



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

REQUERIMENTO

Assunto: Solicita informações acerca do fluxo, da estrutura administrativa e dos dados estatísticos referentes ao agendamento de consultas e exames de especialidades médicas na rede municipal de saúde.

CONSIDERANDO que o acesso célere e eficiente às consultas e exames de especialidades médicas constitui direito fundamental do cidadão e elemento essencial para a efetividade do Sistema Único de Saúde (SUS);

CONSIDERANDO que a adequada organização do fluxo de agendamentos impacta diretamente no tempo de espera dos pacientes, na racionalização da fila de atendimento e na otimização da utilização dos recursos públicos destinados à saúde;

CONSIDERANDO que o absenteísmo (falta dos pacientes) e eventuais dificuldades de comunicação com os usuários para confirmação ou marcação de consultas podem gerar ociosidade na rede pública de saúde, prejudicando a eficiência do sistema e ampliando o tempo de espera de outros pacientes;

CONSIDERANDO a importância da transparência e do acesso às informações relativas à gestão do sistema municipal de regulação e agendamento de especialidades médicas;

REQUEIRO à Mesa, ouvido o Plenário, seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, solicitando nos informar o que segue:

1. Sobre o modelo e fluxo de agendamento:

a) Como é realizado atualmente o fluxo de agendamento de consultas e exames de especialidades médicas na rede municipal de saúde? O processo é descentralizado, sendo realizado individualmente por cada UBS ou unidade de





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

saúde, ou existe uma Central de Regulação ou Central de Agendamento unificada responsável por esse procedimento?

b) Existe atualmente algum sistema de automatização no processo de agendamento, confirmação ou comunicação com os pacientes, tais como envio de SMS, mensagens via aplicativos de comunicação (ex.: WhatsApp), e-mail ou outro sistema eletrônico utilizado para confirmação ou lembrete de consultas e exames?

2. Sobre a estrutura administrativa e os responsáveis:

a) Qual é o departamento ou setor específico da Secretaria Municipal da Saúde responsável por gerenciar, supervisionar e operacionalizar o sistema de agendamento de consultas e exames de especialidades?

b) Quem é o(a) gestor(a), diretor(a) ou servidor(a) responsável pela coordenação dessa área atualmente?

c) Qual é o quadro atual de recursos humanos destinado exclusivamente às atividades de agendamento, regulação e contato com os pacientes, informando a quantidade de profissionais e se estes se encontram concentrados em uma central específica ou distribuídos nas unidades de saúde do município?

3. Sobre os dados estatísticos e protocolo de não atendimento:

a) Qual é a média mensal de agendamentos de consultas e exames de especialidades médicas realizados pela rede municipal de saúde?

b) Qual é o índice de tentativas fracassadas de contato telefônico com pacientes para marcação ou confirmação de consultas e exames, informando tanto os números absolutos quanto os percentuais registrados nos últimos 12 meses?

c) Qual é o protocolo oficial adotado pela Secretaria Municipal da Saúde quando o paciente não atende às tentativas de contato para agendamento ou confirmação da consulta ou exame? Informar:

- quantas tentativas de contato são realizadas;
- em quais intervalos de tempo;
- em que momento o paciente perde a vaga ou retorna para a fila de espera.





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

d) Quais mecanismos são utilizados pela Administração Municipal para garantir que o cidadão seja informado de que houve tentativa de contato, evitando a perda de vaga por falha de comunicação?

Atenciosamente,

S/S, Sorocaba, 06/03/26

ROBERTO FREITAS
Vereador



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 3300320032003400380034003A005000

Assinado eletronicamente por **Roberto Machado de Freitas** em 16/03/2026 17:40

Checksum: **1FB44337A90DD681D218491378A1EFF979EFAD2E889537D416F04A79E48D70C8**



Autenticar documento em <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade>
com o identificador 3300320032003400380034003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.