A collection of white medical icons on a blue background, including a cross, microscope, pills, syringe, ambulance, and various lab equipment.

RELATÓRIO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE E ATENÇÃO AO USUARIO

A white ECG (heart rate) line graphic that spans across the middle of the page.

DEZEMBRO DE 2025

Logo of the Municipality of Catanduva, featuring a stylized flag.

PREFEITURA DE
CATANDUVA
SECRETARIA DE SAÚDE

Logo of Hospital Senhor Bom Jesus, featuring a stylized hand.

HOSPITAL
Senhor Bom Jesus

1. EDUCAÇÃO PERMANENTE

A Educação Permanente na saúde é um processo contínuo e dinâmico de aprendizagem que visa a atualização e capacitação dos profissionais de saúde ao longo de toda a sua carreira. Diferente dos modelos tradicionais de ensino, que se concentram apenas na formação inicial, a educação permanente foca na adaptação constante dos saberes e práticas às novas demandas do campo da saúde. Este conceito abrange não só a atualização técnica e científica, mas também o desenvolvimento de competências interpessoais, reflexivas e éticas, fundamentais para o exercício do cuidado integral e humanizado. A Educação Permanente vem para auxiliar os profissionais de saúde em suas necessidades e dificuldades, e os temas abordados tem como base as dúvidas que surgem no dia a dia dos profissionais.

Sua importância é crucial para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde, pois, ao preparar os profissionais para lidar com os constantes avanços na área da saúde, contribui diretamente para o aprimoramento do atendimento à população. Além disso, a Educação Permanente fortalece o trabalho em equipe, incentivando a colaboração entre diferentes áreas e a construção de uma visão mais holística do processo de cuidado, o que é essencial em um sistema de saúde cada vez mais complexo e integrado. Assim, ao investir no desenvolvimento contínuo, a saúde pública avança em direção à promoção de um atendimento mais qualificado, eficiente e sensível às necessidades dos indivíduos e das comunidades.

A tabela 1 mostra o quantitativo das reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional e por mês, no ano de 2025. As siglas AP e ANP significam: AP – atividade programada e ANP – atividade não programada.

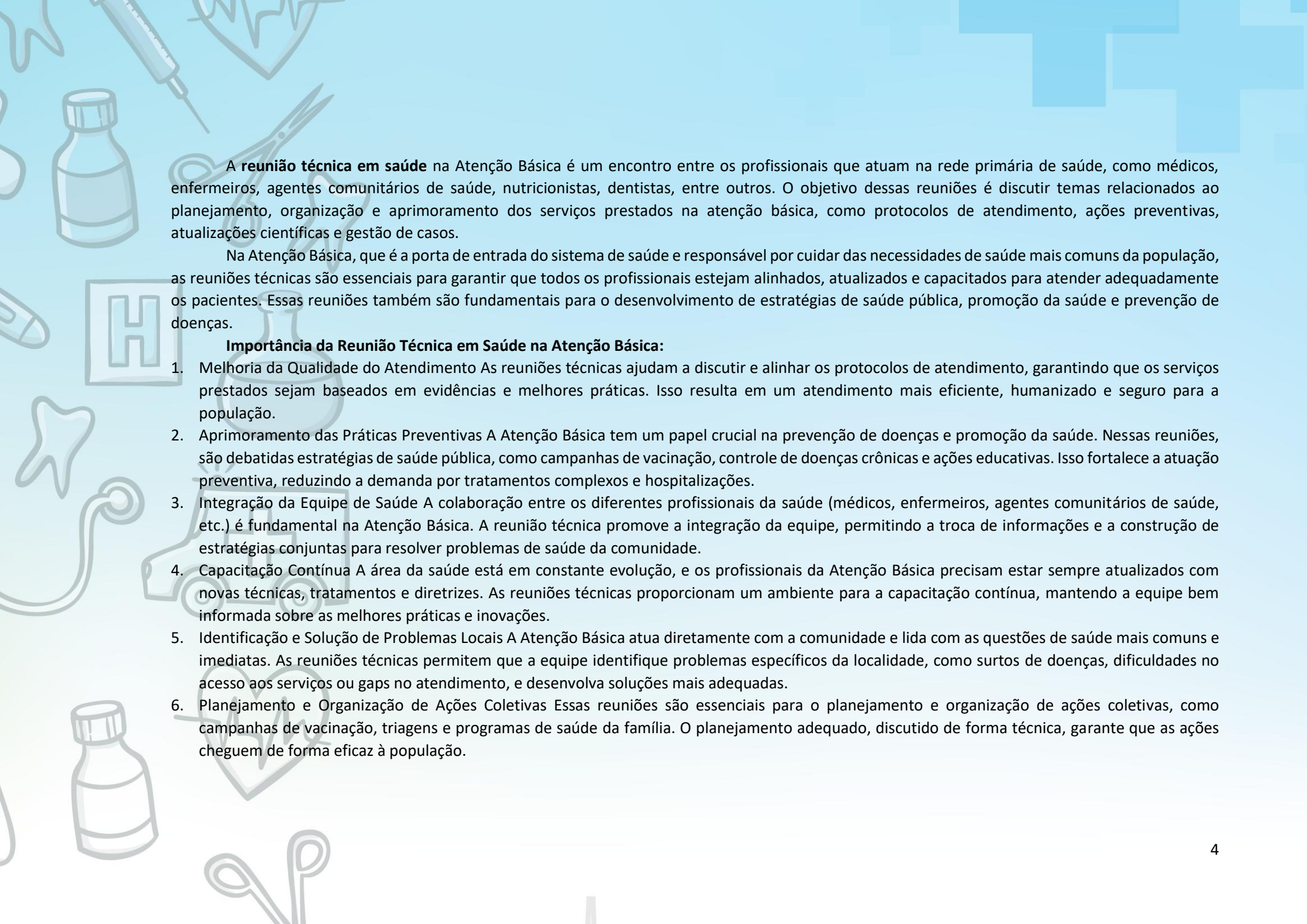
Tabela 1: Reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional, por mês, no ano de 2025.

NEP MENSAL 2025																											
CATEGORIA PROFISSIONAL	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		TOTAL		
	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	AP	ANP	
ASSISTENTES SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AUXILIARES DE ENFERMAGEM	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
AUXILIARES DE HIGIENE E LIMPEZA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AUXILIARES SAÚDE BUCAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS AD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS II	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
CONSULTÓRIO NA RUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	
EDUCADORES FÍSICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
EMAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ENFERMEIROS	3	0	0	1	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
FARMACÊUTICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	9	
FISIOTERAPEUTAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3		
FONOAUDIÓLOGOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MÉDICOS	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MOTORISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	2		
NUTRICIONISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PRESTADORES DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PSICÓLOGOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TÉCNICOS DE FARMÁCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
MULTIPROFISSIONAL	0	0	0	0	2	0	1	0	3	0	1	1	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	6	0	0	2	2	4	1	0	3	0	1	6	5	3	0	2	4	0	0	3	0	0	0	0	7	

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2025. * AP – Atividade programada, ANP – Atividade não programada.

2. REUNIÕES TÉCNICAS



A **reunião técnica em saúde** na Atenção Básica é um encontro entre os profissionais que atuam na rede primária de saúde, como médicos, enfermeiros, agentes comunitários de saúde, nutricionistas, dentistas, entre outros. O objetivo dessas reuniões é discutir temas relacionados ao planejamento, organização e aprimoramento dos serviços prestados na atenção básica, como protocolos de atendimento, ações preventivas, atualizações científicas e gestão de casos.

Na Atenção Básica, que é a porta de entrada do sistema de saúde e responsável por cuidar das necessidades de saúde mais comuns da população, as reuniões técnicas são essenciais para garantir que todos os profissionais estejam alinhados, atualizados e capacitados para atender adequadamente os pacientes. Essas reuniões também são fundamentais para o desenvolvimento de estratégias de saúde pública, promoção da saúde e prevenção de doenças.

Importância da Reunião Técnica em Saúde na Atenção Básica:

1. **Melhoria da Qualidade do Atendimento** As reuniões técnicas ajudam a discutir e alinhar os protocolos de atendimento, garantindo que os serviços prestados sejam baseados em evidências e melhores práticas. Isso resulta em um atendimento mais eficiente, humanizado e seguro para a população.
2. **Aprimoramento das Práticas Preventivas** A Atenção Básica tem um papel crucial na prevenção de doenças e promoção da saúde. Nessas reuniões, são debatidas estratégias de saúde pública, como campanhas de vacinação, controle de doenças crônicas e ações educativas. Isso fortalece a atuação preventiva, reduzindo a demanda por tratamentos complexos e hospitalizações.
3. **Integração da Equipe de Saúde** A colaboração entre os diferentes profissionais da saúde (médicos, enfermeiros, agentes comunitários de saúde, etc.) é fundamental na Atenção Básica. A reunião técnica promove a integração da equipe, permitindo a troca de informações e a construção de estratégias conjuntas para resolver problemas de saúde da comunidade.
4. **Capacitação Contínua** A área da saúde está em constante evolução, e os profissionais da Atenção Básica precisam estar sempre atualizados com novas técnicas, tratamentos e diretrizes. As reuniões técnicas proporcionam um ambiente para a capacitação contínua, mantendo a equipe bem informada sobre as melhores práticas e inovações.
5. **Identificação e Solução de Problemas Locais** A Atenção Básica atua diretamente com a comunidade e lida com as questões de saúde mais comuns e imediatas. As reuniões técnicas permitem que a equipe identifique problemas específicos da localidade, como surtos de doenças, dificuldades no acesso aos serviços ou gaps no atendimento, e desenvolva soluções mais adequadas.
6. **Planejamento e Organização de Ações Coletivas** Essas reuniões são essenciais para o planejamento e organização de ações coletivas, como campanhas de vacinação, triagens e programas de saúde da família. O planejamento adequado, discutido de forma técnica, garante que as ações cheguem de forma eficaz à população.

7. Promoção da Saúde e Redução de Riscos A Atenção Básica é fundamental para a promoção da saúde e a redução de riscos, como obesidade, hipertensão, diabetes, entre outros. As reuniões técnicas permitem discutir novas formas de promover hábitos saudáveis e estratégias para melhorar a qualidade de vida da comunidade.
8. Aprimoramento da Gestão de Casos Na Atenção Básica, é comum que profissionais lidem com pacientes com doenças crônicas ou com condições de saúde complexas. As reuniões técnicas são uma oportunidade para discutir a gestão de casos específicos, coordenando o atendimento e garantindo um cuidado contínuo e eficaz.

A tabela 2 mostra a descrição detalhada das reuniões técnicas, com data, hora, categoria profissional, o tema abordado e o (a) palestrante que ministrou a reunião.

Tabela 2: Reuniões Técnicas de forma detalhada, no mês de dezembro de 2025.

DATA	HORA	CATEGORIA PROFISSIONAL	TEMA	PALESTRANTE
05/12/2025	15:00 ÀS 17:00	MULTIPROFISSIONAL	MATRICIAMENTO DE TUBERCULOSE	DR. ARLINDO
17/12/2025	15:00 ÀS 17:00	ENFERMEIROS	PADRONIZAÇÃO DE FLUXOS ADMINISTRATIVOS E OPERACIONAIS, CONTROLE E SEGURANÇA NOS PROCESSOS ENTRE AS UNIDADES E O RH – GRUPO 1	LARA
18/12/2025	15:00 ÀS 17:00	ENFERMEIROS	PADRONIZAÇÃO DE FLUXOS ADMINISTRATIVOS E OPERACIONAIS, CONTROLE E SEGURANÇA NOS PROCESSOS ENTRE AS UNIDADES E O RH – GRUPO 2	LARA
19/12/2025	14:00 ÀS 16:00	DENTISTAS	ESTRUTURAMENTO TÉCNICO	CAROL NARDONE E VICTOR
19/12/2025	15:00 ÀS 17:00	ENFERMEIROS	PADRONIZAÇÃO DE FLUXOS ADMINISTRATIVOS E OPERACIONAIS, CONTROLE E SEGURANÇA NOS PROCESSOS ENTRE AS UNIDADES E O RH – GRUPO 3	LARA
20/12/2025	15:00 ÀS 17:00	ENFERMEIROS	PADRONIZAÇÃO DE FLUXOS ADMINISTRATIVOS E OPERACIONAIS, CONTROLE E SEGURANÇA NOS PROCESSOS ENTRE AS UNIDADES E O RH – GRUPO 4	LARA

3. REUNIÕES DO CONSELHO LOCAL DE SAÚDE (CLS)

A **Reunião de Conselho Local de Saúde** é um encontro realizado com a participação de representantes da comunidade, profissionais da saúde, gestores e, muitas vezes, outros setores envolvidos na saúde pública, com o objetivo de discutir, planejar e acompanhar as políticas e ações relacionadas ao sistema de saúde local. Esses conselhos fazem parte de um sistema de gestão participativa e democrática, onde a comunidade tem voz ativa na tomada de decisões sobre o cuidado com a saúde, além de fiscalizar e avaliar os serviços prestados.

Objetivos das Reuniões de Conselho Local de Saúde:

1. **Deliberar sobre políticas de saúde pública:** O conselho tem um papel importante na formulação e implementação de políticas públicas de saúde no nível local, discutindo as necessidades da população e sugerindo melhorias ou ajustes nos serviços de saúde.
2. **Fiscalizar a gestão e a aplicação dos recursos de saúde:** O conselho pode acompanhar a execução de recursos financeiros destinados à saúde, garantindo que o dinheiro público seja bem gerido e aplicado de acordo com as necessidades da comunidade.
3. **Promover a participação social:** As reuniões do conselho incentivam a participação ativa da comunidade nas decisões sobre a saúde local, possibilitando que as pessoas influenciem diretamente a qualidade do atendimento, serviços e ações preventivas.
4. **Discutir e aprovar ações de saúde e programas sociais:** O conselho também pode aprovar programas de saúde ou recomendar mudanças nos já existentes, sempre com base nas necessidades locais e nas demandas da população.

Importância da Reunião de Conselho Local de Saúde

1. **Gestão Democrática e Participativa** A principal importância das reuniões de conselho é a promoção de uma **gestão democrática e participativa** da saúde. A participação da comunidade, representada por usuários dos serviços de saúde e profissionais, é fundamental para garantir que as ações de saúde atendam às reais necessidades da população local. As reuniões permitem que todos os envolvidos discutam coletivamente as prioridades e estratégias para o setor de saúde.
2. **Aproximação da Comunidade com o Sistema de Saúde** As reuniões do conselho aproximam a **comunidade dos serviços de saúde**, proporcionando uma via de comunicação direta entre a população e os gestores de saúde. Isso cria um canal eficaz para que as pessoas possam expressar suas preocupações, sugestões e reclamações, garantindo que os serviços de saúde sejam ajustados às necessidades da população.

3. **Melhoria na Qualidade do Atendimento** O acompanhamento constante das ações de saúde, aliado à troca de informações entre os membros do conselho e a comunidade, contribui para a **melhoria na qualidade dos serviços prestados**. As reuniões permitem que sejam identificados problemas e gargalos no sistema de saúde local, possibilitando ajustes e correções para aumentar a eficácia do atendimento.
4. **Transparência na Gestão dos Recursos Públicos** As reuniões do conselho têm um papel de **fiscalização** das finanças e dos recursos destinados à saúde. Isso garante que a verba pública seja utilizada de forma eficiente e conforme as necessidades da população, evitando desperdícios e promovendo a transparência nas ações governamentais.
5. **Promoção de Políticas de Saúde Baseadas nas Necessidades Locais** As reuniões permitem a **identificação de demandas específicas da comunidade**, que podem ser levadas para as instâncias superiores de decisão. Isso possibilita a formulação de políticas públicas de saúde que realmente atendem às necessidades da população local, e não apenas diretrizes gerais que nem sempre refletem as particularidades de cada região.
6. **Capacitação e Sensibilização da População** As reuniões de conselho também são uma oportunidade para **sensibilizar a população** sobre questões de saúde pública, como prevenção de doenças, direitos dos usuários, cuidados básicos e políticas de saúde. Além disso, possibilitam a **capacitação de lideranças comunitárias** para que possam atuar de forma mais eficaz na promoção da saúde e na conscientização de seus pares.
7. **Fortalecimento da Rede de Saúde Local** Essas reuniões também promovem a **integração entre os diversos serviços de saúde locais**, como unidades de saúde, hospitais, clínicas e outros recursos da rede pública. A participação de diferentes atores nos conselhos pode criar um ambiente mais coeso e colaborativo, resultando em um atendimento mais integrado e eficiente.
8. **Avaliação e Melhoria Contínua** Ao reunir informações sobre o funcionamento dos serviços de saúde, as reuniões do conselho permitem a **avaliação constante da eficácia** das ações e serviços prestados, além de possibilitar a implementação de melhorias contínuas, ajustando as práticas de acordo com as necessidades da população e com as mudanças no cenário da saúde local.

