



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

Ofício nº 118/2026-CD/GAB760

Brasília, 18 de Junho de 2026.

Ao Excelentíssimo Senhor

**LUÍS ALBERTO SARAIVA SANTOS**

Secretário de Estado de Saúde do Amazonas – SES/AM

Avenida André Araújo, nº 701, Aleixo

CEP 69.060-000 — Manaus/AM

**Assunto: Solicitação de informações acerca da demora excessiva no Sistema Nacional de Regulação - SISREG e possíveis falhas no aplicativo Saúde AM Digital, com prejuízo à realização de consultas, exames e atendimentos de saúde.**

Excelentíssimo Senhor Secretário,

Na qualidade de Deputado Federal pelo Estado do Amazonas, venho, respeitosamente, solicitar informações dessa Secretaria de Estado de Saúde acerca da demora na regulação de consultas, exames e procedimentos pelo Sistema Nacional de Regulação – SISREG, bem como das dificuldades relatadas por usuários na realização de atendimentos por meio do Saúde AM Digital.

Este Gabinete Parlamentar tem recebido manifestações de pacientes que indicam períodos prolongados de espera, ausência de previsão concreta para atendimento e consultas digitais agendadas que não teriam sido efetivamente realizadas.

Diante disso, passo a expor os fatos que fundamentam a presente solicitação.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

### I – DOS FATOS

Este Gabinete Parlamentar recebe, de forma recorrente, manifestações de usuários da rede pública de saúde do Estado do Amazonas acerca da demora na realização de consultas especializadas, exames e demais procedimentos solicitados por meio do Sistema Nacional de Regulação — SISREG.

O SISREG é o sistema utilizado para regulação do acesso a consultas, exames, procedimentos de média e alta complexidade, internações, cirurgias eletivas e demais fluxos assistenciais no âmbito do SUS, sendo ferramenta central para organização da fila, priorização e encaminhamento dos usuários aos serviços disponíveis. Segundo o Ministério da Saúde, o SISREG permite a regulação de consultas, exames, procedimentos e internações no complexo regulador.

Os relatos incluem pacientes que aguardam por meses a realização de exames necessários ao acompanhamento clínico, chegando à data da consulta de retorno sem que os procedimentos previamente solicitados tenham sido realizados.

Em um dos casos, paciente com lúpus, submetida a acompanhamento médico semestral, informou que os exames indispensáveis à avaliação de seu quadro clínico não estariam sendo autorizados em tempo hábil, havendo solicitações pendentes por período próximo ou superior a um ano.

Bom dia!

Sou paciente de lúpus, faço acompanhamento de 6 em 6 meses, a minha reclamação, são com os exames que estão demorando demais, chega o dia da consulta e os exames ainda estão na espera, o Governador disse que ia melhorar e piorou, tem exames que chega a passar um ano pra liberar!....Aproveitando também a falta de medicação na Cema, principalmente a Hidroxicloroquina, já faz meses em falta!...quero que o Deutado Amom seja nossa voz!

12:17

A morosidade no SISREG já foi objeto de atuação deste Gabinete. Em 28 de novembro de 2025, foi encaminhado à Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas o Ofício



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

nº 455/2025<sup>1</sup>, solicitando esclarecimentos sobre a demora na regulação dos procedimentos e os prejuízos suportados pelos pacientes.

Em 17 de dezembro de 2025, foi expedido o Ofício nº 503/2025<sup>2</sup>, reiterando a demanda e requerendo informações sobre as medidas adotadas para conferir maior celeridade aos atendimentos.

Não obstante os expedientes encaminhados, novos relatos continuaram sendo apresentados, evidenciando a necessidade de informações mais precisas sobre o quantitativo de solicitações pendentes, os tempos médios de espera, as especialidades com maior demanda reprimida e as providências efetivamente implementadas pela Administração estadual.

Também foram recebidas reclamações relativas ao funcionamento do Saúde AM Digital, especialmente quanto às consultas realizadas por meio da plataforma de Telessaúde.

