

RELATO DE OCORRÊNCIA E REPRESENTAÇÃO ADMINISTRATIVA

(com pedido de providências e preservação de provas)

Local: UBS Vila Angélica

Rua Gabriel de Lara, nº 255 – Vila Ana Maria

Sorocaba/SP – CEP: 18065-205

Data dos fatos: 27 de janeiro de 2026

Servidores envolvidos:

- **Ana Carolina Bueno Gomes** – servidora administrativa (atendimento/recepção)
- **Debora Marques de Oliveira** – enfermeira, COREN-SP nº 124.180

Paciente / Notificante:

Cleber Diniz Correa, RG 25333831-1

E-mail: cleberdiniz777@gmail.com

Telefone: (15) 98808-7989

Endereço correspondência: rua Justiniano de Souza, 69, Vila Angélica. CEP 18065-470.

I – MEDIDA PRELIMINAR URGENTE REQUERIDA

Requer-se, **de forma imediata**, a **preservação integral das imagens das câmeras de segurança da UBS Vila Angélica**, abrangendo **toda a manhã do dia 27/01/2026**, especialmente:

- entrada da UBS;
- área de recepção/senhas;
- corredor de acesso;
- sala de espera onde ocorre a chamada por TV;
- áreas de circulação interna.

Tal medida é imprescindível para **esclarecimento objetivo dos fatos**, especialmente quanto ao **horário de chegada, tempo de permanência, fluxo de atendimento e chamadas realizadas**.

Frise-se, por oportuno, que a servidora administrativa Ana Carolina Bueno Gomes, quando questionada expressamente pelo notificante acerca do funcionamento das câmeras de segurança da unidade, afirmou de maneira clara e categórica que o sistema encontrava-se em **pleno funcionamento**, circunstância que reforça a viabilidade técnica de preservação e posterior análise das imagens referentes à data e período dos fatos.

II – DOS FATOS

O notificante possuía **consulta previamente agendada** para o dia **27/01/2026**, às **7h45**, com médico identificado como **Dr. Antônio** (possivelmente Antônio Gamarra, embora não haja certeza quanto ao sobrenome).

O notificante **compareceu à UBS na manhã do referido dia**, em horário próximo ao agendamento, não sabendo precisar o horário exato — **o que pode ser plenamente comprovado pelas câmeras de segurança**.

A recepção da UBS encontrava-se cheia, fato que o notificante **considera absolutamente normal**, tendo aguardado o atendimento sem qualquer reclamação.

Após retirar a senha, foi atendido no balcão pela servidora administrativa **Ana Carolina Bueno Gomes** (identificação obtida posteriormente, diante da recusa da própria servidora em informar seu nome no desenrolar dos fatos).

A referida servidora **orientou expressamente** que o notificante aguardasse a chamada **pelo nome**, em outro cômodo da UBS, localizado à direita de quem entra na unidade, onde há uma **sala de espera com assentos, bebedouro, livros e um televisor**, no qual são realizadas as chamadas dos pacientes.

Importante frisar que:

- entre a recepção e essa sala há **um longo corredor**;
- **todos os pacientes** ali presentes eram chamados **exclusivamente pelo sistema de TV**, com **áudio e exibição textual do nome e da sala correspondente**.

O notificante dirigiu-se ao local indicado e **aguardou pacientemente**, acompanhando a chamada pela TV, inclusive realizando leitura em seu celular.

Após considerável tempo de espera, **seu nome foi anunciado na TV**. Na primeira chamada, **sem indicação de sala**, o que causou momentânea dúvida. Logo em seguida, houve **nova chamada**, desta vez indicando a **sala 4**, para onde o notificante prontamente se dirigiu.

III – DO OCORRIDO NA SALA 4

Ao adentrar a sala 4, o notificante **não encontrou um médico**, mas sim a Sra. **Debora Marques de Oliveira**, enfermeira (COREN-SP 124.180), o que inicialmente não foi informado de forma clara.

A referida profissional perguntou ao notificante **“o que ele queria”**, pergunta que causou estranheza, mas foi inicialmente interpretada como rotineira.

O notificante então explicou tratar-se de **consulta de rotina para avaliação de exames**, entregando:

- o cartão de identificação/agendamento;
- o papel com login e senha para acesso aos exames.

Para surpresa do notificante, a enfermeira afirmou que ele **teria perdido o horário da consulta**, alegando que teria **chegado após as 8h da manhã**, motivo pelo qual não seria atendido, restando apenas aguardar eventual “encaixe” entre **9h e 9h15**, condicionado à ausência de outro paciente.

O notificante **contestou de imediato**, esclarecendo que:

- seguiu rigorosamente **todas as orientações dadas pela recepção**;
- permaneceu **todo o tempo aguardando no local indicado**;
- foi chamado **regularmente pelo sistema de TV**, como os demais pacientes.

Ainda assim, a enfermeira manteve-se **irredutível**, imputando ao notificante a responsabilidade pelo suposto erro, chegando a afirmar que ele deveria **“assumir seus erros”**, em postura **inadequada, desrespeitosa e incompatível com o dever de acolhimento**.

IV – DO RETORNO À RECEPÇÃO

Diante da situação, o notificante retornou à recepção e procurou a servidora **Ana Carolina Bueno Gomes**, na tentativa de esclarecer possível equívoco no fluxo de atendimento.

Contudo, a referida servidora, já em **postura defensiva**, limitou-se a repetir que o notificante teria chegado **após as 8h**, afirmando que **não poderia ser atendido**, sem considerar:

- a orientação inicial dada por ela própria;
- a chamada realizada pelo sistema da UBS;
- a possibilidade de falha interna na organização do atendimento.

Após ser **chamada à responsabilidade** diante da inconsistência do ocorrido, a servidora administrativa **Ana Carolina Bueno Gomes** passou a sustentar que a enfermeira **Debora Marques de Oliveira** teria realizado uma **chamada verbal de todas as pessoas com consulta marcada para as 7h45**, e que o notificante **não se encontrava presente nesse momento**, insinuando, assim, que teria chegado após o horário.

Tal argumento, contudo, **não apenas deixa de justificar os fatos**, como **agrava ainda mais a irregularidade**, por se mostrar **incoerente, contraditório e destituído de lógica administrativa**.

Com efeito, **se fosse verdadeira a alegação** de que o notificante não se encontrava presente no momento da suposta chamada geral — e, portanto, não teria mais direito à consulta — **não há qualquer explicação plausível** para o fato de que:

- o notificante foi **regularmente acolhido na recepção**;
- teve sua documentação aceita;
- foi **expressamente orientado** pela própria servidora administrativa a **aguardar na outra sala pela chamada de seu nome no sistema de TV**, procedimento idêntico ao adotado para todos os demais pacientes.

Ou seja, o próprio comportamento da servidora administrativa **legitimou a expectativa de atendimento**, tornando **inverossímil e risível** a posterior tentativa de atribuir ao notificante a responsabilidade pelo ocorrido.

Tal narrativa defensiva evidencia **grave falta de coerência, de organização do fluxo interno e de respeito ao usuário do serviço público**, revelando falha administrativa que **não pode ser imputada ao paciente**.

Registre-se, ainda, que **em momento anterior**, o notificante **questionou diretamente a servidora administrativa se o médico Dr. Antônio estava atendendo**, ao que lhe foi respondido **afirmativamente**. Apesar disso, **o notificante não teve qualquer contato com o referido médico**, nem antes nem depois da chamada para a sala 4, em verdade, sequer o viu na unidade.

(Complemento – prejuízos pessoais e profissionais)

Ressalte-se que o notificante **deixou de comparecer ao trabalho no turno da manhã** para estar presente na consulta agendada, organizando sua rotina pessoal e profissional para tanto.

O notificante possui **rotina intensa**, sendo responsável por **filho com necessidades especiais**, o que exige planejamento rigoroso de horários. A conduta relatada, marcada por **desorganização, desinformação e tratamento desrespeitoso**, causou **transtornos relevantes, frustração e prejuízos concretos**, que ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano.

A situação vivenciada evidencia **violação ao dever de acolhimento, de urbanidade e de eficiência**, princípios básicos que regem a atuação dos servidores públicos e o funcionamento do SUS.

V – DOS PLEITOS DE APURAÇÃO

Os fatos narrados podem configurar, em tese:

1. **Falha grave no fluxo de atendimento e acolhimento do paciente;**
2. **Contradição entre a chamada oficial da UBS e a negativa de atendimento;**
3. **Imputação indevida de culpa ao paciente**, sem apuração mínima;
4. **Conduta inadequada por parte da enfermeira**, com abordagem incompatível com os princípios do SUS;
5. **Recusa de identificação funcional clara** por parte da servidora administrativa no momento dos fatos;
6. **Prejuízo ao direito de acesso à consulta previamente agendada.**

VI – DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer-se:

- a) a **preservação imediata das imagens das câmeras de segurança**, conforme já requerido;
- b) a **apuração administrativa dos fatos**, com oitiva das servidoras envolvidas;
- c) a verificação do **registro de chamadas do sistema de TV da UBS**;
- d) a apuração de eventual **conduta funcional inadequada**;
- e) a adoção das **providências administrativas cabíveis**;
- f) ciência formal ao notificante – *que está disponível para confirmação dos fatos, bem como oitiva, acareação, seja o que for* - acerca das providências adotadas.

Termos em que,
pede deferimento.

Sorocaba/SP, 27 de janeiro de 2026.

Cleber Diniz Correa
Paciente / Notificante