



**Município de São João da Boa Vista**  
**Departamento Municipal de Saúde**  
**Diretoria**

**OFÍCIO Nº 565/2025/DMS/DIRETORIA**

**OFÍCIO DO EXPEDIENTE nº 196/2025**

São João da Boa Vista, 31 de julho de 2025.

**Assunto: Resposta ao Documento “Proposta de Melhoria nas Unidades de Saúde dos Bairros” – Encaminhado pelo Vereador Dr. Sabino.**

**A Disposição dos Vereadores**

Prezados Senhores,

Com minhas cordiais saudações, a Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista, através do Departamento Municipal de Saúde, em atenção ao recebimento do documento elaborado vereador Dr. Sabino, o qual encaminha “Proposta de Melhoria nas unidades de Saúde dos Bairros”, informa:

Quanto aos questionamentos elaborados pelo nobre edil, as respostas se vislumbram a seguir:

**“1 – Ponto Digital em vigor”**

Resposta: A implantação do ponto digital consta no edital de contratação do Organização Social (O.S) e está implantado nas Unidades de Saúde para todos os profissionais contratados via CLT, bem como para os servidores municipais. Importante constar que o registro do ponto eletrônico não é realizado para os profissionais com contratação CNPJ, dado o estabelecimento de vínculo empregatício, no entanto exige-se o cumprimento da carga horária contratada.

**“2 – Câmeras (circuito interno) sala de agendamento e esperas ligados de forma ininterrupta”**

Resposta: De acordo com Plano de Aplicação de Recursos constante no Plano de Trabalho da OS INGEX, há valor destinado ao Serviço de Monitoramento Remoto por Câmeras, constando a seguinte descrição no contrato: item 2.31 - “Instalar câmeras de monitoramento eletrônico, conforme avaliação de vulnerabilidade da Unidade e ou Serviço de Saúde, contratando link de internet exclusivo para esta finalidade, com disponibilização de acesso remoto à Diretoria do DMS via software como forma de zelar pelos bens patrimoniais do município de São João da Boa Vista”. No entanto, de acordo com informações do gerente da OS, houve declínio da empresa contratada e o serviço não está sendo executado.

**“3 – Cartazes 0800 Ouvidoria (fixados em todas em pontos estratégicos – portas, balcão, lugares visíveis)”**

Resposta: Todas as Unidades de Saúde possuem informação (cartaz) com relação aos canais de ouvidoria disponibilizados, sendo: 08007730156, aplicativo eOuve e telefone do DMS – 3634-8108.

**“4 – Cumprimento obrigatório do horário contratado do funcionário independente da hierarquia. Se não estiver na unidade de trabalho sem justificativa conhecida (atestado), terá seu ponto cortado.”**



**Município de São João da Boa Vista**  
**Departamento Municipal de Saúde**  
**Diretoria**

Resposta: Essa prática já está adotada, haja visto a implantação do ponto eletrônico.

**“5 – Contratar Fiscal imparcial para fiscalizar todas as unidades de saúde, será exigido dos mesmos atitudes sérias e enérgicas para o funcionamento correto das unidades de saúde.”**

Resposta: De acordo com o edital de contratação da OS, há um Gestor responsável pelo Contrato bem como um Fiscal. Ademais, há órgãos internos de fiscalização como a COADI (Controladoria da Administração Indireta) por exemplo. Em tempo, o Coordenador Administrativo da APS e a enfermeira RT estão diariamente nas Unidades de Saúde dando suporte ao trabalho das equipes bem como fiscalizando as ações. Como órgão fiscalizador, o Tribunal de Contas também se mostra bastante atuante e participativo no município.

**“6 – Fiscal, irá visitar todas as Unidades, onde irá fiscalizar horários, pontos, assiduidade, agendamento, fluxo de movimento de pacientes nas unidades do dia, fichas de atendimento executado no período (médico odontologia), todas as especialidades oferecidas para os cidadãos. O fiscal terá autonomia de cortes de ponto, caso o funcionário não se encontre no local de trabalho com justificativa comprovada ou atestado médico.”**

Resposta: Além dos órgãos fiscalizatórios mencionados no item anterior, todos os enfermeiros das Unidades de Saúde são chefes do seu serviço, cabendo a responsabilidade dos itens descritos acima.

