



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

Ofício 119/2026-CD/GAB760

Brasília, 18 de junho de 2026.

A Sua Excelência a Senhora,
LEDA MARA NASCIMENTO ALBUQUERQUE
Procuradora-Geral de Justiça
Ministério Público do Estado do Amazonas - MPE/AM
Avenida Coronel Teixeira, n. 7995 - Bairro Nova Esperança
atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br

Assunto: Solicitação de apuração acerca de possíveis falhas, omissões administrativas e descontinuidade assistencial relacionadas ao funcionamento do Sistema Nacional de Regulação — SISREG e da plataforma Saúde AM Digital.

Excelentíssima Senhora Procuradora-Geral,

Com os devidos cumprimentos, venho, na qualidade de Deputado Federal pelo Estado do Amazonas, no exercício da função constitucional de fiscalização da Administração Pública e de defesa dos interesses da coletividade, encaminhar o presente ofício ao Ministério Público do Estado do Amazonas, para fins de apuração de possíveis falhas, omissões administrativas e descontinuidade assistencial relacionadas ao funcionamento do Sistema Nacional de Regulação — SISREG e da plataforma Saúde AM Digital, especialmente quanto à demora na realização de consultas, exames e procedimentos, bem como à não efetivação de atendimentos agendados por meio de Telessaúde.

A presente representação decorre de manifestações recebidas por este Gabinete Parlamentar, bem como de reclamações públicas identificadas em avaliações de usuários, nas quais são relatadas situações de demora excessiva na autorização de exames e consultas especializadas, cancelamentos sem comunicação adequada, ausência de atendimento após ingresso em fila virtual, retirada automática do paciente da plataforma, falta de suporte



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

imediate e possível necessidade de reinício do fluxo de regulação mesmo quando a não realização da consulta decorre de circunstância alheia à vontade do usuário.

Ressalta-se que não se pretende, neste momento, afirmar a existência definitiva de falha sistêmica ou irregularidade administrativa já comprovada, mas submeter ao órgão ministerial elementos suficientes para justificar a apuração formal dos fatos, com a requisição de informações técnicas à Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas, à gestão responsável pelo SISREG, aos responsáveis pelo Saúde AM Digital e aos demais órgãos ou entidades eventualmente envolvidos na execução, fiscalização, suporte e monitoramento dos serviços.

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

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.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

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 Deputado 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 nº 455/2025¹, 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 503/2025², 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.

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

² Documento em PDF. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1SPutMqRhoeoH8ID0ph4RoxwTxWZab4dd/view>. Acesso em: 16 jun. 2026.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

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 SISREG³.

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 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 agendamento⁴.

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.

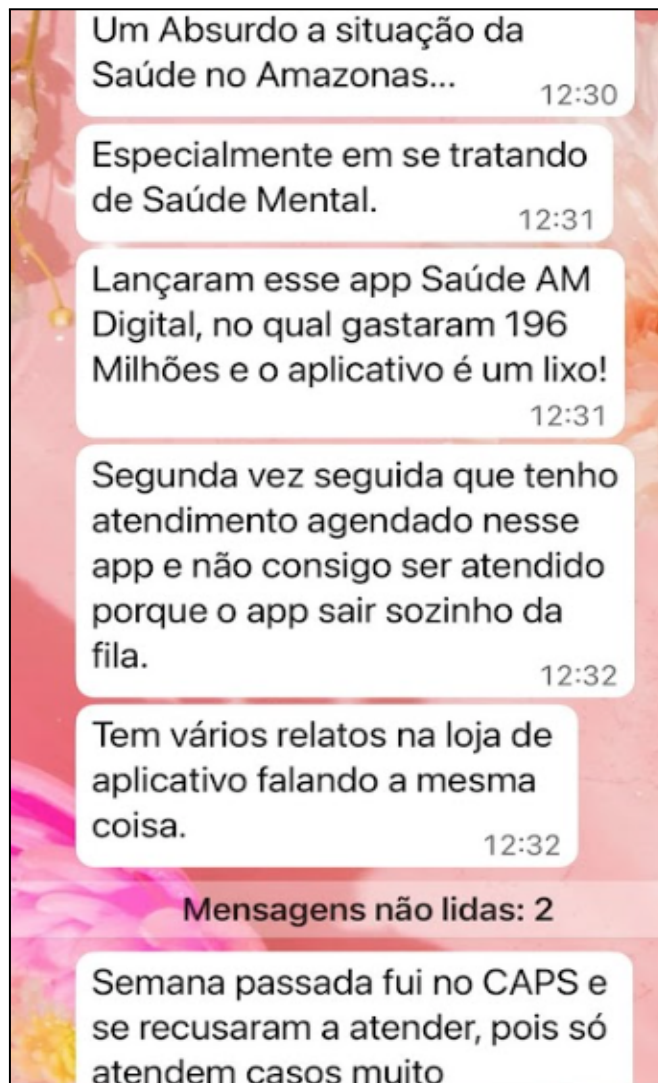
³ AMAZONAS. Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM). Governador Wilson Lima lança programa Saúde AM Digital para reduzir tempo por consultas e exames e otimizar serviços na rede estadual de saúde. Manaus, 17 fev. 2025. Disponível em: <https://www.saude.am.gov.br/governador-wilson-lima-lanca-programa-saude-am-digital-para-reduzir-tempo-por-consultas-e-exames-e-oti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

