



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, nº2.945 - Alto da Boa Vista – CEP 18.013-904

Tel.: (0XX15) 3238-1111.

Site: <http://camarasorocaba.sp.gov.br>

REQUERIMENTO

Requer informações detalhadas e justificativas técnico-administrativas sobre os critérios de exclusão de pacientes da fila de demanda reprimida, estabelecidos pelo Parágrafo único do Artigo 2º da Instrução Normativa SES nº 13/2025, e as medidas mitigadoras adotadas para garantir o princípio constitucional do acesso universal e equânime aos serviços de saúde.

CONSIDERANDO a fundamentalidade do direito à saúde, elevado ao patamar constitucional como dever do Estado, que exige a máxima diligência da Administração Pública na garantia do acesso universal, integral e igualitário aos serviços e ações de promoção, proteção e recuperação, Constituição Federal, Art. 196;

CONSIDERANDO a edição da Instrução Normativa SES nº 13/2025, com o objetivo de padronizar os procedimentos de comunicação e retirada de guias de encaminhamento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), visando ostensivamente otimizar o uso dos recursos e reduzir perdas por não comparecimento, o que, em tese, denota o uso do princípio da eficiência administrativa;

INSTRUÇÃO NORMATIVA SES nº 13 DE 24 DE NOVEMBRO DE 2025.

Padroniza os procedimentos de comunicação e retirada de guias de encaminhamento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

JOÃO PEDRO ARRUDA FRALETTI MIGUEL, Secretário da Saúde, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, em seu artigo 54, §2º, inciso V;

Considerando a necessidade de padronizar o fluxo de comunicação e retirada de guias de encaminhamento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS);

RESOLVE:

Art. 1º – Esta Instrução Normativa estabelece procedimentos padronizados para comunicação, retirada, registro e cancelamento de guias físicas de encaminhamento nas UBSs, visando otimizar o uso dos recursos, reduzir perdas por não comparecimento e agilizar o acesso dos usuários aos serviços de saúde.

Art. 2º – As centrais de regulação eletivas enviarão a informação do agendamento as UBSs por meio do relatório no sistema digital SISWEB e/ou, alternativamente, por e-mail institucional da unidade.

§1º A comunicação ao paciente deve ser realizada imediatamente após o recebimento do agendamento pela UBS.

I. O contato da Unidade Básica de Saúde poderá ocorrer através de mensagem instantânea, ligação telefônica ou, em exceções, através da visita domiciliar.

II. Na impossibilidade de contato com o paciente, a informação deverá ser inserida na solicitação de procedimento de serviço no Sistema de Gestão Pública de Saúde (SIS).

III. O contato com o paciente será realizado em até três tentativas em dias e períodos alternados. Parágrafo único. Caso não consiga o contato telefônico, nos números do sistema de informação do Município de Sorocaba, a guia ficará arquivada no prontuário e o paciente sairá da fila da demanda reprimida.

§2º O registro da comunicação ao paciente deverá ser mantido no sistema da unidade ou em arquivo físico apropriado.

§3º Nos casos de mandado judicial, a UBS deverá devolver à CREDAC (Central de Regulação Eletiva e Divisão de Avaliação e Controle) e à Central de Regulação de Vagas da Saúde Bucal a

é consulte <http://noticias.sorocaba.sp.gov.br/jornal/>

filipa do agendamento, assinada e com ciência do paciente ou responsável.

I. Caberá à CREDAC notificar, unicamente através do e-mail institucional, qual agendamento é por mandado judicial.

Art. 3º – O paciente terá o prazo máximo de 2 dias úteis para realizar a retirada da guia após o envio da comunicação.

I. A entrega da guia e seu respectivo agendamento ocorrerá para o paciente, cônjuge ou responsável legal, mediante apresentação de documento de identidade com foto, seja físico ou digital.

II. Caso a retirada ocorra por terceiro, o mesmo deverá apresentar, além do documento do paciente, declaração simples, assinada pelo paciente ou seu responsável legal, autorizando-o a retirar o agendamento.

§2º Em situações excepcionais — tais como agendamentos em bolsão ou trocas fora do prazo — a avaliação deverá ser feita caso a caso pela UBS, conforme a dinâmica da unidade.