**“7 – Deverá haver atendimento médico, odontológico e outros das 7h00 às 17h00, independentemente de estarem agendados ou não (muitas reclamações após as 15h00 os postos vazios, sem atendimento médico odontológico e outros).”**

Resposta: O modelo de configuração das agendas dos profissionais médicos (clínicos, ginecologistas e pediatras), bem como dos dentistas, apresenta-se de forma a disponibilizar vaga para consultas agendadas e encaixes a cada 15 minutos e 20 mins, a depender da categoria profissional. Desta forma, os agendamentos são realizados ao longo de todo o período de funcionamento da Unidade. Há profissionais que trabalham até as 16h (das 7h às 16h com 1 hora de almoço), especialistas que cumprem carga horária somente no período da manhã, entre outras situações que estão detalhadas na escala de trabalho. Desta forma, os serviços estão organizados de forma a ofertar atendimento das 7h às 17h, e não até as 15h conforme mencionado.

**“8 – Toda urgência deverá ser atendida no período em que o paciente chegar na Unidade.”**

Resposta: As urgências e emergências são atendidas de forma imediata em todas as Unidades de Saúde. Vale ressaltar que omissão de socorro é um crime previsto no artigo 135 do código penal brasileiro.





**Município de São João da Boa Vista**  
**Departamento Municipal de Saúde**  
**Diretoria**

**“9 – Para encaminhamento do paciente para UPA, somente com patologia que não tenha condições do médico tratar ou diagnosticar na unidade. O encaminhamento deverá ser feito somente pelo médico que atender o paciente.”**

Resposta: Os encaminhamentos da APS para UPA são realizados quando existe a necessidade de exames complementares de forma imediata ou necessidade de monitorização do paciente, e os mesmos são realizados pelos médicos. Há exceção quando não há profissional médico na Unidade por algum motivo, e o profissional enfermeiro identifica a necessidade de encaminhamento para atendimento de urgência/emergência.

**“10 – Após o atendimento médico, odontológico, o paciente será remarcado para o retorno da patologia ou tratamento que se encontre no prazo de 1 (uma) semana. Se não houver melhora no quadro que se encontra deverá ser instruído a voltar antes do agendamento para o atendimento médico, odontológico na unidade que pertence.”**

Resposta: Os agendamentos da APS são majoritariamente para assistencialismo horizontal do paciente e instituição de tratamentos que muitas vezes não são resolvidos com apenas 1 semana de intervalo, além do que a população assistida por área é de aproximadamente 4.000 habitantes, a depender da Unidade de Saúde, o que inviabiliza o retorno de todos os atendimentos em 1 semana. É critério médico o período de retorno, de acordo com a suspeição e/ou patologia do paciente. Importante mencionar que faz parte das orientações médicas o retorno ao serviço em situações de agudização da sintomatologia, quer seja para a Unidade de Saúde ou para UPA, a depender do quadro clínico do paciente.

**“11 – Agendar mais pacientes, muita ausência dos agendados vistos (tanto médico e odontológicos) médicos e dentistas ociosos na unidade.”**

Resposta: A problemática do absenteísmo tem sido acompanhada através de indicadores, bem como faz parte dos dados anuais monitorados e enviados ao Tribunal de Contas. Várias estratégias foram e estão sendo implementadas, a exemplo, ligações e mensagens para confirmação de presença nas consultas. Ademais, as vagas de faltas são utilizadas para inserir pacientes oriundos de acolhimento da demanda espontânea.

**“12 – Criar grupos de WhatsApp nas farmácias para que possa haver remanejamento de medicamentos, onde somente o carro correio ficará incumbido de transportar os medicamentos remanejados para as unidades.”**

Resposta: O uso do whatsapp é uma ferramenta prática e facilitadora, porém não é um mecanismo oficial de comunicação. No entanto, apesar do mencionado, já existe um grupo com profissionais enfermeiros para demandas também desta ordem.

**“13 – Dar preferência atenção no agendamento para os agentes comunitários.”**

Resposta: É rotina das Unidades de Saúde que possuem o profissional ACS participá-los sobre os agendamentos dos pacientes de sua área de abrangência. Deste modo, durante as visitas domiciliares, os mesmos entregam e orientam sobre os agendamentos, quer seja de consultas ou exames.



**Município de São João da Boa Vista**  
**Departamento Municipal de Saúde**  
**Diretoria**

**“14 – Implantar novamente os FAOS (Ficha de Atendimento Odontológico) e as FAM (Ficha de Atendimento Médico), onde constará data, nome completo do paciente, número dos prontuários, idade, procedimento médico ou odontológicos e assinatura do paciente.”**

Resposta: O município possui sistema informatizado de registro (prontuário eletrônico) de todos os atendimentos realizados há mais de 10 anos. Nesse sistema (atualmente “Sistema Maestro”) contém todas as informações mencionadas acima, além de garantir a continuidade do atendimento e promover a sustentabilidade reduzindo o consumo de papel pela instituição.

