0	197	177	297	254			494	431	103%	63	13%
Dermatologia	513	10	8	167	108	413	279	186	134	776	529	103%	195	25%
Gastroenterologia	467	64	50	301	254	248	174			613	478	102%	102	17%
Endocrinologia Infantil / adulto	467	0	0	317	265	168	125	102	90	587	480	103%	139	24%
Total	1867	74	58	982	804	1.126	832	288	224	2.470	1.918	103%	499	20%

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme solicitado em reunião do dia 14/01/2025 pela Secretária de Saúde, Secretário Adjunto, Diretora do DRG/SMS, executamos o planejamento do "1º Mutirão da Saúde 2025" com o objetivo de reduzir a fila de espera da regulação da SMS e demanda interna. Informamos que houve um imenso empenho pela Gestão Regional e Coordenação Local da UNICA JUNDIAPEBA para o início da ação com brevidade, seguindo os processos padronizados e preconizados pela SMS, garantindo assim a segurança do paciente, executamos o total de **1.918-103%** de atendimentos médicos no período com o percentual de 499-20% absenteísmo, mesmo após a confirmação dos atendimentos.

UNICA Jundiapéba 1º Mutirão da Saúde 2025														
CARRETA ULTRASSONOGRRAFIA - MARÇO POR ELAS - Ofício nº20/2025														
DRG/SMS														
Atendimentos Médicos	Meta 1º Mutirão da Saúde 2025	Março				Abril				Consolidado				
	Analítico	Agendado	Realizado	ABS	%ABS	Agendado	Realizado	ABS	%ABS	TOTAL AGEN DADO	TOTAL REALI ZADO	% TOTAL REALI ZADO	TOTAL ABS-Memb ros	TOTAL % ABS
Carreta - Bras Cubas	5000	1871	1451	420	22%	2669	2137	532	20%	4540	3588	72%	952	21%
Carreta - Sabauna														
Carreta - Upa Oropó														
Carreta - Jardim Margarida														
Carreta - Unica Jundiapéba														
Total		1.871	1.451	420	22%	2.669	2.137	532	20%	4.540	3.588	72%	952	21%

ANÁLISE CRÍTICA

Conforme solicitado pela SMS/DRG através do ofício nº20/2025 de fevereiro/2025, em 12/03/2025 iniciamos o atendimento na "Carreta de Ultrassonografia", sendo o principal objetivo reduzir a fila de espera da Regulação da SMS. Informamos que o processo de abertura da agenda está sendo feito pela SMS/ DRG - Setor Regulação e o processo de agendamento pelo SIS- Central de Agendamento. Em 08/05/2025 através de correio eletrônico da Gestora do DRG/SMS, foi informado que não houve a conformidade do faturamento dos exames executados no mês de março/2025 da profissional médica vinculada a unidade - UNICA, portanto enfatizamos que esta situação será tratada juntamente com o setor de faturamento x CNES X prestador de serviço para o faturamento e apresentação de maneira adequada de toda a produção executada.