O programa foi apresentado pelo Governo do Estado como instrumento destinado a ampliar o acesso aos serviços de saúde, aprimorar a comunicação com os usuários e reduzir o tempo de espera por consultas e exames. Posteriormente, foi anunciada a oferta de consultas especializadas por Telessaúde a pacientes inseridos no SISREG, mediante agendamento pelos canais vinculados ao programa.

Conforme divulgação oficial da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas, o Saúde AM Digital foi lançado com a finalidade de reduzir o tempo de espera por consultas e exames, inclusive por meio de assistente virtual para envio de mensagens sobre agendamentos via SISREG<sup>3</sup>.

Além disso, a própria SES/AM divulgou que a meta do serviço seria fazer com que o paciente não aguardasse mais de quinze dias para receber atendimento em teleconsulta, o

<sup>1</sup> Documento em PDF. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1LXZcXzI9PENpd8TVE5xhi3CoyghMkDvp/view>. Acesso em: 16 jun. 2026.

<sup>2</sup> Documento em PDF. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1SPutMqRhoehH8ID0ph4RoxwTxWZab4dd/view>. Acesso em: 16 jun. 2026.

<sup>3</sup> AMAZONAS. Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM). Governador Wilson Lima lança programa Saúde AM Digital para reduzir tempo por consultas e exames e otimizar serviços na rede estadual de saúde. Manaus, 17 fev. 2025. Disponível em: <https://www.saude.am.gov.br/governador-wilson-lima-lanca-programa-saude-am-digital-para-reduzir-tempo-por-consultas-e-exames-e-otimizar-servicos-na-rede-estadual-de-saude/>. Acesso em: 16 jun. 2026.

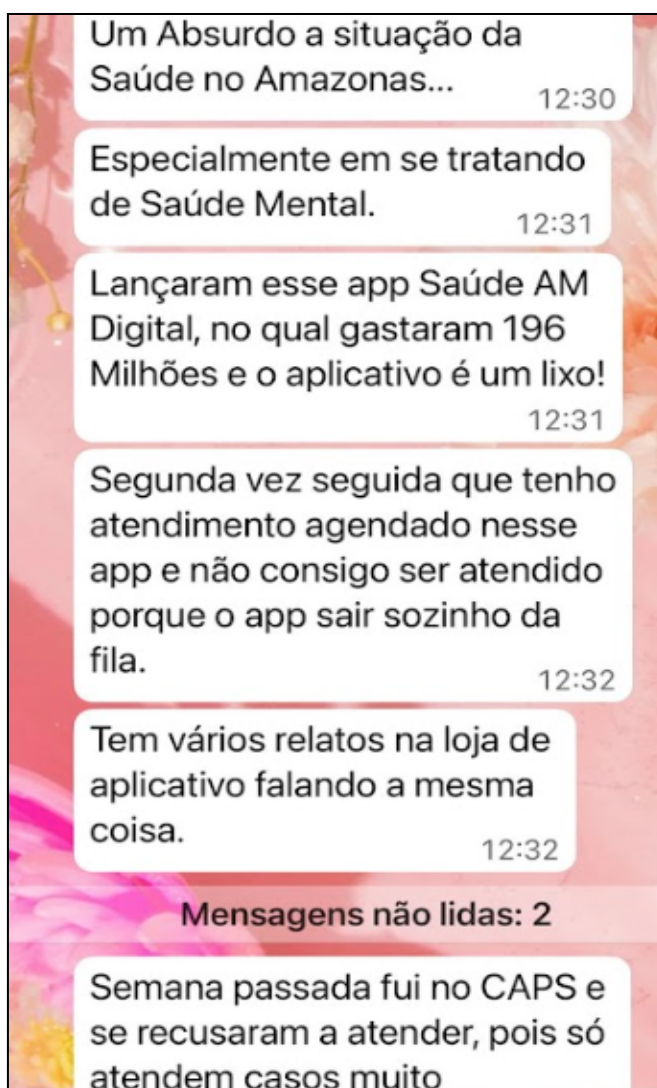


## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

que reforça a necessidade de confrontar a divulgação institucional com os relatos concretos de usuários que afirmam não ter conseguido ser atendidos mesmo após o agendamento<sup>4</sup>.

