Proc. n° 9.241/2023
Chamamento Público n° 3/2024

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"

Relatório Assistencial

UNICA JUNDIAPEBA E UNICA FISIOTERAPIA

Contrato de Gestão 57/2024

Setembro 2026

Responsável pela Instituição
MÁRIO SANTORO JÚNIOR

Responsáveis pela elaboração:
Michelle Godoy, Priscilla Barrotti, Juliana Alves Romagnolo e Kelly Regina Souza Bichini

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

SUMÁRIO

1. MENSAGEM DO GESTOR **3**
2. NOSSA HISTÓRIA **3**
2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO 3
3. MODELO DE GESTÃO **5**
3.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL 5
3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 6
3.3. ORGANOGRAMA 7
4. OBJETO DO CONTRATO **8**
5. QUEM ATENDEMOS **8**
5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE; 8
5.2. REDE DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE (RAE); 10
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO; 10
6. METODOLOGIA **15**
7. GESTÃO DE PESSOAS **16**
8. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS **18**
8.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS 18
8.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS 18
9. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO) **21**
9.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS 21
9.2. RESULTADOS QUALITATIVOS 33
10. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS) **37**
11. ATIVIDADES DE DESTAQUE **63**
12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA ASSISTÊNCIA **64**
13. FINANCEIRO **64**

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de Setembro de 2026, período de 01 a 30/09/2026 referente ao serviço executado conforme contrato de gestão firmado entre a Prefeitura de Mogi das Cruzes e o Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM, sob o n.º 57/2024, apresentando os indicadores quantitativos e qualitativos e documentos financeiros.

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

2. NOSSA HISTÓRIA

2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO

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

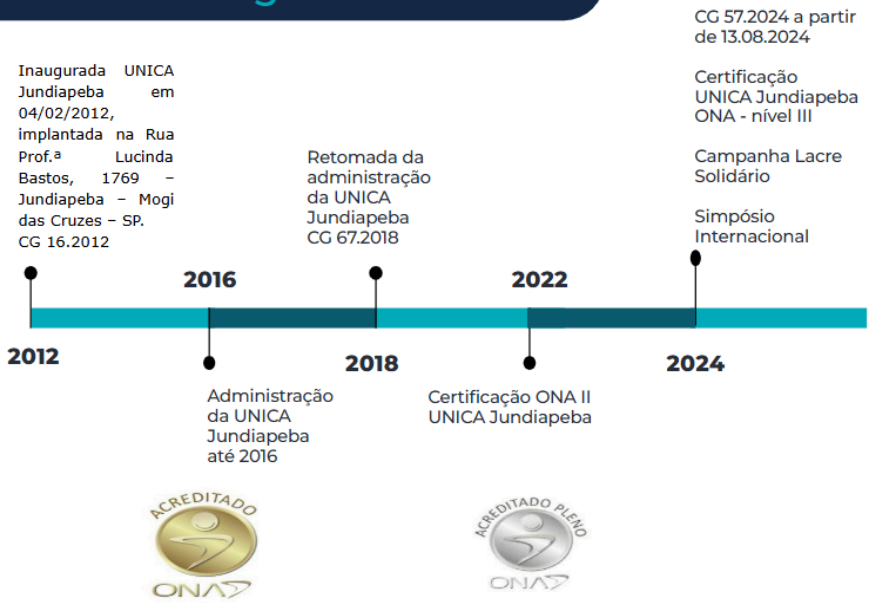
UNICA Fisioterapia e Reabilitação foi Inaugurada em 20/09/2016, inicialmente com endereço à Rua Francisco Affonso De Melo, s/n, Vila Bras Cubas, Mogi das Cruzes – SP e em 15/09/2023 transferida para o CIAS – Complexo Integrado de Atendimento à Saúde à Avenida Pedro Romero, 355 Rodeio-Mogi das Cruzes,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

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

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

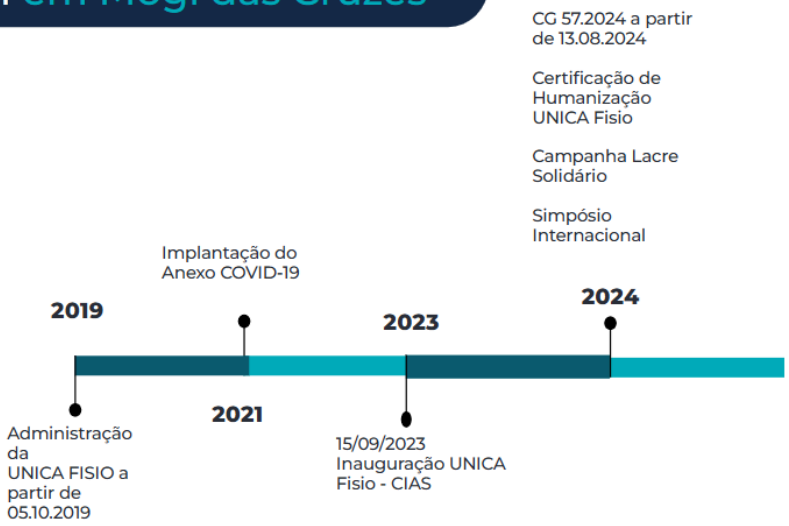
CEJAM em Mogi das Cruzes

UNICA Jundiapeba



CEJAM em Mogi das Cruzes

UNICA Fisioterapia e Reabilitação



CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

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"

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

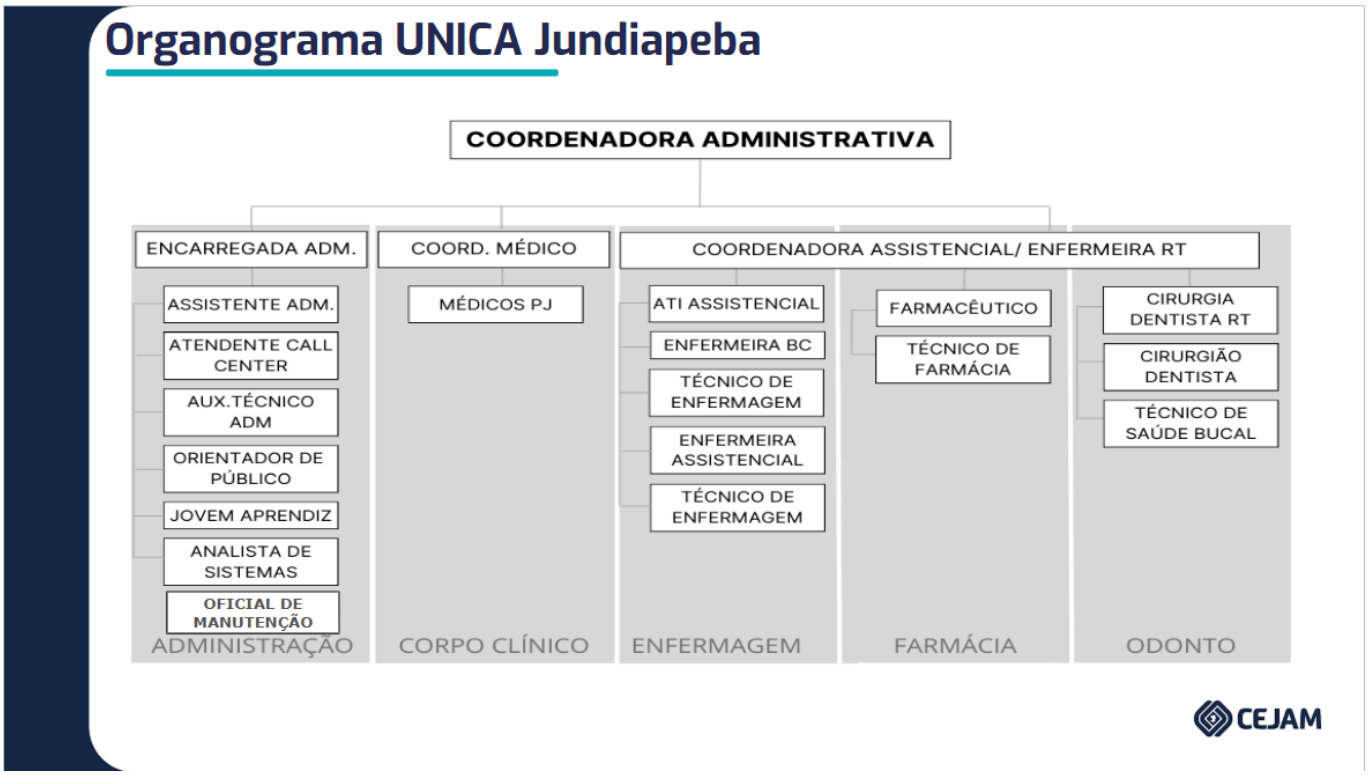
3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

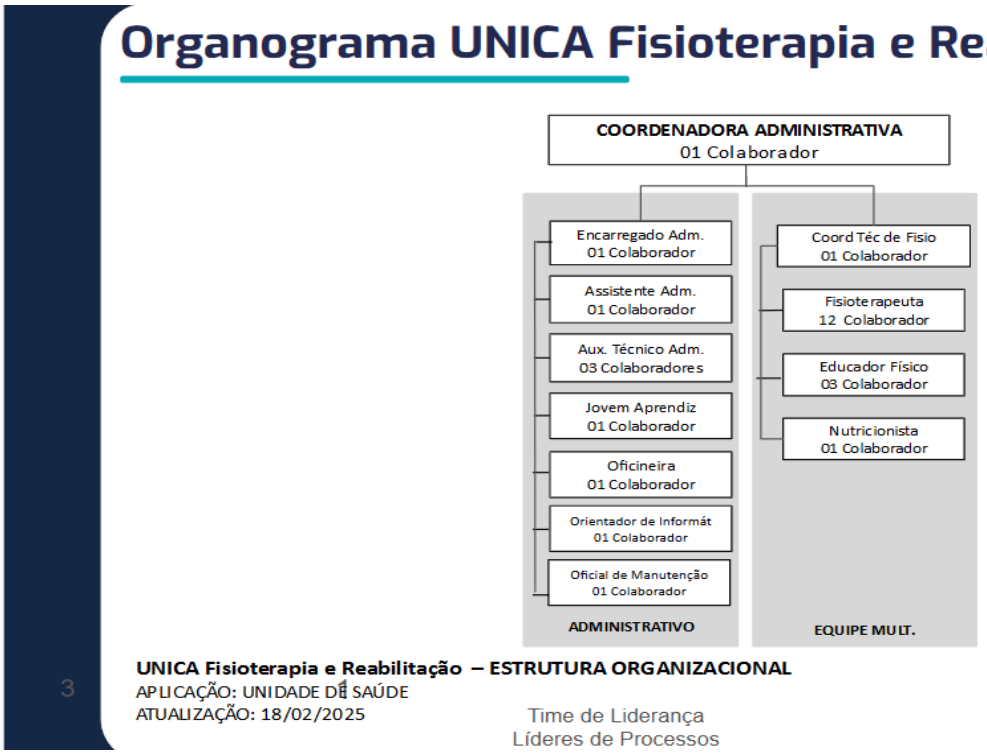




CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

3.3. ORGANOGRAMA





CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

4. OBJETO DO CONTRATO

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

5. QUEM ATENDEMOS

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

5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE;

UNICA Jundiapeba

Serviços Especializados - Consultas e Avaliações

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

Serviços Especializados - Exames e Procedimentos

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

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

- 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

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

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.