A tabela 3 mostra a descrição detalhada das reuniões de CLS, com data, horário e unidade de cada reunião no mês de dezembro de 2025.

Tabela 3: Reuniões do CLS de forma detalhada, no mês de dezembro de 2025.

DATA	HORÁRIO	UNIDADE
02/12/2025	15:00 ÀS 16:00	USF DR. GERALDO MENDONÇA UCHOA
03/12/2025	15:00 ÀS 16:00	USF DR. OLAVO BARROS

5. PROGRAMA SAÚDE NA ESCOLA (PSE)

O **Programa Saúde na Escola (PSE)** é uma iniciativa do governo brasileiro, que tem como objetivo promover a saúde e o bem-estar dos estudantes, além de integrar as políticas públicas de saúde e educação. O programa foi criado com a finalidade de oferecer cuidados e ações preventivas à saúde, no ambiente escolar, e incentivar práticas saudáveis entre os alunos e suas famílias, com foco na prevenção de doenças e promoção de hábitos saudáveis.

O **PSE** é uma ação intersetorial, que envolve a parceria entre o **Ministério da Saúde** e o **Ministério da Educação**, em colaboração com as Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde e Educação, e é realizado em escolas públicas de ensino fundamental e médio, tanto urbanas quanto rurais, em diversas regiões do Brasil.

Objetivos do Programa Saúde na Escola:

Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças O principal objetivo do PSE é promover a saúde dos estudantes por meio de ações educativas e preventivas. O programa visa orientar os alunos sobre hábitos saudáveis, prevenção de doenças, cuidados com a alimentação, higiene, saúde mental, vacinação, entre outros temas.

Fortalecimento da Interação entre as Áreas de Saúde e Educação O PSE busca integrar as políticas de saúde e educação, criando uma **rede de cuidados** que contribua para o bem-estar dos estudantes. Por meio dessa parceria, é possível identificar precocemente questões de saúde que possam interferir no aprendizado e no desenvolvimento dos alunos.

Promoção da Saúde Mental O programa também aborda a importância da saúde mental nas escolas, promovendo ações de acolhimento, orientação e suporte psicológico aos estudantes, além de trabalhar questões como bullying, depressão e ansiedade.

Ações de Prevenção e Educação para a Vida O PSE realiza ações educativas em diversas áreas, como prevenção de doenças sexualmente transmissíveis (DSTs), uso abusivo de álcool e drogas, saúde bucal, higiene pessoal, alimentação saudável, cuidados com o corpo e a mente.

Identificação de Problemas de Saúde O programa visa identificar precocemente problemas de saúde que possam afetar o desenvolvimento escolar dos estudantes, como problemas de visão, audição, doenças endêmicas, deficiências, entre outros. Isso é feito por meio de exames de triagem realizados nas escolas.

Principais Ações Realizadas pelo PSE:

Atendimento de Saúde nas Escolas Os profissionais de saúde, como enfermeiros, médicos e dentistas, realizam visitas periódicas às escolas para realizar atividades de triagem, como exames de visão, audição, medição de peso e altura, além de orientações sobre higiene, alimentação e prevenção de doenças.

Campanhas de Vacinação O PSE também promove campanhas de vacinação nas escolas, principalmente para imunizar os estudantes contra doenças que são mais prevalentes entre crianças e adolescentes, como a gripe, hepatite, sarampo, entre outras.

Promoção de Hábitos Saudáveis São realizadas atividades educativas, como palestras, dinâmicas e atividades lúdicas, para ensinar os alunos sobre a importância de uma alimentação saudável, a prática de atividades físicas e a prevenção de doenças. Também são promovidas ações sobre a importância do consumo consciente de água e cuidados com a higiene pessoal.

Apoio Psicossocial O programa oferece suporte psicossocial aos estudantes por meio de atividades que envolvem o acompanhamento psicológico, o combate ao bullying e a promoção de um ambiente escolar mais saudável emocionalmente.

Capacitação de Profissionais da Educação e Saúde Para garantir que o programa seja eficaz, o PSE realiza a **capacitação contínua** de professores, gestores escolares, profissionais da saúde e outros colaboradores para que possam desenvolver e implementar as ações do programa de maneira integrada e eficiente.

Ações contra o Abuso de Álcool e Drogas O PSE também realiza ações de prevenção ao uso de substâncias psicoativas, como álcool e drogas, abordando o tema em atividades educativas com os estudantes e suas famílias, para promover a conscientização e reduzir os riscos relacionados ao abuso dessas substâncias.

Importância do Programa Saúde na Escola:

Prevenção e Promoção da Saúde O PSE contribui diretamente para a **prevenção de doenças** e a **promoção de hábitos saudáveis** entre as crianças e adolescentes. O foco nas ações preventivas pode evitar doenças graves, como doenças respiratórias, obesidade infantil, doenças sexualmente transmissíveis, entre outras.

Integração de Saúde e Educação Ao unir saúde e educação, o PSE possibilita um ambiente mais saudável para o aprendizado, promovendo o bem-estar físico e psicológico dos alunos. Isso facilita a **cobertura universal da saúde**, alcançando um número significativo de estudantes de diversas regiões, principalmente aquelas mais vulneráveis.

Apoio ao Desenvolvimento Integral dos Estudantes O programa não só cuida da saúde física dos estudantes, mas também trabalha aspectos importantes do **desenvolvimento integral** deles, como o emocional, social e psicológico. A promoção de ambientes saudáveis é fundamental para o bom desempenho escolar e para o desenvolvimento pessoal.

Redução da Evasão Escolar Ao oferecer cuidados de saúde aos estudantes, o PSE contribui para a redução da **evasão escolar**, uma vez que muitos problemas de saúde (como doenças não tratadas ou falta de suporte psicológico) podem afetar diretamente o desempenho acadêmico e a permanência dos estudantes na escola.

Empoderamento das Comunidades O programa também tem um impacto positivo nas **comunidades** ao envolver pais, responsáveis e professores nas ações de saúde, criando uma rede de suporte e educação que se estende além das escolas.

A tabela 4 mostra a descrição detalhada das ações PSE, com data, unidade, escola, ação e os responsáveis pelas mesmas no mês de dezembro de 2025.

Tabela 4: Ações PSE, no mês de dezembro de 2025.

DATA	UNIDADE	ESCOLA	AÇÃO	RESPONSÁVEIS
01/12/2025	UBS DR JOSE BARRIONUEVO RODRIGUES - SOTO	MARIA AUREA ROSA DOMINGUES PROFESSORA EMEI	SAÚDE BUCAL	DENTISTA E ASB
05/12/2025	UBS DR JOSE BARRIONUEVO RODRIGUES - SOTO	ARNALDO ZANCANER DOUTOR EMEIF	SAÚDE BUCAL	DENTISTA E ASB
05/12/2025	USF DR ATHOS PROCOPIO DE OLIVEIRA - IMPERIAL	JOSE PEDRO DA MOTTA CORONEL EMEF	SAÚDE BUCAL	DENTISTA E ASB
04/12/2025	USF DRA ISABEL ETTRURI - FLAMINGO	DORA DE ARRUDA MENDES PROFESSORA EMEI – PRÉ-ESCOLA I-A	SAÚDE BUCAL	DENTISTA E ASB
04/12/2025	USF DRA ISABEL ETTRURI - FLAMINGO	DORA DE ARRUDA MENDES PROFESSORA EMEI - PRÉ-ESCOLA I-B	SAÚDE BUCAL	DENTISTA E ASB
04/12/2025	USF DRA ISABEL ETTRURI - FLAMINGO	DORA DE ARRUDA MENDES PROFESSORA EMEI - PRÉ-ESCOLA II-A	SAÚDE BUCAL	DENTISTA E ASB
04/12/2025	USF DRA ISABEL ETTRURI - FLAMINGO	DORA DE ARRUDA MENDES PROFESSORA EMEI - PRÉ-ESCOLA II-B	SAÚDE BUCAL	DENTISTA E ASB

6. EVENTOS COMEMORATIVOS

O **Dezembro Vermelho** é uma campanha de conscientização criada para chamar a atenção da sociedade sobre a importância da prevenção, do diagnóstico precoce e do tratamento do HIV/AIDS e de outras infecções sexualmente transmissíveis (ISTs). Durante esse mês, são promovidas ações educativas que incentivam o cuidado com a saúde, o combate ao preconceito e o acesso à informação correta. A campanha reforça que, com prevenção e acompanhamento médico, é possível ter mais qualidade de vida e reduzir a transmissão dessas infecções.

Tabela 5: Comemoração detalhada por unidade de saúde, no mês de dezembro de 2025.

DEZEMBRO VERMELHO		
UNIDADE	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	RESPONSÁVEIS
UBS DR. LUIZ FIGUEIREDO MALHEIROS - CENTRAL	Durante todo o mês, às 07:00, em sala de espera será realizado orientação frente ao tema em comemoração, com oferta de testes rápidos.	Enfermeiros
UBS ENF ^o DIOMAR JOSÉ DOS SANTOS - GLÓRIA	No dia 19/12 às 07:00 em sala de espera será realizado orientação frente ao tema em comemoração, com oferta de testes rápidos.	Enfermeiras
UBS DR. FRANCISCO LOPES LADEIRA - SALLES	No dia 10/12, às 08:00 em sala de espera será realizado orientação frente ao tema em comemoração, com oferta de testes rápidos.	Enfermeira
UBS DR. JOSÉ BARRIONUEVO RODRIGUES - SOTO	No dia 05/12, durante o período de acolhimento, será realizado em sala de espera palestra educativa e oferta de testes rápidos.	Enfermeiras
UBS DR. VICENTE BUCCHIANERI - VERTONI	No dia 02/12, será realizado palestra educativa e oferta de testagem rápida.	Enfermeiras
USF. DR. NAPOLEÃO PELLICANO - ALPINO	Nos dias 08 e 15/12, das 07:00 às 13:00, em sala de espera, será realizado orientação educativa em sala de espera, com oferta de realização de testagem rápida.	Enfermeiras
USF. DR. GERALDO MENDONÇA UCHOA - LUNARDELLI	Durante todo o mês de dezembro, no período da manhã, em sala de espera será realizado orientação frente ao tema em comemoração	Enfermeiras
USF. DR. MILTON MAGUOLLO - BOM PASTOR	No dia 19/12 às 07:30 em sala de espera será realizado orientação frente ao tema em comemoração, com oferta de testes rápidos.	Enfermeira
USF. DR. SÉRGIO DA COSTA PEREZ - DEL REY	No dia 05/12, às 14:00, no grupo de renovação de receitas, será realizado abordagem educativa com oferta de testagem rápida.	

		Enfermeira, Dentista e Farmacêutica
USF. DR. JOSÉ RAMIRO MADEIRA - EUCLIDES	Durante todo o mês, nos horários de acolhimento, será realizado orientação em sala de espera com oferta de testagem rápida à população.	Enfermeira
USF. DRA. ISABEL ETRURI - FLAMINGO	Durante todo o mês, nos horários de acolhimento, será realizado orientação em sala de espera com oferta de testagem rápida à população.	Enfermeira
USF. DR. JOSÉ PIO NOGUEIRA DE SÁ - GABRIEL	No dia 17/12, às 09:00, será realizado orientação em sala de espera com oferta de testagem rápida.	Enfermeira
USF. DR. JOSÉ ROCHA - GAVIOLI	No dia 04/12 às 14:00, em sala de espera será realizado orientação frente ao tema em comemoração	Enfermeiras
USF. DR. ATHOS PROCÓPIO DE OLIVEIRA - IMPERIAL	No dia 17/12, durante todo o dia será abordado em sala de espera palestra educativa, com oferta de teste rápido.	Enfermeira e Farmacêutica
USF. DR. OLAVO BARROS - MONTE LÍBANO	No dia 05/12 às 07:30 em sala de espera será realizado orientação frente ao tema em comemoração, com oferta de testes rápidos.	Enfermeiras
USF. DR. MICHEL CURI - NOSSO TETO	No dia 30/12, em todo período da manhã, em sala de espera será realizado orientação frente ao tema em comemoração	Enfermeira
USF. DR. CARLOS ALBERTO SURIAN - NOVA CATANDUVA	No dia 04/12, durante todo o dia será abordado o tema em comemoração e oferta de testagem rápida.	Enfermeiras
USF. DR. SÉRGIO BANHOS - PACHÁ	No dia 17/12, às 09:00, será realizado palestra educativa frente ao tema em comemoração, com oferta de testagem rápida. Abordagem também será realizada nas visitas dos ACS.	Enfermeira e ACS
USF. DRA. GESABEL CLEMENTE MARQUES DE LA HABLA - PEDRO NECHAR	No dia 12/12 às 07:30, será realizado orientação em sala de espera frente ao tema em comemoração com oferta de testes rápidos.	Enfermeira
USF. DR. ARMINDO MASTROCOLA - SANTA ROSA	No dia 18/12 às 07:30 em sala de espera será realizado orientação frente ao tema em comemoração, com oferta de testes rápidos.	Enfermeira
USF. DR. JOÃO MIGUEL CALIL - SANTO ANTÔNIO	No dia 23/12, em todo período da tarde, será realizado testagem rápida para o público presente com divulgação dos ACS.	Enfermeira
USF. DR. ALCIONE NASSORI - SOLO SAGRADO	No dia 19/12, às 09:00, em sala de espera será realizado palestra educativa com oferta de testagem rápida.	Enfermeiros

USF. DR. CARLOS EDUARDO BAUAB - THEODORO

Durante todo o mês, nos horários de acolhimento, será realizado orientação em sala de espera com oferta de testagem rápida à população.

Enfermeira

7. AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIOS

A avaliação de prontuários na atenção básica é uma prática essencial para garantir a qualidade dos serviços de saúde prestados e a segurança do atendimento ao paciente. O prontuário é o registro oficial que contém informações sobre a saúde de um paciente, incluindo histórico, diagnóstico, tratamentos realizados, prescrições, resultados de exames, entre outros. A avaliação desses prontuários permite identificar aspectos importantes relacionados ao cuidado oferecido, à organização da informação e à aderência às normas e diretrizes da atenção básica. A realização periódica de auditorias nos prontuários ajuda a identificar padrões, problemas e oportunidades de melhoria.

Abaixo, de forma detalhada o instrumento utilizado durante as auditorias periódicas (cada serviço de saúde é avaliado uma vez ao ano de acordo com o cronograma pré-estabelecido), realizadas por duas Gerentes de Especialização Técnica mensalmente.

Formulário para revisão dos prontuários

Unidade:

Número do prontuário:

Equipe:

Data da revisão: ___/___/___ Data do atendimento realizado: ___/___/___ Profissional: _____

Tipo de prontuário: () Individual () Familiar

1 – INFORMAÇÕES DA FAMÍLIA				
Itens observados	Completa	Incompleta	Ausente	Não se aplica
1.1 Número da família/área/microárea:				
1.2 Endereço completo:				
2 – IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE				
Itens observados	Completa	Incompleta	Ausente	Não se aplica
2.1 Nome completo do paciente				
2.2 Data de nascimento				
2.3 Sexo				
2.4 Nome da mãe				
2.5 Endereço				
2.6 Telefone				
2.7 Número do cartão SUS				
2.8 Número do RG				
2.9 Número do CPF				
3 – REGISTRO DE ATENDIMENTO PELO PROFISSIONAL				
Itens observados	Completa	Incompleta	Ausente	Não se aplica
3.1 História Geral/anamnese/motivo do atendimento (subjetivo)				
3.2 Exame físico/laboratorial (objetivo)				
3.3 Hipótese diagnóstica/definição de prioridades (avaliação)				
3.4 Conduta/tratamento (Plano de cuidados)				
4 – ORGANIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO				
Itens observados	Completa	Incompleta	Ausente	Não se aplica
4.1 Data de atendimento registrado				
4.2 Horário de atendimento registrado				
4.3 Letra legível				

4.4 Folhas com identificação, assinatura e nº de registro do profissional				
4.5 Sequencia dos registros em ordem cronológica dos atendimentos realizados				
4.6 Apresentação física/conservação do prontuário				

Observações: _____

Resultado da avaliação: () Satisfatório () Insatisfatório

Nome e assinatura do responsável pela avaliação: _____

A tabela 6 mostra a descrição detalhada das avaliações realizadas nas Unidades de Saúde: CAPS II, USF THEODORO E CAPS AD.

Tabela 6: Avaliação de prontuários, no mês de dezembro de 2025.

AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO – DEZEMBRO 2025					
DATA DA REVISÃO	DATA DO ATENDIMENTO REALIZADO	UNIDADE PROFISSIONAL	TIPO DE PRONTUÁRIO	Nº DE PRONTUÁRIO	RESULTADO DA AVALIAÇÃO
24/12/2025	16/12/2025	CAPS II ALINE CRISTINA MOREIRA	INDIVIDUAL	214	SATISFATÓRIO
24/12/2025	19/09/2025	CAPS II DRA. THAMIRES NAVARRETE	INDIVIDUAL	200	SATISFATÓRIO
24/12/2025	01/12/2025	CAPS II DRA. THAMIRES NAVARRETE	INDIVIDUAL	175	SATISFATÓRIO
24/12/2025	24/09/2025	CAPS II DRA. THAMIRES NAVARRETE	INDIVIDUAL	197	SATISFATÓRIO

24/12/2025	22/12/2025	CAPS II DRA. THAMIRES NAVARRETE	INDIVIDUAL	10	SATISFATÓRIO
24/12/2025	22/12/2025	CAPS II CAROLINE FERRETTO	INDIVIDUAL	83	SATISFATÓRIO
24/12/2025	05/12/2025	CAPS II ALINE BRINO	INDIVIDUAL	25	SATISFATÓRIO
24/12/2025	11/12/2025	CAPS II DRA. BRUNA MORAES	INDIVIDUAL	22	SATISFATÓRIO
24/12/2025	14/10/2025	CAPS II DRA. MARIA CAROLINE COSTA	INDIVIDUAL	08	SATISFATÓRIO
24/12/2025	22/12/2025	CAPS II ALINE BRINO	INDIVIDUAL	275	SATISFATÓRIO
24/12/2025	24/12/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB DR. JOSE CAMILO	INDIVIDUAL	01/194	SATISFATÓRIO
24/12/2025	07/11/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB DR. JOSE CAMILO	INDIVIDUAL	01/108	SATISFATÓRIO
24/12/2025	23/12/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB DR. JOSE CAMILO	INDIVIDUAL	02/116	SATISFATÓRIO
24/12/2025	15/12/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB DR. JOSE CAMILO	INDIVIDUAL	01/272	SATISFATÓRIO
24/12/2025	03/11/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB DR. JOSE CAMILO	INDIVIDUAL	03/290	SATISFATÓRIO
24/12/2025	18/11/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB JOZIANE DOS SANTOS	INDIVIDUAL	04/155	SATISFATÓRIO
24/12/2025	05/12/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB DR. JOSE CAMILO	INDIVIDUAL	01/141	SATISFATÓRIO
24/12/2025	25/11/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB DR. JOSE CAMILO	INDIVIDUAL	02/280	SATISFATÓRIO
24/12/2025	23/10/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB DRA. NAIARA CHICONI	INDIVIDUAL	01/167	SATISFATÓRIO
24/12/2025	23/07/2025	USF DR. CARLOS EDUARDO BAUAB DRA. NAIARA CHICONI	INDIVIDUAL	02/293	SATISFATÓRIO
24/12/2025	03/12/2025	CAPS AD ROSIANE RAMOS	INDIVIDUAL	3261	SATISFATÓRIO
24/12/2025	23/12/2025	CAPS AD LEONARDO ANTUNES	INDIVIDUAL	3330	SATISFATÓRIO
24/12/2025	16/12/2025	CAPS AD MICHELE FUZARO	INDIVIDUAL	3764	SATISFATÓRIO
24/12/2025	22/12/2025	CAPS AD REGIANE HUMEL	INDIVIDUAL	946	SATISFATÓRIO
24/12/2025	04/11/2025	CAPS AD DRA. BEATRIZ CRIVELARO	INDIVIDUAL	3248	SATISFATÓRIO
24/12/2025	16/12/2025	CAPS AD DRA. BEATRIZ CRIVELARO	INDIVIDUAL	316	SATISFATÓRIO
24/12/2025	11/11/2025	CAPS AD DRA. NATALIA REGIS	INDIVIDUAL	3459	SATISFATÓRIO
24/12/2025	09/12/2025	CAPS AD DRA. BEATRIZ CRIVELARO	INDIVIDUAL	3645	SATISFATÓRIO
24/12/2025	15/12/2025	CAPS AD DRA. BEATRIZ CRIVELARO	INDIVIDUAL	3134	SATISFATÓRIO
24/12/2025	23/12/2025	CAPS AD DRA. BEATRIZ CRIVELARO	INDIVIDUAL	3254	SATISFATÓRIO

8. ACADEMIAS DA SAÚDE – ALPINO E GAVIOLI

A **Academia da Saúde** no SUS (Sistema Único de Saúde) é uma estratégia criada para promover a saúde da população, incentivando hábitos saudáveis, a prática de atividades físicas e a educação para a saúde. Ela faz parte da política nacional de saúde e busca a prevenção de doenças, a promoção de bem-estar e a melhoria da qualidade de vida, especialmente para grupos que enfrentam condições de vulnerabilidade social.

As Academias da Saúde são centros comunitários e espaços públicos equipados com recursos para atividades físicas, como ginástica, caminhada, dança, yoga e outras práticas. Esses centros também oferecem ações educativas sobre alimentação saudável, saúde mental, controle de doenças crônicas e orientação sobre como prevenir doenças.

As principais atividades das Academias da Saúde no SUS incluem:

1. **Promoção da saúde e prevenção de doenças** – com enfoque em atividades físicas e alimentação saudável.
2. **Apoio à reabilitação** – oferecendo suporte para pessoas com doenças crônicas ou que estão se recuperando de tratamentos médicos.
3. **Educação em saúde** – realização de palestras, oficinas e ações educativas.
4. **Atenção à saúde mental e social** – integrando a prática física com o bem-estar emocional e social da população.

Esses espaços são gratuitos e abertos à população, com foco principalmente nas pessoas que mais necessitam de acesso a esse tipo de serviço, como idosos, pessoas com doenças crônicas ou em risco de doenças, e moradores de áreas com maior vulnerabilidade social.

As Academias da Saúde têm ganhado destaque por sua abordagem integral, considerando os aspectos físicos, emocionais e sociais das pessoas na promoção de saúde.

As tabelas 7 e 8 apresentam de forma detalhada as atividades desenvolvidas por Educadores Físicos, Musicoterapeutas e Dançarinos, nas Academias de Saúde do Gavioli e Alpino.

Tabela 7: Atividades dos grupos da Academias da Saúde - Gavioli, no mês de dezembro de 2025.

ACADEMIA DA SAÚDE - GAVIOLI		
GRUPO	PROFISSIONAL	DATA

CIRCUITO	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	01 08 15 22 29
ALONGAMENTO – CRI CENTRO	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	01 04 08 11
WORKOUT FITNESS	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	17
TONIFICAÇÃO MUSCULAR	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	03 10 17
ALONGAMENTO – USF SANTO ANTONIO	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	03 10
BOA FORMA – DEL REY	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	17
GINÁSTICA LABORAL	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	02 23 30
MOBILIDADE FÍSICA – UBS SALES	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	09 16
FLEXIBILIZANDO – USF THEODORO	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	04 11
RESISTÊNCIA MUSCULAR	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	05 12 19
TABATA	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	02 23 30
BOA FORMA – NOVA CATANDUVA	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	03
CARDIO EXTREMO	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	08 15 22 29
RELAXAMENTO CORPORAL	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	12 19
ATIVIDADE AERÓBICA	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	04 11 18
FLEXIBILIZANDO - GAVIOLI	EDUCADOR FÍSICO – ANDRÉ LUIZ	18
MEMÓRIAS EM CANÇÃO	DÉBORA - MUSICOTERAPEUTA	02
SONS E SENTIDOS CAPS AD	DÉBORA - MUSICOTERAPEUTA	05
DANÇATERAPIA – CAPS AD	RALFMAN - DANÇARINO	03 10 17 24
HIT DANCE	RALFMAN - DANÇARINO	04 11 18

FIT DANCE	RALFMAN - DANÇARINO	04 11 18
BALLETERAPIA	RALFMAN - DANÇARINO	04 11 18
DANÇA FITNESS	RALFMAN - DANÇARINO	05 12 19
CIRANDA	RALFMAN - DANÇARINO	05 19
LUDODAN	RALFMAN - DANÇARINO	05
CARDIO DANCE	RALFMAN - DANÇARINO	08 15 22 29
CARDIO DANCE EXTREMO	RALFMAN - DANÇARINO	01 08 22
DANÇA MIX	RALFMAN - DANÇARINO	02 16 23 30
DIVAS DANCE	RALFMAN - DANÇARINO	02 16 23 30
NA BATIDA – DEL REY	RALFMAN - DANÇARINO	03 17
NA BATIDA	RALFMAN - DANÇARINO	10
CIRANDA – SANTO ANTÔNIO	RALFMAN - DANÇARINO	12

Tabela 8: Atividades dos grupos da Academias da Saúde - Alpino, no mês de dezembro de 2025.

