

Assunto: Re: Loide Julio de Almeida 1564071342026 - Regula Odonto
De: Jessica Flumignan Diniz <jfdiniz@sorocaba.sp.gov.br>
Data: 14/04/2026 11:50
Para: Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves <JeGoncalves@sorocaba.sp.gov.br>, Ouvidoria da Saude <ouvidoriadasaude@sorocaba.sp.gov.br>
CC: saude.bucal <saude.bucal@sorocaba.sp.gov.br>

Prezada munícipe,

Primeiramente informamos que o Decreto Municipal nº16015/2008, dispõe que a Ouvidoria tem por objetivo acolher a manifestações da população, tais como elogios, sugestões e reclamações, de modo a tentar resolver conflitos que surjam nos atendimentos ao público, e subsidiar aperfeiçoamento dos processos de trabalho do SUS em Sorocaba, buscando sanar eventuais deficiências ou falhar em seu funcionamento.

Referente a manifestação, informamos consta em nosso sistema que a paciente Loide Julio de Almeida inscrita na UBS Carandá sob o SIS nº: 126535 já foi contemplada com próteses dentárias pelo SUS em dois momentos distintos respectivamente em 2018 e 2024.

Em 13/05/2024 deu-se o início da confecção de novas próteses, as quais foram instaladas em 18/09/2024.

Em 21/08/2025, portanto após 11 meses da entrega das mesmas, a paciente retorna ao serviço com parte da próteses quebrada inviabilizando o conserto pelo tempo transcorrido.

Em 26/08/2025 a paciente foi novamente inserida na demanda para confecção de próteses dentárias sem nenhuma justificativa para que a Central de Regulação possa priorizá-la em relação aos demais munícipes que aguardam em demanda, atualmente a paciente aguarda na posição nº 754.

A posição de fila é dinâmica e sujeita a alterações à medida que novas guias são inseridas e prioridades ajustadas.

A Secretaria de Saúde (SES) tem dedicado esforços para otimizar os agendamentos, buscando a máxima celeridade, respeitando sempre os critérios descritos em protocolos assistenciais.

Importante salientar que a administração e oferta de consultas busca resguardar o direito de todos os munícipes que aguardam pelo mesmo recurso, necessidades semelhantes e a mais tempo ou com maiores critérios de prioridade.

Lembramos que é muito importante manter seu cadastro atualizado na UBS Carandá para ser comunicada sobre seu agendamento.

Atenciosamente,

Jessica Flumignan Diniz
Coord Técnica UE, Especialidades e APS
Saúde Bucal
Secretaria da Saúde
saude.bucal@sorocaba.sp.gov.br
15. 32382542 - SES
15. 32382786 - Palácio da Saúde

----- Mensagem encaminhada -----
Assunto:1564071342026 - Regula Odonto
Data:Mon, 13 Apr 2026 14:12:59 -0300
De:Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves <Jegoncalves@sorocaba.sp.gov.br>
Para:Jessica Flumignan Diniz <jfdiniz@sorocaba.sp.gov.br>
CC:Ouvidoria da Saude <ouvidoriadasaude@sorocaba.sp.gov.br>

Prezada RSI 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: 1564071342026
Vencimento: 25/04/2026

Estou à disposição para maiores esclarecimentos.

Respeitosamente.

Jefferson Pinheiro
Controladoria Geral do Município
Ouvidoria Municipal da Saúde



Manifestação

ATENDIMENTO EM UBS (UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE) ☆

Informação da Tarefa

ações

Número Solicitação:	1564071342026	Título Assunto:	ATENDIMENTO EM UBS (UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE)
Status:	Não Iniciada	Data Limite:	05/04/2026 09:15
Data Início:	16/03/2026 09:15	Solicitações	Solicitação via 156
Municípios:	LOIDE JULIO DE ALMEIDA	Nome Social:	
CEP da Ocorrência:	18073-106	Detalhe do Assunto:	UBS Carandá
Logradouro (Rua,Av,etc...):	Rua José Jesus Infanti	Numero Prédio:	240
Complemento:		Bairro:	Jardim Carandá
Ponto de Referência:			
Descrição da Solicitação:	Paciente realizou uma prótese dentária no ano passado e, nos primeiros meses, necessitou de ajustes constantes. Dois meses depois, a prótese quebrou espontaneamente, sem que a paciente estivesse se alimentando. Ao retornar, houve um desentendimento com o dentista da UBS carandá, que agiu de forma agressiva. Ele disse que a paciente deveria se acostumar com a prótese daquele jeito. Posteriormente, um grampo da prótese quebrou novamente e a munícipe foi informada de que precisará retornar à fila de espera. Acredita que deveria ter prioridade no atendimento, pois está usando a prótese quebrada desde o ano passado e está machucando a sua gengiva.		
Solucao Despacho:			
Resposta Padrão:			
Observação:			
Fila:	SES-DAPRI	Data de Conclusão:	
Origem da Solicitação:	Telefone		
Anexo (imagem):		Informação Restrita:	SIS 126535 - Loide Julio de Almeida DN - 12/03/1966 MÃE - Leonilda Aparecida de Jesus Julio