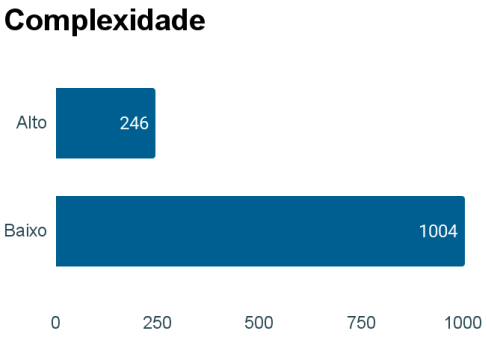
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;

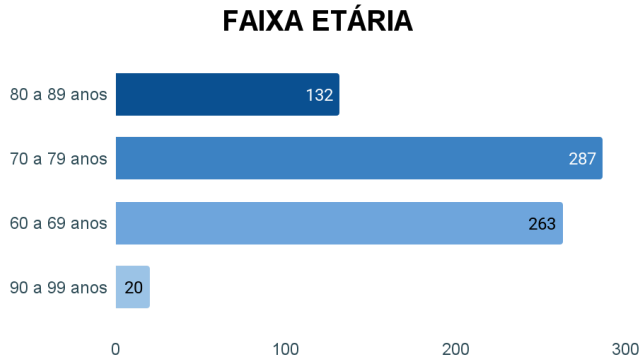
Atendimento exclusivo aos usuários do SUS, na "Gestão de serviços de saúde, Gerenciamento e Operacionalização das unidades, porém na UNICA Fisioterapia e Reabilitação com atendimento preferencial aos idosos com 60 anos ou mais".

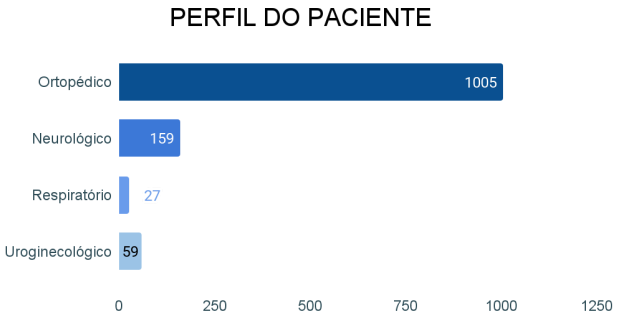
A unidade oferece atendimento humanizado e de acordo com a Política Nacional de Atendimento à Pessoa Idosa, promovendo além das atividades relacionadas à saúde, atividades de integração social e lazer para o público idoso.

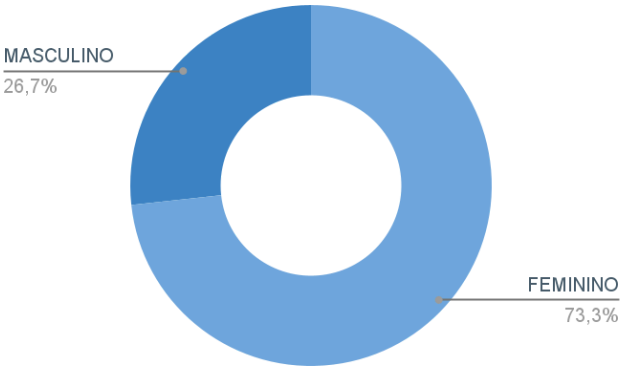
CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- FISIOTERAPIA





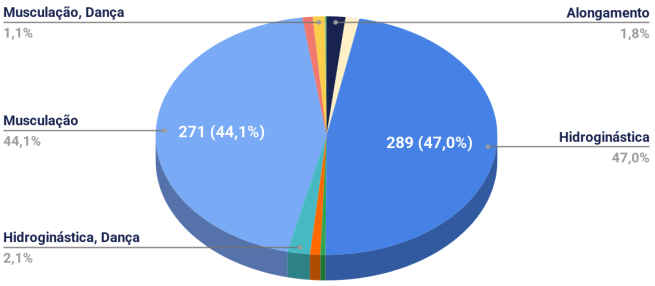




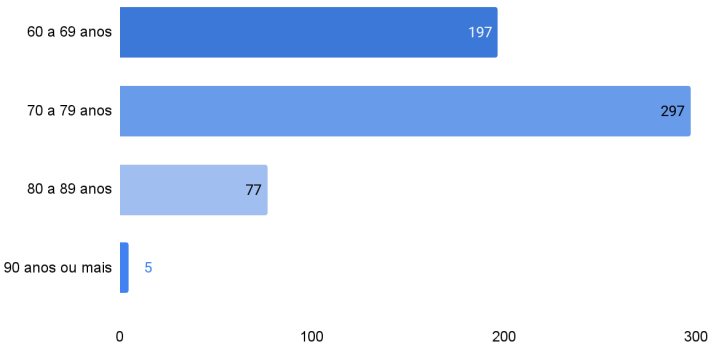
CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI

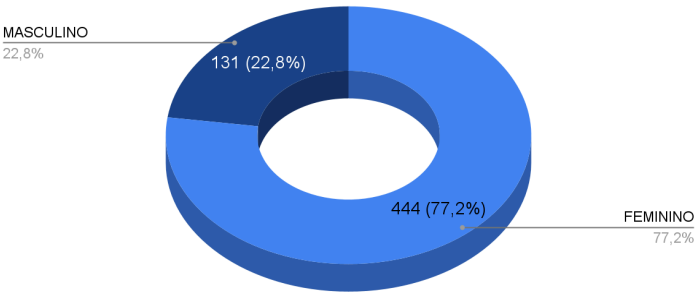
MODALIDADE:



FAIXA ETÁRIA:

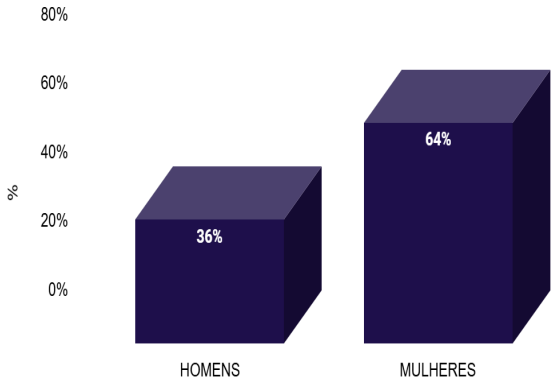


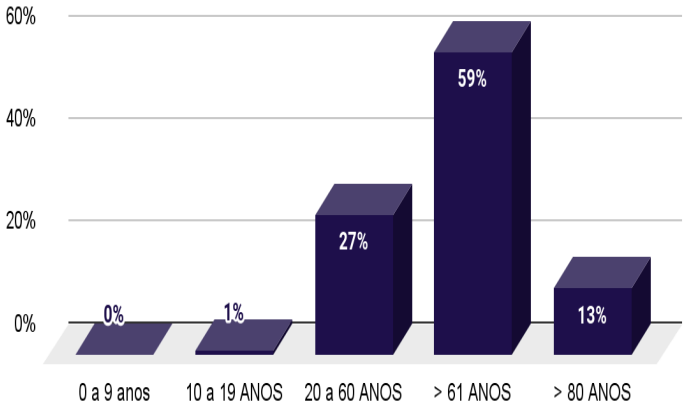
SEXO:



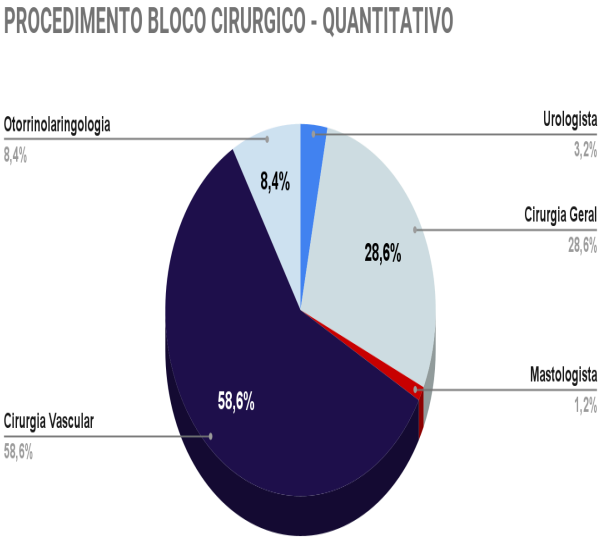
CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

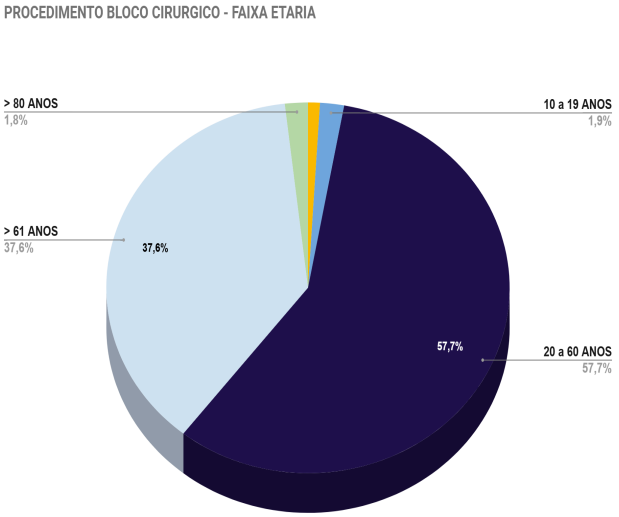
Perfil de usuário - Unica Jundiapeba - Ambulatório





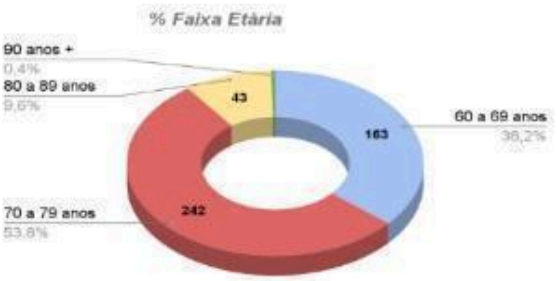
Perfil de usuário - Unica Jundiapeba - Hospital Dia





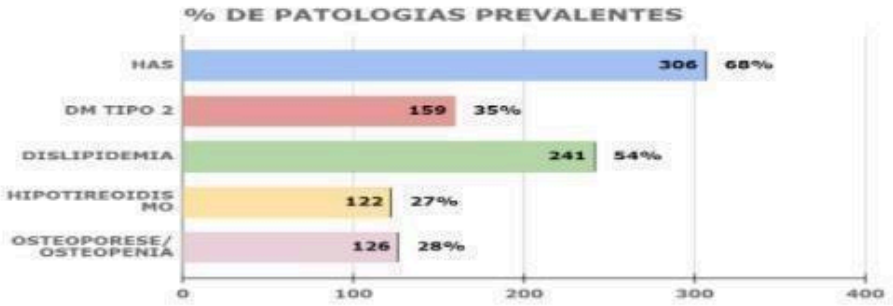
CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Perfil de usuário - Unica Jundiapeba - ATI









CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

6. METODOLOGIA

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

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

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

7. GESTÃO DE PESSOAS

7.1 Recursos Humanos e equipe mínima

UNIDADE DE SAÚDE		Contrato de Gestão 57.2024																										BLOCO CIRÚRGICO				
		ADMINISTRAÇÃO												ASSISTENCIAL																		
		hs	Cordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Faturista / Assistente Administrativo	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informática para atividades com pacientes	Jovem Aprendiz	Oficineira	Orientador de Público	Oficial de Manutenção	Atendente		Médico RT	Coordenador Assistencial / Enfermeiro RT	Enfermeiro	Técnico Enfermagem	Farmacêutico RT	Técnico de Farmácia	Coordenador Técnico / Fisioterapeuta RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia	Técnico de Enfermagem	Enfermeiro	
		40	40	40	40	40	40	40	30	40	40	40	36	20	40	40	40	40	40	40	30	40	40	40	20	40	40	40	40	
PREVISTO	Unica Jundiapeba		1	1	1	9	1	0	1	0	3	1	4	1	1	1	8	1	1	0	2	1	2	2	4	1	1	2	1	51
EFETIVO	Unica Jundiapeba		1	1	2	13	1	0	1	0	3	0	4	1	1	1	9	1	1	0	1	1	2	2	4	2	1	2	1	56

UNICAFISIO Unidade Clínica de Fisioterapia e Reabilitação		Contrato de Gestão 57.2024																TOTAL
UNIDADE DE SAÚDE		ADMINISTRAÇÃO									ASSISTENCIAL							
		hs	Cordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Faturista / Assistente Administrativo	Auxiliar Téc. Administrativo	Orientador Informática para atividades com pacientes	Jovem Aprendiz	Oficineira	Oficial de Manutenção / Zelador		Coordenador Técnico / Fisioterapeuta RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico		
		40	40	40	40	40	40	30	40	40		40	30	40	40		
PREVISTO	Unica Fisioterapia		00	01	01	02	01	01	01	01		01	12	01	03		25
REALIZADO	Unica Fisioterapia		00	01	01	04	01	01	01	01		01	13	01	04		29

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Análise Crítica:
Abaixo a justificativa das contratações excedentes e/ou pendentes das categorias para cumprimento de equipe mínima.
Considerando que as contratações temporárias RPA são encartadas na prestação de contas demonstrando as respectivas justificativas, visto o cumprimento dos itens 5.10 e 7.5 ANEXO I ao CONTRATO DE GESTÃO N° 57/2024 — FLS. 16 e 23.

