REQUERIMENTO Nº 306 /2026

Assunto: Solicita informações e esclarecimentos sobre os procedimentos de agendamento de consultas, listas de espera e existência de vagas bloqueadas no Centro de Especialidades Médicas do Município.

A COMISSÃO DE SAÚDE DA CÂMARA MUNICIPAL DE JAGUARIÚNA, no exercício de suas atribuições fiscalizatórias, vem respeitosamente requerer ao Executivo Municipal, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, informações e esclarecimentos sobre os procedimentos atualmente adotados para o agendamento de consultas no Centro de Especialidades Médicas de Jaguariúna, especialmente quanto à existência de vagas denominadas como "vagas bloqueadas".

A presente solicitação se baseia em email enviado a Ouvidoria desta casa de Leis, solicitando informações sobre atendimento no Centro de Especialidades.

Nessa mensagem são relatadas informações de pacientes que procuram atendimento no Centro de Especialidades Médicas e que têm encontrado dificuldades para conseguir o agendamento de consultas, mesmo após aguardarem por novas disponibilizações de vagas.

Segundo esses relatos recebidos, anteriormente, quando não havia disponibilidade para determinada especialidade, os pacientes aguardavam a abertura de novos agendamentos no mês seguinte, tendo a possibilidade de tentar novamente. Atualmente, porém, os pacientes são orientados a incluir seus nomes em listas de espera, sem receber informações suficientemente claras sobre os critérios, a ordem de atendimento e a forma como as vagas são disponibilizadas.

Também foi relatada a existência de chamadas "vagas bloqueadas", cuja finalidade e forma de liberação não estariam claras para os usuários do serviço público.

De acordo com um dos relatos, em uma tentativa de agendamento para a especialidade de Cabeça e Pescoço, o paciente foi informado pela recepção de que não havia vagas disponíveis, sendo posteriormente orientado a procurar a coordenação do serviço. Após conversar com a coordenação, conseguiu encaminhar a questão de sua consulta. Na ocasião, presenciou uma conversa entre funcionários a respeito justamente das chamadas vagas bloqueadas, situação que despertou dúvidas sobre o funcionamento desse procedimento e os critérios utilizados para a liberação das vagas.

É importante destacar que os relatos apresentados não representam, por si só, comprovação de irregularidade, mas levantam questionamentos legítimos que merecem

esclarecimento por parte da Administração Municipal, sobretudo porque dizem respeito ao acesso da população aos serviços de saúde.

Diante disso, considerando que o acesso à saúde é um direito de todos e um dever do Estado, conforme estabelece o artigo 196 da Constituição Federal, e que a Administração Pública deve observar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no artigo 37 da Constituição Federal, entendemos que os procedimentos de agendamento precisam ser claros, transparentes e pautados por critérios objetivos, garantindo igualdade de tratamento aos pacientes.

Diante do exposto, REQUEREMOS:

1. A Secretaria Municipal de Saúde confirma a existência de vagas denominadas "vagas bloqueadas" no sistema de agendamento do Centro de Especialidades Médicas? Em caso positivo, desde quando esse procedimento é adotado e em quais especialidades ocorre?

2. Qual é a finalidade dessas vagas bloqueadas? Quais situações justificam que uma vaga deixe de ser disponibilizada para o agendamento regular dos pacientes?

3. Quais são os critérios técnicos e administrativos utilizados para bloquear, reservar e posteriormente liberar essas vagas?

4. Quem possui autorização ou responsabilidade para determinar o bloqueio e a liberação dessas vagas? Essa atribuição é exclusiva da coordenação do Centro de Especialidades Médicas ou envolve outros setores da Secretaria Municipal de Saúde?

5. Existe algum protocolo, norma interna, ordem de serviço ou procedimento formal que regulamente o bloqueio e a liberação de vagas? Em caso positivo, encaminhar cópia integral do documento.

6. Quando um paciente procura a recepção e é informado de que não existem vagas disponíveis, mas há vagas bloqueadas no sistema, quais orientações são fornecidas a esse paciente? Existe algum procedimento para que ele tenha acesso às vagas posteriormente liberadas?

7. Quais critérios são utilizados para selecionar os pacientes que terão acesso às vagas liberadas pela coordenação? É respeitada a ordem de inclusão nas listas de espera, a classificação de risco, a prioridade clínica ou outro critério previamente estabelecido?

8. Existe registro no sistema informatizado que permita identificar quando uma vaga foi bloqueada, por qual motivo, por quem foi realizado o bloqueio e quando e por quem ocorreu sua liberação? Em caso positivo, como é realizado o acompanhamento desses registros?

9. As vagas bloqueadas são destinadas a situações específicas, como retornos médicos, encaixes, urgências, casos prioritários ou outras necessidades assistenciais? Em caso positivo, detalhar as hipóteses e os critérios de utilização.

10. Como é realizado o controle das listas de espera por especialidade? Existe uma ordem cronológica de inscrição e acompanhamento dos pacientes? Como são tratadas as situações de prioridade clínica e os casos que necessitam de atendimento em prazo menor?

11. A Secretaria Municipal de Saúde realiza algum acompanhamento ou auditoria para verificar se as vagas estão sendo distribuídas de maneira impessoal e de acordo com critérios iguais e previamente estabelecidos? Em caso positivo, informar como esse controle é realizado e encaminhar os registros ou relatórios disponíveis.

12. Nos últimos seis meses, quantas vagas foram bloqueadas e posteriormente liberadas no Centro de Especialidades Médicas, discriminadas por especialidade e por mês? Solicita-se também informar os motivos dos bloqueios e as respectivas destinações, preservando-se os dados pessoais e sigilosos dos pacientes.

13. Houve alteração recente na sistemática de agendamento das consultas, especialmente na disponibilização de vagas e no funcionamento das listas de espera? Em caso positivo, informar quando ocorreu a mudança, quais foram os motivos e se os pacientes foram devidamente orientados sobre os novos procedimentos.

14. Quais providências a Secretaria Municipal de Saúde pretende adotar para garantir que todos os pacientes recebam informações claras sobre a disponibilidade de consultas, os critérios de agendamento, a posição nas listas de espera e a eventual liberação de vagas bloqueadas?

15. A Administração Municipal disponibiliza ou pretende disponibilizar orientações oficiais aos pacientes sobre o funcionamento do agendamento no Centro de Especialidades Médicas, de modo que todos tenham conhecimento das regras e dos critérios utilizados?

Solicitamos que as respostas sejam acompanhadas, sempre que possível, dos documentos comprobatórios, protocolos, normas internas e relatórios correspondentes, resguardando-se os dados pessoais dos usuários, conforme a legislação aplicável.

JUSTIFICATIVA

O presente requerimento tem como finalidade esclarecer o funcionamento dos agendamentos no Centro de Especialidades Médicas de Jaguariúna, especialmente diante de relatos de pacientes que apontam dificuldades para conseguir consultas e dúvidas sobre a existência e a liberação de vagas bloqueadas.(segue em conjunto texto do e-mail referido acima).

Quando um cidadão procura o serviço público de saúde, precisa encontrar informações claras sobre como conseguir atendimento, quais são os critérios utilizados e de que maneira são organizadas as filas de espera. Não é razoável que o paciente fique sem saber se realmente não existem vagas disponíveis ou se há consultas reservadas cuja liberação depende de procedimentos que não são de seu conhecimento.

É importante ressaltar que a existência de vagas reservadas ou bloqueadas pode ter justificativas legítimas, relacionadas à organização do serviço, aos retornos médicos, às prioridades clínicas e às necessidades assistenciais. Entretanto, independentemente da finalidade, esses procedimentos precisam estar devidamente regulamentados, documentados e sujeitos a controle, para que não haja favorecimentos, decisões arbitrárias ou tratamento desigual entre os usuários.

