

Assunto: RES: 1564148392026 - Ouvidoria Municipal da Saúde - CMAE
De: Alexandra Alencar Chagas <AChagas@sorocaba.sp.gov.br>
Data: 11/05/2026 14:24
Para: Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves <JeGoncalves@sorocaba.sp.gov.br>

Prezado Sr Jefferson, boa tarde

Em atenção à Manifestação de Ouvidoria 1564148392026, informamos que a munícipe de 62 anos, "defendida" pelo reclamante, estava com a consulta agendada às 7h e chegou ao local às 7h50 sendo encaminhada ao acolhimento, segundo o protocolo, no qual está determinado que é oferecido ao paciente aguardar uma vaga de encaixe ou remarcar a consulta, sendo preferido pela munícipe optar pelo reagendamento. O reclamante, se exaltou, expondo em altos brados a condição sorológica da munícipe, além de se encaminhar à área administrativa/Núcleo de Vigilância das ISTs - Infecções Sexualmente Transmissíveis - sendo hostil com a profissional administrativo que estava no setor.

Gostaríamos de deixar registrado, que esta Unidade Especializada procura atender a todos os munícipes com respeito e abomina todas as formas de discriminação.

Os servidores da unidade CMAE respeitam toda e qualquer individualidade em especial aquelas garantidas na legislação, os princípios da excepcionalidade e preferencialidade ao atendimento são plenamente respeitados dentro das possibilidades do serviço, para tanto, utilizam-se senhas de atendimento normal e preferencial para os setores de Pós-Consulta e Farmácia, contudo, para os atendimentos agendados, fica impossibilitada tal preferência, visto que os pacientes tem seus horários marcados com antecedência.

Permanecemos à disposição para eventuais informações que se julguem necessárias,

Alexandra Alencar Chagas
Coordenadora Técnica do Programa Municipal IST/AIDS e Hepatites Virais
Centro Municipal de Atenção Especializada - CMAE
Rua Manoel Lopes, 220 - Vila Hortência - Sorocaba - SP
(15) 3234-8800

De: Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves
Enviado: sexta-feira, 8 de maio de 2026 13:19
Para: Alexandra Alencar Chagas
Cc: Ouvidoria da Saude
Assunto: 1564148392026 - Ouvidoria Municipal da Saúde - CMAE

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: 1564148392026
Vencimento: 28/05/2026

Estou à disposição para maiores esclarecimentos.

Respeitosamente,
--

Jefferson Pinheiro
Controladoria Geral do Município
Ouvidoria Municipal da Saúde



Manifestação

OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Informação da Tarefa

AÇÕES

< ANTERIOR (1 de 14) PRÓXIMO >

Número Solicitação:	1564148392026	Título Assunto:	OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE
Status:	Não Iniciada	Data Limite:	28/05/2026 08:49
Data Início:	08/05/2026 08:49	Solicitações	Solicitação via 156
Municípios:	Claudio Ferreira	Nome Social:	
CEP da Ocorrência:	18020-218	Detalhe do Assunto:	CMAE
Logradouro (Rua,Av,etc...):	Rua Manoel Lopes	Numero Prédio:	220
Complemento:	CMAE	Bairro:	Vila Hortência
Ponto de Referência:			
Descrição da Solicitação:	Municipe relata que no CMAE os atendentes não estão respeitando a Lei 10.741/2003. Uma paciente com HIV, com 62 anos de idade está na fila aguardando atendimento junto com pessoas de idade inferior, sem receber atendimento prioritário. Outra situação é que a médica recusou atendimento alegando que a paciente, essa mesma senhora de 62 anos, chegou atrasada à unidade, tendo a consulta reagendada somente para agosto. Ele questiona essa atitude pois sabe que os profissionais de saúde atrasam muito o atendimento aos pacientes e todos têm que aguardar, muitas vezes por horas, então entende que os pacientes têm o direito de atrasar também. Tentou conversar com a coordenadora mas ela não se encontra no local, está em reunião em outra unidade; relata também que soube que a paciente será atendida por um profissional da unidade. Paciente recebe cuidados paliativos e precisa de atenção. Obs: nomes da paciente e da médica estão no campo de Informações restritas.		
Solucao Despacho:			
Resposta Padrão:			
Observação:			
Fila:	OG-OS	Data de Conclusão:	
Origem da Solicitação:	Telefone		
Anexo (imagem):		Informação Restrita:	Paciente: Maria Madalena de Almeida. Médica: Taís
Tarefa Principal:			