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

UNICA Fisioterapia e Reabilitação:
01 **Auxiliar Técnico Administrativo:** excedente, sendo cobertura de RPA Férias;
01 **Educador Físico:** excedente, sendo cobertura de Licença, contratação CLT;
01 **Fisioterapeuta**:excedente, sendo cobertura de RPA Férias;

UNICA Jundiapeba:
Ambulatório

01 **Auxiliar Técnico Administrativo** excedentes, sendo 01 cobertura de pedido demissão
01 **Enfermeira** - Excedente, sendo 01 cobertura de Férias.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

8. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

8.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS

UNICA Jundiapeba

Consultas Especializadas
Exames e Procedimentos
Procedimentos Cirúrgicos
Consultas em Odontologia
Cirurgia em Odontologia
Consulta e Grupos Educativos em Nutrição
Consulta e Avaliação em Fisioterapia
Atividade Aquática/Hidroginástica
Atividade Física/ Academia/Dança

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Consulta, Avaliação e Reabilitação em Fisioterapia
Atividade de Pilates
Consulta e Grupos Educativos em Nutrição
Atividade Aquática/Hidroginástica
Atividade Física/ Academia/Dança
Oficina de Artesanato
Oficina de Informática

8.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada e Educação Permanente, no mês setembro/2026 estão descritas na tabela abaixo:

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

UNICA Jundiapeba | Educação Continuada						
setembro/2026						
Setores	**Tema**	**Data**	**Realizado Sim/Não**	**Tempo**	**Total de Participante**	**Total de Horas**
Geral	Aula 3 - Mapeamento Riscos	03/09/2026	Sim	01:00	10	10:00
Odontologia	Alinhamento e Ações Visita Qualidade - ONA	08/096/2026	Sim	01:00	06	06:00
Geral	Metas Internacionais - Gerenciamento de Risco	10/09/2026	Sim	02:00	46	92:00
Assistencial	Laboratório - Rotinas e Fluxos	10/09/2026	Sim	00:30	09	04:30
Geral	Notificações de Eventos Adversos	15/09/2026	Sim	01:00	14	14:00
Geral	Simpósio segurança do paciente	17/09/2026	Sim	03:00	18	54:00
Geral	Palestra Setembro Amarelo - Psicóloga Marcela Reis - Saúde Mental	17/09/2026	Sim	01:00	35	35:00
Farmácia	Metas Internacionais - Gerenciamento de Risco	17/09/2026	Sim	01:00	03	03:00
Geral	Notificações de Eventos Adversos	21/09/2026	Sim	01:00	10	10:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		**6954:38:00**	**HORAS DE TREINAMENTOS**		**228:30**	**3,29%**

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

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Educação Permanente UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Educação Permanente e Continuada

setembro/2026

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO SOBRE A IMPORTÂNCIA DE ENTENDER O ABSENTEÍSMO	04/09/2026	Sim	00:20	05	1:40:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	AÇÃO MOTIVACIONAL SETEMBRO AMARELO	11/09/2026	Sim	03:00	24	72:00:00
Assistencial- Unica Fisioterapia	CONVENÇÃO COLETIVA SINDICATO PROF.ED.FÍSICA	17/09/2026	Sim	00:30	04	2:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO LAVAGEM DAS MÃOS	18/09/2026	Sim	01:00	12	12:00:00
Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO EVENTOS ADVERSOS	29/09/2026	Sim	01:00	05	5:00:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		**3198:54:00**	**HORAS DE TREINAMENTOS**		**92:40:00**	**2,90%**

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

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

9. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)

9.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS

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

Ambulatório Especialidades

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

UNICA Jundiapeba | Metas Contratuais - 2026								
setembro/2026								
Consultas Médicas	**Meta C.G.57/2024**	**Agendado**	**Realizado**	**% Realizado**	**Absenteísmo**	**Taxa de Absenteísmo**	**Altas Ambulatoriais**	**% Altas Ambulatoriais**
Cardiologia	200	337	302	**151%**	35	**10%**	37	**12%**
Cirurgia Geral	200	281	239	**120%**	42	**15%**	39	**16%**
Cirurgia Vascular	450	307	253	**56%**	54	**18%**	82	**32%**
Dermatologia	200	338	231	**116%**	107	**32%**	3	**1%**
Endocrinologia Adulto /Pediátrica	200	323	274	**137%**	49	**15%**	5	**2%**
Fonoaudiologia	300	479	362	**121%**	117	**24%**	2	**1%**
Gastroenterologia	200	226	200	**100%**	26	**12%**	57	**29%**
Geriatria	200	63	56	**28%**	7	**11%**	0	**0%**
Mastologia	150	0	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**
Neurologia Adulto	400	346	291	**73%**	55	**16%**	9	**3%**
Neurologia Pediatrico	100	260	221	**221%**	39	**15%**	23	**10%**
Otorrinolaringologia	200	324	251	**126%**	73	**23%**	43	**17%**
Pneumologia	100	122	97	**97%**	25	**20%**	2	**2%**
Psiquiatria	100	145	128	**128%**	17	**12%**	5	**4%**
Reumatologia	200	195	164	**82%**	31	**16%**	11	**7%**
Urologia	200	245	219	**110%**	26	**11%**	9	**4%**
Total	**3.400**	**3.991**	**3.288**	**97%**	**703**	**18%**	327	**10%**
Análise Crítica								

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Em setembro de 2026, foram realizadas 3.288 consultas médicas, correspondendo a 97% da meta contratual de 3.400 consultas. Foram disponibilizadas 3.991 consultas, com registro de 703 absenteísmos, representando taxa global de 18%, sendo mantido o acompanhamento das agendas e das ações de confirmação dos pacientes com o objetivo de otimizar a utilização das vagas ofertadas.

No período, ocorreram adequações nos quantitativos pactuados entre as especialidades, considerando as necessidades assistenciais e os ajustes realizados no decorrer do quadrimestre. Na Cardiologia, houve acréscimo de 100 consultas à meta, decorrente do remanejamento realizado em agosto de consultas inicialmente destinadas à Mastologia, em razão da baixa demanda desta especialidade. Dessa forma, a produção da Cardiologia em setembro contemplou o quantitativo adicional, contribuindo para a compensação do volume remanejado.

Na Fonoaudiologia, a partir de 27/09/2026, houve alteração do quantitativo pactuado, passando a meta para 600 consultas, conforme previsto em Termo Aditivo. O aumento da meta ocorreu ao final do mês, razão pela qual o quantitativo apresentado na competência de setembro ainda não contempla integralmente a nova meta mensal, devendo o novo quantitativo ser considerado nas competências subsequentes.

Observa-se, ainda, que algumas especialidades apresentaram produção superior a 100% da meta contratual, com destaque para Neurologia Pediátrica (221%), Cardiologia (151%), Otorrinolaringologia (126%), Psiquiatria (128%), Endocrinologia (137%), Fonoaudiologia (121%), Cirurgia Geral (120%), Dermatologia (116%) e Urologia (110%). Esses resultados estão relacionados à compensação dos quantitativos não realizados em competências anteriores dentro do quadrimestre, bem como à adequação das agendas conforme a demanda assistencial e disponibilidade de oferta.

Na Cirurgia Vascular, foram realizadas 253 consultas frente à meta de 450, correspondendo a 56% de execução. Na Neurologia Adulto, foram realizadas 291 consultas frente à meta de 400, correspondendo a 73%. Diante do déficit de produção observado, os respectivos prestadores de serviço foram notificados, estando em processo de captação de profissionais para recomposição da oferta assistencial, com previsão de recuperação e compensação dos atendimentos não realizados ao longo do quadrimestre, conforme regularização da equipe e adequação das agendas.

A Mastologia permaneceu sem produção no período, com meta de 150 consultas. A situação permanece sob acompanhamento, considerando os ajustes de oferta e o remanejamento anteriormente realizado para Cardiologia. A Geriatria também apresentou produção abaixo da meta, com 56 consultas realizadas frente às 200 pactuadas, devendo permanecer em monitoramento quanto à demanda regulada e adequação das agendas.

De forma geral, embora o resultado global da competência tenha atingido 97% da meta, verifica-se que a produção permanece impactada pela distribuição desigual da demanda entre as especialidades, pelas alterações de quantitativos ocorridas no período, pelo absenteísmo e pela necessidade de recomposição da oferta em algumas especialidades. As ações de acompanhamento dos prestadores, adequação das agendas, compensação dos quantitativos no quadrimestre e monitoramento da demanda regulada permanecem como estratégias para recuperação da produção e alcance dos quantitativos pactuados.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Ressalta-se, portanto, que o resultado da competência deve ser analisado considerando as alterações contratuais e os movimentos de compensação realizados ao longo do quadrimestre, e não somente o percentual isolado de produção de cada especialidade.

Fonte:MV|SIGSS

UNICA Jundiapeba | Psicologia - 2026						
Especialidade	Meta Planejamento	setembro/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
Psicologia	132	195	160	**121%**	**35**	**18%**
Total	**132**	**195**	**160**	**121%**	**35**	**18%**

Análise Crítica

No período de setembro de 2026, foram agendadas 195 consultas de Psicologia, das quais 160 foram realizadas, correspondendo a 121% da meta planejada de 132 atendimentos. Foram registradas 35 faltas, resultando em taxa de absenteísmo de 18%.
A especialidade apresentou desempenho superior à meta contratual, demonstrando aproveitamento da agenda e ampliação da oferta assistencial. A unidade permanece monitorando os agendamentos e adotando medidas para reduzir o absenteísmo e otimizar a utilização das vagas disponíveis.
Ressalta-se a importância da Psicologia no suporte à avaliação e ao acompanhamento multiprofissional dos pacientes, especialmente em interface com a Neurologia Infantil e nas ações da Linha de Cuidado do Diabetes, contribuindo para o acolhimento e a orientação das famílias e para a integralidade da assistência.

