

Erro de Recepção de Serviço - Redirecionamento de Profissional e Fila de Atendimento

Re_ERRO DE RECEPÇÃO X FILA DE ATENDIMENTO.eml

Assunto:	Re: ERRO DE RECEPÇÃO X FILA DE ATENDIMENTO
Data:	Fri, 9 Oct 2026 11:20:53 -0300
De:	Diego Bispo Fernandes <dbispo@sorocaba.sp.gov.br>
Para:	Suporte SIS <suportesis.sorocaba@sorocaba.sp.gov.br>
CC:	Saúde Digital de Sorocaba <saudedigital@sorocaba.sp.gov.br>, Caroline Abes Sant'ana <caroline.abes@sorocaba.sp.gov.br>

Pessoal, tudo bem?

Complementando o relato da Caroline, a Saúde Digital reproduziu a ocorrência e capturou as requisições trocadas entre o navegador e o servidor, para facilitar a análise técnica.

AMBIENTE

- **Sistema:** SIS WEB, versão v26.09.02
- **Ambiente:** produção (<https://sisweb.sorocaba.sp.gov.br>)
- **Unidade:** UBS Vila Fiori (código 31), Sorocaba (3552205)
- **Data/hora da reprodução:** 09/10/2026, entre 10:52 e 10:53

DADOS DA REPRODUÇÃO

- **Paciente:** TESTE, prontuário 821575
- **Serviço:** CONSULTA NIVEL SUP. AP (servico_saude_prestador_id 474), agenda local, 09/10/2026 10:00-10:30
- **Agenda (ram_servico_agenda_id):** 5543321
- **Solicitação (amb_solicitacao_procedimento_servico_id):** 5808357
- **Item da solicitação:** 5750663
- **Procedimento:** 0301010030 (consulta de profissionais de nível superior na atenção primária, exceto médico)
- **CBO:** 223505 (Enfermeiro)
- **Profissional da agenda:** 5420, CAROLINE ABES SANT ANA
- **Profissional selecionado na recepção:** 19150, NATHALIA VARANO

REQUISIÇÕES CAPTURADAS (EM ORDEM)

- **1. A grade da Recepção de Serviço retorna o agendamento com o profissional da agenda, como esperado:**
 - POST /amb/solicitacao/servico/recepcao/agendamento_table.json
 - **Retorno:** codigo_profissional: 5420 (CAROLINE ABES SANT ANA),
codigo_especialidade: 223505
- **2. No modal de confirmação, após a troca do profissional, o sistema valida a nova profissional com sucesso:**
 - POST /amb/solicitacao/servico/recepcao/validar_profissional_procedimentos
 - **Enviado:**
codigo_unidade=31&codigo_profissional=19150&codigo_especialidade=223505
&codigo_procedimento[]=0301010030
 - **Resposta:** {"valido":true,"procedimentos_incompativeis":[]}
- **3. POST /amb/solicitacao/servico/recepcao/procedimentos_fila_espera**
 - **Enviado:** item_ids[]=5750663&codigo_unidade=31&codigo_profissional=19150
- **4. A recepção é gravada com a profissional 19150:**
 - POST /amb/solicitacao/servico/recepcao/recepcionar -> HTTP 201
 - **Enviado:**
recepcao[id]=5808357&recepcao[codigo_unidade]=31&recepcao[codigo_profissional]=19150&recepcao[codigo_especialidade]=223505&recepcao[item_attributes][0][id]=5750663
 - **Resposta do servidor:**
"codigo_profissional":"19150","codigo_especialidade":"223505","errors":""
- **5. Na Fila de Atendimento, filtrando pelo CBO 223505:**
 - POST /pec/fila_recepcao/atualiza_fila_recepcao
 - **Enviado:** codespecialidade=223505&codmunicipio=3552205&codunidade=31
 - O paciente aparece com recepcao_id 35869185 e fila_recepcao_id 17889881, porém a coluna do profissional mostra CAROLINE ABES SANT ANA, e não NATHALIA VARANO.

CONCLUSÃO

A tela envia corretamente a profissional escolhida (19150), e o servidor aceita a recepção sem erro (HTTP 201), devolvendo inclusive o código 19150. Mesmo assim, o registro gerado na fila (recepção 35869185 / fila 17889881) permanece com a profissional da agenda (5420).

Isso indica que o problema não está na tela, e sim no processamento da recepção ou na montagem da fila. Ou o código do profissional informado na recepção não é gravado na recepção ou na fila, ou a fila exibe o profissional da agenda (ram_servico_agenda) no lugar do profissional da recepção.

Observação: antes desta reprodução, o mesmo item (5750663) já tinha uma recepção estornada (situação EST, "Recepção estornada"), resultado de um teste anterior. Pedimos que isso também seja considerado na análise.

SOLICITAÇÃO

Pedimos a análise e a correção para que a troca de profissional feita na Recepção de Serviço (dentro do mesmo CBO) seja refletida na recepção gerada e na Fila de Atendimento, direcionando o paciente à fila do profissional selecionado.

Os registros acima (recepção 35869185 e fila 17889881) estão disponíveis em produção para consulta. As capturas do fluxo, demonstrando erro, estão abaixo.

- <https://estante-ses.sorocaba.sp.gov.br/books/registro-de-chamados-sisweb/page/erro-de-recepcao-de-servico-redirecionamento-de-profissional-e-fila-de-atendimento>
- https://drive.google.com/file/d/11LaoCejOsoyKpU_IUaX_zkD-YnaESd6z/view?usp=sharing

Favor devolver esse email informando o número do chamado ao Suporte Central.

Atenciosamente,

Em 09/10/2026 10:29, Caroline Abes Sant'ana escreveu:

“ **Bom dia,**

Segue abaixo descrição do erro do SIS: recepção de serviço x fila para atendimento

Foi identificada uma inconsistência no sistema SIS WEB relacionada à alteração do profissional responsável pelo atendimento no momento da Recepção de Serviço.

Ao realizar a alteração do profissional, mantendo a mesma categoria profissional (CBO), o sistema aparentemente registra a modificação na recepção. Entretanto, o paciente permanece vinculado ao profissional originalmente cadastrado na agenda, não sendo direcionado corretamente para a fila de atendimento do profissional selecionado.

EXEMPLO PRÁTICO

Para demonstrar a ocorrência, foi realizada a seguinte simulação:

Configuração inicial da agenda:

- Serviço: 10
- CBO: Enfermeiro
- Profissional: Caroline Abes Sant'Ana

Procedimento realizado:

1. Foi aberta uma agenda de serviço vinculada à profissional Caroline Abes Sant'Ana.
2. No momento da Recepção de Serviço, foi realizada a alteração do profissional responsável pelo atendimento.
3. A alteração foi feita para outro profissional da mesma categoria (Enfermeiro), mantendo o mesmo CBO.
4. Após a conclusão da recepção, foi verificada a fila de atendimento.

Erro identificado:

Mesmo após a alteração do profissional na Recepção de Serviço, o paciente continua aparecendo na fila de atendimento vinculada à profissional originalmente cadastrada na agenda (Caroline Abes Sant'Ana).

O paciente não aparece na fila do profissional selecionado durante a recepção, impedindo que o atendimento seja direcionado corretamente.

Solicito análise técnica e correção da inconsistência identificada no SIS WEB, para que a alteração do profissional realizada durante a Recepção de Serviço seja refletida corretamente na fila de atendimento.

Segue link com o vídeo demonstrativo:

https://drive.google.com/file/d/11LaoCejOsoyKpU_IUaX_zkD-YnaESd6z/view?usp=sharing

Atenciosamente

Caroline Abes Sant' Ana
Coordenadora de Unidade de Saúde
UBS Fiori
Tel.: 15 32357175

"Esta mensagem, incluindo seus anexos, é confidencial e seu conteúdo é restrito ao destinatário da mensagem. Caso você a tenha recebido por engano, queira, por favor, retorná-la ao remetente e apagá-la de seus arquivos"

Revisão #4

Criado 9 outubro 2026 14:05:33 por Diego Bispo Fernandes

Atualizado: 9 outubro 2026 14:34:31 por Diego Bispo Fernandes