



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

DESPACHO

APROVADO

(PRESIDENTE)

Em 25 NOV. 2020

REQUERIMENTO N.º: 1425

Informar sobre a implementação de comunicação e agendamento de consultas por plataforma on-line nas Unidades Básicas de Saúde de Sorocaba.

CONSIDERANDO que mensalmente as Unidades Básicas de Saúde de Sorocaba abrem período pré-determinado para o agendamento de consultas com especialistas para pacientes da rede pública de saúde, sendo que é comum a formação de longas filas de munícipes nessas unidades;

CONSIDERANDO que como forma de tentar garantir uma vaga de consulta, os munícipes se aglomeram em frente a essas unidades no período que antecede a abertura do prazo de marcação;

CONSIDERANDO que o município já oferece o agendamento de consultas por telefone desde o começo de 2019, porém somente idosos e pessoas com deficiência são beneficiadas por esta alternativa;

CONSIDERANDO a informatização de agendamentos e comunicação de consultas poderia diminuir a taxa de ausência registrada no município. Conforme últimas informações divulgadas pela Secretaria da Saúde (SES), das 32 Unidades Básicas de Saúde (UBSs) de Sorocaba, foram registradas 38.813 faltas em consultas médicas no período de abril a julho de 2019. Sendo que o número de faltas pode ser ainda maior se somados os agendamentos para consultas odontológicas e coletas para

CÂMARA MUN. SOROCABA 24/10/2020 14:25 202221 1/5



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

exames laboratoriais que são realizadas nas UBSs, chegando a um total geral de 61.988 ausências, ainda segundo dados da Pasta;

CONSIDERANDO que a falta dos munícipes compromete a capacidade de marcação de consultas de uma UBS e dificulta o acesso de outros usuários ao sistema de saúde, ao mesmo tempo em que aumenta o prazo de espera para a realização de uma determinada consulta e gera gastos financeiros, sendo que o serviço é pago pelo município mesmo quando o usuário não comparece a um atendimento agendado;

CONSIDERANDO que este Vereador questionou em oportunidades anteriores a implementação de comunicação via WhatsApp, a exemplo dos requerimentos 612/2020, 1967/2019 e 2464/2019;

CONSIDERANDO que foi noticiada a implementação do sistema nas unidades em 22 de outubro de 2020:

UBSs adotam WhatsApp para melhorar atendimento à população

A Prefeitura de Sorocaba, por meio da Secretaria da Saúde (SES), iniciou neste mês a implantação do serviço de WhatsApp nas 32 UBSs (Unidades Básicas de Saúde). O objetivo do recurso é sanar dúvidas da população e facilitar o acesso à assistência. Quem tiver dúvidas acerca dos serviços prestados pela unidade de sua referência já pode acionar o número para solicitar informações, por exemplo, sobre agendamento.

Segundo a SES, o recurso será importante para que cada unidade faça a convocação de faltosos para consultas médicas e vacinas, aviso de agendamento

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA 24/10/2020 14:25 202221 2/5



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

de guias de especialidades e exames. Além de informar sobre grupos de gestantes, idosos e outros assuntos importantes para promover a assistência à comunidade. Outros serviços serão oferecidos pela ferramenta no decorrer dos próximos meses.

[<http://noticias.sorocaba.sp.gov.br/ubss-adotam-whatsapp-para-melhorar-atendimento-a-populacao/>];

CONSIDERANDO que reportagem publicada no Jornal Cruzeiro do Sul, no início de novembro, aponta “Atendimento de UBSs por WhatsApp tem problemas”:

“(…) Mais da metade das 32 Unidades Básicas de Saúde de Sorocaba (UBSs) que deveriam dar o primeiro atendimento aos usuários pelo aplicativo WhatsApp apresentam problemas ao gerir o sistema. A reportagem do jornal Cruzeiro do Sul testou o serviço.

Do total de UBSs e Unidades da Saúde da Família (USF), 18 — ou 56% — apresentaram problemas no atendimento ou mesmo não houve qualquer resposta.

Na quinta-feira (29) e na terça-feira (3), a reportagem enviou um questionamento para todas as unidades. O objetivo era ter informações sobre atualização da carteira de vacinação e também sobre marcação de consulta. Na primeira etapa, quando foram questionadas todas as unidades com atendimento até as 19h, apenas uma respondeu na

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA 29/11/2020 14:25 20221 3/5



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

data em que as perguntas foram enviadas: a UBS do bairro Vila Fiori.

Na segunda etapa, no dia 3, foram feitos os mesmos questionamentos para as unidades que atendem até 17h. Das 14 UBSs, seis unidades, ou seja, menos que a metade, responderam às perguntas. Na mesma data, sete unidades questionadas na quinta-feira responderam à reportagem (...)"

[<https://www.jornalcruzeiro.com.br/sorocaba/atendimento-de-ubss-por-whatsapp-tem-problemas/>];

REQUEIRO à Mesa, ouvido o Plenário, que seja oficiada a Excelentíssima Senhora Prefeita Municipal, solicitando nos informar o que segue:

1) Como se deu, de fato, a implementação desse recurso de agendamentos e informações on-line?

1.1 A unidade tem um servidor público específico para realizar esse atendimento?

1.2 Como os treinamentos foram realizados para dar suporte à população?

1.3 Foi necessário a aquisição de equipamentos celulares, tablets ou semelhantes para as unidades realizarem esse serviço?

2) Qual a principal dificuldade encontrada para a contemplação integral desse serviço?

2.1 O que vem sendo feito para solucionar esse entrave?

2.2 Há algum problema de encaminhamento financeiro para que esse problema seja solucionado?

CÂMARA MUN. SOROCABA 24/Nov/2020 14:25 202221 4/5



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

3) De acordo com as informações publicadas no site oficial do município, “outros serviços serão oferecidos pela ferramenta no decorrer dos próximos meses”. Quais novos serviços estão no planejamento a serem oferecidos?

3.1 Até o momento, além de solicitação de informações, quais serviços já estão sendo ofertados? Agendamentos podem ser realizados pela ferramenta?

Por fim, **REQUEIRO**, que a resposta do presente requerimento seja feita de forma detalhada (relacionando resposta com o número da pergunta), encaminhada dentro do prazo legal, nos termos do § 1º do art. 34 da Lei Orgânica do Município e dos §§ 2º e 3º do art. 104 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Sorocaba, devidamente acompanhada dos documentos oficiais das secretarias e departamentos.

Sala das Sessões, 24 de novembro de 2020.


PÉRICLES RÉGIS
VEREADOR

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA 24/Nov/2020 14:25 202221 5/5

GP-RIM-1384/2020

Sorocaba, 9 de dezembro de 2020

Senhor Presidente,

Em resposta ao requerimento nº 1425/2020, de autoria do nobre vereador Péricles Régis Mendonça de Lima e aprovado por esse Legislativo, no qual solicita informações sobre a implementação de comunicação e agendamento de consultas por plataforma on-line nas Unidades Básicas de Saúde de Sorocaba, informamos conforme esclarecimentos da Secretaria da Saúde – SES:

1. A implementação do uso da plataforma Whatsapp pelas 32 Unidades Básicas de Saúde – UBS se deu após análise na taxa de absenteísmo registrada no município, na dificuldade em relação a comunicação com a população para avisos de agendamentos de exames, consultas de especialidades além de convocações para vacina, no qual o uso do aplicativo por mensagem, que hoje no Brasil é a principal plataforma de comunicação digital, podendo assim oferecer mais um meio de comunicação entre serviço/população.

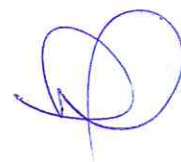
Foram realizados o cadastramento das linhas telefônicas fixas como número para contato através do aplicativo devido grande parte da população já terem em suas agendas o número da UBS de referência da sua residência, após o cadastro de todos os tablets utilizados os mesmos foram configurados de acordo com o horário específico da UBS, e programados com uma resposta de saudação, essa enviada automaticamente após o primeiro contato do munícipe, informando sobre o uso do aplicativo e disponibilizado um catálogo de serviços municipais.

1.1. Devido o projeto estar em fase de implantação, conforme noticiado em <https://noticias.sorocaba.sp.gov.br/ubss-adotam-whatsapp-para-melhorar-atendimento-a-populacao>, inicialmente foram selecionados os coordenadores das UBS além de 1 auxiliar administrativo, 1 enfermeiro e 1 auxiliar/técnico de enfermagem para o uso do aplicativo, pois assim com o decorrer das atividades é possível um feedback mais concentrado, para garantir o objetivo do projeto, além de melhorias e qualidades nos serviços prestados.

1.2. No momento da entrega dos tablets foi disponibilizado um manual de acesso, contendo informações de boas práticas para comunicação, informações sobre o uso do aplicativo e meios alternativos de acesso (Whatsapp Web), foi criada uma conta de Whatsapp para suporte diário, realização de visitas pontuais em unidades que apresentaram algum problema no acesso, além da participação em reuniões de coordenadores por regional apresentando o aplicativo, e sanando dúvidas referentes ao uso.

1.3. Foram utilizados tablets adquiridos através da CPL 604/2019 – Aquisição de tablets para atendimento da Secretaria da Saúde e Unidades de Saúde da Família.

2. Considera-se como principal dificuldade encontrada o prazo ideal para o fornecimento das respostas, devido ao grande fluxo de atendimento que se encontram as UBS, com aumento significativo nos processos de trabalho decorrente do momento pandêmico em que se encontramos.





2.1. Vem sendo realizada a separação de horários específicos de 1 a 2 vezes ao dia para o atendimento da população através do aplicativo, visto que não há servidor específico para essa função por se tratar de um evento dinâmico e esporádico, além do déficit histórico de servidores.

2.2. Sim, pois há problema de falta no número adequado de servidores.

3. Através da avaliação realizada a partir dos feedbacks fornecidos pelas UBS, será planejado ampliar a oferta de serviços de acordo com a necessidade apontada.

3.1. No momento estão sendo ofertados atendimentos diversos:

- Agendamento para maiores de 60 anos e portadores de deficiência física (Lei Municipal 9.164/2020);

- Tira dúvidas;
- Confirmação de presença em consultas com altas taxas de absenteísmo;

- Aviso de agendamento de guias;

- Convocação de faltosos;

- Compartilhamento de informes oficiais (Campanhas).

Sendo só para o momento, subscrevemo-nos renovando os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

JESUEL GOMES

Secretário de Relações Institucionais e Metropolitanas

Excelentíssimo Senhor

VEREADOR FERNANDO ALVES LISBOA DINI

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal

SOROCABA - SP