

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE



CONTRATO DE GESTÃO Nº 78/2025
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA
MOGI DAS CRUZES



FEVEREIRO

01/02/2026 a 28/02/2026

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE



PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E BEM-ESTAR

PREFEITA
MARIA LUISA PICCOLOMINI BERTAIOLLI

SECRETÁRIA DE SAÚDE E BEM-ESTAR
REBECA BARUFI



GERENTE ADMINISTRATIVA REGIONAL
JULIANA ALVES ROMAGNOLO

GERENTE EXECUTIVO
JOÃO FRANCISCO ROMANO

GERENTE DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
MÁRIO SANTORO JÚNIOR

DIRETOR TÉCNICO - CEGISS
RENATO TARDELLI

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	5
3. PLANO DE TRABALHO	7
4. INDICADORES QUANTITATIVOS	16
5. INDICADORES QUALITATIVOS	21
Demonstrativo de atendimento dos profissionais do Mais Médicos em Fevereiro de 2026	23
6. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	23
7. TAXA DE DEVOLUÇÃO DE GUIAS DE ENCAMINHAMENTO	23
8. TAXA DE INTERNAÇÃO POR CONDIÇÕES SENSÍVEIS À ATENÇÃO PRIMÁRIA	24
9. ÍNDICE DE MORTALIDADE INFANTIL EVITÁVEL	24
10. DEMONSTRATIVO DE ATENDIMENTOS PARA VALIDAÇÃO	25
11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	26
12. OUVIDORIA	26
13. CNES	38
14. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	39
15. MANUTENÇÃO	42

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

O Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim – CEJAM – tem desempenhado, desde 2010, um papel estratégico na gestão da saúde pública do município de Mogi das Cruzes, por meio de parceria com a Prefeitura Municipal. Ao longo desses anos, consolidou-se como uma instituição referência na administração de serviços assistenciais, com foco na atenção integral à saúde, na humanização do cuidado e na eficiência da gestão.

A atuação do CEJAM em Mogi das Cruzes teve início com a gestão das Unidades de Saúde da Família (USF), Laboratório Municipal de Exames e Diagnósticos e a Central de Agendamento (160).

Este relatório tem como objetivo apresentar, de forma transparente e detalhada, os resultados assistenciais, evidenciando os indicadores de desempenho, os avanços conquistados, os desafios enfrentados e as estratégias adotadas para garantir o acesso universal, equitativo e qualificado à saúde da população mogiana.

No âmbito do Contrato nº 78/2025, foram iniciadas em 01 de outubro de 2025 as atividades destinadas à regulamentação do desenvolvimento das ações e serviços de saúde, abrangendo os seguintes equipamentos das Unidades de Saúde da Família: USF Biritiba Ussu, USF Chácara Guanabara, USF Cocuera, USF Aeroporto 2, USF Aeroporto 3, USF Layr, USF Margarida, USF Piatã, USF Planalto, USF Nove de Julho, USF Nova Jundiapéba, USF Novo Horizonte, USF Quatinga, USF Taboão Lambari, USF Taiacupeba, USF Toyama e USF Vila Nova União.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

2. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas nas Unidades, no período de 01.02.2026 a 28.02.2026 e os indicadores pactuados.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

3. PLANO DE TRABALHO

Demonstrada nos quadros abaixo a força de trabalho praticada nos equipamentos de saúde:

Categoria Profissional/Cargo	USF Cocuera	USF Jardim Aeroporto II / Santos Dumont	USF Chácara Guanabara	USF Jardim Aeroporto III	USF Nove de Julho	USF Jardim Piaçã	USF Jardim Margarida	USF Taboão Lambari	USF Jardim Planalto	USF Talacupeba	USF Jardim Lays	USF Birritiba Ussu	USF Quatinga	USF Toyama	USF Nova Jundiapéba	USF Novo Horizonte	USF Nova União	Suporte Técnico Administrativo	TOTAL
Agente Comunitário de Saúde (40h)	8	20	5	6	6	9	6	6	14	8	6	6	-	-	-	-	-	-	103
Assistente Administrativo (40h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Auxiliar Administrativo (40h)	1	5	1	1	1	2	1	1	4	2	1	3	-	-	-	-	-	-	23
Cirurgião Dentista (40h)	1	4	1	1	1	1	-	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	-	15
Coordenador Administrativo (40h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Coordenador ESF (40h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Encarregado de Gestão (40h)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Enfermeiro ESF (40h)	1	4	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	-	-	-	-	-	-	20
Supervisor de Enfermagem (40h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Jovem Aprendiz (30h)	1	-	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	-	1	1	-	14
Médico Clínico Geral (20h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Médico ESF (40h)	1	4	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	-	-	-	-	-	-	20
Coordenador Médico (40h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Motorista (44h)	1	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	7
Técnico de Enfermagem (40h)	2	7	2	2	2	5	2	2	5	3	2	5	-	-	-	-	-	-	39
Técnico de Farmácia (40h)	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	15
Técnico de Saúde Bucal (40h)	1	4	1	1	1	1	-	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	-	15
Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Farmacêutico (40h)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Analista em Saúde (40h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Enfermeiro (40h) Júnior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	4	1	2	-	9
Médico (40h) Júnior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	5	1	2	-	10
Técnico de Enfermagem (40h) Júnior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	9	2	3	-	18
Auxiliar Administrativo (40h) Júnior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	6	1	3	-	12
Dentista (40h) Senior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	-	5
Técnico de Saúde Bucal (40h) Júnior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	6
Farmacêutico (40h) Júnior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
Técnico de Farmácia (40h) Júnior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	3	1	1	-	7
Agente Comunitário de Saúde (40h) Júnior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	28	6	8	-	54
	18	53	14	15	15	25	13	14	37	22	15	26	17	15	59	15	24	10	407

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Justificativas:

- **USF Biritiba Ussu Eq 1** - 01 Excedente, sendo: 01 Dentista, cobertura de licença de demissão;
- **USF Biritiba Ussu Eq 2** - 01 Excedente, sendo: 01 Médico, cobertura de férias;
- **USF Chácara Guanabara** - 01 Excedente, sendo: 01 Dentista, cobertura de transferência de unidade;
- **USF Cocuera** - 02 Excedentes, sendo: 01 Enfermeira cobertura de férias e 01 Técnico de Saúde Bucal cobertura de licença maternidade;
- **USF Aeroporto II Eq 01** - 02 Excedente, sendo: 01 Médico cobertura de falta justificada e 01 Enfermeiro cobertura de férias;
- **USF Aeroporto II Eq 02** - 04 Excedentes, sendo: 01 Médico cobertura de falta justificada, 01 Dentista cobertura de falta justificada, 01 Técnico de enfermagem cobertura de licença maternidade e 01 Agente comunitário de saúde cobertura de licença maternidade;
- **USF Aeroporto II Eq 03** - 01 Excedente, sendo: 01 Dentista cobertura de falta justificada;
- **USF Aeroporto III** - 04 Excedente, sendo: 01 Médico cobertura de falta justificada, 01 Técnico de saúde bucal cobertura de atestado, 01 Técnico de farmácia cobertura de licença maternidade e 01 Técnico de enfermagem cobertura de férias;
- **USF Layr** - 02 Excedentes, sendo: 01 Técnico de enfermagem cobertura de licença médica e 01 Dentista cobertura de férias;
- **USF Margarida** - 02 Excedentes, sendo: 01 Técnico de enfermagem cobertura de férias e 01 Agente comunitário de saúde cobertura de licença médica;
- **USF Piatã** - 02 Excedentes, sendo: 01 Médico cobertura de atestado e 01 Técnico de enfermagem cobertura de licença maternidade;
- **USF Jardim Planalto Eq 1** - 03 Excedentes, sendo: 01 Médico cobertura de férias, 01 Técnico de enfermagem cobertura de atestado e 01 Técnico de enfermagem cobertura de férias;
- **USF Jardim Planalto Eq 2** - 03 Excedentes, sendo: 01 Técnico de enfermagem cobertura de licença maternidade, 01 Agente comunitário de saúde cobertura de

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

licença maternidade e 01 Técnico de saúde bucal cobertura de licença maternidade;

- **USF Nove de Julho** - 01 Excedente, sendo: 01 Médico cobertura de férias;
- **USF Nova Jundiapéba Eq 1** - 01 Excedente, sendo: 01 Técnico de saúde bucal cobertura de atestado;
- **USF Taboão Lambari** - 02 Excedentes, sendo: 01 Médico cobertura de Licença maternidade e 01 Técnico de farmácia cobertura de licença maternidade;
- **USF Taiaçupeba Eq 2** - 01 Excedente, sendo: 01 Médico cobertura de falta justificada;
- **USF Toyama** - 02 Excedente, sendo: 01 Médico cobertura de atestado médico e 01 Auxiliar técnico administrativo cobertura de licença maternidade;
- **USF Nova União Eq 2** - 01 Excedente, sendo: 01 Médico cobertura de falta justificada;

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Escala de Profissionais Médicos com regime de contratação em regime de pessoa jurídica (PJ):

Em atendimento à solicitação formulada, apresenta-se a presente manifestação técnica acerca do regime de contratação dos profissionais médicos vinculados à execução dos serviços assistenciais.

Nos termos do instrumento contratual vigente, encontra-se prevista a composição do quadro de profissionais médicos destinados ao atendimento nas Unidades de Saúde da Família (USFs), bem como para a realização de coberturas eventuais, especialmente em períodos de férias e afastamentos, sob o regime celetista (CLT).

Nesse contexto, informa-se que a Administração Pública promoveu a adoção das providências administrativas necessárias à efetivação das referidas contratações, observando-se os procedimentos legais, contratuais e orçamentários aplicáveis.

Registra-se que, durante o período de transição até a conclusão do processo de contratação no regime celetista, foi mantida, em caráter excepcional, complementar e transitório, a prestação dos serviços médicos por profissionais contratados na modalidade de pessoa jurídica (PJ), medida administrativa adotada com o objetivo de assegurar a continuidade e regularidade da assistência à saúde.

Importa destacar que tal medida não acarretou qualquer prejuízo ou descontinuidade na prestação dos serviços de saúde à população, os quais permaneceram sendo executados de forma regular, contínua e em conformidade com as demandas assistenciais existentes, resguardando-se, assim, o princípio da continuidade do serviço público e a supremacia do interesse público.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Por fim, informa-se que o processo de adequação do quadro profissional ao modelo contratual estabelecido foi devidamente concluído, tendo as contratações sob o regime celetista sido finalizadas no mês de fevereiro, restando, portanto, regularizada a composição da equipe médica em conformidade com as disposições contratuais vigentes.

Seguem as unidades em que tiveram profissionais atuando de forma contínua no regime de contratação PJ no mês de Fevereiro:

- USF Chácara Guanabara
- USF Jardim Aeroporto II (equipe I)
- USF Jardim Aeroporto II (equipe III)
- USF Taiaçupeba (equipe II)
- USF Jardim Planalto (equipe I) - cobertura de férias e Atestado médico
- USF Nove de Julho - cobertura de férias
- USF Toyama
- USF Nova Jundiapéba (equipe I)
- USF Nova Jundiapéba (equipe II)
- USF Novo Horizonte
- USF Nova União (equipe II)
- USF Taboão Lambari (cobertura licença maternidade)
- USF Biritiba Ussu (cobertura de férias)

Houve ainda unidades que aconteceram coberturas pontuais, no regime de pessoa jurídica, devido à faltas médicas justificadas, sem prejuízo ao atendimento, nas seguintes unidades:

- USF Jardim Aeroporto II (equipe I)
- USF Jardim Aeroporto II (equipe III)
- USF Layr
- USF Nova União

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Abaixo escala dos profissionais que atenderam nas Unidades de Saúde para a prestação de serviços médicos através do contrato com a empresa HelpMed Saúde, de forma descritiva:

HORAS MÉDICAS 01.02.2026 a 28.02.2026								
Especialidade	Data Atendimento	Profissional	CRM	Unidade	Jornada de Trabalho		Horas Realizadas	Horas Realizadas
					Entrada	Saída		
Clínica Médica	04/02/2026	VIVIAN IUSUTI HO	277166/PR	USF BIRITIBA USSU	08:00	17:00	09:00:00	45:00:00
Clínica Médica	05/02/2026	VIVIAN IUSUTI HO	277166/PR	USF BIRITIBA USSU	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	06/02/2026	VIVIAN IUSUTI HO	277166/PR	USF BIRITIBA USSU	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	09/02/2026	VIVIAN IUSUTI HO	277166/PR	USF BIRITIBA USSU	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	10/02/2026	VIVIAN IUSUTI HO	277166/PR	USF BIRITIBA USSU	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	02/02/2026	AMANDA RAMOS MALHEIRO	259351/PR	USF CHACARA GUANABARA	07:30	16:30	09:00:00	72:00:00
Clínica Médica	03/02/2026	AMANDA RAMOS MALHEIRO	259351/PR	USF CHACARA GUANABARA	07:30	16:30	09:00:00	
Clínica Médica	04/02/2026	AMANDA RAMOS MALHEIRO	259351/PR	USF CHACARA GUANABARA	07:30	16:30	09:00:00	
Clínica Médica	05/02/2026	AMANDA RAMOS MALHEIRO	259351/PR	USF CHACARA GUANABARA	07:30	16:30	09:00:00	
Clínica Médica	06/02/2026	AMANDA RAMOS MALHEIRO	259351/PR	USF CHACARA GUANABARA	07:30	16:30	09:00:00	
Clínica Médica	09/02/2026	AMANDA RAMOS MALHEIRO	259351/PR	USF CHACARA GUANABARA	07:30	16:30	09:00:00	
Clínica Médica	10/02/2026	AMANDA RAMOS MALHEIRO	259351/PR	USF CHACARA GUANABARA	07:30	16:30	09:00:00	
Clínica Médica	11/02/2026	AMANDA RAMOS MALHEIRO	259351/PR	USF CHACARA GUANABARA	07:30	16:30	09:00:00	
Clínica Médica	02/02/2026	THAYNA CARVALHO DA SILVA	259829/PR	USF JARDIM AERO 2	07:00	16:00	09:00:00	212:30:00
Clínica Médica	02/02/2026	PRISCILLA GABRIELA RODRIGUES GONCALVES	261425/PR	USF JARDIM AERO 2	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	03/02/2026	THAYNA CARVALHO DA SILVA	259829/PR	USF JARDIM AERO 2	07:00	16:00	09:00:00	
Clínica Médica	03/02/2026	PRISCILLA GABRIELA RODRIGUES GONCALVES	261425/PR	USF JARDIM AERO 2	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	04/02/2026	THAYNA CARVALHO DA SILVA	259829/PR	USF JARDIM AERO 2	07:00	16:00	09:00:00	
Clínica Médica	04/02/2026	PRISCILLA GABRIELA RODRIGUES GONCALVES	261425/PR	USF JARDIM AERO 2	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	05/02/2026	ANA CAROLINA DE ALMEIDA BUGANZA	266408/PR	USF JARDIM AERO 2	07:30	16:30	09:00:00	
Clínica Médica	05/02/2026	PRISCILLA GABRIELA RODRIGUES GONCALVES	261425/PR	USF JARDIM AERO 2	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	06/02/2026	ANA CAROLINA DE ALMEIDA BUGANZA	266408/PR	USF JARDIM AERO 2	07:30	16:30	09:00:00	
Clínica Médica	06/02/2026	PRISCILLA GABRIELA RODRIGUES GONCALVES	261425/PR	USF JARDIM AERO 2	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	09/02/2026	THAYNA CARVALHO DA SILVA	259829/PR	USF JARDIM AERO 2	07:00	16:30	09:30:00	