§3º Caso a guia não seja retirada no prazo estabelecido, a UBS deverá:

I – Informar imediatamente à CREDAC e/ou à Central de Regulação de Vagas da Saúde Bucal, solicitando o cancelamento do agendamento;

II – Utilizar o padrão de assunto no e-mail de cancelamento:

CANCELAMENTO – [ESPECIALIDADE] – [NOME] – [SIS] – [SIRESP]

III – Detalhar no corpo do e-mail o motivo do cancelamento;

IV. Registrar na própria solicitação de procedimento de serviço, através do código único, o motivo do cancelamento.

V. Caso a guia seja física, a mesma deverá ser anexada à solicitação de procedimento de serviço da mesma e registrado por escrito na solicitação

Art. 4º – Compete às UBSs:

I – Manter o cadastro atualizado do paciente;

II – Realizar a comunicação e fornecer orientações claras ao paciente sobre o agendamento;

III – Registrar todas as ações pertinentes no sistema ou documento adequado, incluindo exames obrigatórios, preparo, TFD (Tratamento Fora do Domicílio) ou transporte municipal;

IV – Manter a guarda dos registros conforme as normas vigentes.

Art. 5º – Compete à CREDAC e à Central de Regulação de Vagas da Saúde Bucal:

I – Comunicar às UBSs dos agendamentos;

II – Efetivar os cancelamentos solicitados pelas UBSs;

III – Disponibilizar novamente uma vaga ou recurso conforme critérios de regulação.

Art. 6º – Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação e revoga os efeitos da Portaria SES nº 10, de 04 de fevereiro de 2022.

DR. JOÃO PEDRO ARRUDA FRALETTI MIGUEL

SECRETÁRIO DA SAÚDE





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, nº2.945 - Alto da Boa Vista – CEP 18.013-904

Tel.: (0XX15) 3238-1111.

Site: <http://camarasorocaba.sp.gov.br>

CONSIDERANDO que o rigor administrativo, ainda que louvável em sua busca por eficiência, não pode, jamais, converter-se em barreira burocrática intransponível que penalize o cidadão mais vulnerável, afastando-o da porta de entrada dos serviços especializados de saúde pública;

CONSIDERANDO o extremo e inaceitável risco social e jurídico imposto pelo Parágrafo único do Artigo 2º da referida Instrução Normativa, o qual determina que, caso não seja possível o contato telefônico com o paciente, a guia será arquivada no prontuário e o usuário sairá da fila da demanda reprimida, subvertendo o papel protetivo do Sistema Único de Saúde;

CONSIDERANDO que o contato com o paciente deve ser realizado em até três tentativas em dias e períodos alternados, mas que a exclusão sumária da fila por falha na comunicação ou por não retirada da guia no prazo máximo de 2 dias úteis cria uma presunção de culpa do paciente, ignorando falhas cadastrais ou deficiências na própria rede de comunicação do Município, cujo ônus não pode ser repassado ao hipossuficiente;

CONSIDERANDO que a própria Instrução Normativa estabelece como competência das UBSs manterem o cadastro atualizado do paciente (Art. 4º, I), e a exclusão da fila em razão de dados desatualizados representa uma transferência indevida da responsabilidade da gestão de dados públicos para a esfera individual do paciente, violando a lógica da autotutela administrativa e da primazia da saúde pública;

CONSIDERANDO o potencial de litigiosidade e judicialização massiva que advirá da exclusão sumária de pacientes da fila de espera, especialmente idosos, pessoas com baixa escolaridade, deficiência ou dificuldades de locomoção, cujo acesso aos serviços de saúde será inegavelmente comprometido;

CONSIDERANDO a necessidade imperativa do Poder Executivo demonstrar, com transparência e dados auditáveis, que a busca pela otimização de recursos (Art. 1º) não está sendo utilizada como mecanismo velado de redução estatística artificial da demanda reprimida, em detrimento da efetiva prestação de serviços.

Requer, portanto, sejam encaminhados os seguintes questionamentos à Secretaria da Saúde (SES):

1. Qual é a justificativa técnica, legal e humanitária que fundamenta a sanção de exclusão do paciente da fila da demanda reprimida (Parágrafo único do Art. 2º da IN SES nº 13/2025) por falha no contato ou não retirada da guia no prazo de 2 dias úteis, em contraposição a uma simples suspensão da vaga ou reencaminhamento, sem perda da posição original na lista?

