

GP-RIM-0026/2026

Sorocaba, 09 de janeiro de 2026

Senhor Presidente,

Em atenção ao requerimento nº 3433/2025, de autoria do nobre vereador Ítalo Gabriel Moreira e aprovado por esse Legislativo, no qual 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, encaminhamos a Vossa Excelência resposta exarada pela Secretaria da Saúde.

Sendo só para o momento, subscrevemo-nos renovando os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

LUIZ HENRIQUE GALVÃO
Secretário de Relações Institucionais e Metropolitanas

Excelentíssimo Senhor
LUIS SANTOS PEREIRA FILHO
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal
SOROCABA - SP



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA

SES - Gerenciamento Administrativo e Atos Oficiais da Saúde

OFÍCIO SES/GS Nº 05/2026

À Divisão de Expediente

Secretaria de Governo

ASSUNTO: Requerimento nº 3433/2025 – Vereador Ítalo Gabriel Moreira

“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.”

Em resposta ao requerimento supracitado, temos a informar o que segue:

A Secretaria da Saúde do Município esclarece que a edição da Instrução Normativa SES nº 13/2025 decorre da necessidade de qualificar a gestão da fila de demanda reprimida, garantindo maior efetividade ao princípio constitucional do acesso universal, integral e equânime à saúde, aliado ao dever da Administração Pública de observância aos princípios da eficiência, economicidade e razoabilidade.

A referida Instrução Normativa não tem por finalidade restringir o acesso dos munícipes aos serviços de saúde, tampouco promover exclusão arbitrária de usuários, mas sim promover a atualização cadastral e a otimização dos recursos públicos, evitando perdas por falha de comunicação, absenteísmo ou manutenção indevida de solicitações já resolvidas.

Ressalte-se que, ao longo dos últimos anos, verificamos guias ativas na demanda reprimida referentes a pacientes que:

- Já realizaram o procedimento solicitado por outro fluxo assistencial;
- Tiveram sua condição clínica reavaliada, com mudança de conduta médica;
- Não residem mais no município.

- Não reside mais no município,

- Possuem dados cadastrais desatualizados, especialmente telefone, impossibilitando qualquer forma de comunicação efetiva.

Nesse contexto, a Instrução Normativa SES nº 13/2025 institui procedimentos padronizados de tentativa de contato, com no mínimo três tentativas em dias e horários distintos, justamente para mitigar o risco de exclusão indevida e ampliar as chances de comunicação com o usuário.

Ademais, a utilização desse tipo de instrumento normativo não é exclusividade do Município, sendo prática já adotada também em fluxos regulatórios estaduais.

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?

O parágrafo único do Art. 2º da Instrução Normativa SES nº 13/2025 não institui sanção, penalidade ou supressão de direito subjetivo do usuário, mas estabelece procedimento administrativo de atualização da fila regulatória, indispensável à efetividade do Sistema Único de Saúde.

A manutenção de solicitações ativas sem possibilidade de contato viola os princípios da eficiência administrativa, economicidade, além de comprometer a equidade do acesso, ao impedir que outros usuários utilizem vagas disponíveis. A exclusão administrativa não é definitiva nem irreversível, inexistindo afronta ao art. 196 da Constituição Federal, uma vez que o usuário permanece com pleno direito de reingresso ao fluxo assistencial, mediante nova avaliação clínica, inexistindo direito adquirido à manutenção indefinida de posição em fila baseada em dados desatualizados.

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 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?

A Instrução Normativa reafirma o dever institucional das UBS de promover a atualização cadastral, mas também reconhece a corresponsabilidade do usuário, nos termos do princípio da cooperação administrativa. A ausência de dados atualizados, especialmente contato telefônico, constitui fator impeditivo à comunicação administrativa, não sendo juridicamente razoável imputar à Administração Pública o ônus exclusivo de manter ativo um cadastro cuja atualização depende de informação prestada pelo próprio interessado.

Do total de disparos de mensagens via Whatsapp realizados até o momento 41% apresentaram números de celulares incorretos / inválidos.

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).

As tentativas de contato são devidamente registradas nos sistemas oficiais utilizados pelo Município (SISWEB/SIS), com identificação da unidade, do profissional responsável (caso ligação telefônica), data, horário, garantindo rastreabilidade, transparência e possibilidade de auditoria, em consonância com os princípios do devido processo administrativo e da publicidade.

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?

Considerando a recente entrada em vigor da Instrução Normativa SES nº 13/2025, os dados quantitativos de exclusão encontram-se em processo de consolidação técnica.

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.

O arquivamento administrativo da guia não obsta novo acesso ao sistema, sendo assegurado ao usuário o reingresso mediante comparecimento à UBS, atualização cadastral e reavaliação clínica. Não há violação a direito adquirido ou expectativa legítima de manutenção da posição originária na fila, uma vez que o principal critério de prioridade no SUS é clínico.