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Clínica Médica	09/02/2026	PRISCILLA GABRIELA RODRIGUES GONCALVES	261425/PR	USF JARDIM AERO 2	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	10/02/2026	THAYNA CARVALHO DA SILVA	259829/PR	USF JARDIM AERO 2	07:00	16:00	09:00:00	
Clínica Médica	10/02/2026	PRISCILLA GABRIELA RODRIGUES GONCALVES	261425/PR	USF JARDIM AERO 2	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	11/02/2026	THAYNA CARVALHO DA SILVA	259829/PR	USF JARDIM AERO 2	07:00	19:00	12:00:00	
Clínica Médica	18/02/2026	ANA CAROLINA DE ALMEIDA BUGANZA	266408/PR	USF JARDIM AERO 2	13:00	17:00	04:00:00	
Clínica Médica	19/02/2026	ANA CAROLINA DE ALMEIDA BUGANZA	266408/PR	USF JARDIM AERO 2	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	20/02/2026	ANA CAROLINA DE ALMEIDA BUGANZA	266408/PR	USF JARDIM AERO 2	08:00	17:00	07:00:00	
Clínica Médica	20/02/2026	HENRIQUE MASSASHI SOGA	278233/PR	USF JARDIM AERO 2	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	23/02/2026	GIOVANNA LOPES ROJAS ROMERO	278421/PR	USF JARDIM AERO 2	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	24/02/2026	GIOVANNA LOPES ROJAS ROMERO	278421/PR	USF JARDIM AERO 2	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	25/02/2026	GIOVANNA LOPES ROJAS ROMERO	278421/PR	USF JARDIM AERO 2	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	26/02/2026	GIOVANNA LOPES ROJAS ROMERO	278421/PR	USF JARDIM AERO 2	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	27/02/2026	GIOVANNA LOPES ROJAS ROMERO	278421/PR	USF JARDIM AERO 2	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	19/02/2026	JULIA FRANCA ROSA DE CASTRO	277075/PR	USF JARDIM LAYR	08:00	17:00	09:00:00	9:00:00
Clínica Médica	02/02/2026	ANA CAROLINA DE ALMEIDA BUGANZA	266408/PR	USF JARDIM PLANALTO	08:00	17:00	09:00:00	27:00:00
Clínica Médica	03/02/2026	ANA CAROLINA DE ALMEIDA BUGANZA	266408/PR	USF JARDIM PLANALTO	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	11/02/2026	MARIA EDUARDA MATTOSINHO SOUZA	277111/PR	USF JARDIM PLANALTO	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	02/02/2026	JULIANA OSSUGUI SVICERO	188836/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	07:00	16:00	09:00:00	135:00:00
Clínica Médica	02/02/2026	SUELY RUIZ MONTANO	167154/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	03/02/2026	JULIANA OSSUGUI SVICERO	188836/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	07:00	16:00	09:00:00	
Clínica Médica	03/02/2026	SUELY RUIZ MONTANO	167154/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	04/02/2026	JULIANA OSSUGUI SVICERO	188836/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	07:00	16:00	09:00:00	
Clínica Médica	04/02/2026	SUELY RUIZ MONTANO	167154/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	05/02/2026	JULIANA OSSUGUI SVICERO	188836/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	07:00	16:00	09:00:00	
Clínica Médica	05/02/2026	SUELY RUIZ MONTANO	167154/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	06/02/2026	JULIANA OSSUGUI SVICERO	188836/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	07:00	16:00	09:00:00	
Clínica Médica	06/02/2026	SUELY RUIZ MONTANO	167154/PR	USF NOVA JUNDIAPEBA	10:00	19:00	09:00:00	

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Clínica Médica	05/02/2026	RENATO FIORENTINO TOLEDO BERNAZZI	268568/PR	USF TABOAO LAMBARI	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	06/02/2026	RENATO FIORENTINO TOLEDO BERNAZZI	268568/PR	USF TABOAO LAMBARI	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	09/02/2026	RENATO FIORENTINO TOLEDO BERNAZZI	268568/PR	USF TABOAO LAMBARI	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	10/02/2026	RENATO FIORENTINO TOLEDO BERNAZZI	268568/PR	USF TABOAO LAMBARI	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	11/02/2026	RENATO FIORENTINO TOLEDO BERNAZZI	268568/PR	USF TABOAO LAMBARI	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	02/02/2026	MICHELE DE ANDRADE BECKER	283803/PR	USF TAIACUPEBA	12:00	19:00	07:00:00	61:00:00
Clínica Médica	03/02/2026	THOMAS DOS REIS RODRIGUES	262513/PR	USF TAIACUPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	04/02/2026	THOMAS DOS REIS RODRIGUES	262513/PR	USF TAIACUPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	05/02/2026	THOMAS DOS REIS RODRIGUES	262513/PR	USF TAIACUPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	06/02/2026	THOMAS DOS REIS RODRIGUES	262513/PR	USF TAIACUPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	09/02/2026	THOMAS DOS REIS RODRIGUES	262513/PR	USF TAIACUPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	10/02/2026	THOMAS DOS REIS RODRIGUES	262513/PR	USF TAIACUPEBA	10:00	19:00	09:00:00	
Clínica Médica	02/02/2026	TATIANI DA SILVA VIEIRA KURAHASHI	197530/PR	USF TOYAMA	08:00	17:00	09:00:00	72:00:00
Clínica Médica	03/02/2026	TATIANI DA SILVA VIEIRA KURAHASHI	197530/PR	USF TOYAMA	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	04/02/2026	TATIANI DA SILVA VIEIRA KURAHASHI	197530/PR	USF TOYAMA	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	05/02/2026	TATIANI DA SILVA VIEIRA KURAHASHI	197530/PR	USF TOYAMA	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	06/02/2026	TATIANI DA SILVA VIEIRA KURAHASHI	197530/PR	USF TOYAMA	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	09/02/2026	TATIANI DA SILVA VIEIRA KURAHASHI	197530/PR	USF TOYAMA	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	10/02/2026	TATIANI DA SILVA VIEIRA KURAHASHI	197530/PR	USF TOYAMA	08:00	17:00	09:00:00	
Clínica Médica	11/02/2026	TATIANI DA SILVA VIEIRA KURAHASHI	197530/PR	USF TOYAMA	08:00	17:00	09:00:00	
								867:30:00
TOTAL DE HORAS - AMBULATORIAL								867:30:00

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

4. INDICADORES QUANTITATIVOS

	Indicadores Quantitativos - Fevereiro 2026						
	Médico					META	210
							334
	Amb.	Domic.	MV	Validação	% Meta Prontuári	Total	% Meta
01 - USF Biritiba Ussu E1 - Bianca Mirian Garcia Castro de Lima	436	0	436	0	100%	436	131%
01 - USF Biritiba Ussu E2 - Guilherme Andreucci Alves	316	0	316	0	100%	316	95%
02 - USF Chácara Guanabara - Amanda Ramos Malheiro	362	6	368	0	100%	368	110%
03 - USF Cocuera - Victor Mayrink Braga Silva Lima	441	9	450	0	100%	450	135%
04 - USF Aeroporto 2 E1 - Priscilla Gabriela Rodrigues Gonçalves	430	7	437	22	95%	459	137%
04 - USF Aeroporto 2 E2 - Thayna Carvalho da Silva	299	4	303	0	100%	303	91%
04 - USF Aeroporto 2 E3 - Caroline Linhares Maia Sant'Ana	329	2	331	53	86%	384	115%
05 - USF Aeroporto 3 - Caio Sereno Ramos Rodrigues	365	7	372	0	100%	372	111%
06 - USF Jardim Layr - Cristiane Ximenes Monfort	332	1	333	15	96%	348	104%
07 - USF Margarida - Oscar Montano Orellana Filho	376	4	380	0	100%	380	114%
08 - USF Jardim Piatã E1 - Itamara Aparecida Moreira	333	8	341	0	100%	341	102%
08 - USF Jardim Piatã E2 - Sarah Cristina Dias Ribeiro	363	5	368	15	96%	383	115%
09 - USF Jardim Planalto E1 - Juliana Labronici Marques Rubinho	324	0	324	0	100%	324	97%
09 - USF Jardim Planalto E2 - Marcela Tassia Gil	304	8	312	9	97%	321	96%
10 - USF Nove de Julho - Marcelo Prado Melo	280	5	285	50	85%	335	100%
11 - USF Nova Jundiapéba E1 - Juliana Ossugui Svicero	377	11	388	0	100%	388	116%
11 - USF Nova Jundiapéba E2 - Suely Ruiz Montano	368	5	373	0	100%	373	112%
11 - USF Nova Jundiapéba E3 - Camila Moraes Soares	321	5	326	0	100%	326	98%
11 - USF Nova Jundiapéba E4 - Yandely Cabrera Senzano	384	4	388	0	100%	388	116%
12 - USF Novo Horizonte - Rafael Lima dos Santos	458	8	466	0	100%	466	140%
13 - USF Quatinga (40h) - Livia Paschoal Nogueira	365	3	368	0	100%	368	110%
13 - USF Quatinga (20h) - Talita Suemi Furuta	147	8	155	0	100%	155	74%
14 - USF Taboão Lambari - Renato Fiorentino Toledo Bernazzi	323	12	335	0	100%	335	160%
15 - USF Taiaçupeba E1 - Elaine de Arruda Monteiro	387	9	396	0	100%	396	119%
15 - USF Taiaçupeba E2 - Thomas dos Reis Rodrigues	345	11	356	6	98%	362	108%
16 - USF Toyama - Tatiani da Silva Vieira Kurahashi	369	0	369	0	100%	369	110%
17 - USF Nova União E1 - Sharon Malinowski	340	0	340	0	100%	340	102%
17 - USF Nova União E2 - Luana Porcelli de Camargo Franco	358	12	370	0	100%	370	111%
Total	9.832	154	9.986	170	98%	10.156	112%

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

UNIDADES	Indicadores Quantitativos - Fevereiro 2026						
	Enfermagem					META	191
	Amb.	Domic.	MV	Validação	% Meta Prontuári	Total	% Meta
01 - USF Biritiba Ussu E1 - Vanessa Cristina da Paixao Silvestre	162	0	162	125	56%	287	150%
01 - USF Biritiba Ussu E2 - Mariana Alves Nucci Gonzaga	159	0	159	22	88%	181	95%
02 - USF Chácara Guanabara - Jussara Aparecida de Melo Nadfeyes	149	13	162	0	100%	162	85%
03 - USF Cocuera - Claudia Parisi de Oliveira	186	10	196	0	100%	196	103%
04 - USF Aeroporto 2 E1 - Maria Jose Bertoldo Costa	195	7	202	7	97%	209	109%
04 - USF Aeroporto 2 E2 - Aline Alves da Silva	198	7	205	0	100%	205	107%
04 - USF Aeroporto 2 E3 - Lisa Mara Quintas Chester Nakao	210	7	217	0	100%	217	114%
05 - USF Aeroporto 3 - Ana Clara Leite de Melo	174	9	183	0	100%	183	96%
06 - USF Jardim Layr - Flavia Elisabete Gonçalves	218	2	220	15	94%	235	123%
07 - USF Margarida - Patricia Pereira Toldeo Furla	161	9	170	0	100%	170	89%
08 - USF Jardim Piatã E1 - Daniel Damião Sabino de Oliveira	205	10	215	0	100%	215	113%
08 - USF Jardim Piatã E2 - Yaline Rocca Datovo	170	23	193	15	93%	208	109%
09 - USF Jardim Planalto E1 - Camila Laureano de Souza Oliveira	166	6	172	0	100%	172	90%
09 - USF Jardim Planalto E2 - Eliane Pereira da Silva	185	18	203	5	98%	208	109%
10 - USF Nove de Julho - Marcelle Lourenço Cordeiro	165	11	176	0	100%	176	92%
11 - USF Nova Jundiapéba E1 - Paula Mariana dos Santos Gorrera	163	23	186	0	100%	186	97%
11 - USF Nova Jundiapéba E2 - Bruna Julien Rocha Silva Pinto	210	5	215	0	100%	215	113%
11 - USF Nova Jundiapéba E3 - Wilton Willian Seles	157	10	167	0	100%	167	87%
11 - USF Nova Jundiapéba E4 - Gustavo Enrique de Souza da Silva	231	14	245	0	100%	245	128%
12 - USF Novo Horizonte - Flavia Ossugui Okamoto	206	6	212	0	100%	212	111%
13 - USF Quatinga - Ana Amelia Xavier Batista	184	8	192	0	100%	192	101%
14 - USF Taboão Lambari - Priscilla Alves da Silva	164	18	182	0	100%	182	95%
15 - USF Taiapuêba E1 - Domenica Ferreira Rocha	174	15	189	121	61%	310	162%
15 - USF Taiapuêba E2 - Bruno Cezar de Santana	224	2	226	0	100%	226	118%
16 - USF Toyama - Michelle Leonor de Melo	203	0	203	0	100%	203	106%
17 - USF Nova União E1 - Mayna de Mello Fonseca	197	2	199	0	100%	199	104%
17 - USF Nova União E2 - Gabriela Cunha de Melo Bezerra Aguilar	181	10	191	0	100%	191	100%
Total	4.997	245	5.242	310	94%	5.552	108%

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

UNIDADES	Indicadores Quantitativos - Fevereiro 2026								
	Odontologia						Meta	Procedimentos	
							255	Meta	1280
	Amb.	Domic.	MV	Validação	% Meta Prontoúrio	Total	% Meta	Total	% Meta
01 - USF Biritiba Ussu	0	1	9	324	3%	333	131%	825	64%
02 - USF Chácara Guanabara	213	6	219	71	76%	290	114%	311	24%
03 - USF Cocuera	211	36	247	0	100%	247	97%	746	58%
04 - USF Aeroporto 2 - E1	219	18	237	0	100%	237	93%	617	48%
04 - USF Aeroporto 2 - E2	247	4	251	0	100%	251	98%	689	54%
04 - USF Aeroporto 2 - E3	259	2	261	0	100%	261	102%	630	49%
05 - USF Aeroporto 3	105	11	116	0	100%	116	45%	278	22%
06 - USF Jardim Layr	208	0	208	0	100%	208	82%	626	49%
08 - USF Jardim Piatã	281	0	281	0	100%	281	110%	572	45%
09 - USF Jardim Planalto - E1	237	17	254	0	100%	254	100%	597	47%
09 - USF Jardim Planalto - E2	161	41	202	5	98%	207	81%	176	14%
10 - USF Nove de Julho	264	2	266	0	100%	266	104%	637	50%
11 - USF Nova Jundiapéba	265	0	265	0	100%	265	104%	554	43%
12 - USF Novo Horizonte	260	0	260	0	100%	260	102%	1.116	87%
13 - USF Quatinga	256	0	256	0	100%	256	100%	1.017	79%
15 - USF Taiapéba	236	2	238	0	100%	238	93%	605	47%
16 - USF Toyama	240	6	246	11	96%	257	101%	941	74%
17 - USF Nova União	247	6	253	0	100%	253	99%	974	76%
Total	2.670	152	4.069	411	91%	4.480	98%	7.258	52%

Análise crítica:

O percentual da meta contratual referente às consultas médicas foi superior ao previsto, em razão do aumento dos casos de acolhimento e da crescente demanda por atendimentos clínicos. Além disso, destaca-se o incremento no número de atendimentos a pacientes sintomáticos em geral. Outro fator determinante é a distância de algumas Unidades de Saúde em relação aos serviços de urgência, o que faz com que a população dessas áreas de divisa busque atendimento médico com maior frequência nas referidas unidades.

Registra-se que a profissional Dra. Talita Sueme Furata cumpre carga horária de 20 (vinte) horas semanais na USF Quatinga, razão pela qual as metas de produção assistencial são definidas de maneira proporcional à jornada exercida, observando quantitativo inferior ao

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

estabelecido para profissionais com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, como descrito no quadro de indicadores quantitativos médico.

Em relação à odontologia, o resultado demonstra uma efetiva capacidade de acesso e acolhimento por parte da equipe, comprovada pelo atingimento da meta de consultas. No entanto, a taxa de conversão dessas consultas em procedimentos finalizados ficou aquém do esperado. Esta discrepância é justificada por fatores inerentes ao perfil epidemiológico dos pacientes atendidos e à dinâmica operacional do período:

1. Limitação de Tempo por Consulta

- Cada atendimento odontológico realizado na unidade possui um tempo médio de 20 minutos, o que naturalmente restringe a possibilidade de executar múltiplos procedimentos em uma única consulta. Essa limitação impacta diretamente a produção, uma vez que o tempo clínico reduzido dificulta a ampliação da resolutividade em cada atendimento. Com o objetivo de melhorar a eficiência e aumentar o número de procedimentos realizados, foi alinhado com a equipe técnica de Saúde Bucal do município a alteração do tempo clínico para 30 minutos por consulta. Essa medida permitirá maior flexibilidade para a execução de procedimentos múltiplos, ampliando a capacidade de resposta da equipe e contribuindo para o alcance das metas estabelecidas nos próximos períodos.
- Esse limite operacional gera a necessidade de fracionar o tratamento em várias sessões, impactando diretamente na produtividade registrada.

2. Atendimento Infantil

- O atendimento em crianças exige condicionamento prévio, adaptação e estratégias de manejo comportamental.
- Esse processo reduz a quantidade de procedimentos efetivamente realizados por consulta, já que muitas vezes o foco inicial é a ambientação e o vínculo com o paciente.

3. Pacientes Fora da Oportunidade Cirúrgica

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

- Parte dos pacientes avaliados não se encontrava em condições clínicas ou epidemiológicas adequadas para a realização imediata de procedimentos cirúrgicos.
- Isso transforma a consulta em um momento de diagnóstico, acompanhamento ou preparo, sem geração de procedimento finalizado.

4. Aumento da Complexidade dos Casos

- Houve concentração de atendimentos em consultas de triagem e diagnóstico de pacientes com condições mais severas ou acúmulo de necessidades não tratadas.
- Esses casos exigiram maior tempo de planejamento clínico e etapas preliminares antes da execução do procedimento restaurador/cirúrgico final.

5. Impacto no Tempo de Cadeira

- O tempo médio por procedimento concluído foi elevado, reduzindo a quantidade total de intervenções finalizadas dentro do período de referência.

6. Fluxo de Tratamento e Retenção do Paciente

- Observou-se baixa adesão e aumento no índice de abandono, com pacientes que não retornaram prontamente após a consulta inicial de diagnóstico.
- Isso transforma a primeira consulta em um atendimento que não gera produtividade imediata, impactando os indicadores de procedimentos concluídos.

Em relação à USF Jardim Aeroporto 3 informamos que entre os dias 23/01/2026 e 20/02/2026 o compressor da unidade permaneceu inoperante, impossibilitando a realização de diversos procedimentos odontológicos que dependem diretamente do seu funcionamento. A Secretaria de Saúde foi devidamente notificada em 02/02/2026, porém, até a substituição/reparo do equipamento, houve impacto significativo na produção da equipe, resultando no não alcance da meta estabelecida para o período. Ressaltamos que a equipe manteve o atendimento dentro das possibilidades técnicas disponíveis, priorizando ações de promoção e prevenção em saúde bucal, bem como procedimentos que não dependiam do uso do compressor.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Em relação à USF Biritiba Ussu o não cumprimento das metas estabelecidas no período em questão ocorreu devido à demissão do colaborador responsável pela execução das atividades. Para garantir a continuidade do serviço, foi realizada a contratação temporária de profissional para cobertura da função. Entretanto, o período de transição e adaptação impactou diretamente na produtividade e na capacidade de atingir integralmente os objetivos planejados, resultando em desempenho abaixo do esperado.

5. INDICADORES QUALITATIVOS

UNIDADES	Indicadores Qualitativos - Fevereiro 2026																		SAU		
	Vacinação < 02 anos			Puericultura < 02 anos			Gestantes Acompanhadas			Diabéticos Acompanhados			Hipertensos Acompanhados			Cobertura de Papanicolau			Total de Formulários	Ótimo/Bom	% Taxa de Satisfação
	Meta	Realizado	% Realizado	Meta	Realizado	% Realizado	Meta	Realizado	% Realizado	Meta	Realizado	% Realizado	Meta	Realizado	% Realizado	Meta	Realizado	% Realizado			
01 - USF Biritiba Ussu - E1	49	36	73%	49	37	76%	26	26	100%	202	196	97%	359	338	94%	408	54	13%	35	35	100%
01 - USF Biritiba Ussu - E2	39	34	87%	39	29	74%	9	9	100%	238	224	94%	494	465	94%	759	122	16%	35	35	100%
02 - USF Chácara Guanabara	49	49	100%	49	49	100%	18	18	100%	192	190	99%	441	436	99%	647	207	32%	2036	2036	100%
03 - USF Cocuera	58	58	100%	58	31	53%	12	12	100%	336	329	98%	819	793	97%	1015	581	57%	634	610	96%
04 - USF Aeroporto 2 - E1	88	87	99%	88	65	74%	37	37	100%	279	267	96%	642	609	95%	1198	356	30%			
04 - USF Aeroporto 2 - E2	91	90	99%	91	89	98%	22	22	100%	311	296	95%	632	608	96%	1118	552	49%	47	38	81%
04 - USF Aeroporto 2 - E3	107	106	99%	107	71	66%	33	31	94%	259	251	97%	496	474	96%	941	290	31%			
05 - USF Aeroporto 3	76	69	91%	76	49	64%	22	22	100%	264	255	97%	557	532	96%	1064	424	40%	37	33	89%
06 - USF Jardim Layr	56	56	100%	56	23	41%	20	20	100%	203	196	97%	513	491	96%	622	300	48%	216	212	98%
07 - USF Margarida	73	73	100%	73	46	63%	25	25	100%	301	295	98%	532	513	96%	918	511	56%	65	50	77%
08 - USF Jardim Piatã - E1	77	76	99%	77	76	99%	17	16	94%	172	162	94%	404	375	93%	32	32	100%	110	110	100%
08 - USF Jardim Piatã - E2	72	72	100%	72	72	100%	17	17	100%	138	127	92%	303	284	94%	32	32	100%	110	110	100%
09 - USF Jardim Planalto - E1	78	76	97%	78	54	69%	30	30	100%	216	186	86%	485	413	85%	883	347	39%	218	199	91%
09 - USF Jardim Planalto - E2	53	51	96%	53	44	83%	28	28	100%	266	247	93%	523	485	93%	934	437	47%			
10 - USF Nove de Julho	70	69	99%	70	69	99%	17	17	100%	287	281	98%	661	628	95%	986	608	62%	570	557	98%
11 - USF Nova Jundiapéba - E1	122	111	91%	122	122	100%	28	28	100%	301	291	97%	556	533	96%	1216	831	68%			
11 - USF Nova Jundiapéba - E2	106	105	99%	106	106	100%	31	31	100%	303	296	98%	542	522	96%	1171	803	69%			
11 - USF Nova Jundiapéba - E3	105	94	90%	105	105	100%	21	20	95%	295	290	98%	640	622	97%	1232	421	34%	712	653	92%
11 - USF Nova Jundiapéba - E4	100	100	100%	100	100	100%	24	24	100%	379	371	98%	613	602	98%	1197	583	49%			
12 - USF Novo Horizonte	67	67	100%	67	54	81%	24	24	100%	222	209	94%	365	347	95%	723	287	40%	60	60	100%
13 - USF Quatinga	58	58	100%	58	56	97%	20	20	100%	274	267	97%	602	585	97%	800	682	85%	60	57	95%
14 - USF Taboão Lambari	63	58	92%	63	52	83%	14	14	100%	187	182	97%	503	480	95%	764	325	43%	352	348	99%
15 - USF Talçaupéba - E1	56	55	98%	56	56	100%	24	23	96%	251	240	96%	523	505	97%	645	230	36%	12	12	100%
15 - USF Talçaupéba - E2	29	27	93%	29	29	100%	11	11	100%	182	167	92%	447	417	93%	678	306	45%	12	12	100%
16 - USF Toyama	33	32	97%	33	21	64%	15	15	100%	216	207	96%	291	280	96%	795	298	37%	12	12	100%
17 - USF Nova União - E1	38	35	92%	38	22	58%	18	18	100%	244	243	100%	466	463	99%	808	256	32%	70	70	100%
17 - USF Nova União - E2	53	52	98%	53	30	57%	15	15	100%	178	178	100%	346	343	99%	653	311	48%	70	70	100%
Total	1.813	1.744	96%	1.813	1.527	84%	563	558	99%	6.518	6.265	96%	13.409	12.800	95%	21.586	9.875	46%	5.473	5.301	97%

Os dados referentes aos indicadores: menores de 02 anos com calendário vacinal completo, gestantes, diabéticos e hipertensos encontram-se disponíveis nas planilhas de monitoramento individual dos agentes comunitários de saúde: SSA2 e INDICADORES/SMS. A planilha SSA2 contém os dados sintéticos dos indicadores, enquanto o monitoramento INDICADORES/SMS possui os dados analíticos. Ambos os arquivos serão encaminhados por meio eletrônico ao endereço de e-mail: gislenelopes@mogidascruzes.sp.gov.br para conferência e validação das

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Análise crítica:

Satisfação do Usuário

Considerando os resultados da pesquisa de satisfação do usuário, que apontaram desempenho inferior à meta institucional de 85% nas unidades USF Aeroporto II (81%) e USF Margarida (77%), será implementado plano de ação voltado ao aprimoramento dos processos de atendimento e à qualificação da experiência do usuário nos serviços de Atenção Primária à Saúde. As estratégias incluem o fortalecimento das práticas de acolhimento e escuta qualificada, a revisão e organização dos fluxos de atendimento, bem como a ampliação das orientações prestadas aos usuários acerca dos serviços ofertados e formas de acesso à unidade.