2. Considerando a determinação para que as UBSs mantenham o cadastro atualizado do paciente (Art. 4º, I), qual é o percentual de falha de contato telefônico que se deve a dados cadastrais



Autenticar documento em <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade>
com o identificador 3300310037003800310035003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, nº2.945 - Alto da Boa Vista – CEP 18.013-904

Tel.: (0XX15) 3238-1111.

Site: <http://camarasorocaba.sp.gov.br>

desatualizados no sistema de informação do Município, e qual métrica de responsabilidade a SES utiliza para distinguir a falha do sistema da inação do paciente?

3. Detalhe o fluxo exato de registro das três tentativas de contato (Art. 2º, §1º, III), informando qual o sistema digital utilizado (seja SISWEB, SIS ou outro) para registrar o horário, o dia e a forma da tentativa (mensagem instantânea, ligação telefônica ou visita domiciliar).

4. Quantos pacientes foram excluídos da fila da demanda reprimida (Parágrafo único do Art. 2º) desde a entrada em vigor da Instrução Normativa SES nº 13/2025, e qual a especialidade médica ou tipo de procedimento mais afetado por essa exclusão?

5. Em caso de exclusão da fila, qual é o protocolo estabelecido para que o paciente retorne à demanda reprimida, e se o retorno implica em submeter-se a um novo período de espera, iniciando o processo do zero, ou se há um mecanismo de priorização para correção da falha administrativa.

6. Em que medida a nova regra é compatível com o Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com Deficiência, que exigem tratamento prioritário e facilitado no acesso aos serviços públicos, haja vista as evidentes dificuldades de mobilidade e comunicação para cumprir o prazo exíguo de 2 dias úteis para retirada da guia?

7. Que mecanismos alternativos de comunicação formal e escrita, que não dependam exclusivamente do sistema telefônico (e-mail institucional ou sistema digital de informação do Município de Sorocaba), são acionados antes que seja aplicada a grave penalidade de exclusão da demanda reprimida?

8. Qual é o impacto financeiro projetado para o Município em termos de custos judiciais decorrentes de mandados de segurança impetrados por pacientes excluídos da fila, considerando que a própria Instrução Normativa prevê a notificação via e-mail para agendamentos por mandado judicial (Art. 2º, §1º, I)?

9. Considerando que a IN 13/2025 busca reduzir perdas por não comparecimento, a Secretaria da Saúde possui dados que demonstrem, *historicamente*, se o principal vetor de não comparecimento era a ausência de contato efetivo ou a impossibilidade do paciente cumprir o agendamento por motivos socioeconômicos ou de transporte? Esta nova regra ataca o problema real ou apenas sua manifestação?

10. O *software* de gestão de saúde utilizado pela Administração Municipal (SISWEB e/ou SIS) é capaz de gerar automaticamente um relatório de exclusão de pacientes classificado por Unidade Básica de Saúde (UBS), endereço (georreferenciamento) e faixa etária, a fim de identificar se a rigidez da IN está concentrando o impacto negativo em áreas ou grupos populacionais específicos de Sorocaba?

11. Se a guia for de natureza física (Art. 3º, V) e não for retirada no prazo de 2 dias úteis, qual é o custo administrativo (tempo de servidor, insumos etc.) para que essa guia seja cancelada e,





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, nº2.945 - Alto da Boa Vista – CEP 18.013-904

Tel.: (0XX15) 3238-1111.

Site: <http://camarasorocaba.sp.gov.br>

posteriormente, reprocessada e disponibilizada em caso de novo agendamento, e este custo justifica a exclusão do paciente da fila? LDA

Sorocaba, 08 de dezembro de 2025.

ÍTALO MOREIRA

VEREADOR



Autenticar documento em <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade>
com o identificador 3300310037003800310035003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

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 3300310037003800310035003A005000

Assinado eletronicamente por **Ítalo Gabriel Moreira** em **08/12/2025 19:19**

Checksum: **34B14EA109C1A92A40CF511CACCBAD86943402A92BDA5DDA0E5E10474EFC827**



Autenticar documento em <https://sorocaba.camarasempapel.com.br/autenticidade>
com o identificador 3300310037003800310035003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.