Contudo, usuários relatam ter acessado a plataforma no dia e horário agendados e permanecido na fila virtual sem a realização do atendimento. Em um dos casos, o paciente afirmou que duas consultas consecutivas não foram realizadas e que o próprio aplicativo teria encerrado sua permanência ou retirado automaticamente seu nome da fila.



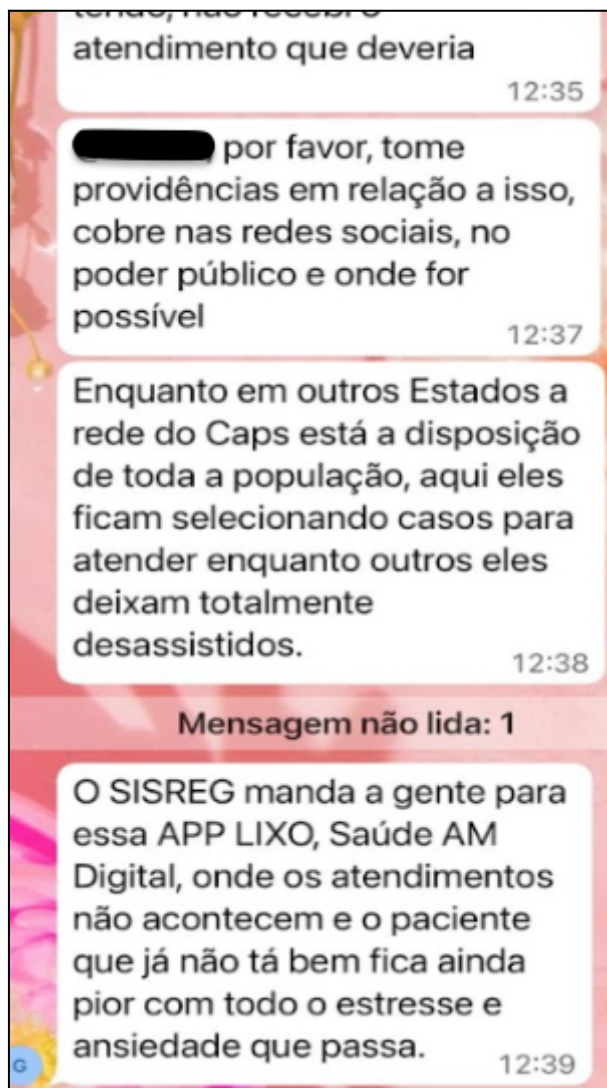
<sup>4</sup> AMAZONAS. Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM). Governo do Amazonas reforça orientações para garantir atendimento pelo sistema de telessaúde. Manaus, 2025. Disponível em: <https://www.saude.am.gov.br/governo-do-amazonas-reforca-orientacoes-para-garantir-atendimento-pelo-sistema-de-teles-saude/>. Acesso em: 16 jun. 2026.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

Há, ainda, relatos de pacientes encaminhados ao Saúde AM Digital pelo fluxo de regulação que não conseguiram concluir o atendimento, tampouco obtiveram suporte imediato, justificativa para o encerramento da fila ou informações claras sobre o reagendamento.



Foram igualmente encaminhadas avaliações públicas do aplicativo contendo registros de tentativas frustradas de atendimento, demora na fila virtual e insatisfação com a prestação do serviço. Embora tais avaliações, isoladamente, não permitam concluir pela existência de falha generalizada, sua convergência com os relatos individualizados justifica a obtenção de esclarecimentos técnicos e administrativos.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

O aplicativo Saúde AM Digital é apresentado, inclusive em loja pública de aplicativos, como ferramenta de teleconsulta oferecida pelo Governo do Estado do Amazonas aos cidadãos amazonenses, destinada a viabilizar acesso a atendimento médico pelo SUS. Assim, eventuais falhas reiteradas em fila virtual, ausência de atendimento, encerramento automático ou falta de suporte posterior devem ser examinadas sob a ótica da continuidade, eficiência e rastreabilidade do serviço público prestado.

