CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

DESPACHO

APROVADO

(PRESIDENTE)

Em 13 JUL. 2021

REQUERIMENTO N.º: 1721

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 12/JUL/2021 13:32 208919 1/5

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 de guias de especialidades e exames. Além de*

CÂMARA MUN. SOROCABA 12/Jul/2021 13:32 209919 2/5

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

CÂMARA MUN. SOROCABA 12/Jul/2021 13:32 2060.9 3/5

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/];

CÂMARA MUNI. SOROCABA 12/01/2021 13:32 2089:9 4/5

CONSIDERANDO que, uma vez que foi entusiasta da iniciativa, este Vereador segue fiscalizando a iniciativa, onde fez novo levantamento de informações no requerimento 1425/2020. Na ocasião, foi informado os serviços oferecidos e a disponibilidade de servidores, conforme ilustra recorte de resposta abaixo:

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).

CONSIDERANDO que essas orientações vieram em novembro de 2020 e, pouco tempo depois, o mundo foi acometido pela pandemia da Covid-19, colocando o município em calamidade pública;

REQUEIRO à Mesa, ouvido o Plenário, que seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, solicitando nos informar o que segue:

1) Está acontecendo, de fato, a execução desse recurso de agendamentos e informações on-line?

1.1 A unidade mantém um servidor público específico para realizar esse atendimento? Foi mantido, conforme resposta anterior, a responsabilidade ao coordenador da UBS, além de um auxiliar administrativo, um enfermeiro e um auxiliar/técnico para enfermagem?

1.2 A aquisição de equipamentos tablets para a ação - CPL 604/2019 - foi advindo de emenda impositiva? Seriam esses os tablets utilizados também para o atendimento da Saúde da Família?

2) Durante esse período pandêmico, este serviço segue sendo oferecido à população?

3) Todos os serviços citados em resposta anterior seguem mantidos ou foram ampliados? (Agendamento para idosos e pessoas com deficiência, confirmação de presença de consultas, agendamento de guias, convocação de faltosos, tira dúvidas e comunicados oficiais).

4) Como esse serviço vem sendo divulgado à população?

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, 12 de julho de 2021.

PÉRICLES RÉGIS
VEREADOR

CÂMARA MUN. SOROCABA 12/JUL/2021 13:33 2089:9 5/5