A execução das ações será conduzida pela coordenação das unidades, com envolvimento das equipes assistenciais, profissionais administrativos e Agentes Comunitários de Saúde, garantindo atuação integrada e alinhada aos princípios da Atenção Primária à Saúde. As ações serão implementadas de forma imediata e contínua, com acompanhamento sistemático do indicador e discussão dos resultados nas reuniões de equipe, possibilitando a adoção de ajustes e estratégias adicionais sempre que necessário, com o objetivo de promover melhoria progressiva do índice de satisfação dos usuários.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

UNIDADES	CADASTRO		Visita Domiciliar (ACS)			Atividade Coletiva		
	Famílias	Pessoas	Meta	Realizad	%	Meta	Realizado	%
01 - USF Biritiba Ussu - E1	745	2263	1800	1890	105%	25:27:16	24:00:00	94%
01 - USF Biritiba Ussu - E2	948	2951	2347	2595	111%			
02 - USF Chácara Guanabara	769	2409	1916	2223	116%	25:27:16	27:00:00	106%
03 - USF Cocuera	1210	3828	3045	3663	120%	25:27:16	30:00:00	118%
04 - USF Aeroporto 2 - E1	1287	4364	3471	3793	109%	25:27:16	27:00:00	106%
04 - USF Aeroporto 2 - E2	1267	4091	3254	3464	106%	25:27:16	26:00:00	102%
04 - USF Aeroporto 2 - E3	1139	3910	3110	3253	105%	25:27:16	24:30:00	96%
05 - USF Aeroporto 3	1116	3612	2873	3336	116%	25:27:16	24:00:00	94%
06 - USF Jardim Layr	840	2809	2234	2569	115%	25:27:16	26:30:00	104%
07 - USF Margarida	953	3275	2605	2652	102%	25:27:16	26:00:00	102%
08 - USF Jardim Piatã - E1	913	2911	2316	2155	93%	25:27:16	30:30:00	120%
08 - USF Jardim Piatã - E2	929	2885	2295	2247	98%			
09 - USF Jardim Planalto - E1	888	3079	2449	2469	101%	25:27:16	28:30:00	112%
09 - USF Jardim Planalto - E2	924	3092	2460	2638	107%	25:27:16	29:00:00	114%
10 - USF Nove de Julho	1110	3492	2778	3032	109%	25:27:16	25:00:00	98%
11 - USF Nova Jundiapéba - E1	1370	4439	3531	4116	117%	25:27:16	39:00:00	153%
11 - USF Nova Jundiapéba - E2	1288	4159	3308	3732	113%	25:27:16	28:30:00	112%
11 - USF Nova Jundiapéba - E3	1380	4360	3468	4087	118%	25:27:16	26:00:00	102%
11 - USF Nova Jundiapéba - E4	1278	4135	3289	3959	120%	25:27:16	25:00:00	98%
12 - USF Novo Horizonte	857	3000	2386	2313	97%	25:27:16	26:00:00	102%
13 - USF Quatinga	833	3071	2443	2928	120%	25:27:16	26:00:00	102%
14 - USF Taboão Lambari	886	2781	2212	2590	117%	25:27:16	30:30:00	120%
15 - USF Taiapuêba - E1	872	2605	2072	2488	120%	25:27:16	25:30:00	100%
15 - USF Taiapuêba - E2	786	2332	1855	2190	118%			
16 - USF Toyama	816	2567	2042	2461	121%	25:27:16	28:00:00	110%
17 - USF Nova União - E1	2459	759	604	2354	390%	25:27:16	28:00:00	110%
17 - USF Nova União - E2	720	2414	1920	2272	118%			
Total	27.863	83.179	66.165	75.197			630:30:00	

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Segue no quadro abaixo os relatórios utilizados com fonte de dados dos indicadores apresentados neste relatório assistencial.

Consultas	Médico	Consulta ambulatorial: Relatório de Consulta - Agendada/Realizada por Profissional
	Enfermeiro	Consulta domiciliar: Prévia de Faturamento
	Dentista	Consulta ambulatorial e procedimentos- Relatório de Consultas e Procedimentos por Profissional Dia Consulta domiciliar - Prévia de Faturamento
Visita Domiciliar	ACS	Relatório do E-SUS Cadastro Domiciliar Analítico/Sintético Relatório do E-SUS Desfecho de Visitas - Sintético
Atividade Coletiva	Equipe	Relatório de Procedimento Coletivo - Analítico por Unidade de Saúde

Fonte: Sistema de Informação MV

Demonstrativo de atendimento dos profissionais do Mais Médicos em Fevereiro de 2026

Unidade	Especialidade	Atendimentos	
		Ambulatorial	Domiciliar
USF Biritiba Ussu	Médico	317	0

O Programa Mais Médicos foi implantado em setembro de 2024 nas Unidades de Saúde da Família, contando atualmente com a atuação de um profissional médico, alocado na unidade Biritiba Ussu.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

6. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

O indicador referente ao Índice de Resolubilidade não pôde ser apresentado neste período em razão da ausência de dados disponíveis no sistema de informação do município. A apuração desse indicador exige acesso integral e atualizado às bases locais, condição indispensável para garantir a consistência e a confiabilidade dos resultados. Diante da indisponibilidade atual, não foi possível consolidar o indicador de forma precisa. A situação foi submetida à Secretaria Municipal de Saúde e à Comissão Técnica de Acompanhamento, que avaliou e validou a dificuldade da obtenção dos dados nesse momento.

7. TAXA DE DEVOLUÇÃO DE GUIAS DE ENCAMINHAMENTO

A consolidação da meta referente à devolução das guias não pôde ser apresentada no período, em razão da indisponibilidade dos dados completos no sistema oficial de Regulação. Embora seja possível emitir o relatório referente às guias encaminhadas, as devoluções relativas ao mês de novembro ainda não constam integralmente registradas no sistema, uma vez que parte desse processo está sendo realizada manualmente pela SMS, o que impossibilita a extração de informações atualizadas e fidedignas.

Dessa forma, não foi viável quantificar com precisão o número total de guias devolvidas no mês. Tão logo os registros estejam integralmente disponíveis no sistema os dados serão consolidados e apresentados na prestação de contas subsequente.

8. TAXA DE INTERNAÇÃO POR CONDIÇÕES SENSÍVEIS À ATENÇÃO PRIMÁRIA

A apresentação do indicador referente à Taxa de Internação por Condições Sensíveis à Atenção Primária não foi realizada no período em razão da indisponibilidade dos dados no sistema de informação. Ressalta-se que o acompanhamento preciso desse indicador requer o acesso às informações de todos os hospitais da região, de modo a permitir a adequada análise das internações de residentes do município. Ademais, para assegurar a fidedignidade e a consistência dos resultados, é imprescindível que os sistemas de informação de todos os

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

equipamentos de saúde estejam devidamente interligados. O tema será submetido à comissão técnica de acompanhamento para análise e deliberação.

9. ÍNDICE DE MORTALIDADE INFANTIL EVITÁVEL

A não apresentação do indicador referente ao Índice de Mortalidade Infantil Evitável no período deve-se à indisponibilidade dos dados no sistema de informação do município. Ressalta-se que a consolidação deste indicador depende do acesso completo e atualizado às bases de dados locais, de modo a garantir a fidedignidade das informações e a adequada análise dos resultados. Enquanto não houver disponibilidade plena dos registros, torna-se inviável a mensuração precisa do indicador. A situação será encaminhada para avaliação junto à Comissão Técnica de Acompanhamento, visando a adoção de medidas que assegurem a informação precisa.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

10. DEMONSTRATIVO DE ATENDIMENTOS PARA VALIDAÇÃO

Unidade	Especialidade	Atendimentos MV		Validação		Total Amb
		Ambulatorial	Domiciliar	Ambulatorial	Domiciliar	
USF Aeroporto 2 - Eq 1	Médico	437	7	22	0	459
USF Aeroporto 2 - Eq 3	Médico	331	2	53	0	384
USF Jd Layr	Médico	333	1	15	0	348
USF Jd Piatã - Eq 2	Médico	368	5	15	0	383
USF Jd Planalto - Eq 2	Médico	312	8	9	0	321
USF Nove de Julho	Médico	285	5	50	0	335
USF Taiaçupeba	Médico	356	11	6	0	362
USF Biritiba Ussu - Eq 1	Enfermeiro	162	0	125	0	287
USF Biritiba Ussu - Eq 2	Enfermeiro	159	0	22	0	181
USF Aeroporto 2 - Eq 1	Enfermeiro	202	7	7	0	209
USF Jd Layr	Enfermeiro	220	2	15	0	235
USF Jd Piatã - Eq 2	Enfermeiro	193	23	15	0	208
USF Jd Planalto - Eq 2	Enfermeiro	203	18	5	0	208
USF Taiaçupeba	Enfermeiro	189	15	121	0	310
USF Biritiba Ussu	Dentista	9	0	324	1	333
USF Chácara Guanabara	Dentista	219	6	71	0	290
USF Jd Planalto	Dentista	207	41	5	0	212
USF Toyama	Dentista	246	6	11	0	257

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Encaminhamos cópia das FAAs das unidades abaixo por meio eletrônico ao endereço de e-mail: gislenelopes@mogidascruzes.sp.gov.br para comprovação/validação das consultas dos profissionais, tendo em vista que os colaboradores não dispunham de acesso ao sistema.

11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A população cadastrada na área de abrangência da unidade é orientada quanto à necessidade do preenchimento do formulário, inclusive com a opção de preencher no domicílio e entregar posteriormente na unidade e/ou registrar a qualidade do atendimento através da central de atendimento ao cidadão - Ouvidoria 156. Visando o incentivo na sugestão de melhoria na qualidade do atendimento.

Mensalmente a SMS/PMMC encaminha relatório de análise das pesquisas de opinião realizadas nas unidades para o Núcleo Técnico Regional para conhecimento e se necessário providências.

SAU		
Total de Formulários	Ótimo/Bom	% Taxa de Satisfação
35	35	100%
35	35	100%
2036	2018	99%
634	610	96%
47	38	81%
37	33	89%
216	212	98%
65	50	77%
110	110	100%
110	110	100%
218	199	91%
570	557	98%
712	653	92%
60	60	100%
60	57	95%
352	348	99%
12	12	100%
12	12	100%
12	12	100%
70	70	100%
70	70	100%
5.473	5.301	97%

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

12. OUVIDORIA

Todas as manifestações de ouvidoria são avaliadas pelos responsáveis das unidades, com o apoio do suporte técnico administrativo quando necessário. Nos casos de reclamações, os envolvidos são comunicados para que possam esclarecer os fatos, e as unidades realizam contato com os munícipes, informando-os sobre as providências adotadas.

Em relação aos elogios, todos os colaboradores mencionados são notificados e parabenizados, sendo orientados quanto à divulgação em mural específico na unidade.

Nº OUVIDORIA	COMPLEMENTO	RESPOSTA
USF JARDIM LAYR		
575790	Descrição Quero fazer uma ouvidoria de satisfação e agradecimento referente ao acolhimento da técnica de enfermagem Gilvanete, pela responsabilidade das coletas de sangue para amostras da unidade PSF do Jardim Layr. O meu muito obrigada pelo seu trabalho!	Prezada Ludimilla, Agradecemos, sinceramente, sua manifestação de satisfação e reconhecimento pelo atendimento prestado pela técnica de enfermagem Gilvanete na unidade USF do Jardim Layr. Seu elogio será encaminhado à profissional e à equipe responsável, como forma de valorização do trabalho realizado com responsabilidade e acolhimento. Permanecemos à disposição. Atenciosamente, Monique Bessa.
579891	Descrição Requerente gostaria de elogiar a doutora Cristiane Ximenes da usf Jardim Layr ,informa que ela é muito atenciosa ,prestativa ,a doutora	Boa tarde Ficamos muito felizes com essa manifestação, iremos repassar a equipe At

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

	Danubia (dentista) ,educada e excelente no atendimento ,a técnica de enfermagem Mariana ,muito prestativa educada ,a enfermeira Flavia que também é muito dedicada ao trabalho ,excelente e a agente de saúde Ingrid muito educada e atenciosa	
584963	Descrição SOLICITANTE RECLAMA QUE A USF DO JARDIM LAYR SÓ TEM 1 CLÍNICO GERAL E A MÉDICA QUE FAZ OS ATENDIMENTOS É PÉSSIMA, NÃO TEM EDUCAÇÃO, É GROSSEIRA E NÃO É ACOLHEDORA. DIZ QUE EM 30 ANOS A UNIDADE SÓ TEVE 2 MÉDICOS BONS. RECLAMA AINDA QUE A UNIDADE É MUITO PEQUENA, UMA "CASINHA", UM DESRESPEITO À POPULAÇÃO. GOSTARIA QUE contratassem um BOM MÉDICO PARA ATENDER A POPULAÇÃO, ALÉM DE PEDIATRA E GINECOLOGISTA, BEM COMO UM POSTO MAIOR E MELHOR.	segue a resposta a demanda: "Prezada Senhora, Acusamos o recebimento de sua manifestação, a qual foi analisada pela gestão da unidade. Esclarecemos que a Unidade de Saúde da Família (USF) integra a Atenção Primária à Saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) e tem como objetivo o acompanhamento contínuo da população do território, por meio de equipe multiprofissional, conforme diretrizes do Ministério da Saúde. A USF conta com profissional médico generalista conforme o modelo assistencial vigente. Especialidades como pediatria e ginecologia são acessadas por meio de encaminhamento, quando indicadas clinicamente. As manifestações relacionadas à conduta profissional foram avaliadas, com as orientações cabíveis realizadas pela coordenação da unidade, reforçando os princípios de ética, respeito e acolhimento que regem o SUS. Quanto à estrutura física da unidade, eventuais demandas de ampliação ou construção dependem de planejamento técnico e disponibilidade do território, fazendo parte do planejamento as melhorias estruturais da unidade.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		Atenciosamente"
586977	Descrição Requerente reclama com relação a Dr Cristiane Ximenes Monford, Crm 206490, do Usf Jardim Layr, relata que precisou de um procedimento para conseguir passe de ônibus interestadual porém a mesma se recusou alegando que não tinha tempo hábil para fazer, disse que as consultas precisam durar 15 minutos.	Olá Boa tarde, Segue a resposta a demanda: "Informamos que a solicitação relacionada ao procedimento para fins de benefício de transporte já foi devidamente atendida, conforme solicitação prévia, sendo garantidos os fluxos assistenciais e administrativos vigentes no Sistema Único de Saúde (SUS). Esclarecemos que os atendimentos realizados na Unidade de Saúde da Família (USF) seguem a organização de agenda e critérios técnicos, visando garantir atendimento adequado a todos os usuários. As orientações necessárias à equipe profissional foram realizadas pela coordenação da unidade. A unidade permanece à disposição para a continuidade do acompanhamento em saúde, sempre que necessário." Atenciosamente,
588339	Descrição Assunto: Quero fazer uma ouvidoria de satisfação e agradecimento referente a troca de receita do meu marido realizada no dia 02/02, pela agente comunitária Ingridi Pesane da unidade PSF do Jardim Layr. O meu muito obrigada pelo seu trabalho! 💜	Agradecemos, sinceramente, o registro de satisfação encaminhado a esta Ouvidoria. Manifestamos nosso reconhecimento à Agente Comunitária de Saúde Ingridi Pesane, da unidade PSF Jardim Layr, pelo atendimento prestado no dia 02/02, referente à troca de receita de seu marido. Relatos como este reforçam a importância do trabalho desenvolvido pelos profissionais da Atenção Básica e demonstram o