Fonte:MV|SIGSS

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Exames e Procedimentos Ambulatoriais
Segue abaixo o quadro demonstrativo das atividades previstas x realizadas SADT no período:

UNICA Jundiapeba | Metas Contratuais - 2026							
setembro/2026							
SADT/ Exames	**Meta CG**	**Ofício de troca - 045-046-069/2026**	**Agendado**	**Realizado**	**% Realizado**	**Absenteísmo**	**Taxa de Absenteísmo**
Ecocardiograma	100	**131**	149	131	**100%**	18	**12%**
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	150	211	185	**123%**	26	**12%**
Exames Audiológicos (Impedância, Imitancionmetria, Bera, Testagem auditivaneonatal)	140	**156**	189	155	**99%**	34	**18%**
Eletroencefalograma (EEG)	50	**127**	159	127	**100%**	32	**20%**
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	479	561	479	**100%**	82	**15%**
Espirometria	100	**104**	139	96	**92%**	43	**31%**
Holter	50	116	139	116	**100%**	23	**0%**
Mamografia	350	350	408	328	**94%**	80	**20%**
MAPA	50	50	65	57	**114%**	8	**12%**
Nasofibroscopia	100	**150**	150	150	**100%**	0	**0%**
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	20	**0**	0	0	**0%**	0	**0%**
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama						0	
Teste Ergométrico	100	**80**	100	83	**104%**	17	**17%**
Ultrassonografia com Doppler	200	**200**	208	201	**101%**	7	**3%**
Ultrassonografia Geral	300	**240**	362	262	**109%**	100	**28%**
Total	**1.810**	**2.333**	**2.840**	**2.370**	**102%**	**470**	**17%**
Análise Crítica							

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Em setembro de 2026, foram realizados 2.370 exames de SADT, correspondendo a 133% da meta ajustada de 1.783 exames, evidenciando a ampliação da oferta assistencial e a continuidade das estratégias voltadas à redução da demanda reprimida. No período, foram registrados 2.629 agendamentos e 259 faltas, resultando em uma taxa geral de absenteísmo de aproximadamente 10%.
Destacaram-se os resultados de MAPA (114%), Ultrassonografia Geral (109%), Teste Ergométrico (104%) e Ultrassonografia com Doppler (101%). Também foram atingidos os quantitativos ajustados de Ecocardiograma, Exames Audiológicos, EEG, ENMG, Holter e Nasofibroscopia. A Mamografia alcançou 94% da meta, enquanto a Espirometria registrou 92%. Em relação ao ECG, foram realizados 185 exames, sendo necessária a revisão do percentual apresentado na planilha para assegurar a consistência das informações.
Conforme estabelecido nos Ofícios nº 045 e 046/2026, foram ampliados os quantitativos de EEG, com acréscimo de 2.000 exames até dezembro de 2026, e de Holter, com previsão de 242 exames no mesmo período, visando ampliar a capacidade de atendimento e contribuir para a redução das filas de espera.
Adicionalmente, foram realizadas adequações nos quantitativos contratualizados, mediante remanejamento entre modalidades de exames, conforme descrito a seguir:
De: 20 Testes Ergométricos, 40 Ultrassonografias Gerais e 20 PAAF/PAAG.
Para: 31 Ecocardiogramas, 4 Espirometrias e 16 Audiometrias.
As adequações têm como objetivo otimizar a utilização dos recursos disponíveis, compatibilizar a oferta de exames com as necessidades assistenciais identificadas e ampliar o acesso dos usuários aos serviços diagnósticos, em alinhamento com as diretrizes pactuadas com a SMSBE e com as estratégias institucionais de redução da demanda reprimida.

Fonte:MV|SIGSS

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

UNICA Jundiapeba | Tomografia						
Exame	Meta Planejamento	setembro/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
TOMÓGRAFO	400	442	403	**101%**	**39**	**9%**
Total	**400**	**442**	**403**	**101%**	**39**	**9%**

Análise Crítica

Em setembro de 2026, foram realizados 403 exames de Tomografia, correspondendo a 101% da meta contratual de 400 exames. Foram registrados 442 agendamentos e 39 exames não realizados, resultando em taxa de absenteísmo de 9%.
Embora a meta tenha sido atingida, a unidade mantém o acompanhamento da demanda regulada, tendo identificado redução na disponibilidade de pacientes para composição das agendas. Diante desse cenário, a gestão foi previamente informada, por meio de e-mail, sobre a necessidade de monitoramento da demanda, considerando que a composição do serviço contratado contempla a locação do equipamento, o profissional técnico responsável pela realização dos exames e o médico responsável pela análise e emissão dos laudos.
A unidade segue monitorando a produção e a disponibilidade de pacientes, mantendo o plano de ação de confirmação dos agendamentos com 24 horas de antecedência, visando reduzir o absenteísmo, otimizar o aproveitamento das vagas e contribuir para a continuidade do cumprimento da meta contratual.

Fonte:MV|SIGSS

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapeba | Tomografia						
Exame	Meta Planejamento	setembro/2026				
		Agendado	Realizado	% Taxa de Realizado	Abs	% Taxa de abs
TOMÓGRAFO	400	442	403	**101%**	**39**	**9%**
Total	**400**	**442**	**403**	**101%**	**39**	**9%**

Análise Crítica

Em setembro de 2026, foram realizados 403 exames de Tomografia, correspondendo a 101% da meta contratual de 400 exames. Foram registrados 442 agendamentos e 39 exames não realizados, resultando em taxa de absenteísmo de 9%.
Embora a meta tenha sido atingida, a unidade mantém o acompanhamento da demanda regulada, tendo identificado redução na disponibilidade de pacientes para composição das agendas. Diante desse cenário, a gestão foi previamente informada, por meio de e-mail, sobre a necessidade de monitoramento da demanda, considerando que a composição do serviço contratado contempla a locação do equipamento, o profissional técnico responsável pela realização dos exames e o médico responsável pela análise e emissão dos laudos.
A unidade segue monitorando a produção e a disponibilidade de pacientes, mantendo o plano de ação de confirmação dos agendamentos com 24 horas de antecedência, visando reduzir o absenteísmo, otimizar o aproveitamento das vagas e contribuir para a continuidade do cumprimento da meta contratual.

Fonte:MV|SIGSS

Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapeba | Metas Contratuais - 2026							
setembro/2026							
Procedimentos Odontológicos	Meta CG 22 dias	Meta Dias Úteis -20 dias	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	320	269	269	**84%**	0	**0%**
Cirurgias Odontológicas	264	240	316	249	**104%**	67	**21%**
Total	**616**	**560**	**585**	**518**	**93%**	**67**	**11,45%**

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Análise Crítica

Em setembro de 2026, foram realizados 518 procedimentos odontológicos, correspondendo a 93% da meta ajustada para 20 dias úteis (560 procedimentos). Do total, foram realizadas 269 consultas odontológicas, atingindo 84% da meta de 320 consultas, e 249 cirurgias odontológicas, correspondendo a 104% da meta de 240 procedimentos. Foram registrados 67 procedimentos não realizados, representando absenteísmo geral de 11,45% dos agendamentos.

Observa-se que o desempenho das cirurgias odontológicas superou a meta prevista, enquanto as consultas apresentaram produção abaixo do quantitativo planejado, impactando o resultado global da especialidade.

A unidade mantém o monitoramento das agendas e o plano de ação de confirmação dos atendimentos com 24 horas de antecedência, visando reduzir as ausências, otimizar o aproveitamento das vagas disponíveis e ampliar o acesso dos usuários aos serviços ofertados. Para as próximas competências, serão mantidas as ações de acompanhamento da produção, buscando o alcance das metas contratuais pactuadas.

Fonte: MV|SIGSS

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Equipe Multiprofissional

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

UNICA Jundiapeba

UNICA Jundiapeba | Metas Contratuais - 2025							
setembro/2026							
Consultas Médicas	**Meta CG**	**Meta 20 dias úteis**	**Agendado**	**Realizado**	**% Realizado**	**Absenteísmo**	**% Absenteísmo**
Educador Físico	264	240	253	253	**105%**	0	**0%**
Fisioterapia	528	480	530	518	**108%**	12	**2%**
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	90	61	**61%**	29	**32%**
Nutricionista - Retorno	167	152	196	161	**106%**	35	**18%**
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	4	4	**100%**	0	**0%**
Total	**1.073**	**976**	**1.073**	**997**	**102%**	**76**	**7%**
Análise Crítica							

No mês de setembro/2026, foram realizados 997 atendimentos multiprofissionais, correspondendo a 102% da meta ajustada para 20 dias úteis (976 atendimentos), demonstrando desempenho assistencial acima do quantitativo previsto. Destacam-se Fisioterapia, com 518 atendimentos (108% da meta), Educador Físico, com 253 atendimentos (105%), e Nutrição – Retorno, com 161 atendimentos (106%). Os atendimentos de Nutrição em Grupo atingiram 100% da meta pactuada.

Em relação à Nutrição – Primeira Consulta, foram realizados 61 atendimentos, correspondendo a 61% da meta ajustada de 100 atendimentos. O resultado está associado ao quantitativo de 90 consultas agendadas, inferior à oferta prevista, além do registro de 29 ausências. O indicador permanece como ponto de atenção para acompanhamento da adequação da oferta e do aproveitamento das vagas disponibilizadas.

No período, foram registrados 76 casos de absenteísmo, correspondendo a 7% dos atendimentos agendados, com maior concentração em Nutrição – Retorno (35 ausências) e Nutrição – Primeira Consulta (29 ausências). Como medida de acompanhamento, a unidade manterá o monitoramento dos agendamentos e o reforço das ações de confirmação prévia das consultas, visando reduzir as ausências e otimizar a utilização das vagas.

De forma geral, o serviço apresentou resultado satisfatório em setembro, superando a meta global ajustada, com destaque para o desempenho de Fisioterapia e Educador Físico. Permanecem como oportunidades de melhoria o acompanhamento da produção de Nutrição – Primeira Consulta e o fortalecimento das estratégias para ampliar o aproveitamento da agenda, mantendo o monitoramento contínuo dos indicadores assistenciais.

Fonte:MV|SIGSS

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Grupo Nutricionista - UNICA Jundiapeba

UNICA Jundiapeba | Grupo Educativo - NUTRIÇÃO		
setembro/2026		
Tema	**Orientações Nutricionais**	22/09/2026
Palestrante	Conceição Maria Sena	
Objetivo	Dicas de receitas práticas com ovo como Ingredientes principal	
Público Alvo	Idosos	
Duração	01 hora	
Confirmados	13	
Participantes	13	
Tema	**Orientações Nutricionais**	23/09/2026
Palestrante	Conceição Maria Sena	
Objetivo	Porque incluir chia na sua rotina alimentar	
Público Alvo	Idosos	
Duração	01 hora	
Confirmados	11	
Participantes	11	
Tema	**Orientações Nutricionais**	24/09/2026
Palestrante	Conceição Maria Sena	
Objetivo	Dicas de receitas praticas com ovo como ingrediente principal	
Público Alvo	Idosos	
Duração	01 hora	
Confirmados	14	
Participantes	14	
Tema	**Orientações Nutricionais**	25/09/2026
Palestrante	Conceição Maria Sena	
Objetivo	Porque incluir chia na sua rotina alimentar	
Público Alvo	Idosos	
Duração	01 hora	
Confirmados	15	
Participantes	15	

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

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Metas Contratuais - 2026

setembro

Descrição do serviço	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis - setembro	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Atendimento Fisioterápico	1.760	1.600	2.027	1.723	**108%**	304	**15%**
Prática de Pilates	396	360	421	356	**99%**	65	**15%**
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	156	120	**111%**	36	**16%**
Nutricionista - Retorno	167	152	181	161		20	
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	164	232	232	**141%**	0	**0%**
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	145	159	159	**110%**	0	**0%**
Total	**2.777**	**2.525**	**3.180**	**2.755**	**109%**	**425**	**13%**

Análise Crítica

Na especialidade de Fisioterapia Individual, foram realizados 1.723 atendimentos, correspondentes a 108% da meta contratual, com registro de 304 faltas, o que representa um índice de 15% de absenteísmo.
O serviço de Pilates contabilizou 356 atendimentos, alcançando 99% da meta contratual estabelecida. O serviço de Nutrição realizou 281 atendimentos, entre primeiras consultas e retornos, alcançando 111% da meta contratual, além da condução de 4 grupos de acompanhamento nutricional.
No âmbito da Promoção à Saúde, que compreende as atividades de musculação,dança,alongamento e aerobox participaram 1.626 alunos no período avaliado, com a realização de 232 grupos, atingindo 141% da meta pactuada, devido a oferta de novas modalidades como alongamento, aerobox e funcional. Nas atividades aquáticas, registrou-se a participação de 1.101 alunos, distribuídos em 159 grupos, correspondendo a 110% da meta contratual estabelecida.
Com vistas à redução do índice de faltas nas consultas, foram intensificadas ações voltadas ao aprimoramento do processo de agendamento, com orientações claras e objetivas aos usuários. Destaca-se a realização de contato telefônico na véspera do atendimento, para confirmação de presença, atualização de dados cadastrais e orientações quanto a horário, local e documentação necessária.
Tais medidas contribuem de forma significativa para a otimização do fluxo assistencial, o melhor aproveitamento das vagas ofertadas e a continuidade do cuidado prestado aos usuários.