⁴ 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

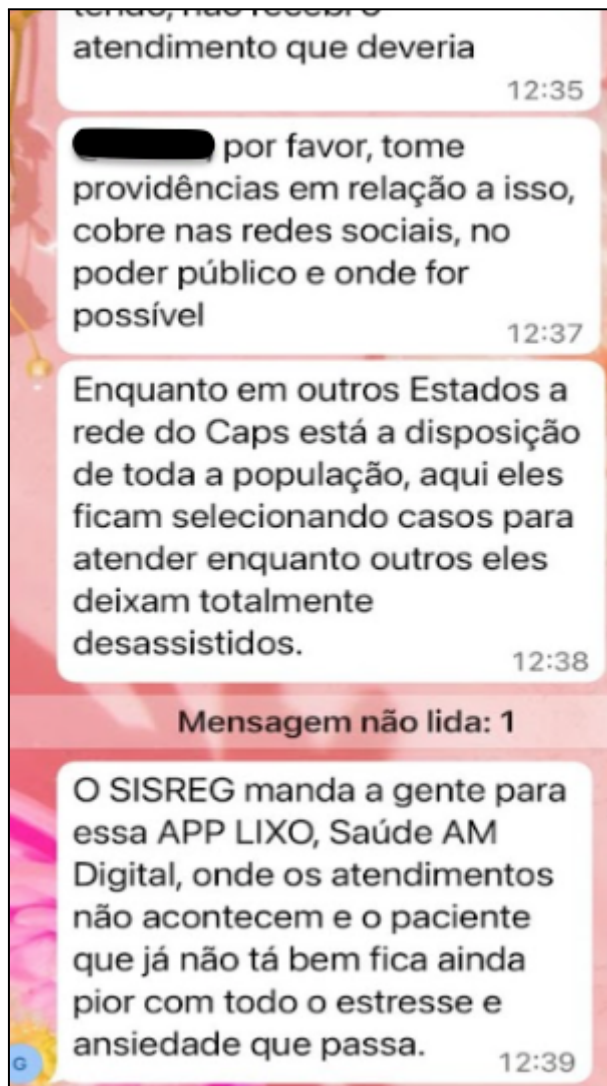


Há, ainda, relatos de pacientes encaminhados ao Saúde AM Digital pelo fluxo de regulação que não conseguiram concluir o atendimento, tampouco obtiveram suporte imediato, justificativa para o encerramento da fila ou informações claras sobre o reagendamento.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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



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.

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



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

automático ou falta de suporte posterior devem ser examinadas sob a ótica da continuidade, eficiência e rastreabilidade do serviço público prestado.



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



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

sobre pacientes com doenças crônicas, pessoas submetidas a acompanhamento periódico e usuários que necessitam de atendimento em saúde mental.

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 irregularidade⁵.

Também foram identificadas avaliações públicas disponíveis em pesquisa vinculada ao SISREG no Google, nas quais usuários relatam dificuldades reiteradas relacionadas à

⁵ 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

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.

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.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

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 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.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

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 presente representação encontra fundamento no direito fundamental à saúde, expressamente reconhecido pela Constituição Federal como direito de todos e dever do Estado, a ser assegurado mediante políticas sociais e econômicas destinadas à redução do risco de doenças e de outros agravos, bem como ao acesso universal e igualitário às ações e aos serviços necessários à sua promoção, proteção e recuperação.