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		comprometimento com um atendimento humanizado, responsável e de qualidade. O elogio será devidamente registrado e encaminhado à unidade e à profissional mencionada. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos e agradecemos a confiança nos serviços prestados.
USF NOVA JUNDIAPEBA		
586470	Requerente relata que foi na ubS Nova Jundiapéba no mês de 10/25 pra agendar a consulta ,agendaram a consulta para fevereiro para a requerente e a filha ,porém chegou 30 minutos atrasadas e não deixaram passar ,precisa de troca de receita e foi falar com a recepção e o atendente informou que a médica deu falta e não deu opção de agendar outro dia ,somente disse que demoraria e falou que poderia tentar falar com a enfermeira ,pede providências	Prezados(as), boa tarde. Em resposta aos questionamentos da paciente DÉBORA DA SILVA RODRIGUES, informo que tentei contato por diversas vezes sem sucesso (paciente não atende o telefone), para buscar maiores esclarecimentos acerca do ocorrido. Quanto ao atraso no horário da consulta, informo que a tolerância para atraso é de 15' minutos, a paciente já estava 30' minutos atrasada, ficando inviável o atendimento, pois pacientes atrasados impactam em toda a agenda da médica, atrasando os demais pacientes que chegam no horário, gerando diversas reclamações. Quanto à troca de receitas, a Dra. Suely Ruiz atende todos os dias, nos horários de 17h às 18h00, 10 pacientes por dia para trocar as receitas, pois realmente, devido a grande demanda as datas para agendamentos de consultas não estão tão próximas. Qualquer ocorrido extraordinário, orientamos o paciente a conversar com a Enfermeira da equipe, no caso a Enfermeira Bruna Julien para que possa solucionar a questão da melhor forma possível, o que foi feito, porém a paciente se recusou. Sem mais, permaneço à disposição para maiores esclarecimentos.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

575362	Descrição requerente relata que hoje levou seu filho até a Unidade de Saúde da Família - Nova Jundiapéba para ele realizar exame de sangue , porém pela primeira vez a enfermeira Rosana e a enfermeira Ana Paula solicitaram o RG dele , relata que ele tem o RG de criança , enquanto esse problema não era resolvido os outros pacientes começaram a passar na frente dele , relata que teve que ser chamado a agente comunitária para confirmar se a foto do RA escolar era mesmo o seu filho , pois a requerente confirmando que era seu filho não era o suficiente , a enfermeira Ana Paula disse que não adiantava ligar na ouvidoria pois ela está certa . Solicita providências . SIS não informado Nome completo CALEB DA SILVA FRANÇA Data de nascimento 08/12/2010 Nome da mãe CLAUDINEIA MARIA DA SILVA FRANÇA	Prezados(as), bom dia. Em resposta à demanda 575362, venho esclarecer que todo atendimento realizado na USF Nova Jundiapéba é solicitado a apresentação do documento para a devida identificação e segurança do próprio paciente. Neste caso específico, se tratava de uma coleta laboratorial, o paciente não portava nenhuma identificação. Temos mais de 18.000 pacientes cadastrados. Para evitar que o paciente não realizasse a coleta, o paciente foi submetido ao reconhecimento do seu Agente Comunitário de Saúde Maria José Batista, que após a confirmação realizou a coleta laboratorial. Quanto a questão, dos outros pacientes terem sido atendidos primeiro, ressalto que estamos atendendo em média 100 coletas por dia, devido a reforma da UBS Jundiapéba, tornando-se inviável interromper as coletas enquanto a identificação do paciente não acontecia, até porque a coleta tem horário para encerrar, horário para que as amostras sejam retiradas e encaminhadas ao laboratório. Dessa forma, o paciente foi acolhido e atendido da melhor forma e com a maior rapidez possível. A mãe do paciente foi orientada sobre toda a importância da identificação, que é para a segurança do paciente, que precisamos evitar os erros, mesmo não aceitando as explicações, estando muito alterada, gritando. Ressalto, que se trata de paciente um pouco desorientado, que mesmo explicando todos os procedimentos, não absorve as informações. Principalmente coletas laboratoriais é de suma importância a identificação, pois qualquer erro implica em sérios problemas, como um diagnóstico errôneo, além de outras situações como pacientes gêmeos, pacientes que tentam realizar os exames no
--------	---	---

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		lugar do outro para se beneficiar de algumas situações, como laudos médicos. Sem mais, permaneço à disposição para maiores esclarecimentos. At.te
576994	JÁ O ATENDIMENTO PRESTADO PELA AGENTE DE SAÚDE VANESSA DO USF DE JUNDIAPEBA. A MESMA É MUITO EDUCADA, SIMPÁTICA E ATENCIOSA, ESTÁ DE PARABÉNS.	Prezados(as), boa tarde Agradecemos pelo elogio, o qual iremos repassar para a colaboradora Vanessa. Sem mais, permaneço à disposição. At.te
577610	Requerente relata que já passou algumas vezes com a doutora Juliana e percebeu que ela fala coisas desconexas , ela não consegue passar nenhum encaminhamento e quando é para passar medicação ela fica pesquisando na internet . Solicita providências com urgência. Obs: Requerente solicita não passar mais com a doutora Juliana .	Prezada Senhora, Acusamos o recebimento de sua manifestação, a qual foi analisada pela gestão da unidade de saúde. Informamos que os apontamentos relacionados ao atendimento médico foram avaliados pela coordenação. A profissional mencionada já foi orientada quanto à condução dos atendimentos, organização do processo de trabalho, comunicação com o usuário e observância das boas práticas clínicas, conforme as diretrizes técnicas e éticas que regem o Sistema Único de Saúde (SUS). Esclarecemos que a utilização de ferramentas de apoio à decisão clínica e consulta a bases técnicas durante o atendimento médico é prática permitida e faz parte da atualização profissional, não configurando, por si só, irregularidade. Ainda assim, a gestão reforçou junto à profissional a necessidade de condução do atendimento de forma clara, objetiva e acolhedora.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		Quanto à solicitação de não realização de novos atendimentos com a referida médica, informamos que a unidade buscará avaliar a possibilidade de organização do atendimento com outro profissional, conforme disponibilidade da equipe e critérios assistenciais da unidade, não sendo possível, contudo, garantir escolha individual de profissional em todas as situações. Reiteramos o compromisso desta unidade com a prestação de atendimento ético, humanizado e de qualidade a todos os usuários, bem como com a escuta e análise das manifestações recebidas.
580492	Descrição Requerente relata que hoje 16/01 por volta de 13:20 foi até a USF Jundiapéba para marcar consulta para o seu marido (hipertenso) para apresentar os exames, relata que o atendente disse que só marcaria a consulta se ela apresentasse a receita , ou ele poderia passar com um enfermeiro , ou esperar por 6 meses para falar com a médica , porém ele é hipertenso , a requerente já marcou consulta para alguns parentes hipertensos e nunca pediram receita . Solicita providências com urgência . Relata que a unidade decaiu após a troca da direção do posto .	Prezados(as), boa tarde. Em resposta à demanda 580492 venho esclarecer que: Devido ao grande número de pessoas cadastradas (mais de 18.000 pessoas), para melhor organização cada equipe possui 01 dia na semana para agendamento, exceto para hipertensos e diabéticos que estejam portando a receita, não há dia estipulado. No caso do paciente Gabriel Vinicius Rosa Ramos, sua esposa compareceu no dia 16/01/26, sexta-feira,. fora do dia de agendamento da sua médica, Dra, Yandely Senzano, que é toda quinta-feira, por isso foi solicitado a apresentação da receita para agendamento. O paciente foi agendado no mesmo dia pela nossa atendente Rosana Braulio de Oliveira para dia 10/02/2026 às 17h00 para uma consulta com a Dra. Yandely Senzano. Informo ainda, que a data de agendamento está de acordo com prazo de acompanhamento de hipertensos, cujo prazo é a cada 03 meses com o médico e a cada 03 meses com o Enfermeiro para um melhor acompanhamento do paciente hipertenso. No caso do paciente Gabriel Vinicius Rosa

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Ramos, o mesmo realizou a consulta em 17/11/2025, onde foi diagnosticado com hipertensão, sendo encaminhado para o Cardiologista, prescrito medicações e solicitado exames laboratoriais. Na data de 17/11/25 quando realizou a consulta, o mesmo foi orientado que as consultas seriam a cada 03 meses, 01 com o médico e a próxima com o Enfermeiro, pois se houver alguma alteração significativa nos exames ou o paciente necessite de algo mais, o Enfermeiro consegue solucionar junto ao médico, sem a necessidade de aguardar 06 meses para a próxima consulta. Porém, não foi o caso do paciente em questão, que foi agendado novamente com a médica para apresentação dos seus exames. Ressaltando, que as receitas possuem validade a cada 06 meses e quando se trata de medicação com validade mais curta, temos à disposição na semana, os dias de terças, quintas e sextas-feiras, nos horários de 17h30 às 18h30, 10 vagas para as trocas de receitas. Informo ainda, que esse fluxo de dia estipulado de agendamento para cada médico e a apresentação das receitas quando se trata de hipertensos e diabéticos foi instituído na unidade há 02 anos, não se tratando de modificações recentes. Acredito que a paciente deva estar desatualizada, pois desde o início de 2024 o Sr. Gabriel não passava em consulta aqui na USF Nova Jundiapéba. Ressalto ainda, que na sala de espera da unidade constam informativos sobre o dia de agendamento de cada médico / equipe

Sem mais, permaneço à disposição para maiores esclarecimentos

At.te

Flávia Faria Diniz

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		Encarregada de Gestão USF Nova Jundiapéba
587025	Descrição Requerente relata que a doutora Juliana Ossugui Svicerio não olha a receita dos pacientes antes de renovar , então se o paciente toma um remédio de uso contínuo e tem que tomar um outro remédio por 5 dias , na hora de renovar a receita do remédio contínuo e do outro que era para tomar somente 5 dias . relata que a requerente nunca teve problema de pressão alta porém a doutora Juliana disse que ela tinha problema de pressão e que ela tinha que tomar remédio de uso contínuo , teve um dia que a pressão da requerente realmente subiu , porém por problemas pessoais , e a doutora Juliana aumentou mais um remédio de pressão , foi quando a requerente começou a aferir a pressão todos os dias na unidade para acompanhar , pois ela suspeitava que não era hipertensa , e viu que ela realmente não tinha problema com pressão alta , então em uma consulta ela perguntou para a doutora Juliana de onde ela era Hipertensa , e a doutora disse que estava no sistema , então a requerente mostrou todas as aferições de pressão que ela tirou por um mês seguido e a doutora Juliana disse que ela estava certa , e que a requerente não era hipertensa , relata que enquanto ela esta atendendo ela não escuta o paciente , ela só quer entregar a receita , relata que a requerente faz endoscopia ano sim e ano não , relata que a doutora Juliana viu seu exame e disse que ela estava com o estomago machucado e a encaminhou para o gastro , ela passou no gastro no UNICA de Jundiapéba e ele a disse que seu estomago não estava machucado , relata que a doutora Juliana é clínico geral , porém ela também atende na pediatria . Solicita providências pois isso não pode acontecer , relata que outros pacientes estão reclamando muito dela .	Boa tarde, segue a resposta: Prezada(o) Senhora(a), Acusamos o recebimento de sua manifestação, a qual foi analisada pela gestão da unidade de saúde. Esclarecemos que as condutas clínicas adotadas durante os atendimentos médicos na Unidade de Saúde da Família (USF) são baseadas em avaliação profissional, histórico clínico, exames disponíveis, registros em prontuário e protocolos assistenciais vigentes no Sistema Único de Saúde (SUS). Diagnósticos e prescrições podem ser revistos e ajustados ao longo do acompanhamento, conforme evolução clínica e novas informações apresentadas pelo usuário, o que faz parte da prática assistencial regular. Em relação aos apontamentos apresentados, informamos que a situação foi avaliada pela coordenação da unidade, tendo sido realizadas as orientações cabíveis à profissional médica, com reforço quanto à importância da escuta qualificada, da análise criteriosa dos registros em prontuário, da comunicação clara com o usuário e do uso adequado das prescrições médicas, conforme boas práticas clínicas e princípios éticos. Ressaltamos que divergências entre avaliações realizadas na Atenção Primária e na Atenção Especializada podem ocorrer, uma vez que se tratam de níveis assistenciais distintos, com abordagens e objetivos complementares, não caracterizando, por si só, irregularidade na conduta profissional.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		Quanto à atuação médica na USF, esclarecemos que o médico clínico atua de forma generalista, realizando atendimentos a diferentes faixas etárias, conforme organização da equipe e diretrizes da Atenção Primária à Saúde. Reiteramos o compromisso com a segurança do paciente e a qualidade do cuidado prestado, bem como com a análise responsável das manifestações recebidas." Atenciosamente
USF NOVE DE JULHO		
579939	Meu nome é Angélica e moro no Jd nove de julho, fiquei sabendo que querem tirar a enfermeira Marcelle Lourenço do posto e quero pedir pra não fazer isso! Ela é ótima, nos atende com atenção e respeito. Por favor não tirem ela de lá. Referente ao posto saúde de família Jd nove de julho.	Prezados, Em atenção à manifestação apresentada acerca da possível transferência da enfermeira Marcelle, lotada na Unidade de Saúde da Família Jardim Nove de Julho, informamos que a demanda foi devidamente analisada. Após avaliação criteriosa da situação, bem como reunião com a equipe da unidade e com os responsáveis pela gestão, deliberou-se pela permanência da enfermeira Marcelle na referida unidade, dando continuidade ao trabalho que vem sendo desenvolvido junto à comunidade. Ressaltamos que a decisão considerou o vínculo estabelecido com os usuários, a qualidade da assistência prestada e a importância da continuidade do cuidado à população atendida. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		Atenciosamente,
USF TOYAMA		
583086	Descrição Requerente reclama da USF Toyama, reclama que a médica só pode atender 6 pessoas, e que a enfermeira chefe da USF Michele debocha da cara dos pacientes, diz que eles deveriam ter mais educação para falar com os pacientes, relata que foi com o filho da sua colega na USF e a Dra não pôde atender ele. Diz que a farmacêutica foi ignorante com ela.	Prezados, Em atenção à manifestação registrada acerca do atendimento na USF Toyama, agradeço o relato encaminhado, pois ele contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à comunidade. Esclareço que a unidade adota o sistema de consultas previamente agendadas, com o objetivo de organizar o fluxo de atendimento e assegurar assistência adequada e segura a todos os usuários. A médica da unidade realiza, em média, 32 atendimentos diários, incluindo aproximadamente 6 vagas destinadas ao acolhimento. Ressalto que, diante da demanda espontânea diária, nem sempre é possível atender a todos os acolhimentos no mesmo dia, sendo priorizados os casos de maior gravidade, conforme critérios técnicos e a disponibilidade de vagas, o que pode, eventualmente, não atender às expectativas de todos os usuários. Informo ainda que a usuária é frequentadora assídua da unidade e, conforme registros e acompanhamento da equipe, sempre foi acolhida e atendida de forma adequada, respeitosa e dentro dos protocolos assistenciais. Reafirmo o compromisso da USF Toyama com a qualidade da assistência prestada, pautada nos princípios de ética, humanização e respeito, permanecendo a unidade à disposição para esclarecimentos e para o diálogo construtivo com a comunidade.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		Atenciosamente,
579989	Descrição Requerente reclama com relação a Ubs a Toyama, relata que no local não tem vagas para trabalhar como agente de saúde porém colocam parentes de funcionários pra trabalhar no local.	Prezados, Em resposta à manifestação referente à UBS Toyama, esclareço que foi realizado processo seletivo para contratação de Agentes Comunitarios de Saúde, com período de inscrições até o dia 28/11/2025 e realização das etapas de prova e entrevista em 02/12/2025. Informamos que o processo foi conduzido de forma transparente, com critérios previamente estabelecidos e aplicados a todos os candidatos. Todas as etapas de recrutamento, seleção e contratação são averiguadas e acompanhadas pelo setor de Recursos Humanos, em conformidade com as normas institucionais vigentes, assegurando lisura e igualdade de oportunidades. Destaco que não há favorecimento ou priorização de vínculos pessoais no processo de seleção, sendo a escolha dos candidatos baseada exclusivamente no desempenho e no atendimento aos requisitos exigidos para a função. Reforço nosso compromisso com a transparência e a ética nos procedimentos administrativos. Permaneço à disposição.
586788	Descrição Requerente relata que o posto do Toyama agendou sua consulta para 08/04/2026 (anexo), vai esperar 64 dias até a consulta, relata que um conhecido conseguiu na mesma unidade a consulta já foi agenda para 17 dias, requerente relata que faz tratamento de câncer, coração, tem dificuldade para se locomover,	Prezados, Em resposta à demanda referente ao paciente Antonio dos Santos Godoi (SIS: 90401, nascimento: 28/09/1954), informo que atualmente as consultas na unidade estão sendo agendadas para o mês de abril. No entanto, a unidade dispõe de agenda

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

	precisa de uma consulta com clínico geral o mais breve possível, não pode esperar até 08/04/2026, aguarda providências.	flexível destinada a encaixes de maior urgência, priorizando pacientes com comorbidades e/ou alterações no quadro clínico. Em verificação no prontuário, identifiquei que o paciente realiza acompanhamento contínuo nesta unidade, tendo comparecido a consultas regulares no ano de 2025, inclusive nos dias 05/11 e 19/11, mantendo seguimento assistencial. Consta ainda que havia sido agendada consulta para o dia 16/01, a qual foi cancelada a pedido do próprio paciente, após informar que não havia realizado os exames solicitados pela médica (USG de próstata) necessários para o retorno. Posteriormente, a consulta foi reagendada para o dia 08/04/2026. Ressalto que, até o presente momento, o paciente não procurou a gerência da unidade para verificar a possibilidade de antecipação da consulta. Informo também que entrarei em contato com o paciente amanhã para avaliar sua necessidade atual e verificar a melhor forma de auxiliá-lo. A unidade permanece à disposição para reavaliar o caso dentro dos critérios de urgência, caso haja agravamento do quadro clínico ou apresentação de novas intercorrências, visando possível antecipação do atendimento. Atenciosamente,
USF QUATINGA		
575740	Descrição Requerente reclama que precisa agendar consulta, mas o posto de saúde não atende o telefone e a agente de saúde Regiane da USF Quatinga demora para responder, diz que	Boa Tarde, prezados... Na quarta feira (04/02/26), a gestante tinha consulta agendada e faltou, mandou mensagem para sua ACS para informar que

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

	quando responde já é tarde para agendar consulta e fica até 1 dia sem responder a mensagem da requerente.	iria vir em acolhimento para demanda de pré natal, como a mesma compareceu à unidade, conversei com a mesma e expliquei referente ao fluxo de consultas e a necessidade da consulta de pré natal, a mesma informou que não tinha sido avisada, comuniquei a ACS Regiane e a mesma mostrou as conversas referente às consultas e até mesmo a próxima consulta estava marcada na própria carteira da gestante com a data e horário estipulado pela Dra Livia em consulta anterior. Requerente compareceu na data de hoje na nossa unidade para realização de Teste Rapido de ISTs. Portanto as reclamações são infundadas; Próxima consulta agendada para o dia 25/02/2026 às 10:30 e irá realizar Papanicolau agendado para 12/02/2026; Desde já agradeço, estamos à disposição, para qualquer esclarecimento. Enfº Ana Amélia Xavier RT
--	---	---

USF GUANABARA

576710	Quero fazer uma reclamação dos agentes comunitário do postinho de saúde da chácara Guanabara. O posto de saúde já faz meses que o telefone não funciona vc tenta falar com os agentes pra pedi informações não dão um retorno. Está uma porcária essa unidade. A recepcionista era pra ter um celular prá quando acontece essas coisas manda mensagem pra ela Não tem Já faz uns 4 meses que esta sem telefone E os agentes comunitário era pra ser mais diferente Amanhã eles abrem agenda pra marca consulta. Tive que manda mensagem pra irmã da recepcionista Rebeca prá ela entrar em	Prezada Cristina Damascena dos Santos, Ressaltamos que o problema já está sendo solucionado , pois a empresa está passando por um processo de mudança de telefonia . Pedimos desculpas pelo transtorno , e permanecemos à disposição . Atenciosamente, Jussara Aparecida De Melo Nadfeyes Enfermeira USF Chácara Guanabara
--------	--	---

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

	contato comigo ou algum agente comunitário fiquei aguardando e nada Vcs precisam resolver isso Eu quero que vcs tomam uma providência nessa unidade Mande ontem pro agente comunitário Não responde O telefone não funciona	
USF AEROPORTO II		
575662	Descrição Requerente relata que não é a primeira vez que a requerente vai até a USF Jardim Aeroporto II para passar em consulta , e a funcionária da recepção esquece de mandar sua ficha para a sala da médica , hoje 06/01 sua consulta estava marcado para às 10h , chegando na unidade a atendente a disse que que era às 10:30 , e ela ela só foi atendida após 12h pois ela entrou na sala da médica e perguntou o motivo de todos estarem passando na sua frente , a médica mostrou que sua ficha ainda não tinha chegado no sistema , então era como se a requerente não tivesse ido , quando foi falar na recepção a atendente disse que havia mandado a ficha para a médica , porém esse erro acontece com frequência com vários outros pacientes . Solicita melhorias com urgência .	Prezadas, boa tarde! A paciente passou em atendimento na data 06/01/2026 pedimos desculpa pelo ocorrido pois nesta data o sistema estava oscilando devido a esse motivo ocorreu o atraso e o atendimento foi realizado pela médica Bruna Schneider Fernandes de Andrade que estava realizando a cobertura da médica Priscilla Gabriela.
578058	Descrição SOLICITANTE RECLAMA QUE HÁ 3 SEMANAS TENTA AGENDAR CLÍNICO GERAL NO PSF DO JARDIM AEROPORTO II E NÃO CONSEGUE, É INFORMADA QUE NÃO TEM VAGA E NAO TEM PREVISÃO. PRECISA RETORNAR COM SEUS EXAMES ANTES QUE PERCAM A "VALIDADE".	Boa tarde! Foi realizado contato com a paciente Claudiana dos Santos Moraes de Oliveira e está agendando a consulta de retorno de exames para o dia 13/02/2026 as 15:45 com a médica Dra Priscilla. Lamentamos o ocorrido. Att,Adriana
579611	Descrição	Bom dia

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

	A minha denúncia é sobre a agente de saúde que o nome é Vanessa Nunes que atua no posto de saúde do Santos Dumont ela ficou de marcar para mim consulta já tem mais de oito meses e hoje dia 15/1/26 mandei mensagem para ela perguntando sobre a minha consulta ela deu risada dizendo que nem sabe quanto tempo eu tô aguardando essa consulta foi grossa me mandando áudio dizendo que era para mim sair do cadastro caso eu quisesse tentar marcar médico no 160 disse que não tinha vaga mas após eu dizer que iria fazer uma denúncia e relatar sobre a conduta dela ela marcou médico para mim dia 2 de fevereiro mas foi muito grossa na mensagem debochando dando risada e é essa minha denúncia hoje.	Informo que este mês a ACS Vanessa encontra -se em férias porém será reforçado com a mesma que tenha cuidado e atenção quanto ao seu trabalho. Não foi possível contato com paciente devido falta de dados para localização da mesma. Atenciosamente Enfª Aline Alves da Silva - Equipe 2
586053	Descrição Hoje as 11:26 recebi um áudio da agente de saúde da unidade do USF do jardim santos Dumont 2 , no qual a doutora pede pra avisar que não irá encaminhar meu filho ao pediatra como eu havia solicitado pra que a doutora do Santa Teresa me fornecesse o laudo , igual o antigo que ela fez com as restrições necessárias para levar na escola e assim ser encaminhado ao DAE para que o meu filho Henrique Soares dos Santos , continue com o cardápio adaptado e que contribui para sua evolução e melhora , meu filho Henrique teve o diagnóstico tardio de intolerância a lactose por conta da doutora Carol se recusar a solicitar porque nunca que uma criança , seria intolerante na idade do Henrique , isso já foi a alguns anos , porém nesse período meu filho ficou sem fazer as fezes via normal , só fazia via lavagem , meu filho senti fortes abdominais , era frequente as nossas idas ao hospital municipal por conta disso , doutora Carol deve ter algo contra o Henrique pois o atendimento e diferente apenas com ele , comigo e com os meus outros filhos são diferente , eu apenas solicitei uma consulta para o encaminhamento	Boa tarde, segue a resposta da ouvidoria, encaminhada no dia 04/02 "Conforme solicitado, segue resposta a ouvidoria citada acima. Devemos esclarecer que a médica citada não possui nenhum tipo de tratamento diferencial em relação aos pacientes, tratando a todos com respeito e realizando procedimento conforme protocolos e orientações da Secretaria de Saúde e empresa CEJAM, além de seguir orientações e condutas conforme Tratado de Pediatria. Em reunião de equipe, a ACS passou para médica desejo de mãe de paciente de que o filho seja reencaminhado ao pediatra para realização de laudo médico com restrições alimentares. Foi sugerido em reunião que o laudo poderia ser renovado pela própria médica do PSF como protocolo de atenção básica, no qual os pacientes da área devem ser atendidos e acompanhados pelo Médico da Família local sempre que possível e repassado essa informação para mãe de paciente.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

para o pediatra para que o meu filho pudesse voltar a ter o acompanhamento com a DRA Zarmice H. C. Gomes Rodrigues que é maravilhosa e que Deus total atenção ao meu filho , ao caso que ele enfrentava , infelizmente perdi o retorno pois no dia não tinha vaga para agendar o retorno na unidade do Santa Teresa , e na correria do dia a dia de uma mãe solo , com 2 filhos autista e com o filho Henrique que é intolerante a lactose e está em investigação no caps infantil do rodeio , Henrique está em um quadro que falar que quer morrer diz estar depressivo , então não preciso de um encaminhamento para o pediatra médico que dá suporte ao paciente infantil que olha é cuida sem nenhuma discriminação como a da conduta da doutora Caroline maia , essa doutora Carol o que ela pode dificultar ao Henrique ela faz , não acho justo isso o bem estar e a saúde dos meus filhos sempre prioridade , a doutora pediu pra que cancelasse a consulta e ela que faria o laudo porém ela sempre um laudo mixuruca , não tem capacidade pra relatar mas do que 4 linhas , já a Doutora do Santa Teresa fez um laudo explicando todos os alimentos que o DAE tinha que fornecer ao meu filho , a doutora foi impecável e eu não acho justo ir na escola pegar uma cópia do antigo pra uma doutora copiar sendo que ela fez pouco poderia ter feito o que doutora santa Teresa fez , mas ela não quis por ter algo contra o Henrique , sendo assim peço que a secretária de saúde de Mogi das cruzeiras de a devida importância e conceda o encaminhamento para que o meu filho seja tratado com uma profissional que em apenas uma consulta conseguiu trazer melhoras clínica ao meu filho , sendo assim continuo vendo necessidade que o meu filho sim encaminhado para a pediatra , pediatra que cuida de criança , ainda mas quando o clínico geral tem algo contra e caga e anda para a saúde do paciente infantil .