A transparência nesse processo não representa questionamento pessoal sobre o trabalho dos servidores ou da coordenação, mas uma medida necessária para assegurar que o serviço público funcione de maneira organizada, impessoal e acessível a todos.

Cabe à Comissão de Saúde acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços municipais, buscando identificar eventuais dificuldades e contribuir para o aperfeiçoamento do atendimento oferecido à população.

Assim, o que se pretende é garantir que nenhum paciente seja prejudicado por falta de informação ou pela ausência de critérios claros na distribuição das vagas, assegurando que todos tenham conhecimento dos procedimentos e oportunidades de acesso ao atendimento especializado.

Câmara Municipal de Jaguariúna
Estado de São Paulo

Jaguariúna, 05 de novembro de 2026.

Comissão de Saúde • Educação • Cultura • Assistência Social • Lazer • Turismo

Vereador José Muniz

Vereador Dr. Elcio S. Hirano

Vereador Claudio Roberto Anastácio

PROTOCOLO 984- 06/11/2026

LIDO E APROVADO- 26ª S.O.-10-11-2026

Email recebido:

Bom dia.
Prezados, recebi um chamado nesta Ouvidoria solicitando informações sobre atendimento no Centro de Especialidades.

Abaixo segue o texto na íntegra da solicitação.

"Descrição
Sou paciente do Centro de Especialidades Médicas de Jaguariúna há bastante tempo e, recentemente, tenho percebido algumas mudanças no agendamento de consultas, principalmente em relação à disponibilidade de vagas para as especialidades.

Antigamente, quando não havia vagas para determinada especialidade, os pacientes aguardavam até o mês seguinte para tentar novamente e, geralmente, conseguiam marcar a consulta.

Hoje, o processo está muito mais difícil. Os pacientes precisam colocar o nome em listas de espera e não recebem informações claras sobre como as vagas são disponibilizadas.

O que mais me chamou a atenção foi a existência de chamadas "vagas bloqueadas", sobre as quais não há explicações claras para os pacientes.

Recentemente, procurei atendimento na especialidade de Cabeça e Pescoço e fui informado pela recepção de que não havia vagas disponíveis.

Então, me orientaram a conversar com a coordenadora Márcia.

Após conversar com ela, meu problema foi resolvido e consegui encaminhar a questão da consulta.

Durante essa conversa, presenciei um funcionário entrando na sala da coordenação e falando justamente sobre essas "vagas bloqueadas".

Isso me causou bastante estranheza, pois fiquei com a impressão de que existem vagas que são reservadas e liberadas de acordo com uma seleção feita pela própria coordenação, em vez de seguirem critérios claros e iguais para todos os pacientes.

Conversei também com outro paciente, que relatou ter presenciado situações semelhantes.

Segundo ele, isso já vem acontecendo há pelo menos dois meses. Diante dessa situação, gostaria que a Ouvidoria investigasse o que está acontecendo e esclarecesse algumas questões:"

1. Qual é a finalidade dessas chamadas "vagas bloqueadas"?

2. Quais são os critérios utilizados para bloquear e liberar essas vagas?

3. Quem decide quais pacientes terão acesso a essas vagas?

4. Existe alguma regra ou procedimento oficial para essa distribuição?

5. Por que os pacientes são informados de que não existem vagas disponíveis, enquanto aparentemente existem vagas que podem ser liberadas diretamente pela coordenação?

É o que segue.

Aguardo retorno,

lembrando que, segundo a LGPD, o prazo para resposta é de 20 dias corridos, prorrogáveis sob justificativa, por mais 10 dias.

Atenciosamente,

Marlene Souza

Ouvidora.

PROTOCOLO 00984/2026 06/11/2026

LIDO E APROVADO- 26ª S.O.-10-11-2026