Fonte:MV|SIGSS

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

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

setembro

Descrição do serviço	Agendado	Realizado	% Realizado
Atendimento Clínico Geral	213	151	**70,89%**
Total	**213**	**151**	**70,89%**

Análise Crítica

Conforme solicitado pelo DRG/SMS, em 13/03/2025 deu-se início às atividades do Dr. Pericles Ramalho Bauab na UNICA Fisioterapia e Reabilitação para atendimento clínico para os usuários, também usuários do PRO-HIPER, Secretaria de Esporte - Ação JOMI e Escola “PROF. MARLENE DA SILVA MALDONADO”.

Fonte:MV|SIGSS

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Grupo Nutricionista UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Atividade Em Grupo Educativo		
setembro		
Tema	**COMO MONTAR UM PRATO SAUDÁVEL**	04/09/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando a composição adequada das refeições e incentivando uma alimentação equilibrada.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	4	
Tema	**CUIDADOS COM SAÚDE RENAL**	11/09/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Alimentos com propriedades anticâncer são vitais porque contêm compostos antioxidantes e anti-inflamatórios que protegem o DNA celular e reduzem os radicais livres.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	4	
Tema	**CUIDADOS COM SAÚDE RENAL**	18/09/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Alimentos com propriedades anticâncer são vitais porque contêm compostos antioxidantes e anti-inflamatórios que protegem o DNA celular e reduzem os radicais livres.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	3	
Tema	**COMO MONTAR UM PRATO SAUDÁVEL**	24/09/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando a composição adequada das refeições e incentivando uma alimentação equilibrada.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	20 minutos	
Participantes	2	

Fonte:MV|SIGSS

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

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

9.2. RESULTADOS QUALITATIVOS

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

UNICA Jundiapeba | Indicadores de Qualidade				
setembro/26				
UNICA Jundiapeba | Indicadores de Qualidade	**Meta C.G 57.2024**	**Realizado**	**Meta % Previsto**	**% Realizado**
Índice de Satisfação de Usuários	90%	385	**90%**	**91%**
Quadro de Profissionais Médicos Completo	15	15	**100%**	**100,0%**
Quadro de Profissionais Assistenciais Completo	28	28	**100%**	**100,0%**
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	8.101	7.987	**95%**	**99%**
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	6954:38:00	228:30	**>1%**	**3,29%**
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos	8101	1388	**<20%**	**17,1%**
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	114	114	**100%**	**100,0%**
Taxa de Protocolos exigidos	37	37	**100%**	**100,0%**

Análise Crítica

No mês de setembro de 2026, a UNICA Jundiapeba apresentou desempenho satisfatório nos indicadores de qualidade do Contrato de Gestão nº 57/2024, com cumprimento integral das metas referentes à composição dos quadros profissionais, cadastro no CNES e protocolos exigidos. O índice de satisfação dos usuários atingiu 91%, superando a meta pactuada de 90%, enquanto a taxa de educação permanente alcançou 3,29%, acima do percentual mínimo estabelecido.
O indicador de absenteísmo permaneceu dentro do limite contratual, com percentual informado de 17,1%, reforçando a importância da continuidade das ações de confirmação dos atendimentos e acompanhamento das agendas. Quanto à utilização dos sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento, o resultado apresentado foi de 99%, conforme a tabela de indicadores.
A unidade manterá o monitoramento sistemático dos indicadores e a adoção de estratégias voltadas à melhoria contínua dos processos assistenciais e administrativos, visando à manutenção dos resultados alcançados e ao cumprimento das metas contratuais.

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.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

UNICA Fisioterapia | Indicadores de Qualidade				
setembro				
	Meta	**Realizado**	**Meta % Previsto**	**% Realizado**
Índice de Satisfação de Usuários	254	254	**90%**	**100%**
Quadro de Profissionais Completo	29	29	**100%**	**100%**
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	2.755	2.755	**100%**	**100%**
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	3198:54	92:40	**>1%**	**3%**
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	2.785	425	**<20%**	**15%**
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	50	50	**100%**	**100%**
Taxa de Protocolos exigidos	16	16	**100%**	**100%**
Realização de Atividades Lúdicas	≥1	274	**≥1**	**≥1**

Análise Crítica

Informamos que a unidade continua empenhada para a oferta e incentivo da participação dos usuários e familiares para o preenchimento da S.A.U. e também o registro na plataforma 156- COLAB, apresentamos o percentual de 100% no índice de satisfação dos usuários. Sobre o indicador de absenteísmo de consultas para os atendimentos de fisioterapia individual, práticas de pilates e atendimento nutricional, destacamos que a unidade também reforça com os usuários e familiares a importância do comparecimento em todos os atendimentos, porém vale ressaltar que sendo o atendimento para a população da melhor idade, ou seja, idosos o absenteísmo justifica-se devido a atestado médico, situações de transporte (impossibilidade de comparecimento na unidade devido a ausência de familiar para levar e buscar no tratamento) e outras justificativas. Para o indicador de Educação Permanente informamos que a unidade está engajada nos processos de Qualidade e Segurança do Paciente, onde existe o constante treinamento para a consolidação destes processos, sendo de extrema relevância, onde o resultado foi de 03%.

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.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

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

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Acesso à Internet / Sistema / BPAI

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

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

UNICA Jundiapeba | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2026

setembro/2026

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
02/09/2026	Pablo	queda de sistema	07:00	sem previsão	Robson	08:00
10/09/2026	Pablo	queda de sistema	07:00	sem previsão	Robson	08:30
15/09/2026	Pablo	queda de sistema	07:00	sem previsão	Robson	10:00
16/09/2026	Pablo	queda de sistema	07:00	sem previsão	Robson	08:30
17/09/2026	Pablo	queda de sistema	07:00	sem previsão	Robson	08:15
18/09/2026	Pablo	queda de sistema	07:00	sem previsão	Robson	09:00

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

UNICA Fisioterapia | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema 2026

setembro

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
02/09/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	06H58	sem previsão	Robson SMS	02/09/2026 - 08H13
15/09/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	13h16	sem previsão	Robson SMS	15/09/2026 - 16H38
16/09/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	11H48	sem previsão	Robson SMS	16/09/2026 - 15H59
17/09/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	07H04	sem previsão	Robson SMS	17/09/2026 - 08H02
18/09/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	07H12	sem previsão	Robson SMS	18/09/2026 - 08H24

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

24/09/2026	Kaio	Instabilidade MV/SIGSS	06H51	sem previsão	Robson SMS	24/09/2026 - 10H23

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

10.AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)

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

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

setembro/2026

nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)		Ação
1	21/09/2026	Reclamação	"ESTEIRA QUEBRADA PRECISA DE MANUTENÇÃO"	Em 17/09/2026, foi solicitada a manutenção corretiva dos aparelhos de ar-condicionado da praça de atendimento, visando proporcionar maior conforto e melhores condições de acolhimento aos usuários. A Unidade permanece empenhada em acompanhar as providências necessárias para a resolução da demanda e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.
2	21/09/2026	Reclamação	"NÃO FUNCIONA ESTEIRA, BICICLETA DURA"	Em 17/09/2026, foi solicitada a manutenção corretiva dos aparelhos de ar-condicionado da praça de atendimento, visando proporcionar maior conforto e melhores condições de acolhimento aos usuários. A Unidade permanece empenhada em acompanhar as providências necessárias para a resolução da demanda e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

3	S/ DATA	Reclamação	"PRECISA ARRUMAR AS ESTEIRAS"	Em 17/09/2026, foi solicitada a manutenção corretiva dos aparelhos de ar-condicionado da praça de atendimento, visando proporcionar maior conforto e melhores condições de acolhimento aos usuários. A Unidade permanece empenhada em acompanhar as providências necessárias para a resolução da demanda e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.
4	21/09/ 2026	Reclamação	"ESTEIRA QUEBRADA PRECISA DE REPAROS"	Em 17/09/2026, foi solicitada a manutenção corretiva dos aparelhos de ar-condicionado da praça de atendimento, visando proporcionar maior conforto e melhores condições de acolhimento aos usuários. A Unidade permanece empenhada em acompanhar as providências necessárias para a resolução da demanda e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.
5	S/DAT A	Reclamação	SISTEMA MUITO LENTO"	Em 17/09/2026, A lentidão do sistema pode ter sido impactada pelas condições climáticas registradas no mês, especialmente pelas chuvas, que podem ocasionar instabilidades na conexão. Paralelamente, a Unidade está empenhada em buscar melhorias na conectividade, contando com uma conexão de internet alternativa já disponível, que poderá ser utilizada como apoio para minimizar os impactos e contribuir para a continuidade dos atendimentos.
6	S/DAT A	Reclamação	"PRECISAMOS DE UMA SALA PRA FAZER ALONGAMENTO"	Em conversa com o usuário, foi acolhida a sugestão referente à disponibilização de uma sala para a realização de alongamentos. Agradecemos pela contribuição e reforçamos que a sugestão será considerada pela unidade, visando proporcionar mais conforto e