O paciente citado na queixa sempre foi acolhido na unidade e teve diagnóstico e orientações alimentares antes mesmo do encaminhamento ao pediatra. Teve sua primeira consulta com queixa de dor abdominal em 13/07/2023 em consulta com Dra Juliana Naomi Konno. Na época, foi solicitado exames laboratoriais e de imagem para maior investigação. Em 29/08/2023 compareceu em acolhimento com queixa de constipação há 2 semanas e referindo lavagem intestinal há 1 semana em pronto atendimento. No momento, foi prescrito sintomáticos, orientado sinais de alarme e retorno em consulta. A consulta foi agendada prontamente e em 15/09/2023 paciente veio acompanhado de tia Karina, mantendo queixa de dor abdominal e constipação. Usg abdominal avaliado sem alterações. Exames laboratoriais que haviam sido solicitados não foram realizados e no momento da consulta foi solicitado novos exames e encaminhamento ao pediatra devido hipótese diagnóstica de constipação funcional. Primeira consulta com pediatra realizada em 22/09/2023. Retorno na unidade em acolhimento em 25/10/2023 mantendo queixas. A mãe relata que não fez tratamento prescrito por pediatra e não voltaria no mesmo pois não gostou do atendimento. Paciente retornou em consulta de rotina em 02/02/2024, sem queixas no momento da consulta. Paciente trazido para nova avaliação em 06/03/2024 devido constipação há 3 dias, medicado conforme queixa. No momento já tinha consulta agendada para 21/03/2024. Em 21/03/2024, paciente foi reencaminhado ao pediatra. Em 10/06/2024 foi acolhido por enfermeira Bruna Leticia Soares Dias com queixa de evacuação a cada 3/4 dias com fezes calibrosas.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Em 27/06/2024 paciente retorna em acolhimento, diagnosticado no dia com constipação funcional (< 2 evacuações/semana + fezes de grande calibre + evacuações dolorosas e endurecidas há mais de 1 mês sem sinais de alarme) e prescrito tratamento conforme protocolos. Na consulta mãe refere melhora dos sintomas ao suspender alimentos com lactose. Médica realiza orientações alimentares associadas a prescrição de tratamento, além de solicitar exame laboratorial para confirmação de intolerância a lactose - sem queixas anteriormente a esta data relacionadas ao consumo de alimentos específicos.

Em 08/08/2024 teve diagnóstico de intolerância a lactose confirmado, reforçado orientações passadas em última consulta quanto à restrição alimentar (que não estava sendo seguido pela mãe) e realizado laudo para escola.

A criança teve mais 3 acolhimentos no mesmo ano com outras queixas.

Consulta de rotina realizada em 31/01/2025. Paciente e mãe sem queixas relatadas no momento da consulta.

Desde então, vem sendo realizado pela médica Caroline Linhares Maia Santana o laudo para escola solicitando restrição alimentar e substituição dos alimentos de leite e derivados por outras opções. Sendo assim, quando foi sugerido que a própria médica realizasse o laudo da comorbidade, seguiu-se o que já era realizado anteriormente, sem prejudicar o bem estar da criança e mantendo acompanhamento do mesmo diversas vezes no ano.

Paciente foi reencaminhado ao pediatra mais de 4 vezes devido à faltas da mãe em consultas. Quadro do paciente está estável e pode ser acompanhado em PSF, além de já ter sido encaminhado ao gastroenterologista para maior investigação e nutricionista para orientação alimentar mais detalhada.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		Com todo histórico detalhado mostrando atendimentos e conforme Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018, modificada pelas Resoluções nº 2.222/2018 e 2.226/2019), artigo 36, médica solicita quebra de vínculo com a paciente e familiares devido a desrespeito da paciente Cintia com médica e condutas aplicadas (não adesão ao tratamento). À disposição para quaisquer dúvidas e esclarecimentos. Att, Enfª Lisa M. C. Quintas Nakao"
585850	Descrição Requerente relata que tem problema no coração fez cirurgia devido a veia entupida ,toma medicações e o remédio para pressão alta retira na unidade de saúde da família do Jardim Aeroporto II ,porém está sempre em falta ,informa também que os médicos da unidade não atendem bem ,os médicos retiram medicações por exemplo de colesterol ,pressão que consegue retirar pelo sus e não tem condições de comprar, segundo requerente também os médicos nao sao preparados , pede providências	Olá, bom dia, segue a devolutiva: "Prezada Senhora, Acusamos o recebimento de sua manifestação, a qual foi analisada pela gestão da Unidade de Saúde da Família Jardim Aeroporto II. Informamos que o fornecimento de medicamentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) depende da disponibilidade de estoque, estando a unidade adotando as providências administrativas necessárias para regularização quando ocorrem faltas pontuais. Esclarecemos que as condutas médicas, incluindo prescrição, manutenção ou suspensão de medicamentos, são definidas com base em avaliação clínica individual e protocolos assistenciais vigentes, podendo ser ajustadas ao longo do acompanhamento.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

		As manifestações relativas à conduta profissional foram avaliadas, com as orientações cabíveis realizadas pela coordenação da unidade. A unidade permanece à disposição para a continuidade do acompanhamento em saúde."
586915	Descrição Requerente relata que está tentando desde 11/25 passar a usf Jardim Aeroporto II e seus filhos também pois se mudou recentemente ,mas tem que aguardar a visita da agente na residência e não comparecem ,vai até a unidade e informaram que o cadastro é feito em casa ,pede providências sis: não soube informar data de nasc: 13/11/1997	Boa tarde! Foi realizado contato com a paciente e a mesma não faz parte da área de abrangência da unidade PSF JARDIM AEROPORTO II, o endereço atual da paciente é Rua Congonhas 26 Jd Aeroporto III. Att,Adriana
586962	Descrição O Requerente elogia toda a equipe do USF Jardim Aeroporto II , são todos muito atenciosos e gentis , são educados e atendem muito bem , a doutora Taina e a enfermeira Aline são profissionais maravilhosas , assim como todos da unidade .	Bom dia Ciente, será repassado aos profissionais. Atenciosamente Enfª Aline Alves da Silva - Equipe 2
USF JARDIM AEROPORTO III		
585212	Descrição A requerente relata que precisa fazer cadastro no USF Jardim Aeroporto III desde novembro e a agente de saúde até o momento não foi até a sua residência, relata que não unidade informaram para esperar na residência pois iriam até o local.	Bom dia! Cadastro realizado em 10/02/2026, paciente orientada conforme fluxos da unidade. Atenciosamente,
USF TABOÃO		
577252	Descrição Aqui na estrada do Taboão do Paraty no bairro lambari o posto de saúde não tá marcando consulta eles fala que só tem para aqui dois meses né e não responde o WhatsApp para a gente agendar também a consulta não tá com telefone fixo funcionando às vezes a gente quer marcar uma consulta ou tirar alguma dúvida com eles e não conseguimos entendeu tô morrendo de dor nas costas preciso marcar	Prezadas, bom dia! Em resposta à manifestação registrada, informamos que a Unidade de Saúde USF Taboão Lambari, dispõe de vaga de Acesso Avançado todas as Segundas feiras do mês para consulta médica, informamos que também temos vaga para pacientes de Hiperdia no dia 26/02, Gestante e puericultura dia 24/02.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

uma consulta com doutor e não consigo para ver o que que é se é pedra no rim entendeu e até agora nada eles não responde no WhatsApp e tem preferência para poder passar ali eles põe muita preferência em outras pessoas entendeu aí não estamos conseguindo marcar consulta ali tá muito ruim o atendimento dali

Ressaltamos que a unidade realiza acolhimento diário de demanda espontânea, especialmente em casos de dor, urgência ou agravamento de sintomas, não sendo necessário agendamento prévio nessas situações.

Esclarecemos ainda que todas as sextas feiras é realizada a avaliação dos exames coletados previamente na segunda-feira anterior, conforme rotina da unidade.

Quanto aos canais de comunicação, informamos que a unidade não dispõe de número de WhatsApp para atendimento. O telefone fixo encontra-se inoperante há aproximadamente 3 meses e meio, situação que já foi devidamente comunicada ao setor responsável e à Secretaria Municipal de Saúde, que estão cientes e acompanhando a resolução do problema.

Destaco, enquanto liderança da unidade, que não realizamos priorização indevida de pacientes, assegurando atendimento igualitário, pautado exclusivamente em critérios assistenciais e nas necessidades de saúde de cada usuário. Ressalto ainda que prezo para que nenhum paciente saia da unidade sem atendimento, orientação ou encaminhamento adequado, trabalhando junto à equipe para garantir um atendimento de qualidade, humanizado e satisfatório a todos que nos procuram.

Reafirmamos nosso compromisso com um atendimento humanizado e de qualidade, permanecendo à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente;
Enfermeira - Priscilla Alves da Silva

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

13. CNES

São realizadas atualizações mensais, conforme cronograma de fechamento de competências dos sistemas gerenciados pela Coordenação-Geral de Gestão de Sistemas de Informação em Saúde (CGSI/DRAC/SAES/MS). Entretanto, profissionais que atuam em duas ou mais unidades irão constar apenas na frequência das unidades e CNES apenas na última unidade do período, tendo em vista que a movimentação de CNES é por competência.

Porém, considerando o período do cronograma de envio da remessa do CNES, esses são incompatíveis com o período necessário para disponibilização do acesso ao sistema MV, sendo assim, esses profissionais estarão divergentes com a frequência mensal.

Devido a necessidade dos profissionais de cobertura de férias para terem acesso ao sistema MV para o faturamento de produção, e considerando que vínculo CNES deve estar atrelado a unidade, estes são cadastrados antecipadamente para que a equipe TI desta SMS/PMMC libere o login do sistema MV, contudo podendo acarretar na invalidação da produção do profissional na unidade de vínculo na competência anterior.

COMPETÊNCIA	ENVIO LIMITE DA REMESSA DO CNES	PERÍODO DE REMESSA DE AJUSTE DO CNES
Dezembro	05/03/2026	12/02/2026 a 12/03/2026

Fonte: <https://wiki.saude.gov.br/cnes/index.php/Cronograma>

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

14. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

Informamos que é realizada auditoria de prontuários por meio de amostragem periódica, com o objetivo de avaliar a qualidade dos registros assistenciais e a conformidade das anotações nos prontuários eletrônicos de atendimento. Após a análise, eventuais inconsistências identificadas são imediatamente comunicadas aos profissionais responsáveis, acompanhadas de orientações técnicas visando a qualificação e o aprimoramento dos registros no Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP).

A auditoria foi realizada por meio de amostragem de 05 prontuários por equipe de saúde, sendo 100% dos registros provenientes do sistema eletrônico (PEP). Do total analisado, 80% correspondem a atendimentos médicos e 20% a atendimentos de enfermagem.

A avaliação dos registros foi conduzida de acordo com o método de registro clínico adotado no sistema MV, considerando a estrutura SOAP (Subjetivo, Objetivo, Avaliação e Plano) e a classificação CIAP (Classificação Internacional de Atenção Primária).

Os prontuários foram analisados e classificados conforme os seguintes critérios de conformidade:

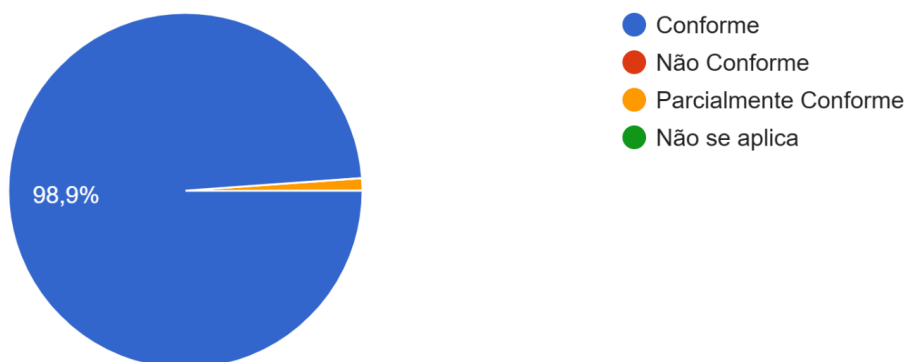
- Conforme – quando o registro atende integralmente aos critérios estabelecidos;
- Parcialmente conforme – quando atende parcialmente aos critérios definidos;
- Não conforme – quando não atende aos critérios mínimos de registro;
- Não se aplica – quando o critério avaliado não se aplica ao atendimento analisado.

Os resultados obtidos encontram-se demonstrados nas tabelas a seguir, possibilitando a análise da conformidade dos registros assistenciais e subsidiando ações de melhoria contínua na qualidade da assistência prestada.

