

Poços de Caldas, na data da assinatura eletrônica.

Senhor(a) Presidente:

Em atenção ao Requerimento nº 351/2026, de autoria do(a) vereador(a) Flávio Togni de Lima e Silva, contendo “Pedido de informações, advindo da Ouvidoria desta Casa, sobre possíveis falhas no atendimento e gestão da rede municipal de saúde.”, cumpre-me informar:

“1. Como tem se dado a implementação e o cumprimento da Lei Municipal nº 9.640? Quais exames e consultas já estão plenamente informatizados e disponíveis para consulta pública pelo munícipe?”

A implantação da Lei está em andamento, com adequação progressiva dos sistemas da rede municipal de saúde. A disponibilização para consulta pública se dará ao término da implantação, no prazo legal. A expectativa é ampliar a transparência com a consolidação do **e-SUS Regulação**, priorizando gradualmente: cadastro e qualificação das solicitações, integração com os estabelecimentos, monitoramento de autorizações e organização das filas por critérios clínicos e protocolos assistenciais.

“2. Há procedimentos que ainda não constam no sistema? Se a resposta for afirmativa, qual o cronograma e o prazo final para a total informatização da rede?”

Sim, há procedimentos em fase de integração. A total informatização dependerá da conclusão gradual da implantação do e-SUS Regulação e da adequação dos fluxos assistenciais. O processo inclui parametrização do sistema, capacitação das equipes e ajustes nos fluxos de solicitação, regulação e autorização, garantindo transparência, rastreabilidade e segurança das informações.

“3. Considerando a documentação anexa referente ao paciente, por qual motivo os protocolos realizados na UBS Central não estão sendo espelhados no sistema de consulta do Cartão SUS, conforme relatado?”

Os protocolos referentes a exames e consultas especializadas regulados pelas Unidades Básicas de Saúde ainda não estão disponibilizados para consulta pública no sistema vinculado ao Cartão SUS, em razão da fase atual de implantação e integração dos sistemas informatizados, conforme informado nos itens anteriores.

“4. Quais são os canais oficiais de comunicação digital com os pacientes?”

Houve falha técnica documentada nos canais de E-mail ou WhatsApp no período relatado?”

Canais Oficiais: Os canais de comunicação digital da Secretaria Municipal de Saúde de Poços de Caldas são:

•**Alô Saúde Poços de Caldas:** Serviço de atendimento remoto via WhatsApp pelo número **(35) 3114-8127**, destinado a orientações, dúvidas e informações sobre a rede municipal de saúde.

•**Sistema OUVE Poços:** Plataforma oficial de ouvidoria acessível pelo portal "Descomplica" ou pelo endereço eletrônico <https://servicos.pocosdecaldas.mg.gov.br/ouvidoria>.

•**Registros de Falhas:** Não constam registros formais de falhas técnicas, interrupções ou indisponibilidade nos canais de comunicação mencionados (WhatsApp ou e-mail) durante o período relatado na denúncia. O monitoramento desses sistemas é constante para assegurar a eficácia do atendimento.

•**Situação Específica do Município:** Após busca ativa no, informa-se que não foi localizada nenhuma manifestação protocolada em nome do paciente Daniel Henrique Miguel. Ressalta-se, contudo, que as solicitações de exames do referido paciente (Campo Visual, OCT e Retinografia) encontram-se devidamente inseridas no sistema desde 06/01/2025, seguindo o fluxo regulamentar das demandas eletivas da rede municipal.

“5. Qual o procedimento padrão para atendimento de pacientes que buscam socorro em ambulâncias estacionadas em unidades de saúde?”

As Unidades Básicas de Saúde não dispõem de ambulâncias próprias para atendimento assistencial. Os veículos eventualmente presentes nas unidades pertencem a outros serviços da rede de saúde e seguem protocolos específicos de atuação, conforme sua finalidade e vinculação administrativa.

“6. É verídica a informação de que profissionais de enfermagem estão "travados" pelo sistema ou por norma administrativa de gerar encaminhamentos para clínico geral em casos de urgência/emergência? Justificar a fundamentação técnica.”

Não procede a informação de existência de bloqueio sistêmico ou norma administrativa que impeça profissionais de enfermagem de realizarem encaminhamentos conforme suas atribuições legais.

Na Atenção Primária à Saúde, a atuação dos profissionais ocorre conforme protocolos assistenciais vigentes, diretrizes do Ministério da Saúde e escopo de prática

profissional estabelecido pela legislação e normativas técnicas.

“7. Considerando a documentação anexa referente ao paciente, qual a resposta da Administração Municipal para o fato específico da negativa de socorro relatada?”

Quanto ao Protocolo nº 20260208125628, a Administração Municipal, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, esclarece que não houve negativa de socorro. Conforme a Constituição Federal e normas do SUS, pacientes em urgência ou emergência devem receber atendimento imediato, com acolhimento, classificação de risco e condutas técnicas adequadas. Em casos de demanda espontânea com urgência, o paciente deve ser avaliado na unidade ou encaminhado ao serviço de referência, conforme fluxos assistenciais. Não há norma que impeça profissionais de enfermagem de realizar acolhimento e encaminhamento em situações de urgência. A Secretaria reforça orientações às equipes para assegurar acolhimento, condução técnica adequada e atendimento humanizado.

“8. As medicações de uso contínuo fornecidas pelo município constam em sistema informatizado individualizado por paciente? Se a resposta for afirmativa, o histórico eletrônico é considerado suficiente para a renovação do receituário em casos de extravio da via física?”

Sim, os medicamentos de uso contínuo sendo eles psicotrópicos, ou de uso contínuo geral, dispensados para 02 meses de tratamento, medicamentos aprovados pela CASE e/ ou medicamentos de sentença judicial constam no sistema informatizado individualizado por paciente.

“9. Qual o protocolo formal a ser seguido para renovação de receitas de uso contínuo quando não possuem a via anterior?”

A renovação de receitas de uso contínuo é realizada mediante avaliação do paciente por profissional habilitado, com consulta ao histórico clínico e aos registros existentes nos sistemas de informação em saúde (PEC), observando-se critérios técnicos, segurança do paciente e protocolos assistenciais vigentes.

Atenciosamente,

JOSE GABRIEL
PONTES BAETA DA
COSTA:088109636
95

Assinado de forma digital por
JOSE GABRIEL PONTES
BAETA DA
COSTA:08810963695
Dados: 2026.02.27 19:27:52
+03'00'

JOSE GABRIEL PONTES BAETA DA COSTA

Secretário Adjunto de Saúde

EXMO(A). SR(A).

DOUGLAS EDUARDO DE SOUZA

DD. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL