

Assunto: Re: 1564198282026 - Protocolo não Respondido (UBS Vila Fiori)**Vencida**
De: Octávio Henrique de Lima Silva <ohsilva@sorocaba.sp.gov.br>
Data: 17/07/2026 09:33
Para: Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves <jegoncalves@sorocaba.sp.gov.br>
CC: Ouvidoria da Saude <ouvidoriadasaude@sorocaba.sp.gov.br>, "Rodrigo Sampaio Vieira" <rovieira@sorocaba.sp.gov.br>

Prezado Jefferson,

Segue resposta à manifestação 1564198282026:

Preza Sra Ester,

Em atenção à nova manifestação registrada, inicialmente lamentamos o tempo transcorrido para conclusão da resposta ao protocolo anteriormente registrada, bem como os transtornos decorrentes dessa situação.

Reiteramos que a manifestação original foi analisada e encaminhada para conhecimento da gestão da Unidade Básica de Saúde Vila Fiori, visando à avaliação da organização das agendas médicas, dos fluxos de retorno e das orientações prestadas aos usuários.

Esclarecemos, ainda, que o atendimento de enfermagem constitui etapa integrante da assistência prestada na Atenção Primária à Saúde, podendo ser utilizado para avaliação clínica e análise de exames nos casos previstos em protocolos assistenciais, sem prejuízo do encaminhamento para consulta médica sempre que houver indicação.

A Secretaria da Saúde permanece acompanhando a situação, buscando o aperfeiçoamento dos fluxos de agendamento e da comunicação com os usuários, de modo a garantir maior continuidade da assistência.

Agradecemos o registro da manifestação, que contribui para a identificação de oportunidades de melhoria na organização dos serviços prestados.

Secretaria da Saúde
Prefeitura de Sorocaba

Atenciosamente,

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

Em 17/07/2026 08:31, Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves escreveu:

Prezados RSIs da Secretaria da Saúde.

Venho respeitosamente solicitar **urgência** no envio da resposta da manifestação anexa (1564198282026).

O **prazo** para o encerramento da manifestação encontra-se **vencido**.

Ressalto a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos nos Decretos Municipais 22.039 de 11/11/2015 e 22.604 de 14/02/2017.

Estou à disposição para maiores esclarecimentos.

Respeitosamente,

Jefferson Pinheiro
Controladoria Geral do Município
Ouvidoria Municipal da Saúde



----- Mensagem encaminhada -----

Assunto:1564198282026 - Protocolo não Respondido (UBS Vila Fiori)**Alerta**

Data:Mon, 13 Jul 2026 09:13:59 -0300

De:Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves <jegoncalves@sorocaba.sp.gov.br>

Para:Octávio Henrique de Lima Silva <ohsilva@sorocaba.sp.gov.br>, Rodrigo Sampaio Vieira <rovieira@sorocaba.sp.gov.br>

CC:Ouvidoria da Saude <ouvidoriadasaude@sorocaba.sp.gov.br>

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: 1564198282026

Vencimento: 15/7/2026

Estou à disposição para maiores esclarecimentos.

Respeitosamente,

Jefferson Pinheiro
Controladoria Geral do Município
Ouvidoria Municipal da Saúde



----- Mensagem encaminhada -----

Assunto:1564198282026 - Protocolo não Respondido (UBS Vila Fiori)

Data:Thu, 25 Jun 2026 09:36:09 -0300

De:Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves <jegoncalves@sorocaba.sp.gov.br>

Para:Octávio Henrique de Lima Silva <ohsilva@sorocaba.sp.gov.br>, Rodrigo Sampaio Vieira <rovieira@sorocaba.sp.gov.br>

CC: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: 1564198282026

Vencimento: 15/7/2026

Estou à disposição para maiores esclarecimentos.

Respeitosamente.

--

Jefferson Pinheiro
Controladoria Geral do Município
Ouvidoria Municipal da Saúde



Manifestação Anterior:

SOLICITAÇÃO VIA 156 ☆

Visão geral

AÇÕES

Protocolo:	1564177262026	Data de Criação:	03/06/2026 09:29 por elesantos
*Assunto:	ATENDIMENTO EM UBS (UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE)	Situação:	Aberto
*Município:	ESTER COSTA	Nome Social:	
*CEP Ocorrência:	18075-130	Bairro:	Vila Olímpia
Logradouro (Rua,Av.etc.):	Rua André Manente	*Número do Prédio:	SN
Complemento:	UBS VILA FIORI	Ponto de Referência:	
*Título Resumido:	Solicitação via 156		
Descrição:	Relata que no início de abril 2026 passou por consulta de rotina com a ginecologista, a qual solicitou exames preventivos e orientou a retornar em consulta para análise do resultado dos exames solicitados no final do mês de maio e informando que sua agenda abria no início de cada mês. Porém no final de abril foi informada que agenda de maio já estava lotada e orientada a verificar novamente no final de maio, início de junho. Em 29/05/2026 esteve novamente na unidade e recebeu a informação que a agenda de junho já está cheia novamente. Ao reclamar na unidade foi orientada a passar com a enfermagem para acolhimento e análise dos exames. Reclama da falta de organização e coerência das informações ao paciente, e questiona a conduta do posto se foi a médica que solicitou os exames não é de competência da enfermagem analisar exames e sim da própria médica que solicitou. Pede providências e agendamento da consulta com a médica ginecologista.		
Resolução:			
Data de Modificação:	03/06/2026 09:29 por elesantos	Data Limite:	17/06/2026
Fila:	SES-DAPRI	Origem:	
Criar nova tarefa?:	☐	Origem Solicitação:	Telefone