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Queixa e Duração / História da Doença Atual

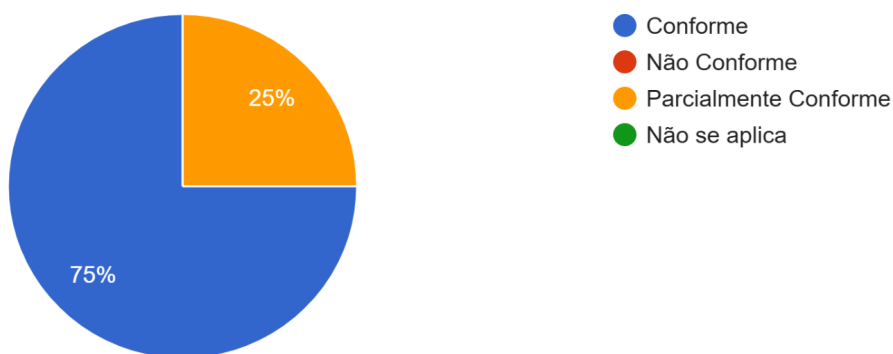
88 respostas



FONTE: MV SIGS

Exame Físico / Sinais Vitais/ Exames

88 respostas

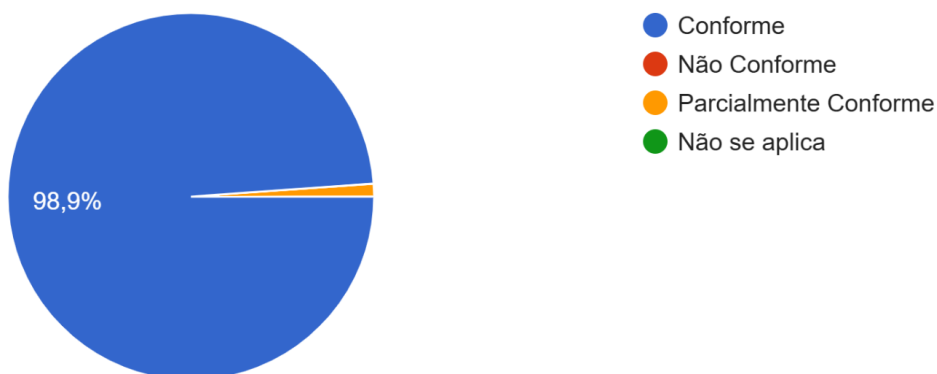


FONTE: MV SIGS

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

Hipótese Diagnóstica/ CID e CIAP

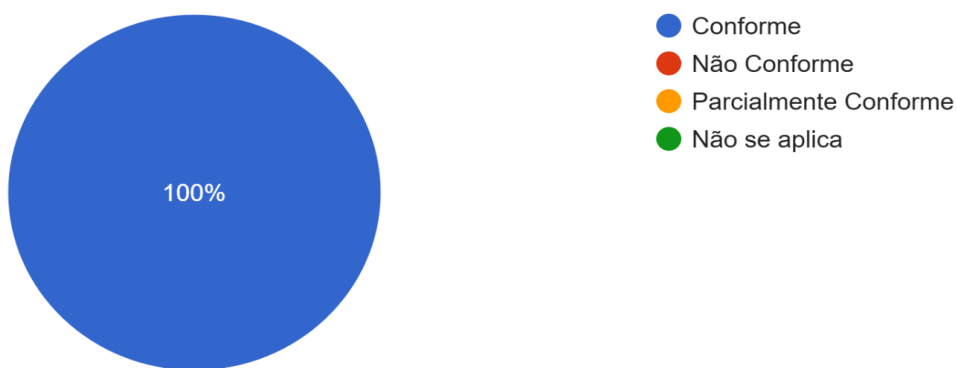
88 respostas



FONTE: MV SIGS

Conduta

88 respostas



FONTE: MV SIGS

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

15. MANUTENÇÃO

Segue no quadro abaixo descrição das manutenções realizadas no período:

UNIDADE	DESCRIÇÃO DA MANUTENÇÃO
USF Jd PIATÃ	- manutenção na maçaneta da porta da farmácia - reparo na dobradiça do armário da farmácia - desentupimento do vaso sanitário masculino - wc público - vedação do telhado - próximo a odonto - instalação de 1 suporte de vassoura no dml - pintura e acabamento na sala da odonto"
USF NOVA UNIÃO	- instalação de 10 dispenser de sabão líquido - manutenção na porta dos fundos e esquadria de alumínio - instalação de insulfilm na janela da sala da enf.gabriela - manutenção na porta da copa - instalação de 4 dispensers de álcool no banheiro masculino, feminino e de cadeirante masculino e feminino público - realizado vistoria técnica no telhado para solicitar manutenção da troca de placas solares - retirada de armário da sala dos acs - instalação de armário na sala de procedimentos de enfermagem - troca de luminária na sala de triagem
USF NOVA JUNDIAPEBA	- conserto da caixa d'água de pvc, pois estava com furo embaixo. - troca do courvim de 03 assentos de cadeiras - manutenção na bóia da caixa d'água (torre)
USF TAIACUPEBA	- conserto do telhado - troca de 2 dispensers - troca de 1 luminária - manutenção periódica da unidade;
USF JD LAYR	- troca de válvula de descarga do banheiro público masculino - troca de descarga do banheiro de colaborador - instalação de dispenser de álcool - instalação de suporte para relógio facial de ponto
USF NOVE DE JULHO	- conserto da caixa d'água que estava com um furo lateralizado - reforma na estrutura metálica do toldo

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

	- instalação de placas de policarbonato - troca de 7 tomadas - troca de 2 interruptores - troca de 1 espelho 4x2 - pintura na sala de espera dos pacientes - pintura da recepção do posto - pintura de todas as portas da unidade - pintura de corredor - pinturas da sala da enfermeira marcelle - pintura dos muros externos da unidade - serralheria dos portões externos da unidade - pintura dos portões externos da unidade - limpeza de vidros e janelas na sala de triagem - pintura de portas externas da unidade frente e lateral - pintura de todas as esquadrias de ferro da unidade - conserto de vazamento do sanitário feminino de colaborador - troca de privada - instalação de piso em sanitário feminino após reparação de vazamento - pintura dos banheiros de deficientes masculino e feminino - pintura da área externa do compressor
USF MARGARIDA	- reparação e conserto do telhado - conserto e pintura de 7 longarinas - instalação de prateleiras na farmácia - instalação de armários na farmácia - retirada de gabinetes de 3 pias - conserto da caixa de sugestões - instalação de armários na sala de procedimentos
USF JD AEROPORTO 3	- instalação de suporte para relógio facial de ponto
USF JD AEROPORTO 2	- manutenção no relé foto elétrica que aciona as luminárias externas - retirada de 2 ventiladores da recepção - colagem de placa numeral das salas - manutenção da fechadura da porta do meio da unidade , acesso ao estacionamento - manutenção e fixação de 1 pia na sala de medicação - instalação de suporte para relógio facial de ponto - retirada de 1 quadro da recepção

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

	- fixação de 2 suportes de senhas - reparo na caixa de ralo 10x10 e reajuste no banheiro de deficiente .
USF PLANALTO	- manutenção do banheiro público masculino - manutenção da fechadura da sala dos acs - instalação de canaleta na sala de curativo - manutenção do rodapé dos corredor principal - substituição de 3 lâmpadas em consultório - substituição de luminária de corredor - substituição de flexível de banheiro feminino público - instalação de suporte para relógio facial de ponto
USF COCUERA	- pintura sala dos ACS - pintura sala de odonto - pintura recepção e sala de espera - pintura sala de enfermagem - pintura de sala de vacina - pintura de farmácia - pintura de todos os banheiros da unidades - pintura da copa sendo parede e chão - pintura sala de enfermagem - pintura de sala de vacina - pintura de farmácia - pintura de todos os banheiros da unidades - pintura da copa sendo parede e chão - pintura do expurgo - instalação de tomadas - pintura do dml - manutenção no armário de aço - pintura dos corrimãos - manutenção do telhado com fixação de parafusos e aplicação de pv - instalação de dispenser de sabão líquido - manutenção da caixa acoplada do banheiro masculino - manutenção das tomadas na sala de medicação - retirada de ar da tubulação dos sanitários masculinos - fixação de mão francesa e colocação de prateleiras

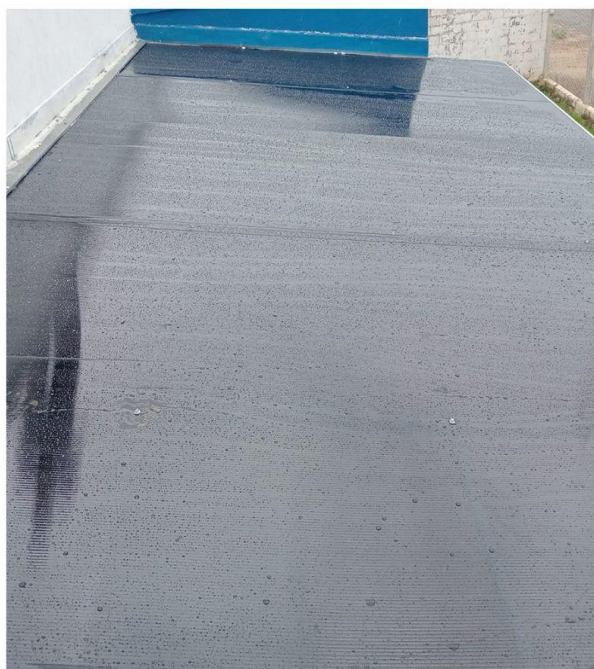
CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

FOTOS MANUTENÇÃO



MANUTENÇÃO REALIZADAS NA USF MARGARIDA

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE



MANUTENÇÃO NA USF NOVE DE JULHO

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

AÇÕES EM SAÚDE

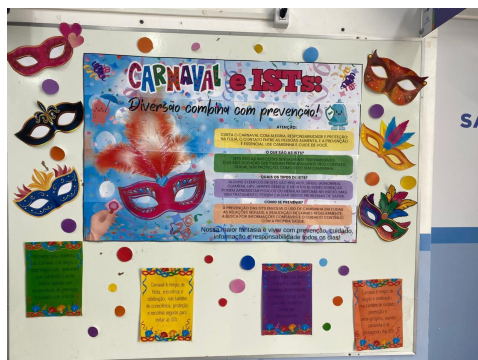
AÇÕES DE PREVENÇÃO ÀS IST – PERÍODO DE CARNAVAL

Durante o período de Carnaval, as Unidades de Saúde da Família (USF) do município realizaram ações educativas voltadas à prevenção das Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST). Foram promovidas orientações nas salas de espera, durante os atendimentos e em atividades coletivas, abordando a importância da prevenção, do diagnóstico precoce e do tratamento adequado.

Também foram realizadas rodas de conversa com a população, distribuição de materiais educativos e oferta de preservativos masculinos e femininos, reforçando a importância do uso em todas as relações sexuais como principal forma de prevenção.

Além disso, foram repassadas orientações sobre sinais e sintomas das principais IST, como HIV, sífilis, hepatites virais, gonorreia e clamídia, bem como incentivo à realização de testes rápidos disponíveis nas unidades de saúde.

As ações na USF Toyama foram realizadas em 13/02/2026 e tiveram como objetivo ampliar o acesso à informação, promover a conscientização da população durante o período festivo e fortalecer as estratégias de prevenção e cuidado em saúde sexual e reprodutiva.



CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES

No período, as Unidades de Saúde da Família (USF) desenvolveram ações voltadas à promoção da saúde por meio das Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS). Entre as atividades realizadas, destacou-se a orientação e oferta de auriculoterapia, prática que auxilia no controle da ansiedade, estresse, dores e outros desconfortos físicos e emocionais.

As ações também tiveram como objetivo incentivar o autocuidado e ampliar o conhecimento da população sobre as práticas integrativas disponibilizadas na Atenção Primária, contribuindo para a promoção da saúde, prevenção de agravos e melhoria da qualidade de vida dos usuários.



ORIENTAÇÃO NA SALA DE ESPERA NA USF TAIACUPEBA
ATIVIDADE REALIZADA EM 05/02/2026



AURICULOTERAPIA NA USF PLANALTO
ATIVIDADE REALIZADA EM 11/02/2026

CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

GRUPO HIPERTENSÃO

No período, as Unidades de Saúde da Família (USF) realizaram encontros do Grupo Hipertensão, voltados ao acompanhamento e orientação de usuários com hipertensão arterial e diabetes mellitus. Durante as atividades, foram abordados temas relacionados à alimentação saudável, com orientações sobre a importância de uma dieta equilibrada, redução do consumo de sal, açúcar e alimentos ultraprocessados, além do incentivo ao consumo de frutas, verduras e alimentos naturais.

Como forma de reforçar as orientações realizadas durante o grupo, também foi promovida a distribuição de alimentos saudáveis aos participantes, estimulando a adoção de hábitos alimentares mais adequados e contribuindo para o controle das doenças crônicas.

A ação foi realizada na USF COCUERA e teve como objetivo fortalecer o autocuidado, promover a educação em saúde e incentivar práticas que auxiliem na prevenção de complicações associadas à hipertensão e ao diabetes.

FEIRA SÓLIDÁRIA NA USF COCUERA PARA O GRUPO DE HIPERTENSÃO



CONTRATO DE GESTÃO nº 78/2025
DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE

DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Eu, Juliana Alves Romagnolo, CPF 094.579.437-16, RG 1410619 residente e domiciliada na Rua Araras, 122 QD 84 It 33 – Cidade Parquelândia - Mogi das Cruzes/SP, exercendo o cargo de Gerente Administrativa Regional, na Organização Social Centro de Estudos e Pesquisas Dr João Amorim – CEJAM declaro, sob as penas da lei, e para que produzam todos os efeitos jurídicos, que os documentos de despesas acostados, referentes a prestação de contas do mês de Fevereiro/2026 do Contrato de Gestão/Convênio 78/2025 são autênticos e íntegros, condizente integralmente com o documento original.

Mogi das Cruzes, 10 de março de 2026.



Juliana Alves Romagnolo
Gerente Administrativa Regional
CEJAM