A Instrução Normativa SES nº 13/2025, ao estabelecer procedimentos de tentativa de contato e consequente arquivamento administrativo da guia quando inviabilizada a comunicação, operacionaliza a correta distribuição de responsabilidades, imputando a cada parte o dever que lhe compete:

- À Administração, a organização do fluxo assistencial, a tentativa de comunicação e a oferta racional dos serviços;
- Ao usuário, a manutenção de cadastro atualizado e a cooperação mínima necessária para viabilizar o acesso ao atendimento.

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?

A Instrução Normativa SES nº 13/2025 é plenamente compatível com o Estatuto do Idoso e com o Estatuto da Pessoa com Deficiência, uma vez que não restringe direitos, tampouco institui qualquer forma de discriminação ou tratamento desigual, mas estabelece procedimento administrativo de organização do acesso, preservando a prioridade legal e o critério clínico como fundamentos do Sistema Único de Saúde.

O prazo de 2 (dois) dias úteis para retirada da guia não constitui obstáculo ao acesso, pois a norma determina, previamente, que a Administração Pública realize, no mínimo, três tentativas de contato em dias e horários distintos, justamente para ampliar as chances de comunicação e evitar prejuízo aos usuários em situação de maior vulnerabilidade.

Além disso, o arquivamento administrativo da guia não é definitivo nem irreversível, sendo assegurado o reingresso do usuário ao fluxo assistencial mediante reavaliação clínica, preservando-se a prioridade legal e o direito ao atendimento.

Assim, a Instrução Normativa SES nº 13/2025 concretiza os princípios da equidade, razoabilidade e proteção dos grupos vulneráveis, ao mesmo tempo em que promove a eficiência e a correta destinação dos recursos públicos de saúde.

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?

Os mecanismos utilizados são os citados anteriormente como contato via whatsapp e ligações telefônicas.

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)?

Não se vislumbra incremento necessário de judicialização decorrente da Instrução Normativa, uma vez que a norma não suprime o direito à saúde, mas organiza o acesso. Ao contrário, a racionalização da fila e a redução do absenteísmo tendem a mitigar demandas judiciais fundadas em demora excessiva ou ineficiência administrativa. Reiteramos que compete ao usuário, a manutenção de cadastro atualizado e a cooperação mínima necessária para viabilizar o acesso ao atendimento.

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?

IN 13/2025 deve ser compreendida como parte de um conjunto de estratégias, e não como solução única para o absenteísmo. Outras ações estão sendo realizadas para minimizar os danos como: divulgação de necessidade de atualização cadastral, informatização dos encaminhamentos, revisão de fluxos e protocolos assistenciais, entre outros.

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?

Os sistemas utilizados pelo Município permitem a extração de relatórios gerenciais por unidade, possibilitando controle interno, auditoria e ajustes administrativos, inexistindo qualquer vedação legal à utilização desses dados para fins de gestão pública.

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

A manutenção de guias físicas não retiradas implica retrabalho administrativo, desperdício de tempo de servidor e ocupação indevida de agendas reguladas. A racionalização desses fluxos atende ao princípio da economicidade, sem prejuízo ao direito do usuário de novo acesso ao serviço.

A atualização regular de informações cadastrais atualizadas — especialmente endereço e contato telefônico — é indispensável, por se tratar de dado pessoal cuja alteração somente pode ser comunicada pelo próprio interessado. No âmbito do cuidado em saúde, a impossibilidade de contato compromete a continuidade assistencial, o acompanhamento clínico oportuno e a efetividade das ações de promoção, prevenção e tratamento. Ademais, admitir a permanência indefinida de usuários em fila de demanda reprimida, mesmo diante da inviabilidade de contato decorrente de dados desatualizados, configura afronta direta aos princípios da isonomia e da equidade, ao prejudicar o acesso justo e racional aos serviços de saúde por outros usuários que se mantêm acessíveis e regularmente cadastrados.

Sendo o que se apresenta no momento, aproveitamos a oportunidade para renovar elevados votos de apreço e consideração.

Atenciosamente,

Dr. João Pedro Arruda Fraletti Miguel

Secretário da Saúde

Sorocaba, na data da assinatura digital.



Documento assinado eletronicamente por **João Pedro Arruda Fraletti Miguel**, **Secretário**, em 08/01/2026, às 15:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#) e [Decreto Municipal de regulamentação do processo eletrônico](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://cidades.sei.sp.gov.br/sorocaba/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1268053** e o código CRC **270A068B**.

Referência: Processo nº 3552205.404.00179834/2025-51

SEI nº 1268053