

Assunto: Re: 1564051872026 - Ouvidoria Municipal da Saúde - Atenção Básica**Alerta**
De: Octávio Henrique de Lima Silva <ohsilva@sorocaba.sp.gov.br>
Data: 23/03/2026 12:29
Para: Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves <jegoncalves@sorocaba.sp.gov.br>
CC: Ouvidoria da Saude <ouvidoriadasaude@sorocaba.sp.gov.br>, "Vanderson Farley Brito dos Santos" <Vfsantos@sorocaba.sp.gov.br>, Fabiana Campos de Almeida <falmeida@sorocaba.sp.gov.br>

Prezado Jefferson,
Segue resposta ao munícipe:
Prezado Cláudio,

A Divisão de Atenção Básica compreende sua insatisfação quanto à dificuldade em obter informações sobre sua posição na fila para realização de exames, especialmente considerando as limitações relatadas para comparecimento presencial .
Cabe esclarecer que a organização das filas para exames e procedimentos no Sistema Único de Saúde (SUS) segue critérios técnicos estabelecidos pelos princípios da equidade e da integralidade do cuidado, conforme previsto na Lei nº 8.080/1990. Dessa forma, os agendamentos não obedecem exclusivamente à ordem cronológica, sendo priorizados de acordo com a avaliação clínica e o grau de risco de cada paciente.
Por esse motivo, a posição na fila possui caráter dinâmico, podendo sofrer alterações conforme a inclusão de casos prioritários, o que impede que a posição isolada represente, de forma precisa, uma previsão de atendimento.
Além disso, por se tratar de informações vinculadas ao prontuário e à condição de saúde do paciente, o fornecimento detalhado dessas informações deve observar as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), garantindo a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais.
Assim, a orientação para comparecimento à Unidade Básica de Saúde visa assegurar que as informações sejam prestadas de forma segura, individualizada e, quando necessário, acompanhadas de reavaliação clínica da solicitação.
Caso haja dificuldade de deslocamento, recomenda-se que um representante legal possa comparecer à unidade, ou que seja realizada nova tentativa de contato com a equipe da UBS, para que seja avaliada a melhor forma de atendimento à sua situação.
Atenciosamente,
Divisão de Atenção Básica
Secretaria da Saúde

Estamos a disposição da Ouvidoria da Saúde para maiores esclarecimentos.
Atenciosamente,

Octávio Henrique
Chefe de Divisão
Atenção Básica - Paço Municipal - 2º Andar
(15) 3238-2430

Em 20/03/2026 11:04, Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves escreveu:

Prezados RSIs da Secretaria da Saúde.
Encaminho este e-mail para **alerta** sobre o **prazo** para o fornecimento de uma resposta ao cidadão.
As ocorrências listadas abaixo estão com o prazo de vencimento se aproximando e ainda não recebemos a vossa devolutiva.
Ocorrência: 1564051872026
Vencimento: 23/3/2026
Estou à disposição para maiores esclarecimentos.
Respeitosamente.

Jefferson Pinheiro
Controladoria Geral do Município
Ouvidoria Municipal da Saúde



----- Mensagem encaminhada -----
Assunto:1564051872026 - Ouvidoria Municipal da Saúde - Atenção Básica
Data:Tue, 3 Mar 2026 14:38:40 -0300
De:Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves <jegoncalves@sorocaba.sp.gov.br>
Para:Fabiana Campos de Almeida <falmeida@sorocaba.sp.gov.br>, Rodrigo Sampaio Vieira <rovieira@sorocaba.sp.gov.br>, Octávio Henrique de Lima Silva <ohsilva@sorocaba.sp.gov.br>
CC:Supervisores das APS <supervisores_aps@sorocaba.sp.gov.br>, Ouvidoria da Saude <ouvidoriadasaude@sorocaba.sp.gov.br>

Prezados RSIs da Secretaria da Saúde.
Encaminhamos, para conhecimento e manifestação, a ocorrência que recebemos através da Central de Atendimento 156.
Solicitamos que seja elaborada uma resposta clara e objetiva para ser disponibilizada ao cidadão, a resposta deverá ser encaminhada com **antecedência mínima de 01 dia do prazo de vencimento**.
Caso a respectiva Secretaria necessite solicitar mais informações ao cidadão para resolução da ocorrência, por gentileza nos informar para que possamos encaminhar o vosso pedido ao cidadão através de um Comunique-se.
Caso a ocorrência não seja de competência da respectiva Divisão, por gentileza nos informar o quanto antes para que o setor competente não seja punido com a falta de tempo hábil para elaboração de uma resposta plausível.
Ocorrência: 1564051872026
Vencimento: 23/3/2026

Estou à disposição para maiores esclarecimentos.
Respeitosamente.
--
Jefferson Pinheiro
Controladoria Geral do Município
Ouvidoria Municipal da Saúde



Manifestação Anterior:

