

Proc. nº 9.241/2023
Chamamento Público nº 3/2024

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

Relatório Assistencial

UNICA JUNDIAPEBA E UNICA FISIOTERAPIA

Contrato de Gestão 57/2024

janeiro 2026

Responsável pela Instituição
MÁRIO SANTORO JÚNIOR

Responsáveis pela elaboração:

Priscila Caravante, Priscilla Barrotti, Monniz Ingrid Faustino Bispo e Lucian Guedes

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



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

SUMÁRIO

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	17
8.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS	17
8.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS	18
9. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)	26
9.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS	26
9.2. RESULTADOS QUALITATIVOS	42
10. ATIVIDADES DE DESTAQUE	47
11. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)	49
12. FINANCEIRO	57
13. ANEXOS	58

1. MENSAGEM DO GESTOR

O presente relatório tem a finalidade de apresentar resultados do mês de janeiro de 2026, período de 01 a 31/01/2026 referente ao serviço executado conforme contrato de gestão firmado entre a Prefeitura de Mogi das Cruzes e o Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM, sob o n.º 57/2024, apresentando os indicadores quantitativos e qualitativos e documentos financeiros.

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

2. NOSSA HISTÓRIA

2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO

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

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

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

CEJAM em Mogi das Cruzes

UNICA Jundiapéba

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

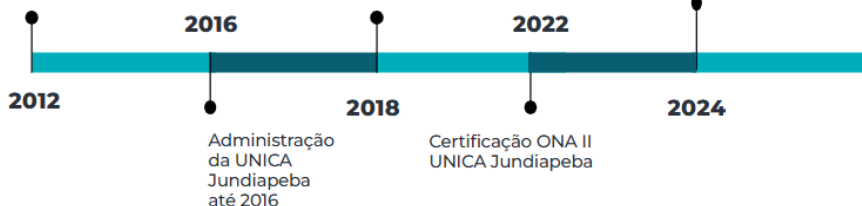
Retomada da administração da UNICA Jundiapéba CG 67.2018

CG 57.2024 a partir de 13.08.2024

Certificação UNICA Jundiapéba ONA - nível III

Campanha Lacre Solidário

Simpósio Internacional



CEJAM em Mogi das Cruzes

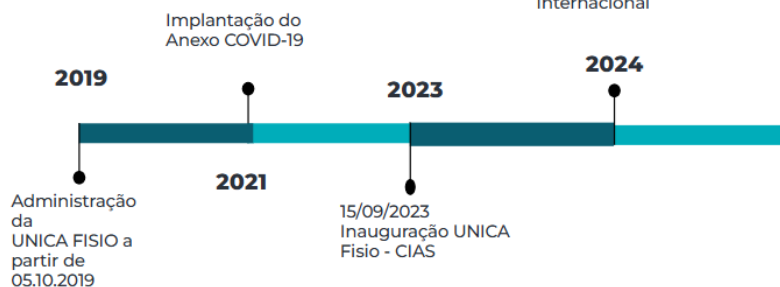
UNICA Fisioterapia e Reabilitação

CG 57.2024 a partir de 13.08.2024

Certificação de Humanização UNICA Fisio

Campanha Lacre Solidário

Simpósio Internacional



3. MODELO DE GESTÃO

3.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

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

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

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

Visão

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

Missão

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

Valores

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

Lema

“Prevenir é Viver com Qualidade”

3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

ESTRUTURA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

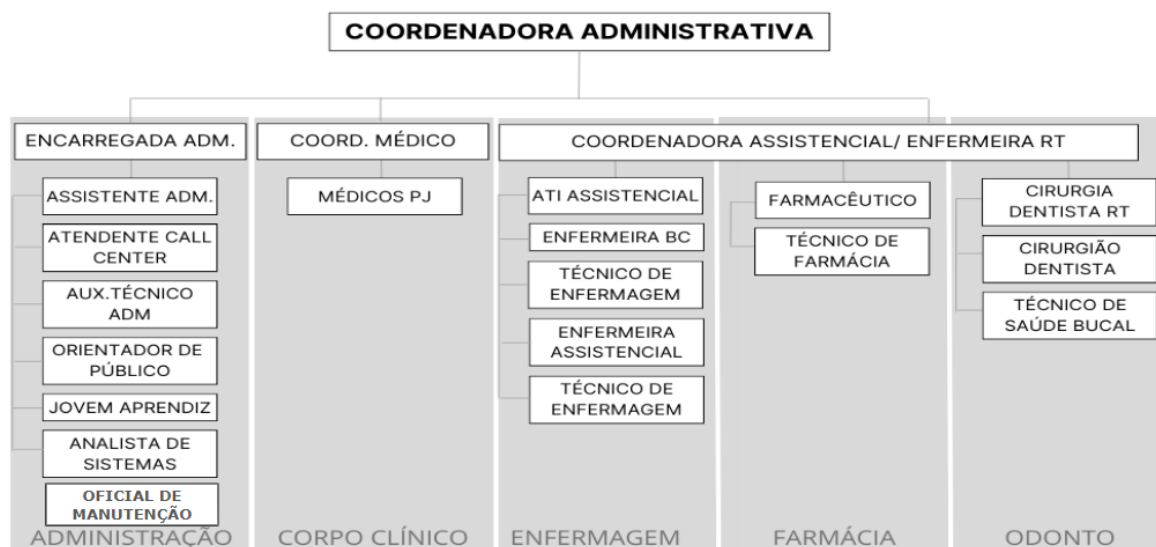


PILARES ESTRATÉGICOS

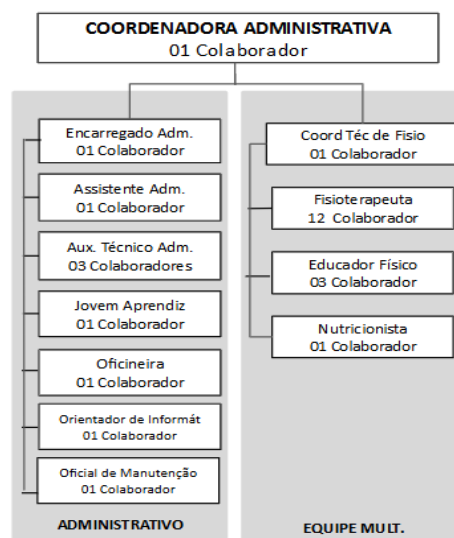


3.3. ORGANOGRAMA

Organograma UNICA Jundiapéba



Organograma UNICA Fisioterapia e Reabilitação



UNICA Fisioterapia e Reabilitação – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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

Time de Liderança
Líderes de Processos

4. OBJETO DO CONTRATO

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

5. QUEM ATENDEMOS

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

5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE;

UNICA Jundiapéba

Serviços Especializados - Consultas e Avaliações

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

Serviços Especializados - Exames e Procedimentos

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

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

Serviços Especializados - Procedimentos Cirúrgicos

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

Serviços da Atenção Básica/Multiprofissional

Odontologia

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

Fisioterapia

- Atendimento individualizado/consulta

Atividade Física

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

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

UNICA FISIOTERAPIA

Fisioterapia e Reabilitação

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

Atividade Física

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

Nutrição e Dietética

- Atendimento e orientação nutricional

Atividade Lúdica

- Oficina de Artesanato
- Oficina de Informática

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

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

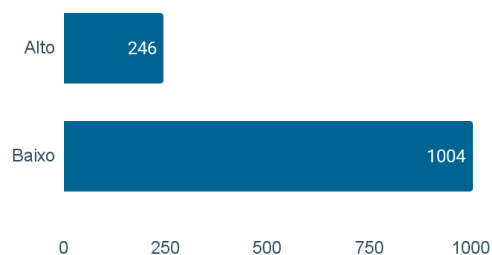
5.3. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;

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

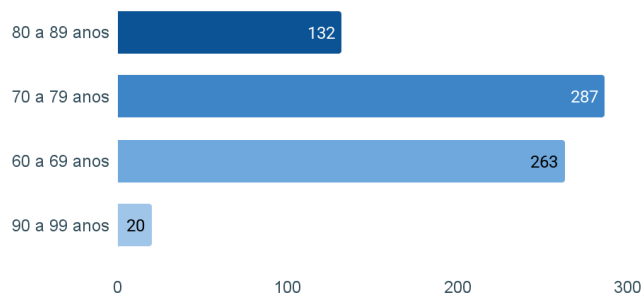
A unidade oferece atendimento humanizado e de acordo com a Política Nacional de Atendimento à Pessoa Idosa, promovendo além das atividades relacionadas à saúde, atividades de integração social e lazer para o público idoso.

Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- FISIOTERAPIA

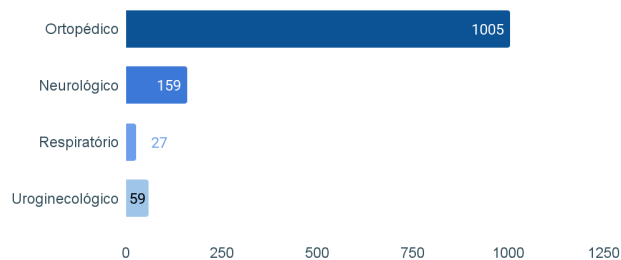
Complexidade



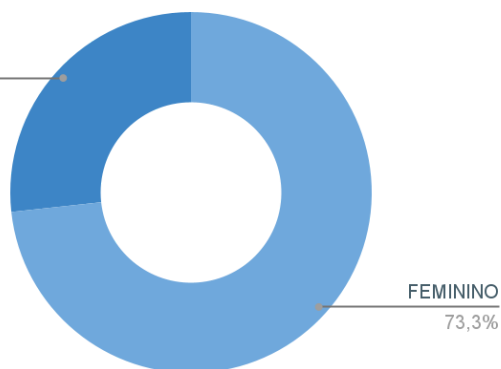
FAIXA ETÁRIA



PERFIL DO PACIENTE

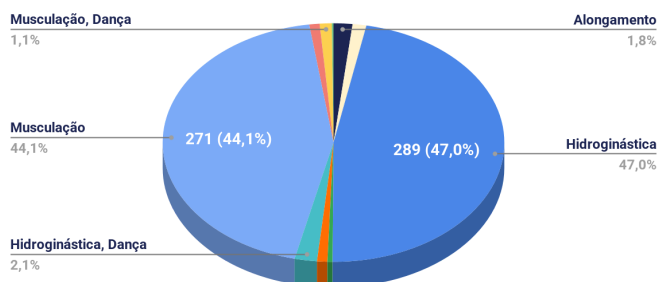


MASCULINO
26,7%

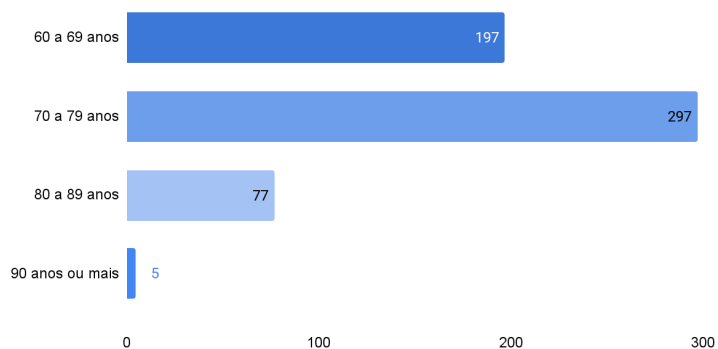


Perfil de usuário - Unica Fisioterapia e Reabilitação- ATI

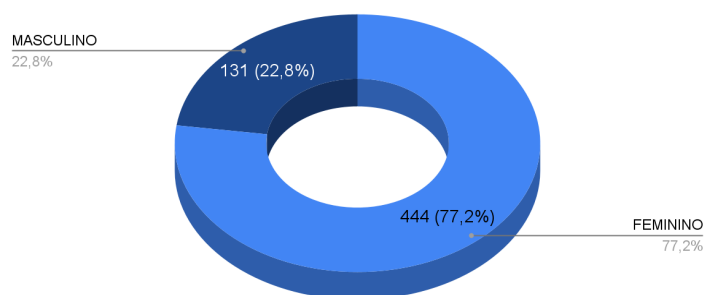
MODALIDADE:



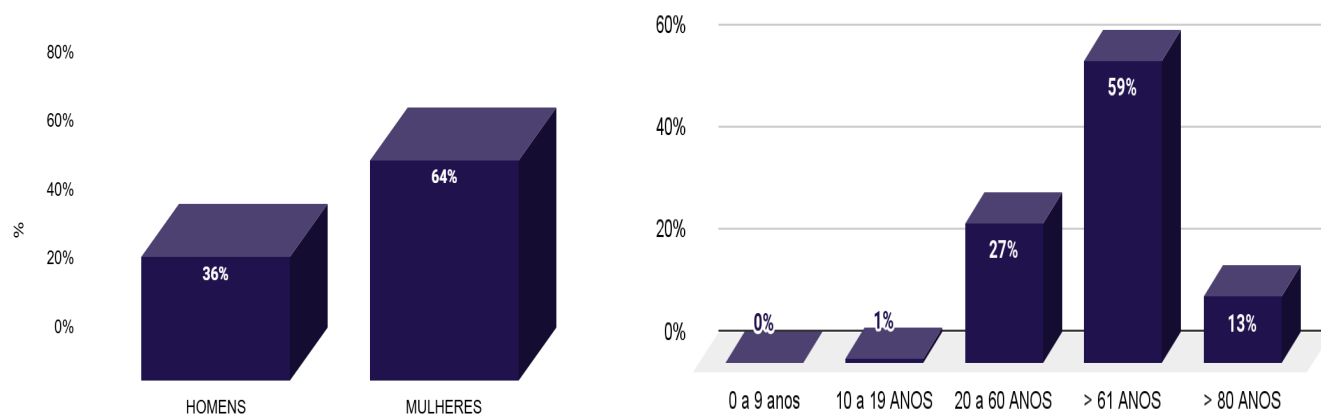
FAIXA ETÁRIA:



SEXO:

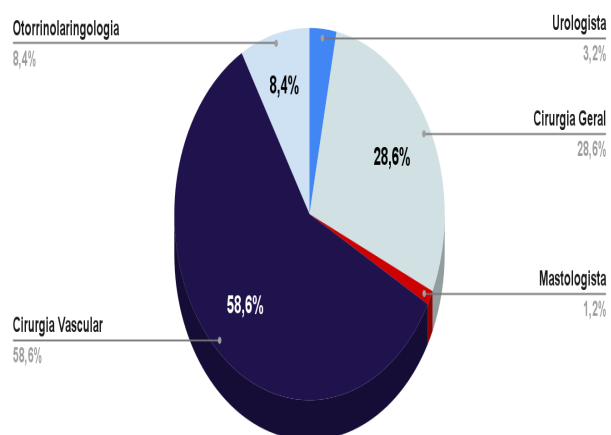


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Ambulatório

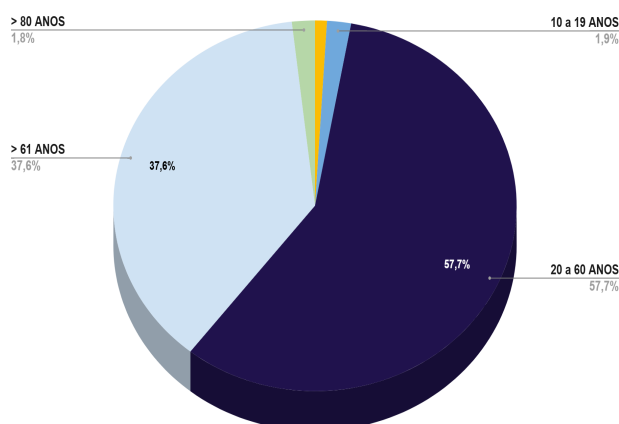


Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - Hospital Dia

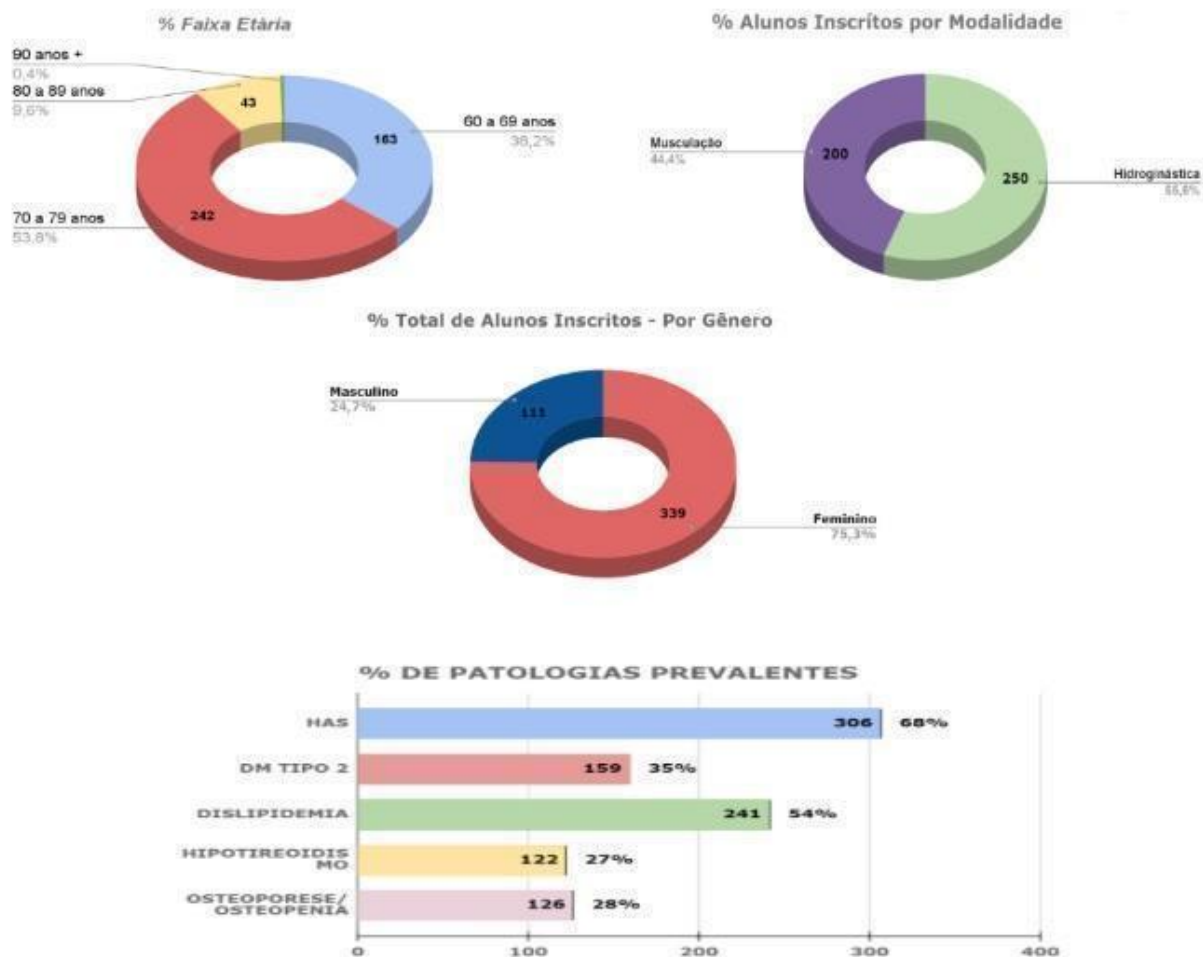
PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - QUANTITATIVO



PROCEDIMENTO BLOCO CIRURGICO - FAIXA ETARIA



Perfil de usuário - Unica Jundiapéba - ATI



6. METODOLOGIA

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

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

7. GESTÃO DE PESSOAS

7.1 Recursos Humanos e equipe mínima

UNIDADE DE SAÚDE		Contrato de Gestão 57.2024												BLOCO CIRÚRGICO	MUTIRÃO	TOTAL																	
		h/s	ADMINISTRAÇÃO											ASSISTENCIAL																			
			Cordenador Administrativo	Encarregado Administrativo	Faturista / Assistente Administrativo	Auxiliar Téc. Administrativo	Analista de Sistema / Faturista	Orientador Informático para atividades com pacientes	Jovem Aprendiz	Oficineira	Orientador de Público	Oficial de Manutenção / Zelador	Atendente	Coordenador Assistencial / Enfermeiro RT	Enfermeiro		Técnico Enfermagem	Farmacêutico RT	Técnico de Farmácia	Coordenador Técnico / Fisioterapeuta RT	Fisioterapeuta	Nutricionista	Educador Físico	Técnico de Saúde Bucal	Cirurgião Dentista	Auxiliar Téc. Administrativo	Técnico de Farmácia	Técnico de Enfermagem	Enfermeiro	Auxiliar Téc. Administrativo	Farmacêutico	Técnico de Enfermagem	Assistente Administrativo
PREVISTO	Unica Jundiapéba	1	1	1	9	1	0	1	0	3	1	4	40	1	1	8	1	1	0	2	1	2	2	4	1	1	2	1	0	0	0	0	50
	Unica Fisioterapia	0	1	1	2	0	1	1	1	0	1	0	40	0	0	0	0	0	1	12	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
EFETIVO	Unica Jundiapéba	1	1	1	13	1	0	1	0	3	0	4	40	1	2	9	1	2	0	2	1	3	2	4	1	1	2	1	0	0	0	0	57
	Unica Fisioterapia	0	1	1	5	0	1	1	1	0	1	0	40	0	0	0	0	0	1	15	1	5	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1	38

Análise Crítica:

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

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

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

UNICA Fisioterapia e Reabilitação:

02 **Fisioterapeuta** excedentes, sendo: 01 cobertura RPA Afastamento por Cirurgia e 01 cobertura RPA férias

01 **Auxiliar Técnico Administrativo** excedentes, sendo cobertura de férias

01 **Técnico de Informática** excedente, sendo cobertura RPA de Licença Nojo e Desligamento

01 **Oficial de Manutenção** excedente, sendo cobertura de férias

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

UNICA Jundiapéba

Ambulatório

01 **Orientador de Público** excedente, referente à cobertura de rescisão indireta

01 **Farmacêutico** excedente, referente à cobertura de férias

01 **Educador Físico** excedente, sendo: 01 finalização contrato - Gestante

02 **Auxiliar Técnico Administrativo** excedentes, sendo cobertura de férias e desligamento do colaborador.

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

02 **Atendente** excedente, sendo: Cobertura de férias e Afastamento de gestação.

01 **Assistente Administrativo** - Compôr Equipe, ofício 53/2025, contratação CLT.

8. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

8.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS

UNICA Jundiapéba

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

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

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

8.2. CAPACITAÇÕES REALIZADAS

Foram realizadas reuniões e treinamentos internos na unidade de acordo com a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada e Educação Permanente, no mês dezembro/2025 estão descritas na tabela abaixo:

UNICA Jundiapéba Educação Continuada						
janeiro/2026						
Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Temp o	Total de Participante	Total de Horas
Assistencial	Treinamento do Mapa Microlife	15/01/2026	Sim	01:00	06	06:00
Assistencial	Treinamento sobre trabalho em equipe	16/01/2026	Sim	01:00	07	07:00
Geral	Treinamento Central de Libras	23/01/2026	Sim	01:00	21	21:00
Odonto	Biossegurança Cirúrgica	26/01/2026	Sim	01:30	06	09:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		4171:14:00	HORAS DE TREINAMENTOS		43:00	1,03%

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

Educação Permanente UNICA Fisioterapia e Reabilitação
UNICA Fisioterapia | Educação Permanente e Continuada
janeiro/2026

Setores	Tema	Data	Realizado Sim/Não	Tempo	Total de Participante	Total de Horas
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO INTERCORRÊNCIA BAIXA OXIGENAÇÃO	16/01/2026	Sim	01:00	13	13:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	TREINAMENTO DE PERFUROCORTANTES	16/01/2026	Sim	01:30	13	19:30:00
Administrativo- Unica Fisioterapia	A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA NA PREVENÇÃO DE ERROS E FRAUDES NAS ORGANIZAÇÕES	16/01/2026	Sim	01:00	08	8:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	ORIENTAÇÕES E AÇÃO JANEIRO BRANCO COM PÍLULA DE MOTIVAÇÃO	22/01/2026	Sim	02:30	24	60:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	ORIENTAÇÃO E DISSEMINAÇÃO PCD NAS EMPRESAS	27/01/2026	Sim	03:00	23	69:00:00
Administrativo/ Assistencial- Unica Fisioterapia	AÇÃO DE COMUNICAÇÃO HUMANIZADA NO ATENDIMENTO AO IDOSO	27/01/2026	Sim	02:00	23	46:00:00
HORAS PREVISTAS X REALIZADAS DE TRABALHO		2579:09:00	HORAS DE TREINAMENTOS		215:30:00	8,36%

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



TREINAMENTO DE PERFUROCORTANTES

Foi realizado um treinamento com a equipe assistencial sobre a importância do descarte correto dos perfurocortantes.



AUDITORIA QUE CUIDA

Prevenção de erros e fraudes para mais
segurança, ética e qualidade no cuidado ao idoso



Por que falar de auditoria?

- ✓ Garante qualidade no atendimento.
- ✓ Previne erros nos processos.
- ✓ Protege pacientes e profissionais.
- ✓ Fortalece a confiança na organização.

Auditoria é prevenção, não punição.

Ela ajuda a identificar riscos antes que virem problemas.



♥ Ética | ♦ Segurança | ♥ Transparência



Saiba Mais

Janeiro
BRANCO

CUIDE DA SUA MENTE

PÍLULA MOTIVACIONAL



SAÚDE DO COLABORADOR
NÓS APOIAMOS

Inclusão e Orientação PCD nas Empresas

Conscientização e informação para inclusão e acessibilidade




Por que investir em inclusão?

- ✓ Melhora o clima organizacional.
- ✓ Aumenta a satisfação e a produtividade.
- ✓ É bom para os negócios e para a sociedade.
- ✓ Demonstra responsabilidade e empatia.

Orientações PCD nas Empresas

- ✓ Ofereça treinamentos e palestras de conscientização.
- ✓ Adapte o local de trabalho para ser acessível.
- ✓ Promova a inclusão em todas as equipes.
- ✓ Combata preconceitos e ofereça apoio e oportunidades.

Diversidade fortalece as empresas!

 Respeito
  Inclusão
  Acessibilidade
  Igualdade
 



Saiba Mais

Comissão de Humanização e Acolhimento

Ação de Comunicação Humanizada no Atendimento ao Idoso



O cuidado que vai além da técnica. Nosso foco é transformar cada atendimento em um momento de conexão e segurança.

Nosso Objetivo



Fortalecer o vínculo terapêutico;
Promover o respeito mútuo;
Praticar a escuta ativa;
Garantir a segurança total durante o atendimento e as ações de promoção à saúde.

Como será realizada



Pequenas atitudes geram grandes impactos na recuperação e no bem-estar do paciente:

-  **Identidade:** Sempre chame o paciente pelo nome.
-  **Clareza:** Fale devagar e com voz clara, garantindo a compreensão.
-  **Transparência:** Explique detalhadamente o que será feito antes de iniciar qualquer procedimento.
-  **Check-up de Entendimento:** Confirme se a mensagem foi recebida: "Ficou claro para o senhor/a senhora?".
-  **Empatia:** Respeite rigorosamente o tempo, a dor e os limites físicos e emocionais de cada idoso.



9. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)

9.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS

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

Ambulatório Especialidades

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2025

janeiro/2026

Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis Planejamento com as trocas	Agenda do	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo	Altas Ambulatoriais	% Altas Ambulatoriais
Cardiologia	200	182	168	155	85%	13	8%	3	2%
Cirurgia Geral	200	182	183	149	82%	34	19%	143	96%
Cirurgia Vascular	450	409	284	210	51%	74	26%	33	16%
Dermatologia	200	182	298	218	120%	80	27%	0	0%
Endocrinologia Adulto /Pediátrica	200	182	242	217	119%	25	10%	0	0%
Fonoaudiologia	300	273	218	162	59%	56	26%	0	0%
Gastroenterologia	200	182	173	124	68%	49	28%	26	21%
Geriatria	200	182	242	230	127%	12	5%	0	0%
Mastologia	150	136	131	115	84%	16	12%	0	0%
Neurologia Adulto	400	364	540	456	125%	84	16%	0	0%
Neurologia Pediatrico	200	182	273	221	122%	52	19%	12	
Otorrinolaringologia	200	182	331	285	157%	46	14%	0	0%
Pneumologia	100	91	106	98	108%	8	8%	0	0%
Psiquiatria	100	91	107	66	73%	41	38%	3	5%
Reumatologia	200	182	213	185	102%	28	13%	16	9%
Urologia	200	182	152	130	72%	22	14%	0	0%
Total	3.500	3.182	3.661	3.021	95%	640	17%	236	8%

Análise Crítica

No período de referência, foram realizados 3.021 atendimentos, correspondendo a 95% da meta contratual, com agendas previamente planejadas em conjunto com a Regulação/SMSBE – DRG. O não atingimento integral da meta neste período está diretamente relacionado a fatores pontuais. Na especialidade de Cirurgia Vascular, o profissional apresentou intercorrência de saúde, necessitando de afastamento temporário, com previsão de compensação dos atendimentos junto ao prestador no quadrimestre. Em relação à Gastroenterologia, não foi possível a execução total dos agendamentos

previstos, sendo a compensação programada para o mês subsequente. Ressalta-se que o mês de janeiro, por se tratar de um período tradicional de férias, impacta diretamente na presença dos usuários agendados, contribuindo para o aumento das faltas e, consequentemente, para a redução da produção assistencial. Na Fonoaudiologia, observou-se elevado índice de absenteísmo, influenciando diretamente no volume de atendimentos realizados. As especialidades que não atingiram a meta terão seus atendimentos reprogramados e compensados no próximo período, conforme alinhamento com a Coordenação Médica. Ressalta-se que, apesar das ações de comunicação prévia realizadas junto aos usuários, foram registradas 640 ausências, correspondendo a 17% de absenteísmo. Quanto à Otorrinolaringologia, conforme já mencionado na prestação anterior, a compensação dos atendimentos foi efetivada no período, regularizando a produção da especialidade. No período, foram contabilizadas 236 altas ambulatoriais, com aumento significativo nas especialidades clínicas, especialmente Gastroenterologia, Reumatologia, Cardiologia e Neuropediatria, refletindo o acompanhamento contínuo da Coordenação Médica e a resolutividade assistencial.

Fonte: MV|SIGSS

Exames e Procedimentos Ambulatoriais

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
janeiro/2026							
SADT/ Exames	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis / Planejamento com as trocas	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	Taxa de Absenteísmo
Ecocardiograma	100	91	52	44	48%	8	15%
Eletrocardiograma (ECG) c/ Laudo	150	136	200	158	116%	42	21%
Exames Audiológicos (Impedância, Imitancionmetria, Bera, Testagem auditivaneonatal)	140	144	189	155	107%	34	18%
Eletroencefalograma (EEG)	50	45	48	37	81%	11	23%
Eletroneuromiografia (ENMG)	100	112	127	112	100%	15	12%
Espirometria	100	91	102	82	90%	20	20%
Holter	50	14	18	14	100%	4	22%
Mamografia	350	318	406	308	97%	98	24%
MAPA	50	45	53	38	84%	15	28%
Nasofibrosopia	100	91	100	100	110%	0	0%
Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Mama	20	18	21	15	83%	6	29%
Punção Aspirativa por Agulha Grossa (PAAG) de Mama							
Teste Ergométrico	100	39	44	36	92%	8	18%

Ultrassonografia com Doppler	200	182	212	159	87%	53	25%
Ultrassonografia Geral	300	273	322	232	85%	90	28%
Total	1.810	1.600	1.894	1.490	93%	404	21%

Análise Crítica

No período, foram realizados 1.490 exames, correspondendo a 93% da meta prevista, com agendas planejadas em conjunto com a Regulação/SMSBE. Registraram-se 404 ausências (21%), com maior incidência nos exames de Eletroencefalograma, MAPA, Espirometria, Ultrassom Geral e Mamografia. Destaca-se que o mês de janeiro, por se tratar de período de férias, impactou diretamente o comparecimento dos usuários, refletindo na produção assistencial. Diante desse cenário, será reforçada a orientação aos usuários no momento da confirmação dos atendimentos quanto à importância do comparecimento. Em razão da manutenção do equipamento de Holter, da troca de prestador de serviço e da baixa demanda para o Teste Ergométrico, houve substituição desses exames por Audiometria e Eletroneuromiografia (ENMG), conforme a demanda do município, garantindo a manutenção do fluxo assistencial e a organização da fila de espera junto à SMSBE/DRG. Os exames que não atingiram a meta serão reprogramados e compensados no próximo período, conforme alinhamento com a Coordenação Médica.

Fonte: MV|SIGSS

Bloco Cirúrgico

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

UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2025

janeiro/2026

Procedimentos Cirúrgicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Cirurgia Geral	300	273	82	70	26%	12	15%
Cirurgia Vascular			164	141	52%	23	14%
Urologia			25	22	8%	3	12%
Total	300	273	271	233	85%	38	14%

Análise Crítica

Para os procedimentos cirúrgicos, a meta contratual prevista para o período era de 273 procedimentos, tendo sido atingidos 85% dessa meta. O não cumprimento da meta na especialidade de Cirurgia Vascular e Cirurgia Geral, foi decorrente a intercorrência de saúde, necessitando de afastamento temporário, com previsão de compensação dos atendimentos junto ao prestador no quadrimestre. Foi realizada a captação de profissional para cobertura da especialidade Cirurgia vascular. Ressalta-se que os procedimentos de Urologia (vasectomia e postectomia), conforme preconizado, são faturados por meio do sistema BPA.

Fonte: MV|SIGSS

Saúde Bucal

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

UNICA Jundiapéba Metas Contratuais - 2025							
janeiro/2026							
Procedimentos Odontológicos	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Consultas Odontológicas	352	320	301	301	94%	0	0%
Cirurgias Odontológicas	264	240	308	261	109%	47	15%
Total	616	560	609	562	100%	47	7,72%

Análise Crítica

Foram executados 562 atendimentos, correspondendo a 100% da meta prevista no serviço de Odontologia Especializada. A unidade mantém-se empenhada na confirmação dos atendimentos, com a equipe técnica reforçando todas as orientações de preparo aos pacientes. Ainda assim, foram registradas 47 ausências em cirurgias odontológicas e 02 suspensões, motivadas principalmente por hipertensão arterial sistêmica e hiperglicemia, identificadas no momento da avaliação clínica.

Fonte: MV|SIGSS

	Atendimentos Odontológicos	Quantitativo
CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS	EXODONTIA DE DENTE PERMANENTE	115
	REMOÇÃO DE DENTE RETIDO INCLUSO IMPACTADO	109
	EXODONTIA DE DENTE SUPRANUMERÁRIO	2
	FRENÉCTOMIA/ FRENETOMIA	32
	ULOTOMIA/ ULECTOMIA	3
	TOTAL DE CIRURGIAS	261
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	CONSULTAS	258
	RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS POR PACIENTE	42
	CONSULTA DE CONCLUSÃO	1
	TOTAL DE CONSULTAS	301

Fonte: MV|SIGSS

Equipe Multiprofissional

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

UNICA Jundiapéba
UNICA Jundiapéba | Metas Contratuais - 2025
janeiro/2026

Consultas Médicas	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Educador Físico	264	216	258	258	119%	0	0%
Fisioterapia	528	432	510	454	105%	56	11%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	90	113	87	97%	26	23%
Nutricionista - Retorno	167	137	227	184	135%	43	19%
Nutricionista - Atendimento em Grupo	4	4	4	4	100%	0	0%
Total	1.073	879	1.112	987	112%	125	11%

Análise Crítica

No período executamos o total de 987 -112% da meta contratual. Considerando o acordado em reunião de CTA do dia 14/02/2025, destacamos que a capacidade técnica dos atendimentos do Serviço de Nutrição e do Serviço de Fisioterapia - avaliação - segue as diretrizes dos conselhos de classes das categorias citadas.

Fonte: MV|SIGSS

Grupo Nutricionista - UNICA Jundiapéba

UNICA Jundiapéba Grupo Educativo - NUTRIÇÃO		
janeiro/2026		
Tema	Hidratação: Prevenção da desidratação	20/01/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Dicas de como se manter hidratado	
Público Alvo	Pacientes ATI	
Duração	00:20	
Confirmados	12	
Participantes	12	
Tema	Receita saudável	23/01/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Nhoque de Abóbora	
Público Alvo	Pacientes ATI	
Duração	00:20	
Confirmados	10	
Participantes	10	
Tema	Receita saudável	26/01/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Nhoque de Abóbora	
Público Alvo	Pacientes ATI	
Duração	00:20	
Confirmados	10	
Participantes	10	
Tema	Orientações e Receitas saudáveis	29/01/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Importância das Vitaminas do Complexo B	
Público Alvo	Pacientes ATI	
Duração	01:30	
Confirmados	22	
Participantes	22	

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.

Hidratação

Hidratar-se é fundamental para manter as funções vitais do organismo. Mas se você tem dificuldade para atingir sua meta de água diária, preste atenção nessas dicas!