As ações e os serviços de saúde possuem relevância pública, razão pela qual sua organização, execução, fiscalização e controle devem observar os princípios constitucionais aplicáveis ao Sistema Único de Saúde, especialmente a universalidade do acesso, a integralidade da assistência, a regionalização, a hierarquização e a coordenação adequada dos fluxos assistenciais.

Nesse contexto, a existência de fila de regulação, por si só, não pode representar obstáculo indefinido ao acesso do usuário ao serviço de saúde. O SISREG deve funcionar como instrumento de organização, priorização e racionalização do atendimento, e não como mecanismo meramente formal de registro de demanda reprimida, sem previsibilidade, transparência ou efetiva resolutividade.

A Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, estabelece que a saúde é direito fundamental do ser humano e impõe ao Estado o dever de prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício. O diploma também orienta a organização do SUS pela integralidade da assistência, pela igualdade da assistência à saúde, pelo direito à informação e pela capacidade de resolução dos serviços em todos os níveis de atenção.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

Desse modo, a demora excessiva na autorização de consultas, exames e procedimentos, sobretudo quando compromete o acompanhamento médico de pacientes com doenças crônicas, transtornos de saúde mental, demandas especializadas ou risco de agravamento clínico, pode caracterizar violação à continuidade assistencial e à eficiência do serviço público de saúde.

A regulação assistencial deve ser pautada por critérios técnicos, clínicos, objetivos e auditáveis, com mecanismos de monitoramento da fila, controle dos prazos de espera, comunicação adequada com os usuários e definição de providências administrativas para os casos de cancelamento, ausência de vaga, indisponibilidade do sistema ou não realização do atendimento por causa não imputável ao paciente.

No caso específico do Saúde AM Digital, a utilização de plataforma tecnológica e de atendimento remoto não reduz o dever estatal de assegurar serviço adequado, seguro, contínuo e resolutivo. Ao contrário, a adoção de solução digital exige maior controle sobre registros de acesso, horários de ingresso em fila virtual, tempo de espera, presença ou ausência do profissional escalado, encerramento automático da consulta, justificativas de não atendimento, suporte ao usuário e preservação da prioridade anteriormente reconhecida no processo de regulação.

A Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022, ao disciplinar a telessaúde no ordenamento jurídico brasileiro, reforça que o atendimento remoto deve observar os parâmetros legais, técnicos, éticos e assistenciais aplicáveis aos serviços de saúde. Assim, a teleconsulta não pode ser tratada como etapa precária ou desprovida de responsabilidade administrativa, especialmente quando o usuário é encaminhado pelo próprio fluxo oficial de regulação.

Eventuais falhas da plataforma, instabilidade do sistema, retirada automática da fila, ausência de profissional, cancelamento sem aviso prévio ou inexistência de canal efetivo de suporte não devem gerar prejuízo ao paciente, tampouco implicar perda de posição, reinício do fluxo regulatório ou agravamento da espera por atendimento especializado.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

Além disso, a Administração Pública está vinculada aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. A prestação de serviço público por meio digital deve ser acompanhada de fluxos transparentes, registros verificáveis, mecanismos de correção de falhas, atendimento acessível ao cidadão e possibilidade de controle posterior pelos órgãos de fiscalização.

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. Tais garantias são diretamente aplicáveis aos relatos de cancelamentos não comunicados, ausência de suporte, falta de justificativa para atendimentos não realizados e dificuldade de obtenção de informações sobre a situação da fila.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, por sua vez, consagra o dever de transparência dos órgãos públicos quanto a informações de interesse coletivo, inclusive aquelas relacionadas à execução, acompanhamento, fiscalização, custos, metas, resultados e efetividade de políticas públicas. No presente caso, são necessárias informações objetivas sobre quantitativo de solicitações pendentes, tempo médio de espera, especialidades com maior demanda reprimida, critérios de priorização, número de teleconsultas agendadas, atendidas, canceladas, frustradas ou reagendadas, bem como indicadores de funcionamento da plataforma Saúde AM Digital.

No ponto relativo à saúde mental, a necessidade de apuração é reforçada pela especial vulnerabilidade dos usuários que dependem de acompanhamento contínuo e de atendimento psicossocial adequado. A legislação de proteção às pessoas com transtornos mentais assegura acesso ao melhor tratamento disponível no sistema de saúde, consentâneo às necessidades do paciente, não sendo admissível que dificuldades de fluxo, recusa de acolhimento ou ausência de encaminhamento responsável resultem em desassistência.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

A atuação do Ministério Público do Estado do Amazonas encontra amparo constitucional e legal na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Compete ao Ministério Público, nos termos do art. 129 da Constituição Federal, zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados na Constituição, promovendo as medidas necessárias à sua garantia, inclusive por meio de requisição de informações, instauração de notícia de fato, procedimento administrativo, procedimento preparatório, inquérito civil e, se necessário, ajuizamento de ação civil pública.

A Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, disciplina a ação civil pública para tutela de interesses difusos e coletivos, inclusive em hipóteses que envolvam danos ao patrimônio público e social e a outros interesses transindividuais. A Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, por sua vez, confere ao Ministério Público instrumentos de atuação extrajudicial, requisição de informações e adoção de providências voltadas à proteção de direitos coletivos, difusos e individuais indisponíveis.

As Resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público que disciplinam a Notícia de Fato, o Procedimento Administrativo e o Inquérito Civil também reforçam a possibilidade de apuração extrajudicial de situações que indiquem lesão ou ameaça de lesão a direitos cuja tutela esteja inserida nas atribuições ministeriais.

Diante disso, os elementos encaminhados justificam a atuação do MPAM para verificar a regularidade, continuidade, eficiência e efetividade do SISREG e do Saúde AM Digital, especialmente quanto à existência de filas excessivas, falhas de comunicação com os usuários, atendimentos digitais frustrados, cancelamentos sem aviso, ausência de suporte, perda de prioridade no fluxo regulatório e eventual desassistência de pacientes em situação de maior vulnerabilidade clínica ou psicossocial.

Assim, a presente representação busca subsidiar a adoção das providências ministeriais cabíveis, com a requisição de informações técnicas e administrativas aos órgãos responsáveis, a apuração da efetividade dos serviços prestados e, se necessário, a



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

recomendação de medidas corretivas destinadas a assegurar o acesso adequado, contínuo, transparente e resolutivo dos usuários do SUS no Estado do Amazonas.

III – DAS SOLICITAÇÕES FORMAIS AO MINISTÉRIO PÚBLICO DO AMAZONAS

Diante dos fatos narrados e dos fundamentos jurídicos expostos, solicita-se ao Ministério Público do Estado do Amazonas, no âmbito de suas atribuições constitucionais e legais, a adoção das providências cabíveis para apuração das possíveis falhas, omissões administrativas e descontinuidade assistencial relacionadas ao funcionamento do SISREG e da plataforma Saúde AM Digital, especialmente quanto à demora na realização de consultas, exames e procedimentos, bem como à não efetivação de atendimentos agendados por meio de Telessaúde.

Nesse sentido, requer-se:

1. O recebimento da presente representação, com a respectiva autuação como Notícia de Fato, Procedimento Administrativo, Procedimento Preparatório ou Inquérito Civil, conforme juízo de conveniência e atribuição desse órgão ministerial;
2. A remessa da presente demanda à Promotoria de Justiça com atribuição na defesa da saúde pública, dos direitos dos usuários do Sistema Único de Saúde e da tutela coletiva dos serviços públicos de saúde, caso necessário;
3. A requisição de informações à Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas — SES/AM acerca da atual



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

situação das filas de regulação no SISREG, com indicação, no mínimo, dos seguintes dados:

- a) quantitativo total de solicitações pendentes no SISREG, discriminadas por consulta, exame, procedimento, especialidade, unidade executante e município de residência do paciente;
- b) tempo médio e tempo máximo de espera por especialidade, exame e procedimento;
- c) número de pacientes aguardando há mais de 30, 60, 90, 180 e 365 dias;
- d) critérios atualmente utilizados para classificação de risco, priorização clínica e ordenação da fila;
- e) especialidades com maior demanda reprimida, especialmente oftalmologia, urologia, psiquiatria, neuropediatria e outras eventualmente identificadas pela Administração;
- f) medidas administrativas já adotadas ou em planejamento para redução das filas;
- g) metas, cronogramas e indicadores utilizados para acompanhamento da demanda reprimida.

4. A requisição de esclarecimentos específicos à SES/AM e ao setor responsável pelo SISREG quanto aos



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

relatos de cancelamento de consultas sem comunicação prévia ao usuário, informando:

- a) se há registro de cancelamentos automáticos ou administrativos de consultas reguladas;
- b) quais são os motivos padronizados para cancelamento;
- c) como o paciente é comunicado sobre o cancelamento;
- d) se há comprovação de comunicação ao usuário;
- e) se o paciente mantém a posição e prioridade anteriormente reconhecidas na fila;
- f) quais providências são adotadas para reagendamento imediato quando o cancelamento não decorre de culpa do paciente;
- g) se há canal específico para contestação, revisão ou correção de cancelamentos indevidos.

5. A requisição de informações sobre o funcionamento da plataforma Saúde AM Digital, especialmente quanto às consultas realizadas por Telessaúde, solicitando-se:



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

- a) número total de consultas agendadas por meio da plataforma desde o início de sua operação;
- b) número de consultas efetivamente realizadas;
- c) número de consultas não realizadas, canceladas, frustradas ou encerradas sem atendimento;
- d) principais motivos registrados para a não realização das consultas;
- e) tempo médio de espera do paciente em fila virtual;
- f) existência de registros de retirada automática da fila, encerramento da sessão ou falha de conexão;
- g) logs, relatórios ou registros técnicos capazes de demonstrar o ingresso do usuário na plataforma, horário de espera, presença do profissional e motivo do encerramento da consulta;
- h) protocolos adotados quando o paciente comparece virtualmente ao atendimento, mas a consulta não é realizada;
- i) mecanismos de suporte disponíveis ao usuário em tempo real;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

j) forma de preservação da prioridade do paciente no SISREG quando a teleconsulta não ocorre por falha do sistema, ausência de profissional ou circunstância alheia à vontade do usuário.

6. A apuração da existência de eventual prejuízo assistencial aos pacientes que, após serem direcionados pelo SISREG ao Saúde AM Digital, não conseguem concluir o atendimento, especialmente quanto à necessidade de reinserção na fila, perda de prioridade, ausência de reagendamento ou falta de orientação administrativa clara.

7. A requisição de informações sobre a escala de profissionais vinculados às teleconsultas, com indicação dos critérios de disponibilidade, controle de comparecimento, substituição em caso de ausência, supervisão dos atendimentos e responsabilização por consultas agendadas e não realizadas.

8. A requisição de informações à SES/AM acerca da política de comunicação com os usuários, incluindo mensagens de confirmação, lembretes, avisos de cancelamento, orientações para ingresso na plataforma, canais de suporte, prazo de resposta e mecanismos de registro das reclamações.

9. A apuração específica dos relatos relacionados à saúde mental, inclusive quanto à eventual desassistência de usuários que procuram atendimento



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

junto à rede psicossocial ou que são encaminhados para atendimento digital sem conclusão da consulta, solicitando-se informações sobre:

- a) fluxo de acolhimento dos pacientes em saúde mental;
- b) critérios de acesso aos CAPS e demais pontos da Rede de Atenção Psicossocial;
- c) procedimentos adotados em caso de recusa de atendimento, ausência de vaga ou necessidade de encaminhamento;
- d) existência de orientação formal ao usuário quando o atendimento não é realizado;
- e) medidas para evitar descontinuidade assistencial de pacientes em sofrimento psíquico.

10. A requisição de informações à Ouvidoria da SES/AM e, se necessário, à Ouvidoria-Geral do Estado, acerca do número de reclamações registradas sobre SISREG, Saúde AM Digital, Telessaúde, cancelamento de consultas, demora em exames e ausência de atendimento, com a respectiva classificação por assunto, período e providência adotada.

11. A requisição de cópia dos contratos, termos aditivos, planos de trabalho, relatórios de execução, indicadores de desempenho, documentos de



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

fiscalização e demais instrumentos administrativos relacionados à implantação, manutenção, suporte técnico e operação do Saúde AM Digital, inclusive para verificar se há metas de atendimento, níveis mínimos de serviço, penalidades por falhas, mecanismos de auditoria e critérios de avaliação da efetividade da plataforma.

12. A verificação da existência de fiscalização contratual e administrativa sobre a plataforma Saúde AM Digital, com identificação dos fiscais designados, relatórios produzidos, notificações eventualmente expedidas, falhas detectadas e providências adotadas pela Administração.

13. A avaliação da conveniência de realização de reunião técnica ou audiência administrativa com a SES/AM, a coordenação estadual de regulação, responsáveis pelo Saúde AM Digital, representantes da Ouvidoria, Conselho Estadual de Saúde e demais órgãos competentes, a fim de esclarecer os fluxos atualmente adotados e pactuar medidas corretivas.