ACADEMIA DA SAÚDE - ALPINO		
GRUPO	PROFISSIONAL	DATA
MEMÓRIAS EM CANÇÃO – CAPS II	MUSICOTERAPEUTA - DÉBORA	11
MUSICALIZAÇÃO – CAPS INFANTIL	MUSICOTERAPEUTA - DÉBORA	03 10
SONS E SENTIDOS – CAPS II	MUSICOTERAPEUTA - DÉBORA	03 04 10
FORTELECIMENTO MUSCULAR – CRI SOLO	EDUCADORA FÍSICA - ELAINE	01 11
CORPO EM MOVIMENTO	EDUCADORA FÍSICA - ELAINE	01
SUPERANDO LIMITES	EDUCADORA FÍSICA - ELAINE	01
SOLTANDO A IDADE – ALPINO	EDUCADORA FÍSICA - ELAINE	11
CORPO EM AÇÃO – SOLO	EDUCADORA FÍSICA - ELAINE	02

GINÁSTICA LIVRE	EDUCADORA FÍSICA – ELAINE	02
RESGATE MUSICAL – CENTRO DIA DO IDOSO	PRISCILA - MUSICOTERAPEUTA	02 09 12 16
CANTO TERAPIA - ALPINO	PRISCILA - MUSICOTERAPEUTA	03 10 17
SESSÃO DE MUSICOTERAPIA - ALPINO	PRISCILA - MUSICOTERAPEUTA	11
MUSICOTERAPIA NA MELHOR IDADE – ALPINO	PRISCILA - MUSICOTERAPEUTA	01 08 15 18
JOVENS NA MÚSICA - ALPINO	PRISCILA - MUSICOTERAPEUTA	19
ADAPTADA DESAFIANDO LIMITES – ALPINO	FABIANO - DANÇARINO	05 17
ADAPTADA	FABIANO - DANÇARINO	08 15
ATIVIDADE NATALINA – CAPS II	FABIANO - DANÇARINO	19
ADAPTADA AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA – ALPINO	FABIANO - DANÇARINO	03
DANÇA DE SALÃO – ALPINO	FABIANO - DANÇARINO	05
DANÇA FUNCIONAL – ALPINO	FABIANO - DANÇARINO	04 11 18
DANÇA TERAPIA - ALPINO	FABIANO - DANÇARINO	04 11 23
ATIVIDADE NATALINA – RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA	FABIANO - DANÇARINO	23
DANÇA RECREATIVA	FABIANO - DANÇARINO	02 09 16 18
DANÇA MIX - ALPINO	FABIANO - DANÇARINO	10 17
DANÇA DINÂMICA	FABIANO - DANÇARINO	02 09 16

4. OUVIDORIAS

A ouvidoria é um espaço de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e as instituições responsáveis por esses serviços, funcionando como um canal de escuta e resolução de problemas. Ela tem o objetivo de receber, analisar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, além de atuar na busca por melhorias nos processos internos, sempre com foco na qualidade do atendimento.

Na área da saúde, especialmente na atenção básica, a ouvidoria tem grande importância por diversos motivos:

1. **Atenção ao paciente:** Ela garante que as necessidades e preocupações dos usuários sejam ouvidas e levadas em consideração pelas unidades de saúde, promovendo um atendimento mais humanizado e eficiente.
2. **Qualidade dos serviços:** Ao receber feedbacks dos usuários, a ouvidoria ajuda a identificar falhas nos serviços oferecidos, como demora no atendimento, problemas com profissionais ou questões estruturais, possibilitando a correção e o aprimoramento contínuo.
3. **Transparência e confiança:** A ouvidoria cria um ambiente de transparência, pois os usuários sabem que têm um espaço formal para expressar suas opiniões e que suas demandas serão tratadas de forma séria.
4. **Participação social:** Além de ser uma ferramenta de gestão, a ouvidoria também promove a participação social, permitindo que a população tenha voz ativa na melhoria dos serviços de saúde, influenciando políticas públicas e decisões administrativas.
5. **Prevenção de conflitos:** Ao resolver as queixas de forma adequada, a ouvidoria contribui para prevenir a escalada de conflitos, oferecendo soluções mais rápidas e eficazes para as questões que surgem.

Por tudo isso, a ouvidoria se torna um pilar fundamental para o funcionamento adequado e para a melhoria contínua da atenção básica, contribuindo para um sistema de saúde mais eficiente, acessível e voltado para as necessidades da população.

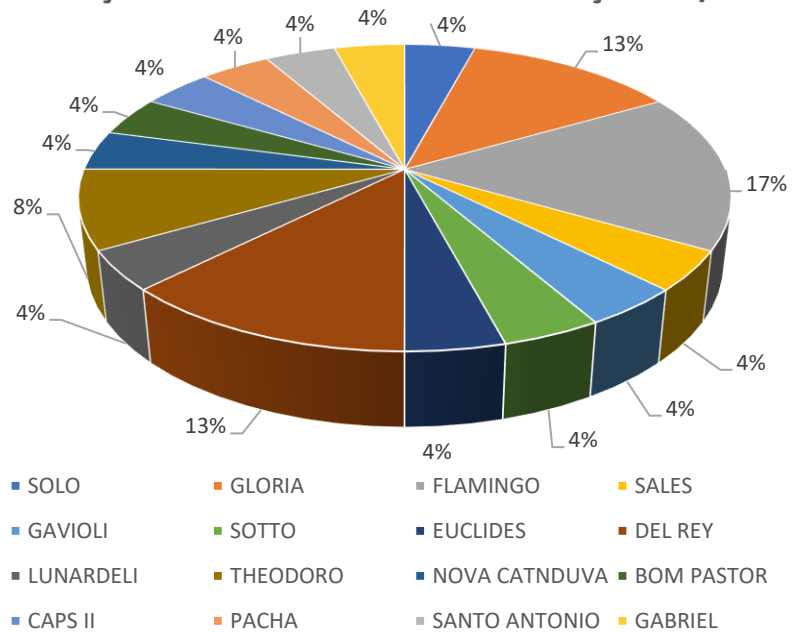
Segue o consolidado de demandas registradas na ouvidoria e encerradas durante o mês de **NOVEMBRO** de 2025:

Número	Data do Recebimento	Horário	Unidade/Setor	GET	Data de Envio	Horário
20251764460094995	01/12/2025	08:44	USF SOLO	LARISSA	03/12/2025	07:29

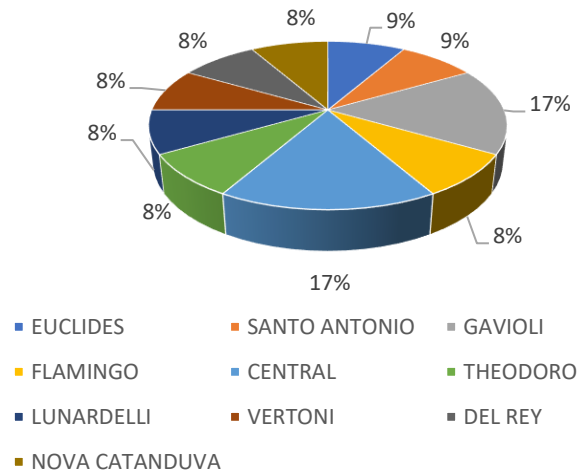
20251764592024766	01/12/2025	09:32	UBS GLORIA	FABIANA	03/12/2025	07:04
20251764599863873	01/12/2025	11:45	USF FLAMINGO	EDUARDA	03/12/2025	07:11
20251764684356902	02/12/2025	11:12	USF CONJ EUCLIDES	FABIANA	ELOGIO	ELOGIO
20251764682763127	02/12/2025	10:46	USF SANTO ANTONIO	CAROL	ELOGIO	ELOGIO
20251764685851271	02/12/2025	11:56	USF FLAMINGO	EDUARDA	02/12/2025	13:33
20251764687393113	02/12/2025	12:20	UBS SALES	CAROL	04/12/2025	08:39
20251764775059986	03/12/2025	12:22	USF Gavioli	EDUARDA	04/12/2025	08:37
20251764848777347	04/12/2025	08:53	USF Gavioli	EDUARDA	ELOGIO	ELOGIO
20251764858753527	04/12/2025	11:43	USF FLAMINGO	EDUARDA	ELOGIO	ELOGIO
20251765193353505	08/12/2025	08:35	USF SOTTO	LARISSA	10/12/2025	07:04
20251765204541989	08/12/2025	11:39	USF CONJ EUCLIDES	FABIANA	10/12/2025	09:13
20251765205808584	08/12/2025	12:30	USF JD DELREY	CAROL	10/12/2025	09:20
20251765362813291	10/12/2025	08:37	USF Lunardeli	EDUARDA	12/12/2025	07:15
20251765373096829	10/12/2025	10:42	USF THEODORO	CAROL	11/12/2025	13:06
20251765382271634	10/12/2025	16:27	UBS GLORIA	FABIANA	11/12/2025	08:44
20251765376125959	10/12/2025	11:46	USF CENTRAL	CAROL	ELOGIO	ELOGIO
20251765395794142	11/12/2025	16:54	USF FLAMINGO	EDUARDA	11/12/2025	13:11
20251765203757647	11/12/2025	10:13	USF THEODORO	CAROL	15/12/2025	07:39

