

PORTARIA SES Nº 34, DE 28 DE SETEMBRO DE 2026.

Institui o Relatório de Ocorrência Operacional de Vagas no âmbito da Rede Municipal de Saúde de Sorocaba, estabelece suas diretrizes e fluxo, designa a Comissão de Avaliação e Acompanhamento do Relatório, e dá outras providências.

JOÃO PEDRO ARRUDA FRALETTI MIGUEL, Secretário da Saúde, no uso das atribuições que lhes são conferidas pela Lei Orgânica do Município em seu artigo 79, II, no Decreto Municipal nº 22.664/2017, em seu artigo 5º, IV e no Decreto Municipal 22.515/2016, e

CONSIDERANDO os princípios norteadores do Sistema Único de Saúde (SUS), especialmente as Leis Federais nº 8.080/1990 e nº 8.142/1990, que preconizam a universalidade, a integralidade, a descentralização e a participação social na gestão dos serviços de saúde;

CONSIDERANDO as normativas vigentes relativas à Regulação do Acesso e as diretrizes operacionais de regulação de consultas médicas especializadas, exames e procedimentos assistenciais estabelecidas no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde de Sorocaba;

CONSIDERANDO que a eficiência, a legalidade e a economicidade constituem princípios constitucionais fundamentais que devem reger as ações da Administração Pública, impondo a contínua busca pela otimização e o aproveitamento integral de vagas assistenciais disponíveis;

CONSIDERANDO a necessidade operacional de registrar, classificar e analisar, de forma sistemática e estruturada, as ocorrências e não conformidades identificadas no processo de regulação de vagas na rede municipal;

CONSIDERANDO que a avaliação dos impactos assistenciais e operacionais destas ocorrências é indispensável para subsidiar a elaboração de ações preventivas, corretivas, educativas e o monitoramento contínuo das rotinas regulatórias;

CONSIDERANDO que a cultura de notificação transparente e o registro de intercorrências operacionais não possuem qualquer caráter ou finalidade punitiva para as unidades ou profissionais, consistindo puramente em um instrumento técnico e gerencial de melhoria de processos, voltado a evitar perdas futuras de vagas e prejuízos ao usuário;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito da Rede Municipal de Saúde de Sorocaba, o Relatório de Ocorrência Operacional de Vagas, como instrumento gerencial eletrônico padronizado destinado a registrar, classificar e analisar as não conformidades operacionais e técnicas verificadas nos fluxos de regulação de consultas médicas e odontológicas especializadas, exames diagnósticos, procedimentos e cirurgias eletivas.

Art. 2º O preenchimento do Relatório de Ocorrência Operacional de Vagas constitui direito e dever de qualquer servidor municipal ou colaborador atuante em unidade da rede própria ou conveniada do SUS em Sorocaba, que venha a identificar ou vivenciar intercorrências que impactem ou gerem risco de perda de vagas de consultas ou exames regulados.

Parágrafo único. O preenchimento será realizado via formulário digital padronizado disponibilizado pela Secretaria Municipal de Saúde, devendo ser encaminhado de forma imediata à comissão responsável.

Art. 3º A instituição e a aplicação do Relatório de Ocorrência Operacional de Vagas possuem finalidade estritamente gerencial, educativa e preventiva, não tendo sob hipótese alguma caráter punitivo aos notificantes, aos servidores ou às unidades envolvidas, configurando-se em mecanismo transparente de segurança operacional, análise de causa raiz e adoção de melhorias contínuas nos processos.

Art. 4º São consideradas ocorrências operacionais regulatórias passíveis de notificação, sem prejuízo de outras:

I - Atraso injustificado na inserção de guia de solicitação de exames/consultas no sistema de regulação;

II - Omissão de dados clínicos ou administrativos essenciais na guia durante o preenchimento no sistema, que dificulte ou atrase o processo de triagem ou agendamento;

III - Ausência de resposta ou atraso na devolução de pendências informadas pelo regulador ao solicitante;

IV - Perda de vaga agendada decorrente da ausência do profissional médico especialista no dia da consulta ou exame na unidade de destino, sem prévio aviso;

V - Solicitação de remanejamento ou cancelamento de agendas pelo prestador/unidade com antecedência inferior a 48 (quarenta e oito) horas;

VI - Perda de vaga por falha operacional de agendamento interno da unidade;

VII - Perda de vaga por ausência do usuário motivada por falha ou atraso de comunicação ou convocação por parte da rede assistencial;

VIII - Perda de vaga devido ao pedido de cancelamento ou alteração pelo prestador/unidade com prazo inferior a 48 (quarenta e oito) horas.