**Classificações e Avaliações >**

**4,7** ★★★★★  
425 classificações

**Avaliações mais úteis**

**Ruim**  
★☆☆☆☆ 20 de mar. · gisra  
Não consegui ser atendida. 5 tentativas, aguarda e nada

**Imagem:** Avaliação pública do aplicativo Saúde AM Digital em loja de aplicativos, na qual usuária relata não ter conseguido atendimento após cinco tentativas, mesmo permanecendo em aguardo na plataforma.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

**Classificações e Avaliações >**

**4,7** ★★★★★  
425 classificações

**Avaliações mais úteis**

**Um descaso**  
★★★★★ 7 de abr. · Jassiswkkasksk  
Médico sem um pingo de paciência, não atende a gente com gentileza

**Imagem:** Avaliação pública do aplicativo Saúde AM Digital em loja de aplicativos, com relato de atendimento insatisfatório e ausência de gentileza no contato com profissional médico.

Mostra-se necessário apurar o funcionamento da fila virtual, os critérios de encerramento da espera, os registros produzidos pela plataforma, a atuação dos profissionais escalados e os procedimentos adotados quando a consulta não é realizada por circunstância alheia à vontade do paciente.

Cumpra-se verificar, ainda, se o usuário que não consegue ser atendido mantém sua posição e prioridade no processo de regulação ou se precisa reiniciar etapas anteriormente concluídas.

Eventuais falhas tecnológicas, ausência do profissional ou encerramento automático da fila podem ampliar o tempo de espera já suportado no SISREG, com especial impacto sobre pacientes com doenças crônicas, pessoas submetidas a acompanhamento periódico e usuários que necessitam de atendimento em saúde mental.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

No ponto relativo à saúde mental, os relatos encaminhados indicam preocupação adicional quanto à eventual desassistência de pacientes que buscam atendimento no CAPS ou que são direcionados ao fluxo digital sem conseguir concluir a consulta. A Rede de Atenção Psicossocial — RAPS, segundo o Ministério da Saúde, deve articular diferentes pontos de atenção para garantir cuidado integral e contínuo às pessoas em sofrimento mental.

Ainda que os Centros de Atenção Psicossocial possuam perfil próprio de atendimento, voltado especialmente a situações de sofrimento psíquico grave e persistente, a negativa de atendimento, quando existente, deve ser acompanhada de orientação adequada, encaminhamento responsável e preservação do vínculo assistencial, evitando que o paciente permaneça sem referência concreta na rede pública. A própria SEMSA Manaus descreve os CAPS como serviços de atenção psicossocial prestados por equipe multidisciplinar a pessoas em sofrimento psíquico grave e persistente ou decorrente do uso abusivo de álcool e outras drogas.

Registre-se, ainda, que a contratação relacionada ao Saúde AM Digital também foi objeto de questionamentos públicos. Notícia institucional da Assembleia Legislativa do Amazonas informou que o Ministério Público do Estado do Amazonas teria acatado denúncia e instaurado procedimento para apurar contratação emergencial no valor de R\$ 196 milhões, realizada pela Secretaria de Estado de Saúde com a Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí — ETIPI, sem que tal referência implique, por si só, conclusão prévia acerca de irregularidade<sup>5</sup>.

Também foram identificadas avaliações públicas disponíveis em pesquisa vinculada ao SISREG no Google, nas quais usuários relatam dificuldades reiteradas relacionadas à demora na autorização de exames, cancelamento de consultas sem comunicação adequada, ausência de previsibilidade para retorno ao atendimento especializado e necessidade de reinserção do paciente na fila após falhas do próprio sistema.

---

<sup>5</sup> ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS (ALEAM). MPAM acata denúncia de Wilker Barreto e apura contrato de R\$ 196 milhões sem licitação na saúde do Amazonas. Manaus, 2025. Disponível em: <https://www.aleam.gov.br/mpam-acata-denuncia-de-wilker-barreto-e-apura-contrato-de-r-196-milhoes-sem-licitacao-na-saude-do-amazonas/>. Acesso em: 16 jun. 2026.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

Em uma das avaliações, o usuário afirma que seu filho aguardaria há mais de um ano a autorização de consulta oftalmológica, apontando que a demora compromete o acesso ao atendimento necessário e gera insegurança quanto à efetividade da regulação.

★ ★ ★ ★ ★ a month ago

Péssimo atendimento pq se a pessoa depender dos exames q dão entrada no sistema morre e não fazem os exames, consulta do meu filho pra oftalmologista ja tem mas de ano e até hj nao foi autorizado. Isso é um descaso público com as pessoas q precisando desse atendimento uma falta de respeito. Uma política so de corrupção sem se quer ter consciência da necessidade do povo ...E ainda fazem propaganda falando q os atendimento estão uma maravilha...

**Imagem:** Avaliação pública vinculada ao SISREG no Google, na qual usuário relata demora superior a um ano para autorização de consulta/exames oftalmológicos, indicando possível comprometimento do acesso ao atendimento especializado,

Em outro registro, consta reclamação de que o sistema teria cancelado consulta sem aviso prévio ao paciente, o qual somente tomou conhecimento do cancelamento ao consultar a ouvidoria. Segundo o relato, a consequência prática foi a necessidade de retornar ao urologista apenas para obtenção de nova guia e reinício do fluxo de marcação, o que indica possível prejuízo assistencial causado por falha de comunicação e ausência de procedimento adequado de reagendamento.

★ ★ ★ ★ ★ 7 months ago

Péssimo atendimento, o sistema do Sisreg cancela sua consulta e nem se quer tem a consideração de avisar que foi cancelada. Fui verificar junto a ouvidoria e simplesmente consta como cancelada a consulta que seria o retorno com o Urologista para levar os exames. Agora vou ter que voltar para o fim da fila para conseguir uma guia para marcar uma nova consulta com o Urologista !!

**Imagem:** Avaliação pública vinculada ao SISREG no Google, com relato de cancelamento de consulta sem comunicação prévia ao paciente e necessidade de reinício do fluxo de atendimento para obtenção de nova guia.

Há, ainda, avaliação na qual o usuário menciona supostas dificuldades para realização de exames e consultas em especialidades como oftalmologia, psiquiatria e neuropediatria, além de relatar deslocamento até unidade de saúde sem atendimento efetivo em razão de atraso mínimo. Embora a manifestação tenha caráter individual e não substitua apuração técnica, seu conteúdo reforça a necessidade de verificar os critérios de comunicação com o usuário, a política de tolerância nos atendimentos, a capacidade de



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

absorção da demanda reprimida e os mecanismos de proteção ao paciente que já se encontra em fila de espera.

★ ★ ★ ★ ★ 7 months ago

Péssimo atendimento, o sistema do Sisreg cancela sua consulta e nem se quer tem a consideração de avisar que foi cancelada. Fui verificar junto a ouvidoria e simplesmente consta como cancelada a consulta que seria o retorno com o Urologista para levar os exames. Agora vou ter que voltar para o fim da fila para conseguir uma guia para marcar uma nova consulta com o Urologista !!

**Imagem:** Avaliação pública vinculada ao SISREG no Google, na qual usuário relata dificuldades para realização de exames e consultas especializadas, demora prolongada na fila e perda de atendimento após deslocamento até unidade de saúde.

Tais avaliações, consideradas em conjunto com os relatos encaminhados diretamente a este Gabinete, não autorizam conclusão automática acerca de falha sistêmica generalizada, mas constituem indícios suficientes para justificar a requisição de informações formais à Administração Pública. A convergência entre as reclamações aponta para problemas recorrentes de demora, comunicação deficiente, ausência de transparência no fluxo de regulação, cancelamentos sem ciência prévia e possível prejuízo ao acompanhamento clínico de pacientes que dependem do serviço público de saúde.

Esse contexto reforça a necessidade de fiscalização não apenas quanto à regularidade contratual e administrativa do programa, mas também quanto à efetividade prática da solução tecnológica disponibilizada aos usuários do SUS, especialmente quando o serviço é anunciado como mecanismo de redução de filas e ampliação do acesso.

Diante disso, o presente expediente visa obter esclarecimentos sobre as filas de regulação sob responsabilidade da rede estadual e sobre o efetivo funcionamento das consultas realizadas por meio do Saúde AM Digital.

## II – DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

A Constituição Federal reconhece a saúde como direito de todos e dever do Estado, a ser assegurado mediante políticas públicas destinadas à redução do risco de doenças e de outros agravos, bem como ao acesso universal e igualitário às ações e aos serviços  
Câmara dos Deputados | Anexo IV, Gabinete 760 | CEP: 70160-900 - Brasília/DF | dep.amommandel@camara.leg.br



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

necessários à sua promoção, proteção e recuperação, nos termos do art. 196 da Carta Magna.

As ações e os serviços de saúde possuem relevância pública e devem ser organizados de forma regionalizada, hierarquizada e integrada, observadas, entre outras diretrizes constitucionais, a integralidade da assistência, a coordenação adequada do Sistema Único de Saúde e a eficiência na prestação dos serviços públicos de saúde.

A Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, estabelece que a assistência à saúde deve ser prestada de maneira integral e contínua, abrangendo as ações preventivas e assistenciais exigidas em cada caso concreto. A organização administrativa dos serviços, inclusive dos mecanismos de regulação, deve viabilizar o acesso efetivo do usuário ao atendimento necessário, e não apenas seu registro formal em fila de espera.

Nesse sentido, a regulação assistencial constitui instrumento de ordenação do acesso aos serviços de saúde e deve ser orientada por critérios técnicos, clínicos e de prioridade, acompanhados de mecanismos permanentes de controle, monitoramento, transparência e avaliação. A permanência prolongada de solicitações pendentes, especialmente quando ultrapassa o período indicado para acompanhamento médico, pode comprometer a continuidade da assistência e a própria utilidade clínica do procedimento requerido.

A demora excessiva na realização de consultas, exames ou procedimentos demanda, portanto, a identificação das causas da demanda reprimida, da capacidade instalada disponível e das providências administrativas destinadas à redução das filas, sobretudo nos casos que envolvam doenças crônicas, acompanhamento periódico, saúde mental ou possibilidade de agravamento do quadro clínico.

No que se refere à telessaúde, a Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022, incorporou à Lei nº 8.080, de 1990, normas destinadas a disciplinar sua prestação em todo o território nacional. A utilização de recursos tecnológicos no atendimento em saúde deve observar os princípios aplicáveis ao atendimento presencial e assegurar assistência segura, adequada, resolutiva e compatível com as necessidades clínicas do paciente.



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

A oferta de atendimento remoto não afasta a responsabilidade administrativa pela organização do serviço, pela disponibilidade e estabilidade da plataforma, pelo adequado registro das ocorrências e pela adoção de medidas que garantam a continuidade assistencial quando a consulta não puder ser realizada por circunstância alheia à vontade do usuário.

Sob essa perspectiva, eventuais falhas da plataforma, ausência do profissional escalado, encerramento automático da fila virtual, indisponibilidade do sistema ou falta de suporte imediato não devem resultar em prejuízo indevido ao paciente, tampouco na perda de prioridade anteriormente reconhecida no processo de regulação.

A Administração Pública também se submete aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37 da Constituição Federal, sendo indispensável que os serviços disponibilizados por meios digitais possuam fluxos transparentes, mecanismos de suporte, registros auditáveis e procedimentos definidos para correção de falhas, reagendamento dos atendimentos e preservação da posição do usuário na fila de regulação.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, assegura ao usuário dos serviços públicos o direito à adequada prestação dos serviços, à obtenção de informações claras, à proteção de seus direitos enquanto usuário e à apresentação de manifestações perante a Administração Pública. De igual modo, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece o dever dos órgãos públicos de garantir o acesso a informações de interesse coletivo, inclusive aquelas relacionadas à execução, ao acompanhamento, à fiscalização e aos resultados das políticas públicas.

Nesse contexto, as informações solicitadas mostram-se necessárias para avaliar a real dimensão das filas de espera, a efetividade das medidas adotadas pela Administração estadual, a suficiência dos fluxos de regulação e a capacidade do Saúde AM Digital de prestar atendimento adequado, contínuo, seguro e resolutivo aos usuários encaminhados pelo sistema de regulação.

Assim, diante da relevância pública das ações e serviços de saúde, da necessidade de continuidade assistencial e do dever de transparência da Administração, impõe-se a Câmara dos Deputados | Anexo IV, Gabinete 760 | CEP: 70160-900 - Brasília/DF | [dep.amommandel@camara.leg.br](mailto:dep.amommandel@camara.leg.br)



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

solicitação de esclarecimentos objetivos acerca do funcionamento do SISREG, da demanda reprimida existente, dos critérios de priorização adotados, dos mecanismos de controle da fila e da efetividade das consultas disponibilizadas por meio da plataforma Saúde AM Digital.

### **III – DAS SOLICITAÇÕES FORMAIS À SECRETARIA DE SAÚDE DO AMAZONAS**

Diante dos fatos expostos, e considerando a competência institucional da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas na coordenação, regulação, execução e avaliação das políticas públicas de saúde no âmbito estadual, solicita-se que sejam prestadas informações acerca da atual situação das filas do SISREG, das medidas adotadas para redução do tempo de espera por consultas, exames e demais procedimentos, bem como do efetivo funcionamento das consultas disponibilizadas por meio do Saúde AM Digital.

Nesse sentido, solicita-se desta Secretaria:

- a) O encaminhamento de dados atualizados acerca do quantitativo total de pacientes que aguardam consultas especializadas, exames, procedimentos diagnósticos e demais atendimentos regulados por meio do SISREG no âmbito da rede estadual de saúde, com discriminação por especialidade, tipo de procedimento, município de residência, unidade solicitante e unidade executante;
- b) A apresentação do tempo médio e do tempo máximo de espera para cada especialidade, exame e procedimento regulado, indicando-se, ainda, o quantitativo de solicitações pendentes há mais de 30, 60, 90, 180 e 365 dias;
- c) A identificação das especialidades, dos exames e dos procedimentos que apresentam maior demanda reprimida, acompanhada das respectivas justificativas



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

técnicas e administrativas para a demora, inclusive quanto à eventual insuficiência de profissionais, equipamentos, insumos, contratos, prestadores credenciados, vagas assistenciais ou capacidade instalada;

d) O detalhamento das medidas adotadas pela Secretaria, especialmente após o encaminhamento dos Ofícios nº 455/2025 e nº 503/2025, para reduzir as filas de espera, ampliar a oferta de atendimentos e conferir maior celeridade à regulação, com indicação das ações implementadas, dos recursos empregados e dos resultados efetivamente alcançados;

e) A apresentação de eventual plano de ação, cronograma ou estratégia institucional destinada ao enfrentamento da demanda reprimida, contendo metas, prazos, indicadores de desempenho, setores responsáveis e mecanismos de monitoramento, bem como informação sobre eventual previsão de contratação, credenciamento ou ampliação da rede assistencial;

f) O esclarecimento detalhado sobre o fluxo de funcionamento das consultas realizadas por meio do Saúde AM Digital, desde a seleção ou convocação do paciente inserido no SISREG até a conclusão do atendimento, especificando os critérios de elegibilidade, os meios de comunicação utilizados, os prazos de confirmação e as responsabilidades atribuídas a cada setor ou profissional envolvido;



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

g) A informação sobre os critérios técnicos e operacionais que podem ocasionar o encerramento da fila virtual, a retirada automática do paciente, o cancelamento do atendimento ou a finalização da consulta sem sua efetiva realização, esclarecendo-se quais registros eletrônicos são gerados pela plataforma e de que forma tais ocorrências podem ser auditadas;

h) O detalhamento dos procedimentos adotados quando a consulta virtual não é realizada por falha da plataforma, indisponibilidade tecnológica, problema de conectividade, ausência ou atraso do profissional escalado ou qualquer outra circunstância não imputável ao paciente, inclusive quanto ao reagendamento automático, à comunicação ao usuário e à preservação de sua posição e prioridade no SISREG;

i) A apresentação do quantitativo de consultas ofertadas por meio do Saúde AM Digital, desde o início de sua operação, discriminando-se as consultas agendadas, realizadas, não iniciadas, interrompidas, canceladas, encerradas sem atendimento e reagendadas, com indicação das especialidades envolvidas, dos motivos registrados e do percentual de resolutividade da plataforma;

j) O esclarecimento dos canais disponibilizados aos usuários para suporte técnico, registro de reclamações, contestação de consultas não realizadas e solicitação de reagendamento, informando-se os setores responsáveis, os prazos médios de resposta, os procedimentos de apuração das ocorrências e as providências adotadas



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

para impedir que falhas operacionais ou tecnológicas prolonguem indevidamente o tempo de espera do paciente.

### **IV - DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente expediente não busca antecipar conclusão acerca da existência de falha generalizada, irregularidade administrativa ou deficiência sistêmica no funcionamento do SISREG e do Saúde AM Digital, tampouco substituir a atuação dos órgãos de controle competentes. O objetivo é permitir que a atividade parlamentar de fiscalização seja exercida com base em informações oficiais, dados atualizados e documentos técnicos, especialmente diante da essencialidade dos serviços públicos de saúde e da recorrência das manifestações encaminhadas a este Gabinete.

Nesse viés, a demora na realização de consultas especializadas, exames e demais procedimentos regulados pode gerar reflexos diretos sobre a continuidade da assistência, a definição do diagnóstico e o acompanhamento clínico dos pacientes. A situação assume maior relevância nos casos de pessoas com doenças crônicas, pacientes submetidos a acompanhamento periódico e usuários que necessitam de atendimento em saúde mental, para os quais a postergação do atendimento pode comprometer a manutenção ou a adequada revisão do tratamento.

De igual modo, a disponibilização de consultas por meio do Saúde AM Digital somente alcança sua finalidade quando o atendimento é efetivamente realizado, com funcionamento adequado da plataforma, suporte acessível ao usuário e procedimentos claros para o reagendamento de consultas frustradas. Eventuais falhas tecnológicas, indisponibilidade do sistema, ausência do profissional escalado ou encerramento automático da fila virtual não devem acarretar prejuízo ao paciente, tampouco a perda de sua posição ou prioridade no processo de regulação.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

Por essa razão, a avaliação das filas de espera, dos tempos de atendimento, da demanda reprimida e da efetividade das consultas realizadas por meio da plataforma digital constitui medida necessária, legítima e compatível com o dever constitucional de fiscalização parlamentar, sobretudo para verificar se as soluções adotadas pela Administração vêm contribuindo para a ampliação do acesso e a redução do tempo de espera.

Reitera-se, por oportuno, que respostas genéricas, tais como simples remissões a portais institucionais ou a links que não permitam o acesso direto aos dados solicitados, bem como o encaminhamento de informações desconectadas dos questionamentos apresentados, não se mostram suficientes para o atendimento do presente expediente. Nos termos da Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação —, espera-se o fornecimento de respostas claras, completas, objetivas, atualizadas e diretamente relacionadas a cada uma das solicitações formuladas.

Nos termos da referida legislação, o acesso à informação deverá ocorrer de forma imediata, sempre que possível, admitindo-se o prazo de até 20 (vinte) dias para resposta, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa e comunicação ao requerente. Em qualquer caso, eventual negativa de acesso, total ou parcial, deverá ser devidamente motivada, com a indicação das razões de fato e de direito que a fundamentam.

Dessa forma, no intuito de cumprir o papel representativo dos interesses da sociedade e considerando a necessidade de assegurar transparência, esclarecer os fatos e fortalecer a fiscalização dos serviços públicos de saúde, este Gabinete Parlamentar permanece à disposição para fornecer documentos complementares, registros de atendimento, capturas de tela ou outros elementos que se façam necessários à adequada análise da demanda. Além disso, solicito que a resposta a esta solicitação de informações seja encaminhada diretamente para o endereço eletrônico: [dep.amommandel@camara.leg.br](mailto:dep.amommandel@camara.leg.br).

Atenciosamente,



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

Deputado Federal **Amom Mandel** - Republicanos/AM

### **AMOM MANDEL**

Deputado Federal (REPUBLICANOS-AM)