20251764768311461	11/12/2025	11:47	USF Nova Catanduva	LURYAN	15/12/2025	09:04
20251765825666264	15/12/2025	16:07	USF BOM PASTOR	ADRIELI	16/12/2025	16:20
20251765459745453	11/12/2025	10:37	USF Gavioli	CAROL	ELOGIO	ELOGIO
20251765902045223	16/12/2025	13:20	USF CENTRAL	CAROL	ELOGIO	ELOGIO
20251765902045223	16/12/2025	13:20	USF THEODORO	CAROL	ELOGIO	ELOGIO
20251765902045223	16/12/2025	13:20	USF LUNARDELI	FABIANA	ELOGIO	ELOGIO
20251765986939499	17/12/2025	12:55	UBS VERTONI	FABIANA	ELOGIO	ELOGIO
20251765976850625	17/12/2025	10:07	CAPS II	EDUARDA	18/12/2025	13:36
20251766068962389	18/12/2025	11:43	USF JD DELREY	CAROL	19/12/2025	13:39
20251766072647131	18/12/2025	12:52	USF JD DELREY	CAROL	ELOGIO	ELOGIO
20251766140142898	19/12/2025	07:33	USF PACHA	ADRIELI	19/12/2025	13:19
20251766154755623	19/12/2025	11:40	USF SANTO ANTONIO	CAROL	22/12/2025	16:46
20251766420194025	23/12/2025	12:38	USF FLAMINGO	LURYAN	29/12/2025	09:22
20251766512999620	23/12/2025	15:21	USF Nova Catanduva	LURYAN	ELOGIO	ELOGIO
NÃO PROTOCOLADA	29/12/2025	12:15	USF GABRIEL	LURYAN	29/12/2025	15:59
20251767029460114	29/12/2025	14:41	UBS GLORIA	FABIANA	31/12/2025	09:42
20251767119978776	30/12/2025	15:44	USF JD DELREY	CAROL	05/01/2026	08:45

RELAÇÃO DE OUVIDORIA - RECLAMAÇÃO 12/2025



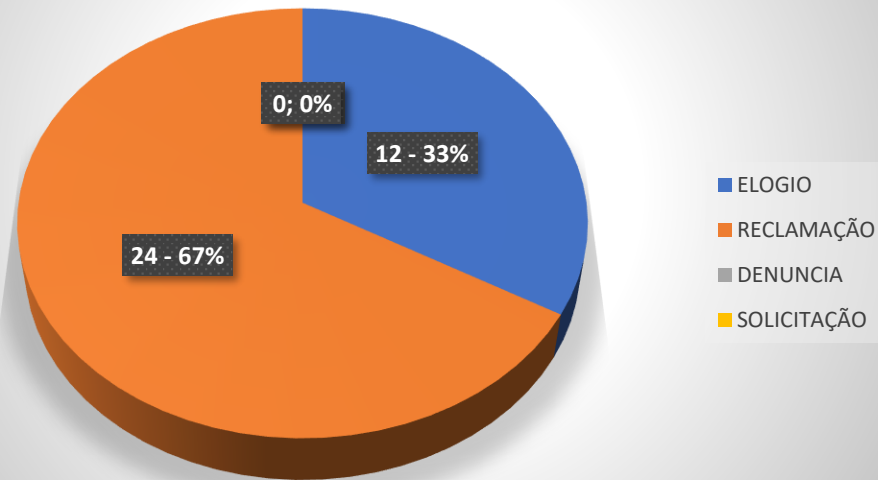
RELAÇÃO DE OUVIDORIAS - ELOGIOS 12/2025



UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA 2025												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Catanduva	30	31	37	32	20	33	19	34	40	35	32	36	378
USF Milton Maguollo (Bom Pastor)	4	1	0	0	3	0	2	2	1	0	2	1	16
USF Jose Ramiro Madeira (Euclides)	0	1	2	0	0	0	0	1	0	4	1	2	11
USF Sergio Banhos (Pachá)	0	2	1	2	1	1	0	1	0	1	1	1	11
USF Alcione Nassori (Solo)	1	3	1	1	1	3	0	2	3	2	0	1	18
USF Napoleão Pelicano (Alpino)	1	0	1	1	0	2	0	1	0	0	1	0	7
USF Olavo Barros (Monte Líbano)	1	4	2	3	3	0	0	0	1	2	0	0	16
USF Gesabel Clemente Marques de la Habla (Pedro Nechar)	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
USF Armino Mastrocola (Santa Rosa)	5	3	1	0	0	2	0	2	1	1	1	0	16
UBS José Barrionuevo (Soto)	5	4	4	3	1	2	3	2	5	1	3	1	34
UBS Giomar José dos Santos (Glória)	0	1	1	1	1	2	1	3	2	5	5	3	25
USF Geraldo Mendonça Uchoa (Lunardelli)	1	1	2	3	0	0	0	2	4	1	2	2	18
USF Michel Curi (Nosso Teto)	4	1	0	0	2	3	2	1	0	0	1	0	14
UBS Francisco Lopes Ladeira (Salles)	2	2	0	1	1	0	1	1	1	4	3	1	17
UBS Vicente Bucchianeri (Vertoni)	1	1	4	2	1	2	2	1	3	4	1	1	23
UBS Luis Carlos Figueiredo Malheiros (Central)	0	2	0	0	1	1	0	2	1	2	0	2	11
USF Sergio da Costa Perez (Del Rey)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	5
USF Jose Rocha (Gavioli)	1	3	6	1	2	4	3	1	4	0	2	3	30
USF Joao Miguel Calil (Santo Antonio)	0	0	0	0	0	4	2	1	2	1	1	2	13
USF Carlos Eduardo bauaba (Theodoro)	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	3	8
USF Isabel Etturi (Flamingo)	1	0	3	4	1	0	0	2	6	3	3	5	28
USF Jose Pio Nogueira de Sá (Gabriel Hernandes)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	4
USF Athos Procópio de Oliveira (Imperial)	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	4
USF Carlos Roberto Surian (Nova Catanduva)	1	0	3	4	0	1	1	5	3	1	1	2	22
Central de Transportes	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

CAPS AD	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CAPS II	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	4
E-MULTI 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-MULTI 2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
E-MULTI 3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
E-MULTI 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-MULTI 5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CRI SOLO	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	2	0	5
EMAD	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3
Academia da Saúde Gavioli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Academia da Saúde Alpino	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultório na Rua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS INFANTIL	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4
CENTRO DENGUE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PERCENTUAL DE OUVIDORIAS POR CLASSIFICAÇÃO (DEZEMBRO 2025)



5. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

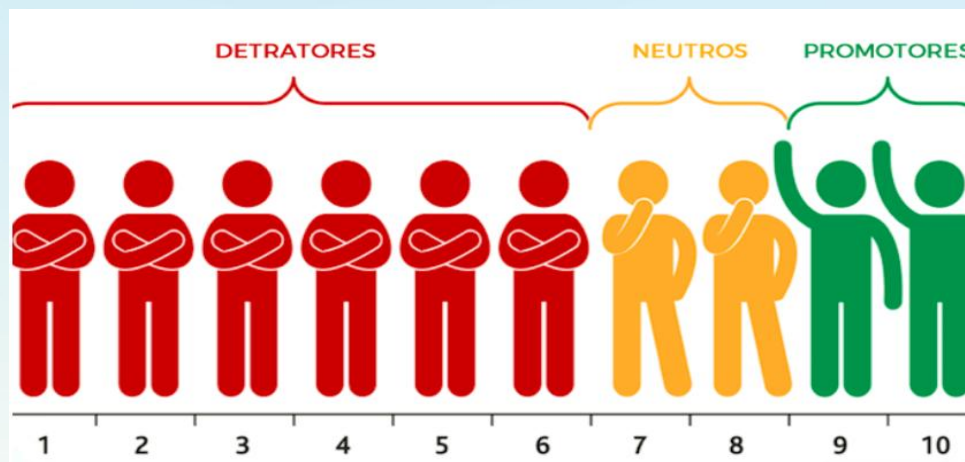
Net Promoter Score – NPS é uma metodologia de avaliação da satisfação dos usuários. Através de uma pergunta é possível mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação a um determinado serviço.