**“15 – WhatsApp interno em todas as unidades para facilitar o contato com os funcionários. Enviar os números WhatsApp dos postos para o conselho de saúde.”**

Resposta: Vide resposta apresentada no item 12.

**“16 – O andamento, as normas estabelecidas nas unidades serão de inteira responsabilidade do chefe da unidade que pertence. O mesmo fará relatórios mensais sobre o andamento da unidade (agendamento, tratamentos, pacientes com alta médica e odontológicas, vacinas, assiduidade dos funcionários e outros). Encaminhamentos para o Departamento de Saúde (CROSS) e resoluções. Os relatórios serão enviados para o Depto de Saúde e para o grupo do whatsapp do conselho municipal de saúde.”**

Resposta: Todas as chefias das Unidades de Saúde realizam mensalmente o Relatório Administrativo com grande parte das informações mencionadas neste tópico. Tal instrumento é encaminhado ao Coordenador Administrativo da APS bem como à Gerência da OS para ciência e providências cabíveis. O envio do relatório ao Conselho se dará após a anuência da Diretora de Saúde.

**“17 – Depto de Saúde deverá quanto antes agendar os pacientes (CROSS) comunicar as unidades que o paciente pertence, para que a unidade possa entrar em contato com os pacientes sobre os agendamentos (CROSS) \* Reclamações das Unidades; não há retorno do Departamento de Saúde (CROSS) sobre o agendamento dos pacientes encaminhados para o Departamento de Saúde, ficando as unidades de saúde e paciente sem respaldo.”**

Resposta: Em atenção à necessidade de comunicação com maior brevidade sobre os agendamentos de pacientes via sistema CROSS/SIRESP, informamos que estamos comprometidos com a transparência e celeridade na comunicação de todos os atendimentos agendados. Contudo, é importante esclarecer que parte das vagas disponibilizadas ocorre por meio do chamado “bolsão”, que consiste em agendamentos liberados com apenas sete dias de antecedência da data da consulta ou procedimento. Essa característica do sistema inviabiliza, em muitos casos, a comunicação prévia com maior prazo. Reiteramos nosso compromisso de informar imediatamente assim que os agendamentos são confirmados, e continuamos à disposição para





**Município de São João da Boa Vista**  
**Departamento Municipal de Saúde**  
**Diretoria**

alinhar fluxos de comunicação que possam atender da melhor forma possível às necessidades da população e dos órgãos de controle.

**“18 – Reclamações que chegarem da Saúde na Ouvidoria deverão ser encaminhadas para o grupo WhatsApp do conselho de saúde municipal (Dr. Sabino, Nei da Farmácia, Valquíria).”**

Resposta: É importante salientar que os dados que constam em um protocolo de ouvidoria são pessoas e sensíveis, fazendo com que o envio para terceiros não seja recomendado uma vez que infringiria a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

**“19 – Colocar na Triagem médico clínico na frente do balcão, ele saberá conduzir e dar prioridade aos atendimentos graves e outras, evitando que os cidadãos em estado grave fiquem na fila de espera numa situação grave, encaminhar primeiramente para o atendimento (urgências) em seguida anamnese será feito pela atendente do balcão.”**

Resposta: Os profissionais de enfermagem responsáveis pela triagem na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) são devidamente capacitados e treinados para a realização de avaliações clínicas criteriosas, incluindo a estratificação de risco e a adequada priorização dos atendimentos, conforme a gravidade apresentada por cada paciente.

Nesse sentido, encontram-se plenamente habilitados a conduzir o processo de triagem com eficiência e precisão, identificando prontamente os casos que demandam atenção imediata e assegurando o encaminhamento prioritário ao atendimento médico. Tal conduta contribui de forma decisiva para a celeridade, a segurança e a qualidade da assistência prestada aos usuários em condições clínicas mais críticas.

Sendo o que se apresenta no momento, renovamos protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,



HELOISA APARECIDA BERNARDI TRAFANI  
Diretora Municipal de Saúde

**Exmo. Sr.**  
**Luís Carlos Domiciano**  
**Presidente**  
**Câmara Municipal**  
**São João da Boa Vista – SP**

**Ao Senhor**  
**Dr. Sabino**  
**Vereador**  
**Câmara Municipal**  
**São João da Boa Vista – SP**