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

				bem-estar aos usuários.
7	s/ data	Reclamação	Necessitamos de salas cobertas para atividades fora da academia, e mais aparelhos funcionando na academia, os mesmos estão quebrado	Em 17/09/2026, foi solicitada a manutenção corretiva dos aparelhos de ar-condicionado da praça de atendimento, visando proporcionar maior conforto e melhores condições de acolhimento aos usuários. A Unidade permanece empenhada em acompanhar as providências necessárias para a resolução da demanda e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.
8	s/ data	Reclamação	Sistema muito lento	Em 17/09/2026, A lentidão do sistema pode ter sido impactada pelas condições climáticas registradas no mês, especialmente pelas chuvas, que podem ocasionar instabilidades na conexão. Paralelamente, a Unidade está empenhada em buscar melhorias na conectividade, contando com uma conexão de internet alternativa já disponível, que poderá ser utilizada como apoio para minimizar os impactos e contribuir para a continuidade dos atendimentos.
9	17/09/ 2026	Reclamação	Demora para chamar no urologista (ultrassom de próstata) aguardo desde abril	17/09/2026 Informamos que entramos em contato com o usuário para prestar os esclarecimentos necessários e comunicar o agendamento do exame de ultrassonografia da próstata. A Unidade permanece empenhada em acompanhar os agendamentos e garantir o acesso dos usuários aos serviços assistenciais.
10	22/09/ 2026	Reclamação	"Falta na academia nos dias chuvosos"	22/09/2026 Em conversa com o usuário, foi acolhida a sugestão referente às dificuldades de comparecimento à academia em dias chuvosos. Agradecemos pelo apontamento e reforçamos a importância de ouvir as necessidades dos usuários, buscando melhorias que

				contribuam para a participação e o bem-estar de todos.
11	22/09/2026	Reclamação	"Tem dias que faz cheiro de esgoto insuportável"	22/09/2026 Durante a conversa com o usuário, foi acolhida a manifestação referente ao forte odor de esgoto percebido em alguns dias na unidade. Foi ressaltada a importância do apontamento, considerando que o problema pode afetar o conforto e o bem-estar de todos. A situação será encaminhada para verificação, a fim de identificar a origem do odor e avaliar as medidas necessárias para solucionar o problema.
12	s/ data	Reclamação	"Os aparelhos de musculação estão muito precários, precisamos de áreas cobertas para atividades fora da academia"	Em 17/09/2026, foi solicitada a manutenção corretiva dos aparelhos de ar-condicionado da praça de atendimento, visando proporcionar maior conforto e melhores condições de acolhimento aos usuários. A Unidade permanece empenhada em acompanhar as providências necessárias para a resolução da demanda e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

UNICA Jundiapeba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria				
setembro/2026				
Número da Ouvidoria	**Data resposta**	**Tipo**	**Relato do Usuário**	**Ação**
650305	26/08/2026	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que no dia 18/08 fez a remoção do Cerume , relata que sempre que faz esse procedimento é com o doutor Gustavo , porém dessa vez com uma enfermeira e um enfermeiro , relata que do dia 18/08 até o dia 25/08 sentiu muita dor no ouvido esquerdo , inchaço no rosto , ontem teve consulta com o doutor Gustavo no UNICA após remoção , quando ele olhou o ouvido direito ele disse que ainda havia cera , e quando olhou o esquerdo ele disse que tinha uma grande inflamação , ele pediu para o requerente esperar , então ele solicitou para que chamasse a coordenadora Natália e que o requerente narrasse o atendimento no dia 18/08 , o requerente narrou o ocorrido , então a Natália saiu como ele e com outro senhor e foram para o agendamento e o retorno do requerente foi marcado para o dia 20/09 , e nesse período o requerente vai estar tomando as medicações : antibiótico amoxicilina 875 mg, Clavulanato de potássio 125mg, Otociriax 5mg e Prednisona . Solicita providências mediante ao	Prezado, Em atenção à manifestação apresentada, lamentamos a situação vivenciada pelo usuário e informamos que o caso foi analisado mediante verificação dos registros assistenciais. A remoção de cerúmen foi previamente indicada e realizada por profissional de enfermagem capacitada, conforme o Procedimento Operacional Padrão (POP) municipal. Ressaltamos que os profissionais de enfermagem da unidade possuem capacitação técnica para a execução do procedimento. De acordo com o prontuário, foram realizadas avaliações antes e após a lavagem, sem registro de contra indicações, lesões aparentes, dor significativa ou intercorrências. Posteriormente, o usuário recebeu avaliação médica, tratamento e acompanhamento adequados. Os registros disponíveis não evidenciam falha técnica durante o procedimento. Reafirmamos nosso compromisso com uma assistência segura, qualificada e humanizada."

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

			ocorrido com urgência , pois os enfermeiros que realizaram o procedimento no dia 18/08 não parecem estar aptos para realizar remoção de Cerume.	Atenciosamente.
912002	26/08/2026	RECLAMAÇÃO	Única - Unidade clínica Ambulatorial (Rua Profª Lucinda Bastos, 1769, Jundiapeba. Mogi das Cruzes.) Venho por meio deste formalizar uma denuncia referente ao atendimento prestado à minha mãe, Ângela Donizetti Camargo de Oliveira de 68 anos, que foi submetida a um procedimento cirúrgico para retirada de neoplasia benigna lipomatosa (lipoma) no dia 15/08/2026 nesta unidade. Ocorre que o procedimento foi realizado sob anestesia local e em regime ambulatorial, de modo que a paciente não utilizou vestimenta cirúrgica hospitalar, permanecendo com as próprias roupas que trazia do corpo inclusive os sapatos. (nem os sapatos foram retirados durante o procedimento). A intervenção não ocorreu em um centro cirúrgico isolado ou de acesso restrito, mas sim em uma sala de recuperação, utilizada de forma logística pelo corpo clínico para a realização de múltiplos procedimentos em sequência rápida ("fluxo contínuo"). Apesar de minha mãe estar	Prezada Senhora, Agradecemos por compartilhar conosco sua experiência e lamentamos sinceramente que o atendimento prestado à sua mãe tenha gerado sentimentos de insegurança e insatisfação. Recebemos sua manifestação com atenção e respeito, e todos os pontos relatados serão encaminhados para análise e apuração junto às áreas e profissionais envolvidos, incluindo as questões relacionadas ao acompanhamento da paciente, à condução do atendimento e às informações referentes ao período após o procedimento. Reforçamos nosso compromisso com uma assistência segura, respeitosa e humanizada. A manifestação dos pacientes e familiares é muito importante para que possamos ouvir, avaliar e buscar continuamente melhorias em nossos serviços. Agradecemos pela oportunidade de analisar o ocorrido. Atenciosamente.

			plenamente consciente, lúcida e conversando durante todo o período, foi-me negado o direito de acompanhá-la, sob uma justificativa verbal que minha presença apresentaria risco de contaminação ao ambiente, (mesmo eu sugerindo uso de EPIs), sendo que naquele ambiente específico a paciente permaneceu com a roupa do corpo (contaminada) durante o procedimento, não sendo solicitado nem que tirasse os sapatos. Ressalto que a conduta da equipe viola frontalmente:A Lei Federal nº 14.737/2023, que garante o direito a acompanhante de livre escolha da mulher em qualquer atendimento, consulta ou procedimento;O Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), que assegura o acompanhamento integral em casos de internação ou observação de idosos, exigindo justificativa formal por escrito em caso de exceções — as quais não se aplicavam ao caso em tela, visto que o local e a técnica (roupas comuns e anestesia local) não configuraram ambiente cirúrgico restrito estéril. A conveniência operacional, a logística de atendimento da equipe médica ou até mesmo a organização técnica da instituição não podem se sobrepor aos direitos legais da paciente mulher e idosa	

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

			garantidos por Lei Federal. Ao ser questionado sobre o meu direito legítimo de acompanhar a paciente, o médico, Dr. Luiz Antônio declarou textualmente que, por não se tratar de uma cirurgia de emergência, "poderia se recusar a fazer o procedimento", afirmando que poderia reagendar a cirurgia para outro dia — forçando uma idosa de 68 anos a esperar ainda mais — ou que nós deveríamos "procurar outro lugar" onde permitissem a minha entrada, afirmando expressamente que não se sentia confortável com a situação criada pela cobrança dos nossos direitos legais. Tal atitude configura evidente tentativa de intimidação contra uma idosa vulnerável e sua família. Após o ocorrido, o profissional passou a ignorar a ordem cronológica de chamada. Ele começou a convocar outros pacientes que chegaram depois, preferindo deliberadamente a minha mãe. Embora posteriormente tenha voltado atrás e realizado o procedimento em minha mãe, o profissional continuou negando o meu acesso para acompanhar a minha mãe durante a intervenção na sala de recuperação, mesmo ela estando totalmente consciente, lúcida e sem vestimenta cirúrgica restrita. Apesar de minha mãe ser	

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

			diabética, só foi prescrito remédio para dor após o procedimento e as infecções apareceram em seguida. Diante do exposto, peço gentilmente que esta instituição apure a conduta dos profissionais envolvidos, adote medidas para que tal situação não se repita com outros pacientes e forneça uma resposta formal por escrito a esta manifestação. Desde já agradeço imensamente a atenção dispensada.	
912908	30/08/2026	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO PÓS-CIRÚRGICO E REGISTRO DE POSSÍVEL CONSTRANGIMENTO Venho, por meio desta, solicitar providências em relação ao acompanhamento pós-cirúrgico de minha mãe, Angela Donizetti Camargo de Oliveira, que foi submetida recentemente a procedimento cirúrgico na Unica de Jundiapeba. Após o procedimento, apresentei uma reclamação formal acerca das condições em que a cirurgia foi realizada, especialmente em relação à proibição de um acompanhante garantido por Lei, já que o procedimento não foi realizado em centro cirúrgico estéril. Ocorre que, posteriormente à minha reclamação, a própria unidade entrou em contato diretamente com minha mãe	Prezada Senhora, Agradecemos por compartilhar sua manifestação e lamentamos o desconforto e a insegurança relatados pela paciente e sua família. Sua solicitação foi recebida com atenção e será encaminhada à gestão para avaliação quanto à melhor forma de garantir a continuidade do acompanhamento pós-cirúrgico, considerando as possibilidades disponíveis na unidade. Reforçamos nosso compromisso com a segurança, o acolhimento e o respeito à paciente, buscando conduzir a situação da forma mais adequada e humanizada possível. Agradecemos pela manifestação e pela oportunidade de avaliarmos e aprimorarmos nossos processos. Atenciosamente.

			para questioná-la e afirmar que “não teria cabimento” a reclamação apresentada. Ressalto que a manifestação foi realizada por mim, na condição de familiar, e que minha mãe não havia procurado a unidade para contestar ou retirar qualquer reclamação. Minha mãe ficou extremamente desconfortável com a situação e passou a sentir receio de retornar à unidade, inclusive por medo de sofrer qualquer tipo de represália ou de não receber um atendimento adequado em razão da reclamação realizada. Ela possui retorno agendado para o dia 04/09/2026, porém, diante do ocorrido, não se sente segura ou confortável para retornar à mesma unidade para realizar a avaliação pós-cirúrgica. Diante disso, solicito que seja providenciado o encaminhamento de minha mãe para outra unidade de saúde e/ou para outro profissional, sem qualquer vínculo com a equipe envolvida no procedimento, para que seja realizada a avaliação do pós-operatório com segurança, imparcialidade e tranquilidade. Solicito também que seja registrado e apurado o contato realizado pela unidade diretamente com minha mãe após a	

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

			reclamação, considerando o constrangimento causado e o receio que a situação gerou na paciente. Esclareço que não estamos nos recusando ao acompanhamento médico. Pelo contrário: queremos garantir que minha mãe tenha seu acompanhamento pós-cirúrgico realizado adequadamente, porém em um ambiente no qual ela se sinta segura e não constrangida em razão da reclamação apresentada. Solicito, ainda, que seja informado formalmente: Para qual unidade/profissional minha mãe deverá ser encaminhada; Como será realizado o acompanhamento do pós-operatório; Se o retorno agendado para 04/09/2026 será transferido para outra unidade; Quais providências serão adotadas em relação ao contato realizado pela unidade após a reclamação. Ressalto que a prioridade neste momento é preservar a saúde, a segurança e a tranquilidade da paciente, garantindo que ela não fique sem avaliação pós-cirúrgica em razão do receio de retornar ao local onde ocorreu o procedimento. Aguardo providências e resposta formal.	