Art. 5º As ocorrências operacionais notificadas serão classificadas em graus de gravidade:

I - Leve: intercorrência ou desvio que não resultou na perda de vaga e não causou atraso assistencial direto ao usuário;

II - Moderada: intercorrência que gerou atraso, retrabalho ou embaraço no fluxo regulatório ou de agendamento, contudo sem causar a perda definitiva da vaga;

III - Grave: falha operacional que resultou na perda efetiva e irreversível de vaga regulada de consulta, exame ou procedimento, ou causou prejuízo assistencial direto ao usuário;

IV - Crítica: ocorrência de caráter recorrente em determinada unidade de saúde ou prestador, ou que imponha risco imediato e severo de desassistência ao usuário.

Art. 6º Fica instituída a Comissão de Avaliação e Acompanhamento do Relatório de Ocorrência Operacional de Vagas de Sorocaba, grupo técnico de caráter consultivo, propositivo e pedagógico, responsável pela coordenação, análise de dados, assessoramento das equipes assistenciais e proposição de diretrizes para o aproveitamento de vagas reguladas.

Art. 7º Para compor a comissão será necessário um representante de cada área abaixo relacionada a ser indicado pelo Secretário da Pasta:

I – Representantes titulares:

a) 01 (um) representante da área de Saúde Digital;

b) 01 (um) representante da área de gestão das Unidades de Saúde/Atenção Primária à Saúde;

c) 01 (um) representante da área de Regulação em Saúde;

d) 01 (um) representante da área administrativa da Atenção à Saúde;

e) 01 (um) representante da área de Saúde Bucal.

II – Para cada representante titular será designado 01 (um) representante suplente, preferencialmente vinculado à respectiva área de atuação.

§ 1º Os representantes titulares e respectivos suplentes serão designados por ato específico do Secretário da Saúde.

§ 2º A designação nominal em ato próprio tem por finalidade assegurar maior continuidade e flexibilidade administrativa à composição do grupo, permitindo a substituição de seus representantes sem necessidade de alteração da presente Portaria sempre que houver mudança de servidor, função, lotação ou necessidade de reorganização administrativa, preservada a representatividade das áreas nela estabelecidas.

Art. 8º Compete à Comissão de Avaliação e Acompanhamento do Relatório de Ocorrência Operacional de Vagas de Sorocaba:

I - Analisar semanalmente as notificações recebidas pelo formulário eletrônico de ocorrência de vagas, mapeando as ocorrências quanto à gravidade, à causa e à unidade de saúde de origem;

II - Emitir recomendações gerenciais, técnicas e administrativas às chefias imediatas e direções de unidades, visando corrigir falhas de fluxos operacionais e de agendamento;

III - Articular-se com a Coordenação de Educação em Saúde para a formulação de treinamentos periódicos voltados aos servidores envolvidos no processo regulatório de vagas;

IV - Elaborar boletins informativos e relatórios consolidados trimestrais à Secretaria Municipal de Saúde, sugerindo melhorias na rede e subsidiando o planejamento de novas estratégias regulatórias;

V - Zelar pela confidencialidade e segurança dos dados dos pacientes e profissionais envolvidos nas ocorrências registradas, em conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e normativas do SUS, focando estritamente no aprimoramento dos processos de trabalho e na cultura de notificação não punitiva.

Art. 9º Os trabalhos realizados pelos representantes designados nesta Portaria serão considerados de relevância pública para o Município de Sorocaba e serão exercidos concomitantemente às suas atribuições ordinárias, devendo as respectivas chefias imediatas viabilizar as agendas para as reuniões técnicas e atividades de monitoramento da Comissão.

Art. 10. A Comissão de Avaliação e Acompanhamento reunir-se-á ordinariamente de forma quinzenal nos primeiros 90 (noventa) dias de vigência desta portaria para estruturação do fluxo e consolidação inicial dos formulários,

após, mensalmente e extraordinariamente sempre que necessário por convocação do Secretário Municipal de Saúde.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO PEDRO ARRUDA FRALETTI MIGUEL
SECRETARIA DA SAÚDE