1 Água saborizada ou aromatizada:

Para dar sabor à água e facilitar a ingestão, você pode adicionar frutas, como rodela de limão ou laranja, abacaxi, tangerina, além de folhas de hortelã, canela em pau, gengibre e alecrim, combinando os ingredientes conforme a sua preferência.



2 Água de coco:

Essa também é uma ótima opção para aumentar o consumo de líquidos, e ainda apresenta composição nutricional baixa em calorias, e rica em vitaminas e minerais.



3 Água gaseificada com fruta, suco da fruta ou chás:

Essas bebidas são boas fontes de líquidos e podem ser consumidas para ajudar na hidratação. Mas é importante lembrar de evitar ao máximo a adição de açúcar quando as consumir.



4 Alimentos ricos em água:

As frutas, legumes e verduras in natura ou minimamente processadas, como melancia, melão, chuchu, abobrinha, alface e agrião, são marcadas por altos teores de água em sua composição, cerca de 80 a 90%. Por isso, o consumo de alimentos contendo essas características também pode auxiliar na sua hidratação.



5 Tenha sempre uma garrafinha em mãos:

Andar com uma garrafinha é uma ótima opção para não esquecer de beber água, principalmente quando se está fora de casa.



6 Ativar lembretes para beber água:

Os lembretes para consumir água podem ser úteis para te ajudar a melhorar a sua ingestão. Por isso, não esqueça de ativá-los no seu app do WebDiet.



Conceição Sena
nutricionista clínica



Receita

Nhoque de Abóbora

Ingredientes:

500 g de abóbora japonesa

Sal a gosto

Temperos secos a gosto (sugestão: páprica defumada, noz-moscada e outros da sua preferência)

Farinha de trigo integral/ ou farinha de aveia até dar o ponto da massa (cerca de 300g)

Modo de preparo:

Corte e asse a abóbora no forno ou air fryer (aproximadamente 35 minutos). Retire a abóbora do forno/ ou air fryer e descasque-a. Em uma tigela, amasse a abóbora com um garfo. Adicione o sal, os temperos secos e a farinha aos poucos, até a massa desgrudar das mãos.

Para modelar, faça rolinhos em uma superfície lisa, polvilhada com farinha e corte em unidades de cerca de 2 cm cada. Em uma panela com água fervendo, coloque os nhoques e retire-os quando começarem a boiar.

Sirva com o molho de sua preferência(sugestão: molho de tomate caseiro).

Conceição Sena
Nutricionista



BOLO DE CANECA SAUDÁVEL (RENDE 1 PORÇÃO)

INGREDIENTE

- 1 OVO
- 3 COLHER DE SOPA LEITE DE COCO
- 3 COLHER DE SOPA CHEIA AVEIA EM FLOCOS
- 1 COLHER DE SOPA CHEIA CACAU EM PÓ
- 1 COLHER DE SOPA AÇÚCAR DEMERARA
- 1 COLHER DE SOPA ÓLEO
- 1 COLHER DE CAFEZINHO FERMENTO QUÍMICO



MODO DE PREPARO

- MISTURE TODOS OS INGREDIENTES EM UMA XÍCARA ACRESCENTADO O FERMENTO NO FIM.
- COLOQUE NO MICROONDAS POR 3 MINUTOS



**Conceição Sena
Nutricionista**

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia | Metas Contratuais - 2025

janeiro/2026

Descrição do serviço	Meta CG 22 dias úteis	Meta CG 20 dias úteis	Agendado	Realizado	% Realizado	Absenteísmo	% Absenteísmo
Atendimento Fisioterápico	1.760	1.600	1.919	1.616	101%	303	16%
Prática de Pilates	396	360	499	428	119%	71	14%
Nutricionista - Primeira Consulta	110	100	87	60	102%	27	15%
Nutricionista - Retorno	167	152	215	196		19	
Nutricionista - Grupo Educativos	4	4	4	4		0	
Educador Físico - Atividade Física - Academia	180	164	227	227	138%	0	0%
Educador Físico - Atividade Aquática - Hidroginástica	160	145	59	59	41%	0	0%
Total	2.777	2.525	3.010	2.590	103%	420	14%

Análise Crítica

Na especialidade de Fisioterapia Individual, foram realizados 1.616 atendimentos, correspondentes a 101% da meta contratual, com registro de 303 faltas, o que representa um índice de 16% de absenteísmo. O serviço de Pilates contabilizou 428 atendimentos, alcançando 119% da meta contratual estabelecida. O serviço de Nutrição realizou 256 atendimentos, entre primeiras consultas e retornos, alcançando 102% 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 e alongamento, participaram 1.801 alunos no período avaliado, com a realização de 227 grupos, atingindo 138% da meta pactuada. Nas atividades aquáticas, registrou-se a participação de 73 alunos, distribuídos em 59 grupos, correspondendo a 41% da meta contratual, ressalta-se que, apesar da aquisição dos aquecedores, conforme Ofício nº 053/2025, e da disponibilização de atividades complementares, a meta contratual não foi alcançada. 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

Em 08/12/2025, o aquecedor da piscina 01 apresentou falha de funcionamento, impossibilitando a continuidade das aulas de hidroginástica nesse espaço. Diante da ocorrência, as atividades passaram a ser realizadas, de forma temporária, na piscina 02, que se encontrava em condições adequadas de uso.

Entretanto, em 15/12/2025, o aquecedor da piscina 02 também deixou de funcionar, inviabilizando a manutenção das atividades aquáticas. Em razão disso, as aulas de hidroginástica foram paralisadas a partir desta data.

Com o objetivo de minimizar os impactos aos alunos e cumprimento da meta contratual, foram ofertadas atividades alternativas de dança e alongamento, destinadas aos participantes com aptidão para outras modalidades.

Em 15/12/2025, foi solicitado ao Setor de Compras o levantamento de orçamento para a aquisição do equipamento necessário à correção do problema. O orçamento foi apresentado em 18/12/2025, por meio de mensagem eletrônica e na mesma oportunidade, foi solicitada autorização ao Departamento Gestor para a aquisição dos equipamentos, procedimento formalizado por meio do Ofício nº 053/2025.

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

janeiro/2026 - Dr. Pericles Ramalho Bauab

Descrição do serviço	Agendado	Realizado	% Realizado
Atendimento Clínico Geral	144	134	93,06%
Total	144	134	93,06%

Análise Crítica

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

Fonte: MV|SIGSS

Grupo Nutricionista UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA Fisioterapia Atividade Em Grupo Educativo		
janeiro/2026		
Tema	O PAPEL DA HIDRATAÇÃO NA SAÚDE	09/01/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com base no material educativo, abordando a importância da ingestão de água adequada e seus benefícios para a saúde intestinal, renal, sirica e controle da temperatura corporal.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	3	
Tema	DIFERENÇA DE OSTEOPENIA E OSTEOPOROSE	16/01/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Realizada orientação nutricional com uso de material educativo, abordando conceitos e diferenças entre as condições e orientações gerais para promoção da saúde óssea.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	4	
Tema	ALIMENTOS COM ALTO TEOR DE GORDURAS TRANS	23/01/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Alimentos com alto teor de gorduras trans (hidrogenadas) possuem "importância" apenas industrial, servindo para aumentar o prazo de validade, melhorar a textura e o sabor de produtos processados. Para a saúde, não há benefícios, sendo extremamente prejudiciais, pois aumentam o colesterol ruim (LDL), diminuem o bom (HDL) e elevam o risco de infarto, AVC e doenças cardiovasculares.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	3	
Tema	CÉREBRO SAUDÁVEL	27/01/2026
Palestrante	Nutricionista	
Objetivo	Hábitos de saúde cerebral — como exercícios, dieta equilibrada, sono de qualidade e estimulação cognitiva — são cruciais para prevenir doenças neurodegenerativas (Alzheimer), melhorar a memória, aumentar o foco e garantir agilidade mental a longo prazo. Eles fortalecem conexões neurais, reduzem inflamações e maximizam a plasticidade cerebral.	
Público Alvo	Alunos e Pacientes	
Duração	40 minutos	
Participantes	2	

Fonte: MV|SIGSS

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

06-01 O PAPEL DA HIDRATAÇÃO NA SAÚDE



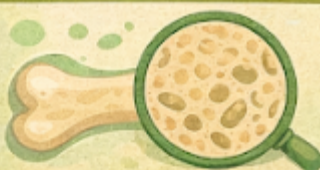
16-01 DIFERENÇA DE OSTEOPENIA E OSTEOPOROSE

DIFERENÇA DE

OSTEOPENIA



O QUE É OSTEOPENIA



É um estágio inicial de perda de densidade óssea. Os ossos ficam levemente enfraquecidos.

CONSEQUÊNCIAS

- Aumento do risco de osteoporose
- Dor leve nas articulações e nos ossos.

DENSIDADE ÓSSEA

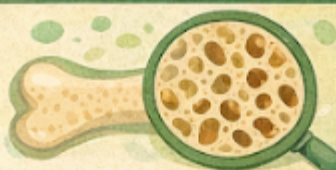
PERDA LEVE



OSTEOPOROSE



CONSEQUÊNCIAS OSTEOPOROSE



É uma condição mais avançada, com perda significativa de densidade óssea. Os ossos ficam frágeis e propensos a fraturas.



- Maior risco de fraturas, mesmo com pequenas quedas.
- Dor intensa e perda de estatura com o tempo.

NORMAL

OSTEOPENIA

OSTEOPOROSE



ALIMENTOS COM ALTO TEOR DE GORDURAS TRANS

ALIMENTOS FONTES:

- Batata frita
- Biscoito cream craker
- Biscoito recheado
- Bolos industrializados
- Caldos de carne em cubos
- Folhados
- Margarinas
- Salgadinhos industrializados
- Sorvete
- Tortas
- Produtos confeitaria e panificação

CONSEQUÊNCIAS DO SEU CONSUMO:

- Promove resistência a insulina
- aumenta os níveis de colesterol “ruim” e diminui os níveis de colesterol “bom”, HDL
- surgimento de doenças como derrame, aterosclerose, infarto, diabetes tipo 2 e câncer.



9.2. RESULTADOS QUALITATIVOS

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

UNICA Jundiapéba Indicadores de Qualidade				
janeiro/26				
UNICA Jundiapéba Indicadores de Qualidade	Meta C.G 57.2024	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	90%	330	90%	91,5%
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	6493	6.293	95%	96,9%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	4171:14:00	43:00:00	>1%	1,0%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos	1439	1254	<20%	19,9%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	121	121	100%	100,0%
Taxa de Protocolos exigidos	37	37	100%	100,0%
Análise Crítica				
Destacamos que a unidade permanece empenhada para a oferta de SAU + incentivo na plataforma do município - COLAB - portanto no período apresentamos o percentual de 91,5% de usuários satisfeitos na unidade. Para o indicador de taxa de absenteísmo de consultas, exames e procedimentos também atingimos 19,9%, onde informamos que os dados para este indicador refere-se os atendimentos do atendimento médico, exames, atendimento no serviço de odontologia, equipe multiprofissional da ATI - Academia da Terceira Idade e atendimento no Hospital Dia, destacamos que a unidade permanece empenhada na confirmação dos atendimentos para a redução do absenteísmo no global.				

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

UNICA Fisioterapia | Indicadores de Qualidade

JANEIRO/2025

	Meta	Realizado	Meta % Previsto	% Realizado
Índice de Satisfação de Usuários	265	265	90%	100%
Quadro de Profissionais Completo	27	27	100%	100%
Taxa de utilização dos Sistemas do Ministério da Saúde para fins de faturamento	2.590	2.590	100%	100%
Taxa de Educação Permanente (Assistencial e Administrativa)	2579:09	215:30	>1%	8%
Taxa de Absenteísmo das Consultas, Exames e Procedimentos (Fisioterapia e Nutrição)	2.720	420	<20%	15%
Taxa de Profissionais Cadastrados CNES (Todos os Profissionais, inclusive terceiros)	51	51	100%	100%
Taxa de Protocolos exigidos	12	12	100%	100%
Realização de Atividades Lúdicas	≥1	270	≥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, onde o indicador ficou em 15% no período. Para o indicador de Educação Continuada informamos que a unidade está engajada nos processos de Qualidade e Segurança do Paciente, onde existe o constante treinamento para a consolidação destes processos, sendo de extrema relevância, onde o resultado foi de 8%.

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

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

Acesso à Internet / Sistema / BPAI

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

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

UNICA Jundiapéba Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - 2025						
janeiro/2026						
Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
06/01/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07h00	sem previsão	Robson SMS	06/01/2026 - 08H17
08/01/2026	Pablo	queda de sistema	08:00	08/01/2026	Robson SMS	Sem previsão
15/01/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	15H23	sem previsão	Robson SMS	15/01/2026 - 16H30
19/01/2026	Pablo	queda de sistema	08:00	19/01/2026	Robson SMS	Sem previsão
28/01/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07h20	sem previsão	Robson SMS	28/01/2026 - 07h43
29/01/2026	Pablo	Instabilidade MV/SIGSS	07h25	sem previsão	Robson SMS	29/01/2026 - 08h07

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

UNICA Fisioterapia | Controle Mensal - Queda Internet / Sistema - Janeiro/2025
janeiro/2026

Data da Ocorrência	Solicitante	Ocorrência	Horário de Abertura para SMS	Data / Horário Previsão de Restabelecimento	Contato	Data Horário Retorno Efetivo
06/01/2026	Fabiano	Instabilidade MV/SIGSS	07h00	sem previsão	Robson SMS	06/01/2026 - 08H17
15/01/2026	Fabiano	Instabilidade MV/SIGSS	15H23	sem previsão	Robson SMS	15/01/2026 - 16H30
28/01/2026	Fabiano	Instabilidade MV/SIGSS	07h20	sem previsão	Robson SMS	28/01/2026 - 07h43
29/01/2026	Ricardo	Instabilidade MV/SIGSS	07h25	sem previsão	Robson SMS	29/01/2026 - 08h07

Fonte: Monitoramento interno e comunicação imediata a SMS.

10. ATIVIDADES DE DESTAQUE

Acolhimento e Humanização



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

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

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



ÚNICA FISIOTERAPIA

ARRECADAÇÃO DE LACRES PARA A CAMPANHA - LACRE SOLIDÁRIO

A Campanha Lacre Solidário 2025 é marcada pelo engajamento, pela colaboração e pelo compromisso com a inclusão social e a sustentabilidade, com a UNICA Fisioterapia atuando de forma constante por meio das doações realizadas pelos idosos.



11. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)

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

UNICA Jundiapéba Pesquisa de Satisfação de Usuários - SAU / Ouvidoria				
janeiro/2026				
Sobre Registro	Quantitativo de Pesquisa de Opinião	Ouvidoria	Somatória	%
Elogios	297	5	302	91,5%
Reclamações	11	15	26	7,9%
Sugestões	2	0	2	0,6%
TOTAL	310	20	330	92%
ANÁLISE CRÍTICA				
No período houve o total de 330 manifestações de usuários sobre o serviço da UNICA Jundiapéba, sendo o total de 302 - 92,0% para elogios e 26 - 7,9% para reclamações. Destacamos que todos os elogios são divulgados para a equipe assistencial e administrativa no intuito de incentivar a participação na avaliação do serviço prestado. Sobre as reclamações, os apontamentos foram encaminhadas para cada departamento responsável para as devidas tratativas e providências				

UNICA Jundiapéba Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria				
janeiro/2026				
nº	Data	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/ Elogio)	Relato do Usuário	Ação
1	15/01/2026	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de ruim do serviço prestado,usuário reclama da postura da recepcionista da academia (pessoa grossa sem educação, chama atenção na frente dos outros , informa que ficou aguardando 2hrs para ser atendimento na academia, e não tinha ninguém na recepção.	21/01/2026. Lamentamos profundamente a situação relatada e pedimos sinceras desculpas pelo atendimento recebido. Esse não é, de forma alguma, o padrão de atendimento que prezamos oferecer aos nossos alunos. Att Luana Faria Aux Tec Adm .

2	23/01/2026	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de ótimo e ruim do serviço prestado, Usuário deixa uma reclamação(Agendamento de consulta e procedimento esta péssimo)	29/01/2026. Sua reclamação foi registrada e já está sendo encaminhada para a equipe responsável, para que possamos identificar as falhas e promover melhorias no nosso atendimento e nos nossos processos de agendamento. Reforçamos nosso compromisso com a qualidade do serviço e agradecemos pelo seu feedback. Att Luana Faria Aux Tec Adm.
	27/01/2026	Reclamação	Formulário evidenciado 30 % de ótimo do serviço prestado, Usuário registra uma reclamação (colocar mai atendentes pois demora muito para agendamento)	29/01/2026. Sua sugestão sobre a necessidade de mais atendentes foi registrada e encaminhada para análise da equipe responsável, com o objetivo de melhorar a agilidade e a qualidade do atendimento. Agradecemos pelo seu feedback, pois ele é essencial para o aprimoramento contínuo dos nossos serviços. Permanecemos à disposição. Att Luana Faria Aux Tec Adm
3		Reclamação		

4	23/01/2026	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de bom, ótimo do serviço prestado, Usuário reclama do atendimento da recepção da academia.	04/02/2026. Quanto à recepção, pedimos desculpas pela demora no atendimento e pela dificuldade no contato telefônico. Reconhecemos essa falha e já estamos trabalhando para agilizar o atendimento e melhorar a comunicação. Att Luana Faria Aux Tec ADM.
5	19/01/2026	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de bom, ótimo do serviço prestado, Usuário reclama do atendimento da recepção da academia.	04/02/2026. Quanto à recepção, pedimos desculpas pela demora no atendimento e pela dificuldade no contato telefônico. Reconhecemos essa falha e já estamos trabalhando para agilizar o atendimento e melhorar a comunicação. Att Luana Faria Aux Tec ADM.

6	19/01/2026	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de bom, ótimo e ruim do serviço prestado, Usuário reclama do atendimento da recepção da academia (Falta agilidade a recepção da academia, recepcionista muito grossa com as pessoas, marca médicos na data que não bate com a disponibilidade dos pacientes, enfim temos que pesar em ovos para falar com ela . Usuário elogia a atividade que teve no dia 16/01/2026.	04/02/2026. Pedimos desculpas pela demora no atendimento e pela dificuldade no contato telefônico. Reconhecemos essa falha e já estamos trabalhando para agilizar o atendimento e melhorar a comunicação. Att Luana Faria Aux Tec ADM.
7	22/01/2026	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de bom, ótimo do serviço prestado, Usuário reclama da falta de espaço do vestiário da academia da terceira idade	04/02/2026. Pedimos desculpas pelo transtorno, iremos repassar a sua reclamação para a nossa coordenação. Att Luana Faria Aux Tec Adm.
8	-	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de ótimo, bom do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	04/02/2026. Att Luana Faria Aux Tec Adm.
9	23/01/2026	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de ótimo, bom do serviço prestado, Usuário reclama da recepcionista Mirleide da academia da terceira idade .	04/02/2026. Pedimos desculpas pelo ocorrido com a recepcionista Mirleide, a sua reclamação já foi direcionada para a nossa coordenação. Att Luana Faria Aux

				Tec Adm.
10	-	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de ótimo, bom do serviço prestado, Usuário reclama da recepcionista Mirleide da academia da terceira idade (mal educada)	04/02/2026. Pedimos desculpas pelo ocorrido com a recepcionista Mirleide, a sua reclamação já foi direcionada para a nossa coordenação. Att Luana Faria Aux Tec Adm.
11	-	Reclamação	Formulário evidenciado 100 % de ótimo, bom do serviço prestado, onde não houve manifestações descritas de elogios, sugestões ou reclamações.	04/02/2026. Att Cintia Faria Aux Tec Adm.