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

652343	03/09/2026	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que seu filho faz tratamento no UNICA de Jundiapeba com Fono, Neuro e Psicóloga , relata que ela ligou no UNICA hoje e foi informada que a consulta dele com Fono foi marcada para o dia 26/09 às 09:40 , o do Neuro ainda não tem data pois ainda não abriu a agenda , e com a psicóloga só tem data em outubro , porém ele faz terapia desde fevereiro , e ele está sem esse acompanhamento desde Julho , e a psicóloga falou que o retorno era de 15 em 15 dias , relata que a Psicóloga disse que era para ela aguardar a ligação do UNICA para que eles marcassem as datas de agendamento , porém se a requerente não liga hoje ela não ficaria sabendo de nada , requerente deixa claro que a reclamação não é sobre os profissionais , e sim sobre esse agendamento e retorno . Solicita providências com urgência pois seu filho está a muito tempo sem terapia .	Prezada, Agradecemos por entrar em contato e compreendemos sua preocupação quanto à continuidade do acompanhamento de seu filho. Após verificarmos o sistema, identificamos que os atendimentos já estão agendados: Fonoaudiologia para 26/09, Neurologia para 28/09 e Psicologia para 13/10. Entendemos a importância da continuidade das terapias e, por isso, sua manifestação será encaminhada à equipe responsável para ciência e avaliação quanto à possibilidade de antecipação do atendimento de Psicologia, conforme disponibilidade de agenda. Agradecemos por nos sinalizar a situação e reforçamos nosso compromisso com um atendimento acolhedor e com a continuidade da assistência. Atenciosamente.
653921	09/09/2026	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que sua mãe tem consulta hoje 09/09 no UNICA de Jundiapeba com Vascular , a consulta estava marcada 10h , relata que sua mãe chegou no horário e até o momento não foi atendida , isso é um descaso total , aguardar duas horas e meia por uma consulta agendada é inaceitável .	Prezada, Agradecemos por compartilhar sua manifestação e lamentamos o tempo de espera enfrentado pela paciente. Compreendemos o desconforto causado, especialmente diante de uma consulta previamente agendada. O relato foi encaminhado à equipe responsável para avaliação e reforçamos nosso compromisso em aprimorar os fluxos de

			SIS não informado Nome completo FRANCISCA PALACIOS Data de nascimento 27/06/1939 Nome da mãe FLORIZA DE MORAES	atendimento, buscando oferecer aos nossos pacientes um atendimento cada vez mais acolhedor, organizado e humanizado. Agradecemos pela manifestação e pela oportunidade de aprimorarmos nossos serviços. Atenciosamente.
653929	09/09/2026	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que passa com neurologista Doutor Niceias no única de Jundiapeba há mais de 3 anos ,porém precisa agendar retorno e não consegue porque não tem vagas ,não consegue trocar receita e toma medicação controlada ,pede providências sis: 903336 data de nasc : 16/05/1999 mãe: ELENICE SANTOS DA RESSURREIÇÃO	Agradecemos pela manifestação e compreendemos a preocupação quanto à continuidade do acompanhamento. Após consulta no sistema, verificamos que o paciente já possui retorno agendado para 07/10/2026, com o profissional Luiz Renato Proferis. Esclarecemos que o Dr. Niceas não faz mais parte do quadro de profissionais da unidade e, por esse motivo, o acompanhamento foi direcionado para outro profissional da especialidade. Reforçamos nosso compromisso com a continuidade do cuidado e permanecemos à disposição para acolher e orientar nossos pacientes.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

652899	04/09/2026	RECLAMAÇÃO	Sou uma pessoa que fez um transplante de rim há um mês. Eu estou precisando com urgência, tenho até carta do médico com pedido de um endocrinologista pra colocar minha diabete com acerto em minha insulina. Ligue no único de Jundiapeba disseram que não tem vaga e que eu aguarde pra quando estiver vaga. Mas sou uma paciente pela qual não posso ficar sem ajustar minha insulina. Eu fazia tratamento com o doutor Mateus há muitos anos.	Prezado(a)], Agradecemos por entrar em contato com a nossa Ouvidoria. Compreendemos perfeitamente a urgência da sua solicitação em razão do seu transplante renal recente e da necessidade de ajuste da insulinoterapia. Temos uma ótima notícia: Verificamos no sistema que a sua consulta com o endocrinologista já está agendada para o dia 26/09/2026 ás 10:00h. Orientações para o dia do atendimento: Documentos necessários: Por favor, traga seus documentos pessoais (CPF/RG), cartão do SIS, se possuir. Ficamos muito felizes em confirmar que o seu atendimento já está garantido para os próximos dias. Permanecemos à disposição para qualquer dúvida. Atenciosamente,
654694	11/09/2026	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que sua namorada está aguardando retorno com Cardiologista Sergio Augusto desde fevereiro , relata que ela passou com esse cardiologista em fevereiro , ele a solicitou exames , sua namorada já fez os exames mas até o momento não foi marcado o retorno , relata que por conta da demora a cerca de uns 3 meses atrás foi até o UNICA e eles	Prezado(a), Agradecemos pelo contato e por nos relatar a situação. Após verificarmos a demanda, informamos que foi realizado o agendamento do retorno da paciente com o Dr. Sergio Augusto, cardiologista, para o dia 06/10/2026, às 08h00, possibilitando a continuidade do acompanhamento e a avaliação dos exames já realizados.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

			informaram que eles entrariam em contato telefônico para marcar , porém até o momento ninguém o ligou , relata que ligou hoje no UNICA para relatar sobre a demora , relata que durante a ligação a atendente deixava a ligação no mudo , ele não escutava nada e ela não o respondia , depois de minutos ela disse que tem que aguardar e que talvez vai abrir a agenda de outubro . Solicita providências pois isso é um descaso , nesse momento ele está com sua namorada no UPA do Oropó para ela tomar medicação , ela precisa passar com cardiologista para que ele troque a medicação dela , hoje ela chegou na unidade com a pressão 18 por 11 . Solicita urgência .	Compreendemos a preocupação relatada e esperamos que o atendimento agendado contribua para a continuidade dos cuidados necessários à paciente. Ressaltamos que, caso a paciente apresente piora do quadro clínico ou alterações importantes da pressão arterial antes da consulta, deverá procurar um serviço de urgência e emergência para avaliação. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos. Atenciosamente.
656636	17/09/2026	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que em fevereiro/2026 passou com Urologista de UNICA de Jundiapeba , ele a solicitou um exame e ela fez em 30/03 , porém até o momento não foi chamada para o retorno com Urologista doutor Marcos , sempre que ela liga no UNICA para marcar o retorno é informada que não tem vaga , que é para ela ficar aguardando , porém ela tem receio de acabar vencendo seu exame . Solicita providências com urgência.	Prezado(a), Agradecemos pelo contato e pela oportunidade de acolher sua solicitação. Compreendemos a preocupação em relação ao retorno e ao prazo para avaliação do exame realizado. Para dar continuidade ao acompanhamento, foi realizado o agendamento com o Dr. Marcos, urologista, para o dia 14/10/2026, às 10h00. Esperamos que o atendimento possa contribuir para a continuidade do cuidado e para os esclarecimentos necessários. Atenciosamente.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

656208	16/09/2026	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que seu esposo está aguardando a cerca de cinco meses para realizar um ultrassom transretal , a solicitação do exame foi do UNICA de Jundiapeba , relata que entrou em contato com a secretaria de saúde quando ele estava aguardando a três meses e foi informada que tem que aguardar mais de três meses para a realização de exame , pois 3 meses não é o prazo . Solicita providências com urgência pois ele está aguardando a muito tempo . SIS não informado Nome completo BENEDITO SANTANA DE SOUZA Data de nascimento 20/04/1957 Nome da mãe JUVENCIA ANICETO DE SOUZA	Prezado(a), Agradecemos pelo contato e pela oportunidade de acolher sua solicitação. Compreendemos a preocupação diante do tempo de espera para a realização do exame. Informamos que, após verificarmos a demanda, foi realizado o agendamento do ultrassom transretal para o dia 29/09/2026, às 15h00. Esperamos que o agendamento contribua para a continuidade do acompanhamento e dos cuidados necessários ao paciente. Atenciosamente.
656223	16/09/2026	RECLAMAÇÃO	O Requerente relata que a paciente aguarda vaga para retorno com Dr Sergio no Unica de Jundiapeba desde julho, fez todos os exames necessários porém ao retornar no Unica informam que o mesmo não abriu agenda.	Prezado(a), Agradecemos pelo contato e pela oportunidade de acolher sua solicitação. Compreendemos a preocupação diante do período de espera para o retorno e considerando que já realizou os exames solicitados. Informamos que, após verificarmos a demanda, foi realizado o agendamento do retorno com o Dr. Sérgio para o dia 06/10/2026, às 08h00. Esperamos que o atendimento contribua para a continuidade do acompanhamento e dos cuidados necessários à paciente. Atenciosamente.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

UNICA Jundiapeba | Pesquisa de Satisfação de Usuários - SAU / Ouvidoria				
setembro / 2026				
Sobre Registro	**Quantitativo de Pesquisa de Opinião**	**Ouvidoria**	**Somatória**	**%**
Elogios	298	1	299	90%
Reclamações	12	13	25	7,6%
Sugestões	7	0	7	2,1%
TOTAL	**317**	**14**	**331**	**90%**

ANÁLISE CRÍTICA

No período de setembro/2026, foram registradas 331 manifestações dos usuários, sendo 299 elogios (90%), 25 reclamações (7,6%) e 7 sugestões (2,1%). O resultado demonstra avaliação predominantemente positiva dos serviços prestados pela UNICA Jundiapeba, considerando o elevado percentual de manifestações favoráveis. Os elogios recebidos são compartilhados com as equipes assistencial e administrativa, como forma de reconhecimento e incentivo à continuidade das boas práticas no atendimento aos usuários. As reclamações e sugestões recebidas são acompanhadas pela unidade, visando identificar oportunidades de melhoria e, quando necessário, implementar ações para qualificação dos processos e dos serviços prestados.

UNICA Fisioterapia | Pesquisa de Satisfação de Usuários					
setembro					
nº	**Data**	**Sobre o Registro (Reclamação /Sugestão/ Elogio)**	**Nome do Usuário**	**Relato do Usuário**	Ação
1	terça-feira, 1 de setembro de 2026	Sugestão	C.S	Poderia ter mais aulas por semana, apenas duas aulas eu acho pouco.	02/09/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que, devido a unidade ser referência no município e atender um grande número de munícipes, é necessário organizar as atividades de forma a possibilitar que o maior número possível de usuários tenha acesso aos serviços oferecidos.
2	quarta-feira, 2 de setembro de	Sugestão	M.T.S	Espelho no banheiro feminino.	02/09/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário,

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

	2026				sinalizamos haver espelhos em banheiros para usuários no setor térreo e vestiários.
3	quarta-feira, 2 de setembro de 2026	Sugestão	J.L.F.P	No calor vai precisar de mais ventilador.	02/09/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, esclarecemos que a distribuição dos ventiladores foi realizada de forma compatível com as dimensões dos setores.
4	quinta-feira, 10 de setembro de 2026	Sugestão	L.T.S	A aula e o professor são excelentes. Poderia fazer uma aula por semana.	10/09/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que, devido a unidade ser referência no município e atender um grande número de munícipes, é necessário organizar as atividades de forma a possibilitar que o maior número possível de usuários tenha acesso aos serviços oferecidos.
5	terça-feira, 22 de setembro de 2026	Sugestão	D.F.S	Sugiro que volte a funcionar a Única de Brás Cubas, pois é muito difícil atravessar a cidade toda para chegar até aqui.	28/09/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos já ter sido confirmado pela prefeitura do município que a unidade de Braz Cubas será reinaugurada em Dezembro deste ano.
6	segunda-feira, 21 de setembro de 2026	Sugestão	M.S.R	Tudo perfeito. Arrumar o chuveiro da hidroginástica, não funciona faz três semanas.	21/09/2026 - Em contato com o usuário, foi identificado que o mesmo desconhecia o sistema de regulagem de temperatura do chuveiro. Na ocasião, foram prestados os devidos esclarecimentos e orientações quanto ao funcionamento e à forma correta de realizar a regulagem da temperatura.
7	segunda-feira, 28 de setembro de 2026	Sugestão	L.J.S	Tudo bom, com exceção do estacionamento.	28/09/2026 - Em contato pessoalmente com o usuário, informamos que as adequações no estacionamento já foram concluídas, encontrando-se em pleno funcionamento.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