Atualmente o NPS está sendo realizado por ligações telefônicas diárias, onde a meta é ligar em torno de 5% das pessoas atendidas pelas

unidades básicas de saúde. Duas perguntas são feitas para os usuários, sendo uma quantitativa: “De 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar este serviço de saúde para um familiar ou amigo?” e outra qualitativa: “Você tem alguma sugestão de melhoria para esta unidade?”. Além das ligações, a partir de janeiro de 2023 foram disponibilizados também formulários impressos, que ficam disponíveis nas unidades de saúde para os usuários que desejarem preencher. As perguntas são as mesmas que são feitas nas ligações.

O cálculo do NPS é feito através das respostas da pergunta quantitativa, e segundo essas respostas os usuários podem ser classificados em 3 grupos:

- Promotores – nota de 9 a 10. São os que têm uma experiência positiva e provavelmente irão recomendar o serviço a outros.
- Neutros – nota de 7 a 8. São clientes satisfeitos, mas não entusiastas, e não têm grande impulso para recomendar.
- Detratores – nota de 0 a 6. São os que tiveram uma experiência ruim e podem desencorajar outros de usarem o serviço.



A fórmula para o cálculo é:

$$\text{NPS} = \% \text{ Clientes promotores} - \% \text{ Clientes detratores}$$

E a partir disso, temos:

ZONA DE EXCELÊNCIA (EXCELENTE) = ENTRE 75 E 100

ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

ZONA DE APERFEIÇOAMENTO (RAZOÁVEL)= ENTRE 0 E 49

ZONA CRÍTICA (RUIM)= ENTRE -100 E -1

O NPS é calculado subtraindo a porcentagem de detratores da porcentagem de promotores. O resultado pode variar de -100 a +100, e quanto mais alto o índice, melhor a avaliação.

Importância do NPS para a saúde e os serviços de atenção básica:

1. **Avaliação direta da satisfação do usuário:** O NPS é uma forma simples e eficaz de medir como os pacientes se sentem em relação ao atendimento recebido. Essa informação é valiosa para entender as áreas de excelência e as que necessitam de melhorias.
2. **Identificação de pontos críticos:** Caso o NPS mostre uma quantidade significativa de detratores, a gestão da unidade de saúde pode investigar as causas e trabalhar para melhorar a experiência do paciente, seja no tempo de espera, na qualidade do atendimento, ou em outros aspectos.
3. **Foco na melhoria contínua:** O NPS ajuda a manter um ciclo constante de feedback, permitindo ajustes rápidos e direcionados. As equipes de saúde podem usar os dados para aprimorar a qualidade do serviço e aumentar a satisfação dos pacientes, focando nas necessidades mais evidentes.
4. **Envolvimento e engajamento dos usuários:** Ao questionar diretamente os usuários sobre sua disposição em recomendar o serviço, o NPS também ajuda a envolver os pacientes no processo de avaliação, tornando-os mais ativos na construção de um serviço de saúde melhor.
5. **Promoção da confiança e transparência:** Quando as unidades de saúde monitoram o NPS e usam esses dados para melhorar a qualidade do serviço, isso fortalece a confiança do público nos serviços oferecidos. As pessoas tendem a se sentir mais seguras quando sabem que sua opinião tem impacto real na melhoria do atendimento.

Em resumo, o NPS é uma ferramenta poderosa para a gestão de qualidade nos serviços de saúde, especialmente na atenção básica, ajudando a garantir que as necessidades dos pacientes sejam atendidas de maneira mais eficaz e personalizada.

No mês de dezembro não houve ligações da pesquisa de satisfação, pois o telefone utilizado para esse serviço deixou de funcionar e não foi consertado ou substituído.

PESQUISA NPS 2025 - LIGAÇÕES													
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
REALIZADA	396	483	575	511	866	685	790	335	946	720	0	0	6307
NÃO FOI POSSÍVEL CONTATO	1124	1403	1592	1380	2558	2329	2398	1031	3234	2426	0	0	19475
RECUSA	7	7	10	3	1	5	9	10	2	0	0	0	54
TOTAL	1527	1893	2177	1894	3425	3019	3197	1376	4182	3146	0	0	25836

Fonte: Tabulação dos dados da pesquisa do NPS – Net Promoter Score, 2025. Acesso em: 05/01/2026.

❖ CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O mês de dezembro foi marcado pela consolidação das ações de Educação Permanente desenvolvidas ao longo do ano, pelo fortalecimento do diálogo entre as equipes e pela manutenção do protagonismo da Atenção Primária à Saúde (APS) na coordenação do cuidado e nas ações de promoção e prevenção em saúde. As atividades realizadas refletiram o compromisso das equipes com a qualificação contínua, mesmo em um período tradicionalmente impactado por férias, recesso e redução de agendas programadas.

As ações de Educação Permanente, tanto programadas quanto pontuais, mantiveram-se ativas, com destaque para orientações técnicas, capacitações direcionadas às demandas do território e apoio matricial às equipes, reafirmando a educação em serviço como eixo estruturante da melhoria dos processos de trabalho e da qualidade assistencial.

As reuniões técnicas seguiram com boa adesão e cumpriram papel estratégico na organização do encerramento das atividades do ano, no alinhamento de fluxos, na avaliação das ações desenvolvidas e no planejamento preliminar para o próximo período. A integração entre enfermeiros, equipes multiprofissionais e e-Multi contribuiu para o fortalecimento do trabalho colaborativo e para a padronização das práticas assistenciais.

O mês também contou com a continuidade das ações educativas e campanhas de saúde, com abordagem voltada à orientação, prevenção e cuidado integral, respeitando as especificidades do período e as necessidades dos diferentes públicos atendidos. As unidades realizaram atividades educativas, orientações individuais e coletivas, reforçando o papel da APS como porta de entrada do sistema e espaço privilegiado de vínculo com a população.

O Programa Saúde na Escola (PSE) manteve suas ações conforme planejamento pactuado, com atividades voltadas à saúde bucal, acompanhamento vacinal e promoção da saúde, fortalecendo a articulação intersetorial entre saúde e educação e reafirmando a importância do cuidado precoce e preventivo.

As Academias da Saúde, especialmente do Alpino e do Gavioli, permaneceram como espaços relevantes de cuidado ampliado, com a oferta de atividades físicas, práticas integrativas e ações voltadas ao bem-estar físico e emocional, contribuindo para a promoção da saúde e a melhoria da qualidade de vida da população.


A Avaliação de Prontuários realizada no período manteve resultados satisfatórios, evidenciando organização dos registros, regularidade das anotações e conformidade com os critérios estabelecidos. Esse desempenho demonstra a responsabilidade técnica das equipes e a efetividade do acompanhamento sistemático realizado pelas Gerentes de Especialização Técnica.

A Ouvidoria seguiu como importante canal de escuta qualificada da população, com registros que refletem maior participação dos usuários, fortalecimento do vínculo com os serviços e confiança no SUS municipal, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão e da assistência.

Em síntese, dezembro consolidou os avanços alcançados ao longo do ano, evidenciando maturidade da rede, compromisso das equipes com a qualidade do cuidado e fortalecimento das práticas de gestão, educação permanente e atenção integral. O encerramento do período reforça a importância do planejamento, do monitoramento contínuo e da participação coletiva para a sustentação e ampliação das melhorias na Atenção Básica.

Recomendações:

- Manter o acompanhamento sistemático dos protocolos assistenciais implantados, garantindo sua consolidação na rotina das equipes.

- 
- Fortalecer o planejamento das ações de Educação Permanente para o próximo ciclo, considerando as necessidades identificadas ao longo do ano.
 - Ampliar o apoio às equipes para qualificação contínua dos registros e uso efetivo dos sistemas de informação.
 - Reforçar as estratégias de participação social por meio dos Conselhos Locais de Saúde (CLS) e da Ouvidoria.
 - Manter e expandir as atividades das Academias da Saúde como espaços estratégicos de cuidado integral e promoção da saúde.