UNICA Jundiapéba Pesquisa de Satisfação de Usuários - Sau / Ouvidoria					
janeiro/2026					
nº	DATA	Número da Ouvidoria	Tipo	Breve descrição	Ação
1	27/10/2025	#550378	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que está aguardando desde o final do mês de maio para passar em retorno com Reumatologista , o encaminhamento foi do UNICA de Jundiapéba , ela fez os exames em 23/05/2025 e deu alteração , e mesmo assim está aguardando a 6 meses . Solicita providências com urgência .	Boa tarde! Em contato telefone foi passado o dia do agendamento da consulta 11 de novembro de 2025 (terça-feira) às 10:00. Att Luana Faria
2	05/01/2026	#570941	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que passou no Única de jundiapéba em 11/25 com a dermatologista e a mesma orientou a agendar retorno ate em 01/26 ,porém ate o momento nada ,foi agendar e informaram que a agenda só abriria em 12/25 ,ligou para agendar e não conseguiu pois não estava com a agenda aberta	Bom dia!

				,pediram apenas para aguardar ,pede providências	
3	20/01/2026	#576418	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que precisava passar em retorno médico no mês de dezembro porém não conseguiu, era paciente do Dr Matheus que veio a falecer, relata que não remanejaram para outro médico e está passando muito mal com a medicação, pede retorno com um endocrinologista com urgência.	Boa tarde! Em contato telefone foi passado o dia do agendamento da consulta para 22 de janeiro de 2026 (quinta-feira) às 08:30. Att Luana Faria
4	27/10/2025	#546636	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que tinha um ultrassom doppler das pernas marcado no UNICA Jundiapéba para o dia 09/10 , foi até o UNICA nesse dia e foi informada pela atendente Larissa que seu exame havia sido remarcado para hoje às 10h , a requerente a questionou porque não a avisaram antes e a Larissa disse que era por conta da alta demanda , então a requerente foi até o UNICA hoje para realizar o ultrassom , e foi informada pela atendente Jéssica que estava marcado como falta pois a requerente não tinha realizado no dia 09/10 , e a requerente a questionou e a Jéssica perguntou que horas a requerente havia chegado semana passada , a requerente disse às 09:45 , a atendente Jéssica tirou foto do seu documento e falou que a requerente tinha que aguardar , porém o erro não foi da requerente e ela terá que aguardar por um erro do UNICA . Solicita providências com urgência pois ela já está aguardando a mais de 3 meses.	Boa tarde! Paciente agendada para 10 de novembro de 2025 (segunda-feira) às 08:00. Att Luana Faria

5	20/01/2026	#579783	RECLAMAÇÃO	ASSUNTO: 2ª reclamação sobre marcação de exames. Passei em consulta dia 06/01/2025, em urologista no Única - Jundiapéba. O mesmo me solicitou 2 exames. Nada foi marcado. Tive problemas de cálculos renais por 2 vezes enquanto aguardava, mandei mensagem para a Ouvidoria e nada fizeram. Dia 29/12 voltei à Única para saber o que houve. Depois de ter que aguardar a minha senha para atendimento, na minha hora, as coisas não se explicavam. A atendente do balcão atendia muitas pessoas e eu fui ficando de lado. Foi quando eu falei que ela não estava nada interessada em responder minha pergunta. Ela virou e remexeu no computador, falou um pouco aqui e ali e do pouco que eu pude entender anotei o seguinte: o médico solicitou 2 exames: 1 foi tomografia abdome superior, e outra tomografia (ela não sabia se explicar de onde); ambos feitos na Santa Casa. 1 para dia 11/04, outro para dia 07/10 8h. Somente isso, ainda não sei qual a outra tomografia. Ocorre que nunca me ligaram para marcar tais exames, e ela falou que ligaram. Então perguntei quem atendeu e deu ok nas ligações, e muito tempo depois ela respondeu que Célia ligou e foi com a própria o aviso. Eu acho impossível isso ter acontecido, porque só quem atendeu ao meu celular sou eu. Eu solicito que a Secretaria me mostre a ligação gravada dessas chamadas, porque no resumo deste assunto, eu fiquei com todo o prejuízo por 1 ano.	Bom dia! Em atenção à manifestação apresentada, informamos que os exames solicitados pelo médico urologista — Tomografia de Abdome e Tomografia de Pelve — possuem agendamento realizado diretamente pela Secretaria de Saúde. Após verificação no sistema MV, consta que ambos os exames foram devidamente agendados. Também há registro de que foi realizado contato telefônico com a Sra. Célia, ocasião em que foram repassadas as informações referentes à data do agendamento. Compreendemos a importância desses exames para o acompanhamento da saúde e reforçamos que, caso haja qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimento adicional, a usuária pode procurar a unidade de saúde. Luana Faria
---	------------	---------	------------	--	--

				Para finalizar, quando eu tenho exames de imagem na Santa Casa, eles ligam, mandam Whatsapp, conversamos, confirmamos e até o resultado é pego por ali. Então não existe nenhuma possibilidade de contato comigo sobre esses agendamentos, por que ninguém marcou nenhum exame por lá de tomografia.	
6	20/01/2026	#578985	RECLAMAÇÃO	Requerente reclama com relação a demora pra retornar com cardiologista e endócrino no Unica de Jundiapéba, relata que ainda não conseguiu fazer os exames que o cardiologista pediu e não tem previsão.	Boa tarde! Em contato telefônico com a mesma foi passado o dia do agendamento com o endocrinologista Dr. Kelly para o dia 11/02/2026 às 12:00. foi passado também o dia da consulta com o Cardiologista, porém a mesma informou que não realizou todos os exames e que estava aguardando os exames, pedi para ela aguardar que irmos entrar em contato para passar o agendamento dos exames solicitados. Luana Faria
7	20/01/2026	#576873	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que no UNICA Jundiapéba quando é retorno os atendentes falam que vão ligar para marcar o retorno , porém quando ela liga na unidade para verificar referente ao retorno ninguém atende , e quando atende eles falam que ela tem que aguardar , porém já está aguardando a cerca de dois meses pelo retorno . Solicita providências com urgência .	Boa tarde! Em contato por telefone foi passado o dia da consulta com o Dr. Rodrigo Gil para 4 de fevereiro de 2026 (quarta-feira) às 08:00 avisado a mesma. Luana Faria
8	20/01/2026	#573062	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que ligou no Única de Jundiapéba no dia 23/12 por volta de 12h,12h20 para saber do agendamento de consulta informaram que encerraram os agendamentos E com isso a atendente foi grossa ,falando o porque estava ligando no final de ano e ainda disse que a mesma foi também grossa ,sendo que segundo requerente tratou de	Boa tarde! Usuária agendada com o reumatologista Dr. Rodrigo Antunes para 27/01/2026. Luana Faria

				forma educada ,pede providências gostaria de saber da sua consulta e não obteve êxito na ligação	
9	20/01/2026	#575352	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que seu marido passou com o cardiologista a mais de 8 meses e ele o encaminhou pra realizar 3 exames , ele realizou 2 exames porém não realizou o Ecocardiograma , ele precisa realizar esse exame para poder levar no cardiologista o resultado dos 3 exames , porém sempre que vai até a UNICA Jundiapéba eles informam apenas que tem que aguardar , eles não dão uma previsão . Solicita providências com urgência .	Boa tarde! Paciente agendado para o exame de ecocardiograma para 04/02/2026 às 08:30. Luana Faria
10	20/01/2026	#574908	RECLAMAÇÃO	requerente relata que hoje dia 05/01 sua mãe e outros alunos foram até a academia do UNICA de Jundiapéba , quando eles chegaram o professor informou que não tinha aula , as aulas só voltam dia 12/01 , pois eles estão em manutenção , relata que o professor disse que eles foram avisados , porém ninguém foi avisado , nem mesmo o professor sabia como e quando foi esse aviso , pois tinham vários alunos . Solicita providências pois é a terceira vez que ocorre um problema por falta de aviso , se isso continuar ela irá procurar seus direitos pois isso não pode acontecer , pois eles trabalham com idosos	Boa tarde! Lamentamos sinceramente o ocorrido e informamos que a situação será encaminhada à coordenação responsável para apuração dos fatos e adoção de providências. Será reforçada a importância de uma comunicação clara, antecipada e eficaz com os alunos e profissionais, a fim de evitar que situações como esta voltem a se repetir. Luana Faria
11	20/01/2026	#570941	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que passou no Única de jundiapéba em 11/25 com a dermatologista e a mesma orientou a agendar retorno ate em 01/26 ,porém ate o momento nada ,foi agendar e informaram que a agenda só abriria em 12/25 ,ligou para agendar e não conseguiu pois não estava	Boa tarde! Paciente foi agendado para 19 de janeiro de 2026 (segunda-feira) às 09:00. Att Luana Faria