14. A avaliação da necessidade de expedição de Recomendação Ministerial à SES/AM para adoção de providências imediatas destinadas a assegurar:

- a) transparência ativa sobre filas, prazos médios e critérios de priorização;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

b) comunicação prévia e comprovável em caso de cancelamento de consulta;

c) reagendamento automático ou prioritário quando o atendimento não ocorrer por falha administrativa, tecnológica ou ausência de profissional;

d) preservação da posição do usuário na fila de regulação;

e) suporte acessível e efetivo ao paciente durante o uso da plataforma;

f) registro auditável de todos os atendimentos agendados, realizados, cancelados ou frustrados;

g) protocolo específico para pacientes com doenças crônicas, necessidades de acompanhamento periódico e demandas de saúde mental.

15. Caso constatadas irregularidades, falhas estruturais ou omissões administrativas relevantes, solicita-se que o Ministério Público avalie a adoção das medidas extrajudiciais ou judiciais cabíveis, inclusive celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, ajuizamento de Ação Civil Pública ou outras providências voltadas à correção das falhas identificadas e à proteção dos usuários do SUS no Estado do Amazonas.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

16. Por fim, requer-se que este Gabinete Parlamentar seja informado acerca do recebimento da presente representação, da eventual autuação do procedimento correspondente e das providências inicialmente adotadas, para fins de acompanhamento institucional da demanda e continuidade da atividade fiscalizatória.

As solicitações acima não excluem outras providências que esse órgão ministerial entenda pertinentes, diante da relevância pública dos serviços de saúde envolvidos e da necessidade de assegurar atendimento adequado, contínuo, transparente e resolutivo aos usuários do SUS no Estado do Amazonas.

IV – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos fatos expostos, verifica-se que os relatos encaminhados a este Gabinete Parlamentar indicam a existência de possíveis falhas no fluxo de regulação de consultas, exames e procedimentos pelo SISREG, bem como no funcionamento da plataforma Saúde AM Digital, especialmente quanto à demora excessiva, cancelamentos sem comunicação adequada, ausência de atendimento em teleconsultas previamente agendadas, retirada automática de usuários da fila virtual e insuficiência de suporte aos pacientes.

Embora os elementos ora apresentados não tenham por finalidade antecipar conclusão definitiva acerca da existência de irregularidade administrativa ou falha sistêmica generalizada, revelam indícios suficientes para justificar a atuação fiscalizatória do Ministério Público do Estado do Amazonas, diante da relevância pública dos serviços de saúde envolvidos e do potencial prejuízo assistencial aos usuários do Sistema Único de Saúde.

A situação demanda especial atenção em razão do impacto que a demora na regulação e a não realização de atendimentos podem causar a pacientes com doenças crônicas, pessoas que dependem de acompanhamento periódico, usuários em sofrimento



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

psíquico e cidadãos que aguardam consultas especializadas, exames ou procedimentos essenciais à continuidade do tratamento.

Nesse contexto, mostra-se necessário apurar se a Administração estadual possui mecanismos efetivos de controle das filas, critérios transparentes de priorização, comunicação adequada com os usuários, registros auditáveis dos atendimentos digitais, protocolos de reagendamento e medidas concretas para evitar que falhas administrativas ou tecnológicas resultem em perda de prioridade ou descontinuidade assistencial.

A presente representação, portanto, busca subsidiar a atuação do Ministério Público do Estado do Amazonas, a fim de que sejam requisitadas informações aos órgãos competentes, avaliadas as providências administrativas atualmente adotadas e, se necessário, determinadas medidas corretivas voltadas à garantia de atendimento adequado, contínuo, transparente e resolutivo aos usuários da rede pública estadual de saúde.

Dessa forma, no intuito de cumprir o meu papel representativo dos interesses da sociedade e considerando ser essencial assegurar a transparência, esclarecer dúvidas e estimular a fiscalização, coloco meu gabinete à disposição para fornecer maiores esclarecimentos ou colaborar conforme necessário. Além disso, solicito que a resposta a esta solicitação de informações seja encaminhada diretamente para o endereço eletrônico: dep.amommandel@camara.leg.br.

AMOM MANDEL

Deputado Federal (REPUBLICANOS-AM)