UNICA Fisioterapia | Ouvidoria			
setembro			
Número da Ouvidoria	**Tipo**	**Descrição da Ouvidoria**	**Resposta**
Sem Informação	Reclamação	Requerente relata que na UNICA Fisioterapia e Reabilitação na parte superior tem um espaço que está sem telha a meses e com isso tem aparecido muitos pombos, e as vezes não é possível fazer aula devido a quantidade de fezes de pombo na parte superior da unidade. Solicita que a telha seja recolocada com urgência.	Sem informação para contato para informamos que o lanternim da quadra já foi reestruturado e foi solicitada nova telagem para reforçar a proteção do espaço e evitar a entrada de aves. Ressaltamos ainda que, quando identificada a presença de fezes de pombos, a equipe de limpeza é acionada para realizar a higienização do local. Considerando a ampla estrutura da quadra, a situação não compromete a realização das aulas e demais atividades ofertadas pela unidade.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

Sem Informação	Reclamação	Sra. M.C. e Sra. R.R. vem por meio deste solicitar a avaliação e as devidas providências em relação ao atendimento fisioterapêutico do Sr. L.R., idoso, nascido em 12/12/1951, que possui solicitação médica para realização de fisioterapia e aguarda atendimento na Unidade ÚNICA FISIO – Rodeio desde março de 2026. Em março deste ano, foi apresentado à unidade o pedido médico para realização de fisioterapia. Posteriormente, sua esposa, também idosa, compreendeu que o pedido teria validade de apenas três meses e, como não houve contato para início do tratamento durante esse período, acreditou que seria necessária uma nova solicitação médica. Segundo relatado por ela, também foram realizadas diversas tentativas de contato telefônico com a unidade, sem sucesso. Diante da ausência de atendimento, o paciente foi novamente avaliado por médico ortopedista em São Paulo, que emitiu novo pedido de fisioterapia acompanhado de relatório médico, descrevendo sua condição clínica e justificando a necessidade do tratamento. No dia 04/09/2026, compareci pessoalmente à Unidade UNICA FISIO – Rodeio para apresentar essa documentação e buscar esclarecimentos sobre o atendimento que já aguardava desde março. Fui inicialmente atendida pela recepcionista B.R.P.O., que gentilmente me encaminhou ao primeiro andar para conversar com A.C.S.R. Na ocasião, expliquei todo o histórico e apresentei o novo pedido e o relatório do ortopedista. A documentação foi levada para avaliação interna, porém não recebi qualquer previsão para início da fisioterapia. Fui orientada, ainda, a providenciar uma declaração do médico	22/09/2026 - Em contato telefônico, informamos que a unidade segue os protocolos e fluxos assistenciais estabelecidos, incluindo os critérios de classificação de baixa e alta complexidade, visando organizar o atendimento, otimizar o tratamento e garantir a qualidade da assistência, considerando o tempo tecnicamente adequado para cada caso. Após avaliação do caso apresentado, o paciente foi enquadrado no perfil funcional de baixa complexidade. Compreendemos, contudo, a expectativa da família quanto ao início e à continuidade de um tratamento adequado. Dessa forma, realizamos contato com o responsável em 22/09/2026 e, como medida de acolhimento e continuidade da assistência, foi agendada avaliação fisioterapêutica para o dia 29/09/2026, às 9h, na unidade.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

		informações clínicas e CID pertinentes. No dia 12/09/2026, retornei pessoalmente à Unidade ÚNICA FISIO – Rodeio e apresentei o documento à A.C.S.R. Novamente, o caso foi levado para discussão com o setor responsável pela fisioterapia. Entretanto, a carta médica e a respectiva documentação não foram anexadas ao pedido já existente, sob a informação de que seriam solicitadas somente quando o paciente fosse chamado para iniciar o tratamento. Assim, apesar de todos os comparecimentos, avaliações médicas e documentos apresentados, continuamos sem uma informação objetiva sobre quando o paciente será chamado para iniciar a fisioterapia, embora o primeiro pedido tenha sido apresentado ainda em março de 2026, ou seja, há aproximadamente seis meses. O Sr. L. é idoso, com 74 anos, e apresenta gonartrose (CID-10 M17), dor, limitação funcional e comprometimento da mobilidade. Possui ainda histórico cardiovascular relevante, com angioplastia coronariana e colocação de stent, encontrando-se atualmente em acompanhamento e tratamento de insuficiência cardíaca. A fisioterapia foi indicada como parte fundamental de seu tratamento conservador, visando preservar sua mobilidade, força muscular, capacidade de marcha, condicionamento e independência funcional. A manutenção prolongada de baixa mobilidade em um paciente idoso favorece o descondicionamento físico, perda de força muscular e piora da capacidade funcional, razão pela qual causa preocupação que um tratamento formalmente indicado permaneça por tantos meses sem início e, até o momento, sem previsão. DA INFORMAÇÃO DE QUE O PACIENTE “NÃO SERIA PRIORIDADE”: Durante nossos contatos com a unidade, fomos informados de que o Sr. L.R. não seria considerado um paciente prioritário, sob a justificativa de que a prioridade seria destinada a pacientes com histórico de AVC e casos pós-cirúrgicos. Essa informação nos causou preocupação e merece esclarecimento por parte da Secretaria Municipal de Saúde. As próprias informações públicas referentes à UNICA FISIO demonstram que o serviço é direcionado à população idosa e à reabilitação de pessoas com limitações físico-motoras, abrangendo condições ortopédicas e traumatológicas, neurológicas, cardiorrespiratórias, gerontológicas e reumatológicas. Entre as condições contempladas pelo serviço encontram-se não apenas AVC e situações pós-operatórias, mas	

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

		também artroses, artrites, dores, fraturas e outras condições responsáveis por comprometimento da mobilidade e da capacidade funcional da pessoa idosa. Além disso, a documentação relacionada ao serviço faz referência à priorização da população da "Melhor Idade" encaminhada para atendimento fisioterapêutico, inclusive nas áreas ortopédica/traumatológica, neurológica e respiratória. Portanto, diante das características do próprio serviço e do perfil do paciente, entendemos que o caso do Sr. L.R. reúne elementos que justificam, no mínimo, uma reavaliação formal de sua classificação de prioridade, não parecendo adequado reduzir os critérios de priorização exclusivamente a pacientes pós-AVC ou pós-cirúrgicos sem que seja apresentado o protocolo técnico que estabeleça essa restrição. Estamos falando de um paciente de 74 anos, com gonartrose, dor, limitação funcional e redução da mobilidade, associado a importante condição cardiovascular, com indicação médica expressa para realização de fisioterapia, que já aguarda atendimento desde março de 2026. Por essa razão, solicitamos que a Secretaria esclareça qual protocolo técnico de classificação de risco/prioridade está sendo utilizado pela ÚNICA FISIO, quais são os critérios efetivamente considerados e qual classificação foi atribuída especificamente ao Sr. L.R. Caso exista norma, protocolo municipal, fluxo regulatório ou outro documento que determine que somente pacientes pós-AVC e pós-cirúrgicos possuem prioridade no atendimento fisioterapêutico, solicitamos que seja informado e disponibilizado o respectivo documento ou fundamento técnico. DA NECESSIDADE DE ATENDIMENTO NA UNIDADE DO RODEIO: Gostaria ainda de esclarecer que a solicitação para que o atendimento seja realizado especificamente na ÚNICA FISIO – Rodeio não decorre de mera preferência da família. Trata-se da unidade mais próxima da residência do paciente, e sua acompanhante durante todo o período de tratamento será sua esposa, também idosa, portadora de artrite reumatoide, atualmente em tratamento com imunobiológicos, apresentando limitações que tornam deslocamentos maiores mais difíceis. A proximidade da Unidade do Rodeio constitui, portanto, importante condição de acessibilidade, adesão e continuidade do tratamento, considerando conjuntamente a idade e as condições físicas e de saúde do paciente e de sua acompanhante. DIANTE DO EXPOSTO, SOLICITAMOS: A verificação da	

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

		situação do pedido de fisioterapia apresentado originalmente em março de 2026; Esclarecimento sobre o motivo pelo qual, após aproximadamente seis meses de espera, o tratamento ainda não foi iniciado; A reavaliação da classificação de prioridade do paciente, considerando sua idade, gonartrose, limitação funcional, redução da mobilidade, condição cardiovascular e os relatórios médicos apresentados; A informação sobre quais critérios e qual protocolo técnico são utilizados pela ÚNICA FISIO para classificação e priorização dos pacientes, especialmente diante da informação recebida de que somente pacientes pós-AVC e pós-cirúrgicos seriam prioritários; Caso essa informação esteja prevista em norma ou protocolo específico, solicitamos a indicação e disponibilização do respectivo documento; A confirmação de que o pedido médico e o relatório do ortopedista apresentados encontram-se devidamente registrados e anexados ao cadastro do paciente; Orientação quanto ao relatório cardiovascular apresentado em 12/09/2026, que não foi retido pela unidade, apesar de ter sido solicitado anteriormente; E, principalmente, uma previsão objetiva para o início do atendimento fisioterapêutico do Sr. Lorivaldo na Unidade ÚNICA FISIO – Rodeio. Não estamos solicitando procedimento diferente daquele já prescrito pelos profissionais que acompanham o paciente, tampouco pretendemos desconsiderar outros pacientes que eventualmente apresentem condições de maior gravidade. O que solicitamos é que a situação clínica e funcional do Sr. L.R. seja efetivamente avaliada dentro dos critérios do próprio serviço, considerando também o tempo de espera já transcorrido, e que a família receba uma resposta objetiva e fundamentada sobre sua classificação e sobre quando o tratamento indicado será iniciado. Após aproximadamente seis meses de espera, duas novas avaliações médicas, apresentação de relatórios e sucessivos comparecimentos presenciais à unidade, entendemos ser razoável esperar uma definição concreta sobre o atendimento. Agradeço antecipadamente.	

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

UNICA Fisioterapia e Reabilitação | Pesquisa de Satisfação e Ouvidoria				
setembro				
Registro	**Quantitativo de Pesquisa de Opinião**	**Quantitativo de Ouvidoria**	**Total**	**% Realizado**
Elogio	245	00	245	96,46%
Reclamação	00	02	02	0,79%
Sugestão	07	00	07	2,76%
TOTAL	**252**	**2**	**254**	**100,00%**

ANÁLISE CRÍTICA

No período houve o total de 254 manifestações de usuários sobre o serviço da ÚNICA Fisioterapia e Reabilitação, sendo o total de 245-96,46% para elogios em SAU e Ouvidoria, 02-0,79% para reclamações e 07- 2,76% 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.

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

11. ATIVIDADES DE DESTAQUE

Acolhimento e Humanização



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

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

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



CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br

12.INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA ASSISTÊNCIA

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

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

13. FINANCEIRO

11.1 BALANÇO – CONTROLADORIA E FINANCEIRO

Estes dados serão apresentados na prestação de contas

CEJAM
Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"
Rua Dr. Lund, 41 - Liberdade
São Paulo - SP - CEP: 01513-020
11 3469-1818
cejam@cejam.org.br
cejam.org.br