				com a agenda aberta ,pediram apenas para aguardar ,pede providências	
12	20/1/2026	#573925	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que há mais de duas semanas que esta tentando ligar no Única de Jundiapéba e não consegue atendimento para agendamento ,ligou no dia 29/12 no período da manhã e uma atendente atendeu porém pediu para retornar no período da tarde ,com isso ao retornar novamente não conseguiu mais atendimento ,pede providências	Boa tarde! Tentei contato com os telefones : 11 984850255 11 987472067 porém sem sucesso , paciente já agendada com a Mastologista para 2 de fevereiro de 2026 (segunda-feira) às 13:00. Luana Faria
13	20/1/2026	#570869	ELOGIO	Requerente elogia a recepcionista Mileide do Unica de Jundiapéba, relata que presta um excelente atendimento, diz que o atendimento do local é maravilhoso.	Boa tarde! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Luana Faria
14	20/1/2026	#571344	ELOGIO	Requerente registra elogio para a atendente Amanda , ela é muito educada e carinhosa , muito acolhedora e competente , muito graciosa , é uma excelente profissional .	Boa tarde! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Luana Faria
15	20/1/2026	#571419	ELOGIO	Requerente relata que foi pegar os medicamentos para seu filho e foi super bem atendida, funcionários Guilherme farmacêutico, Celia e Joao técnicos de enfermagem e Grazi estagiária, tiveram muita empatia, do Unica jundiapéba	Boa tarde! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Luana Faria

16	30/1/2026	#583783	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que no dia 26/01 ligou no 160 para marcar consulta para sua mãe com o doutor Gustavo no UNICA de Jundiapéba , a atendente disse que como era a primeira consulta tinha que marcar direto no UNICA , então ontem mesmo ele foi até o UNICA de Jundiapéba e falou com a atendente Rafaela , ela disse que a primeira consulta não era marcado no UNICA e sim no 160 mesmo , então ontem novamente ligou no 160 e falou com a atendente Letícia , ao explicar a situação ela disse que eles realmente não marcam a primeira consulta . Solicita saber qual meio é realmente eficaz , pois tentou pelo 160 e no UNICA porém nenhum meio deu certo , tentou ligar no UNICA nos números 4798-6952 e 4798-6933 porém a ligação só chama até cair .	Em atenção à manifestação registrada, informamos que foi realizado contato telefônico com o usuário Márcio, por meio dos números 94722-2970 e 94722-2974, infelizmente sem sucesso , com o objetivo de prestar orientações referentes à solicitação de consulta com a especialidade Vascular. Após verificação no sistema MV, constatou-se que o usuário realizou consulta apenas com a Dra. Paula Kemi no ano de 2023, não havendo registros de atendimento na Unidade Única de Jundiapéba, tampouco pedido médico ou encaminhamento para consulta com a especialidade Vascular. Dessa forma, orientamos que o usuário deverá inicialmente realizar o agendamento de consulta com o Clínico Geral, por meio do telefone 160. Durante a consulta, o profissional médico avaliará as queixas apresentadas e, caso identifique a necessidade de acompanhamento com a especialidade Vascular, será emitido o devido encaminhamento. A guia será então direcionada à Secretaria de Saúde para posterior agendamento, conforme disponibilidade de vagas na rede. Ressaltamos que a Unidade Única de Jundiapéba realiza exclusivamente o agendamento de consultas de retorno, não sendo possível o agendamento de primeira consulta na especialidade. Luana Faria
17	30/1/2026	#583618	ELOGIO	Requerente elogia o doutor Felipe , doutor Henslavo e auxiliar Valdenice , eles são extremamente cuidadosos e competentes , atenciosos e prestam um ótimo atendimento , são excelentes profissionais .	Bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Luana Faria

18	30/01/2026	#582565	RECLAMAÇÃO	Requerente relata que no dia 22/01 tinha agendado as 13h30 com a fisioterapeuta Silvana Sati no Unica de Jundiapéba ,chegou por volta de 1 hora antes ,quando deu 13h40 foi questionar e informaram que a profissional não iria comparecer na unidade ,pede providências ,não é a primeira vez que isso ocorre ,não avisam antes com isso ficam aguardando ,tem que se deslocar de suas residências .	Bom dia! Lamentamos o ocorrido e os inconvenientes causados. Ressaltamos que a ausência de comunicação prévia não condiz com as boas práticas de atendimento e acolhimento aos usuários . A gestão da unidade será orientada quanto à necessidade de aprimorar os fluxos de comunicação, especialmente em casos de ausência de profissionais, a fim de evitar a repetição desse tipo de situação. Luana Faria
19	30/01/2026	#582368	RECLAMAÇÃO	Requerente reclama que a funcionária da parte dos idosos que fazem hidroginástica no Unica Jundiapéba demora muito para atender os idosos, diz que ela para toda hora para conversar, para falar com as enfermeiras, para conversar. Reclama que os idosos demoram muito para serem atendidos	Bom dia! Compreendemos o desconforto relatado em relação à demora no atendimento, especialmente considerando que o público atendido é composto majoritariamente por pessoas idosas, que merecem atenção, respeito, agilidade e acolhimento durante sua permanência na unidade. Ressaltamos que manifestações como esta são fundamentais para aprimorar os serviços prestados e fortalecer um atendimento mais humanizado e respeitoso Luana Faria
20	30/01/2026	#581921	ELOGIO	Requerente gostaria de elogiar a funcionária Mileide do Unica de Jundiapéba ,informa que é muito prestativa ,excelente profissional ,todos estão de parabéns .	Bom dia! Ficamos felizes e agradecemos o elogio. Iremos repassar para a profissional mencionada. A unidade encontra-se empenhada para garantir um atendimento humanizado com qualidade e segurança ao usuário. Muito obrigada! Luana Faria

Número da Ouvidoria	Tipo	Descrição da Ouvidoria	Resposta
580100	Reclamação	O Requerente relata que na UNICA Fisioterapia tem duas piscinas aquecidas para hidroginástica, porém nenhuma das duas está funcionando por uma problema no aquecedor, então os alunos estão sem hidroginástica desde o final do ano. Solicita providências com urgência.	Sem identificação para contato, a unidade já providenciou a compra do aquecedor e efetuará a troca imediata para retorno das atividades.
576137	Reclamação	A Sra. Z.M.M. relata que está em lista de espera para hidroginástica, é a segunda vez que foi encaminhada para a hidroginástica, reclama da demora.	Em contato telefônico com a requerente sinalizamos haver uma lista de espera e critérios devido a alta procura para os serviços oferecidos na unidade.
576944	Reclamação	A Sra. R.S.B.S. reclama que desde dezembro tenta entrar em contato com a UNICA Fisioterapia do Rodeio no telefone 4726 4377 e não consegue ser atendida, o telefone só chama, ninguém atende e precisa agendar nutricionista.	Tentativa de contato telefônico com a usuária sem sucesso nas datas de 22/01/2026 14h21, 23/01/2026 08h46 e 26/01/2026 08h30, recado em caixa postal informando os telefones corretos da unidade e se colocando à disposição para agendamento de retorno com a nutricionista.
582265	Reclamação	A Sra. E.A.M.S. elogia o professor W.C.R., relata que faz dias que a piscina está sem funcionamento e os alunos estão com saudade dele, relata que os alunos irão começar a ter aula na piscina que é em Brás Cubas e gostariam muito que o professor desse aulas na piscina de Brás Cubas, relata que ele é um excelente profissional.	Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores, destacamos ainda que a aquisição do aquecedor da piscina da unidade já havia sido solicitada em decorrência do ocorrido, encontrando-se atualmente em pleno funcionamento.
581991	Reclamação	A Sra. S.F.S. reclama que o prédio da UNICA Fisioterapia está desabando, os azulejos dos banheiros estão trincados, tem uma fenda perto da sala da nutricionista, trincas nos banheiros, teto da escada com abertura de infiltração.	Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que a situação já foi devidamente sinalizada e documentada junto à Prefeitura, estamos no aguardo de retorno para a realização das reformas necessárias. Ressaltamos, ainda, que alguns locais já se encontram interditados, visando garantir a segurança dos pacientes.
579020	Reclamação	A Sra. A.C.C.D. reclama com relação à UNICA Fisioterapia do Rodeio que ficou totalmente alagada e caiu parte do teto.	Em contato pessoalmente com a usuária, informamos que a situação já foi devidamente sinalizada e documentada junto à Prefeitura, estamos no aguardo de retorno para a realização das reformas necessárias. Ressaltamos, ainda, que alguns locais já se encontram interditados, visando

			garantir a segurança dos pacientes.
585052	Reclamação	A Sra. Z.F.S. reclama que estão sem aulas de hidroginástica na UNICA Fisioterapia desde dezembro e não tem previsão de conserto das piscinas.	Em contato pessoalmente com a usuária, agradecemos o elogio prestado e repassado aos colaboradores, destacamos ainda que a aquisição do aquecedor da piscina da unidade já havia sido solicitada em decorrência do ocorrido, encontrando-se atualmente em pleno funcionamento.

12. FINANCEIRO

11.1 BALANÇO – CONTROLADORIA E FINANCEIRO

Estes dados serão apresentados na prestação de contas