



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.

CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP

DESPACHADA

26ª Sessão Ordinária - 28/09/2026

Presidente: TÚLIO JOSÉ TOMASS DO COUTO

INDICAÇÃO

Ampliar os canais de comunicação e facilitar o cancelamento e reagendamento de consultas e exames no Sistema Único de Saúde (SUS).

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Apresento a V. Ex.^a, nos termos do artigo 163 do Regimento Interno desta egrégia Casa Legislativa, a presente indicação, sugerindo ao Ex.mo Sr. Prefeito Municipal que execute a(s) ação(ões) descrita(s) na ementa supra. Solicito, após leitura em Plenário, que se oficie à autoridade competente.

Assunto: Saúde

JUSTIFICATIVA

Chegou ao conhecimento deste gabinete relatos de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) que enfrentaram dificuldades relacionadas à comunicação dos agendamentos de consultas e exames especializados. Segundo os munícipes, a confirmação dos agendamentos ocorre, em regra, por ligação telefônica ou por meio do aplicativo Minha Indaiatuba, quando o usuário possui cadastro. Entretanto, muitos cidadãos desconhecem o aplicativo ou encontram dificuldades para utilizá-lo, enquanto outros não conseguem atender à ligação no momento em que ela é realizada.

Também foram relatadas situações em que, mesmo tendo ciência do agendamento, o paciente não consegue entrar em contato com o serviço para informar a impossibilidade de comparecimento e solicitar o reagendamento, em razão da dificuldade de atendimento pelos canais telefônicos disponíveis.

Como consequência, o paciente pode perder a consulta ou o exame e, em determinados casos, precisar reiniciar o fluxo de atendimento, retornando à Unidade Básica de Saúde para nova consulta, obtendo novo encaminhamento ao especialista e aguardando novamente o agendamento do procedimento, prolongando o tempo de espera e gerando transtornos desnecessários.

Além dos prejuízos ao usuário, essa sistemática pode ocasionar desperdício de vagas, aumento da demanda por consultas e maior sobrecarga dos serviços de saúde, situações que poderiam ser minimizadas com

0041331
25/09/2026 10:42
IND 2643/2026
PROT - CM 14849/2026



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.

CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP

procedimentos mais eficientes de comunicação, cancelamento e reagendamento.

Diante do exposto, indica-se ao Poder Executivo que avalie a possibilidade de aperfeiçoar os procedimentos de comunicação dos agendamentos de consultas e exames especializados no âmbito do SUS, mediante a ampliação dos canais de contato com os usuários, a realização de nova tentativa de comunicação quando não houver confirmação do recebimento da informação e a disponibilização de meios eficazes para cancelamento e reagendamento pelo paciente.

Sugere-se, ainda, que seja analisada a viabilidade de permitir, nos casos de primeira ausência decorrente de falha de comunicação ou de impossibilidade previamente informada pelo usuário, o reaproveitamento do encaminhamento médico já existente, desde que preservados os critérios técnicos e administrativos aplicáveis.

Sala das Sessões, em 25 de Setembro de 2026.


Eng. Eduardo Tonin
Vereador