



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO
OFÍCIO AO LEGISLATIVO

Ofício ATL SEI nº 053271659

Ref.: Ofício SGP-23 nº 826/2021

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao Requerimento RDS nº 993/2021, de autoria do Vereador Rubinho Nunes, encaminho a essa Presidência cópia das informações prestadas pela Secretaria Municipal da Saúde e pela PRODAM a respeito do funcionamento do Aplicativo Agenda Fácil.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

BRUNA BORGHETTI CAMARA FERREIRA ROSA

Chefe de Gabinete
Casa Civil

Ao

Excelentíssimo Senhor

MILTON LEITE

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo



Documento assinado eletronicamente por **Bruna Borghetti Camara Ferreira Rosa, Chefe de Gabinete**, em 15/10/2021, às 14:48, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **053271659** e o código
CRC **606E6A69**.

fls. 2

Matéria DOCREC 939/2021. Documento digitalizado e autenticado por ANDRE MARCON. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?plD=329934>.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE****Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Rua Santa Isabel, 181, 5º andar - Bairro Vila Buarque (Centro) - São Paulo/SP - CEP 01221-000

Telefone: 3386-4105

PROCESSO 6010.2021/0002463-7**Informação SMS/CTIC Nº 050858849**

São Paulo, 25 de agosto de 2021.

À**SMS/AP e SMS/CG**

Como solicitado no encaminhamento SEI nº050466561, segue esclarecimento no que compete ao Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIC:

1 - Esclarecimento geral sobre a queixa inicial:

Documento SEI nº 050359409 “[...] *Um munícipe entrou em contato conosco reclamando do péssimo funcionamento do Aplicativo Agenda Fácil. Segundo ele, funcionários da UBS que ele frequenta disseram que é comum o aplicativo não funcionar*”.

É importante esclarecer que o aplicativo Agenda Fácil segue funcionando sem falhas de aplicação e conta hoje com as seguintes funcionalidades:

- 1. Agendamento em vagas de Atenção Primária** (Clínico Geral, Pediatria, Ginecologia, Médico Saúde da Família e Odontologia).
- 2. Visualização e acompanhamento de registros em fila de espera** (consultas reguladas de especialidades e exames)
- 3. Agendamento de especialidades e exames a partir da fila de espera**
- 4. Confirmação do pré-agendamento** (agendamento regulado automático em especialidades e exames)
- 5. Notificações** (lembrete do agendamento)
 - 5, 3 e 1 dia antes da consulta
- 6. Remarcação e cancelamento de consultas e exames**
- 7. Inativação de solicitações em fila de espera**
- 8. Visualização do CNS virtual, dados pessoais e atualização dos contatos**
 - E-mail

- Telefones

fls. 4

9. Visualização de agendamentos

- Ativos e histórico dos últimos 3 meses

10. Visualização de resultados de exames laboratoriais

- Os últimos 6 laudos disponibilizados nos últimos 12 meses

Cabe ressaltar que dentre as funcionalidades acima elencadas, apenas a **1 – Agendamento em Vagas de Atenção Primária** está temporariamente suspensa a pedido da **Coordenação de Atenção Básica**, conforme e-mail da área (documento SEI 050863075).

Essa suspensão, de fato, tem gerado diversas reclamações por parte dos munícipes em ouvidoria e no canal de suporte: SMS - AGENDA FÁCIL agendafacil@PREFEITURA.SP.GOV.BR, que são sempre remetidas à Coordenação de Atenção Básica.

As reclamações recebidas são em sua grande maioria por dois fatores:

1. **Falta de orientação ou capacitação dos profissionais das unidades:** informação equivocada passada aos munícipes por desconhecimento de profissionais novos, ou mesmo resistência a esta evolução tecnológica no processo de trabalho - não orientar ou mesmo não estimular o uso do aplicativo ou ainda configurar as agendas de forma inadequada, o que acarreta a não visualização de vagas pelo Agenda Fácil;

Por se tratar de uma questão de processo de trabalho, sugerimos encaminhar para providências do Coordenação de Atenção Básica, visando à orientação das unidades de saúde nesse sentido.

2. **Problemas no dispositivo do usuário/munícipe:** eventualmente, podem ocorrer falhas em aparelhos antigos, com sistemas operacionais em versões defasadas ou mesmo por falha de conexão à internet. Para todas essas situações, as unidades de saúde são orientadas a pedir que o munícipe encaminhe o problema para o canal de suporte acima mencionado.

2 - Esclarecimentos sobre os demais questionamentos:

1. As Secretarias a que me refiro têm conhecimento sobre o mau funcionamento do Aplicativo Agenda Fácil?

Como mencionado acima, não há mal funcionamento do aplicativo, mas sim reclamações sobre a não visualização de vagas.

2. Há algum estudo/plano em andamento para sua melhoria?

As evoluções do aplicativo dependem de solicitações das áreas de negócio desta secretaria. O DTIC, como área meio, é demandado com as solicitações e atua para o levantamento das regras, especificação e viabilização das entregas pela atual desenvolvedora, a PRODAM.

3. Como o aplicativo funciona, com relação a marcar consultas?

Como mencionado na introdução deste parecer técnico, o aplicativo conta com diversas funcionalidades. As relacionadas diretamente ao agendamento são:

1. **Agendamento em vagas de Atenção Primária (Clínico Geral, Pediatria, Ginecologia, Médico Saúde da Família e Odontologia):**

Nesta, o cidadão visualiza os horários disponíveis e realiza o agendamento em sua unidade

básica de referência.

São exibidas vagas de consulta médica e triagem odontológica que estejam disponíveis em período parametrizável. Atualmente, fechado a pedido da Coordenação de Atenção Básica.

2. **Agendamento de especialidades e exames a partir da fila de espera:**

Nesta, o cidadão visualiza os horários disponíveis para vagas de especialidades e exames nos próximos 15 dias a contar do dia seguinte.

No entanto, para se agendar, o usuário precisa ter sido inserido antes em uma fila de espera pela unidade solicitante do procedimento especializado.

3. **Confirmação do pré-agendamento (agendamento regulado automático em especialidades e exames)**

O sistema de gestão (SIGA Saúde) possui uma rotina de agendamento automático, a partir de registros que estão em fila de espera. O munícipe pelo Agenda Fácil pode visualizar esse pré-agendamento, confirmar, cancelar e voltar à fila de espera ou informar que não necessita mais.

4. **O que é possível fazer com o aplicativo para que ele fique melhor?**

Por ser uma área meio, este departamento necessita ser demandado pelas áreas de negócio / áreas assistenciais para melhorias e evoluções do sistema.

Geralmente, são realizados fóruns e reuniões periódicas com demais coordenações e departamentos, para discussão das sugestões de melhoria e propostas recebidas. Conforme as demandas são priorizadas, aprovadas e especificados, são encaminhadas para desenvolvimento na PRODAM.

5. **Existem relatórios de conformidade do sistema?**

A PRODAM realiza o monitoramento para garantir a disponibilidade dos serviços. Porém, como mencionado, as queixas recebidas são sempre pela falta de vagas disponíveis.

A princípio, não foram identificadas referente ao funcionamento do aplicativo, mas sim ao processo de trabalho envolvido.

6. **Existem registros de munícipes reclamando do sistema? Se sim, quais atitudes foram tomadas?**

Sim, como mencionado, as queixas recebidas no canal de suporte ou por ouvidorias giram em torno de:

- Falta de vagas disponíveis, devido à suspensão do agendamento em vagas de Atenção Primária, a pedido da Coordenação de Atenção Básica;
- Falta de vagas devido à oferta reduzida;
- Resistência da unidade: parametrização das agendas fora do padrão, impossibilitando a visualização de vagas e recusa a dar o código de autorização ao munícipe.

Sugerimos encaminhar este ponto para a Coordenação de Atenção Básica, por se referir a processo de trabalho e orientação da rede2.

7. **Requeiro documentos que comprovem o alegado.**

Foi anexado a este processo um e-mail com o parecer da Coordenação de Atenção Básica sobre a suspensão, em resposta a uma ouvidoria recebida (documento SEI nº 050863075).

Ficamos à disposição.



Documento assinado eletronicamente por **Leandro de Souza Zan, Diretor(a) de Divisão Técnica**, em 25/08/2021, às 18:14, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Soares Neves, Diretor(a) de Departamento Técnico**, em 27/08/2021, às 09:05, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **050858849** e o código CRC **7A80C976**.

Marcelo Alves da Silva

De: Marcia Maria de Cerqueira Lima
Enviado em: sexta-feira, 2 de julho de 2021 11:30
Para: Zelia Maria Pereira de Rezende; Silvana Kamehama; Ana Paula Lima Orlando
Cc: Leandro de Souza Zan; Marcelo Alves da Silva; Daiany Del Rei de Vargas Rego; Meire Ellen Sateles Novaes; Renato Gonçalves de Moraes; Cláudio Tsuyoshi Miashita; Dionatan Rodrigues Soares; SMS - AGENDA FÁCIL
Assunto: RE: OuvidorSus: Aviso!

Bom dia,

neste momento o aplicativo agenda fácil não está desbloqueado para agendamento na Atenção Básica, tendo em vista que as Unidades estão retomando atendimento e há orientação para que organizem a assistência com prioridade às demandas reprimidas.
 O agendamento está presencial ou via agentes comunitários de saúde, nos territórios ESF.

Atenciosamente,

Marcia Maria de Cerqueira Lima
 Departamento de Atenção Básica
 Coordenadoria de Atenção a Saúde

mmclima@prefeitura.sp.gov.br

55 11 2027-2152

55 11 2027-2213

Rua General Jardim, 36 - 5º Andar
 01223-010 - Vila Buarque - São Paulo - SP



De: Zelia Maria Pereira de Rezende <zeliarezende@PREFEITURA.SP.GOV.BR>

Enviado: sexta-feira, 2 de julho de 2021 10:45

Para: Marcia Maria de Cerqueira Lima <mmclima@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; Silvana Kamehama <skamehama@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; Ana Paula Lima Orlando <aporlando@PREFEITURA.SP.GOV.BR>

Cc: Leandro de Souza Zan <lzan@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; Marcelo Alves da Silva <marcelos@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; Daiany Del Rei de Vargas Rego <drvrego@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; Meire Ellen Sateles Novaes <mesnovaes@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; Renato Gonçalves de Moraes <rgmoraes@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; Cláudio Tsuyoshi Miashita <cmiashita@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; Dionatan Rodrigues Soares <dionatanrsoares@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; SMS - AGENDA FÁCIL <agendafacil@PREFEITURA.SP.GOV.BR>

Assunto: ENC: OuvidorSus: Aviso!

Prezados, bom dia!

Segue para conhecimento e resposta ao cidadão quanto a reclamação direcionada ao Suporte Agenda Fácil, visto que não se trata de problemas técnicos do aplicativo.

Mensagem direcionada para Ouvidoria SMS em 29/06/2021:

ESTOU PRECISANDO DE AGENDAMENTO MÉDICO DA FAMÍLIA OU NA ENFERMARIA PARA CONSULTA, MAS O APLICATIVO AGENDA FACIL NÃO TEM VAGAS.

E-mail direcionado ao Suporte Agenda Fácil em 01/07/2021:

Caros, boa tarde

Estarei encaminhando a minha reclamação AOS ORGÃO SUPERIORES. JÁ QUE A OUVIDORIA AO ME ENCAMINHAR PARA UMA PAGINA QUE NÃO EXISTE!!! ALEM DE NÃO RESOLVER MINHA DEMANDA JUNTO AO POSTO DE SAUDE Vossas Senhorias DEVEM LEMBRAR QUE ESTAMOS EM SITUAÇÃO DE PADENDEMIA, NÃO QUERIA ME DIRIGIR AO POSTO DE SAUDE PARA RESOLVER ESSA QUESTÃO. CONFORME INFORMA A PREFEITURA DE SP O APLICATIVO CRIADO DESDE 2017 VISA FACILIDADE NO AGENDAMENTO E NO ACOMPANHAMENTO DAS CONSULTAS MAS NÃO ESTA FUNCIONANDO. PEÇO QUE INTERCEDAM JUNTA AO ALBERT EINTEIN QUE CUIDA DA UNIDADE JARDIM OLINDA QUE DEVERIA ME ATENDER.

LEMBRANDO QUE VOSSAS SENHORIAS ESTÃO IMPEDINDO A MIM DE TER UM DIREITO GARANTIDO PELA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

“Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Atenciosamente,

Zélia Maria Pereira Rezende
Líder de Projetos
Departamento de Tecnologia da
Informação e Comunicação - DTIC
zeliarezende@prefeitura.sp.gov.br
(11) 3386-4106
Secretária Municipal da Saúde - SMS
Rua Santa Isabel, 181 - 5º Andar
01221-010 Vila Buarque - São Paulo - SP



De: SMS - AGENDA FÁCIL

Enviada em: quinta-feira, 1 de julho de 2021 14:08

Para: Zelia Maria Pereira de Rezende

Assunto: ENC: OuvidorSus: Aviso!

E-mail do agenda fácil.

Agradecemos o contato,



De: Eduardo V G <egaldieri@gmail.com>

Enviada em: quinta-feira, 1 de julho de 2021 13:28

Para: ouvidorsus@saude.gov.br; SMS - AGENDA FÁCIL <agendafacil@PREFEITURA.SP.GOV.BR>

Cc: Eduardo V Galdieri <egaldieri@hotmail.com>

Assunto: Re: OuvidorSus: Aviso!

Caros, boa tarde

Estarei encaminhando a minha reclamação AOS ORGÃO SUPERIORES. JÁ QUE A OUVIDORIA AO ME ENCAMINHAR PARA UMA PAGINA QUE NÃO EXISTE!!! ALEM DE NÃO RESOLVER MINHA DEMANDA JUNTO AO POSTO DE SAUDE Vossas Senhorias DEVEM LEMBRAR QUE ESTAMOS EM SITUAÇÃO DE PADENDEMIA, NÃO QUERIA ME DIRIGIR AO POSTO DE SAUDE PARA RESOLVER ESSA QUESTÃO. CONFORME INFORMA A PREFEITURA DE SP O APLICATIVO CRIADO DESDE 2017 VISA FACILIDADE NO AGENDAMENTO E NO ACOMPANHAMENTO DAS CONSULTAS MAS NÃO ESTA FUNCIONANDO. PEÇO QUE INTERCEDAM JUNTA AO ALBERT EINTEIN QUE CUIDA DA UNIDADE JARDIM OLINDA QUE DEVERIA ME ATENDER.

LEMBRANDO QUE VOSSAS SENHORIAS ESTÃO IMPEDINDO A MIM DE TER UM DIREITO GARANTIDO PELA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

“Art. 196. A **saúde** é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Atenciosamente
Eduardo V Galdieri

Em qui., 1 de jul. de 2021 às 11:09, <ouvidorsus@saude.gov.br> escreveu:

MENSAGEM DE REJEIÇÃO DE REGISTRO DA DEMANDA

PREZADO(A) SR(A) **EDUARDO VICENTE GALDIERI**,

A SUA DEMANDA FOI REJEITADA SEGUNDO O MOTIVO ABAIXO DESCRITO:

ASSUNTO NÃO PERTINENTE: ENCAMINAHMENTO A SERVIÇO DE SAÚDE

OBSERVAÇÃO: PREZADO SR.EUDARDO, A DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS AGRADECE A SUA MANIFESTAÇÃO E ESCLARECE QUE AS INFORMAÇÕES SOBRE O APLICATIVO AGENDA FÁCIL ENCONTRAM-SE DISPONÍVEIS NO LINK:

[HTTPS://WWW.PREFEITURA.SP.GOV.BR/CIDADE/SECRETARIAS/SAUDE/ATENCAO_BASICA/INDEX.PHP?P=252584](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atencao_basica/index.php?p=252584) APROVEITAMOS A OPORTUNIDADE PARA INFORMAR QUE EM CASO DE DÚVIDAS SOBRE O SISTEMA AGENDA FÁCIL, VISANDO MAIOR AGILIDADE NA RESOLUÇÃO, SOLICITAMOS ENTRAR EM CONTATO O SUPORTE PELO [E-MAIL:AGENDAFACIL@PREFEITURA.SP.GOV.BR](mailto:MAIL:AGENDAFACIL@PREFEITURA.SP.GOV.BR) .CASO ENVIE O E-MAIL E NÃO TENHA RETORNO, PEDIMOS QUE ENTRE EM CONTATO NOVAMENTE CONOSCO. ATENCIOSAMENTE, SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS (SMS/COCIN).”

[HTTP://WWW.SAUDE.GOV.BR/OUVIDORSUS/ACOMPANHAMENTOWEB](http://www.saude.gov.br/ouvidorsus/acompanhamentoweb)

ATENCIOSAMENTE,

OUVIDORIA DO SUS

Esta mensagem pode conter informação confidencial e/ou privilegiada. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não pode usar, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor avise imediatamente o remetente, respondendo o e-mail e em seguida apague-o.

fls. 10

Matéria DOCREC 939/2021. Documento digitalizado e autenticado por ANDRE MARCON. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?plD=329934>.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE****Chefia de Gabinete**

Rua General Jardim, 36, 2.º andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-906

Telefone:

PROCESSO 6010.2021/0002463-7**Encaminhamento SMS/CG Nº 050988977**

São Paulo, 27 de agosto de 2021.

À

PREF/CASA CIVIL/ATL II**SR.DR.PROCURADOR,****Interessada: Câmara Municipal de São Paulo / Vereador Rubinho Nunes.****Assunto: Requerimento RDS nº 993/2021, solicitando informações a respeito do funcionamento do Aplicativo Agenda Fácil.**

Recebemos o expediente encartado em documento **Sei nº (050363392)**, oriundo da PREF/CASA CIVIL/ATL II, cujo teor versa acerca do requerimento de informações **Sei nº (050359409)**, razão pela qual encaminhamos para ciência e providências cabíveis, eis que a área técnica em doc. SEI 050858849, encartou os informes requeridos, de modo que tramitamos para prosseguimento.

Atenciosamente.



Documento assinado eletronicamente por **Armando Luis Palmieri, Chefe de Gabinete**, em 30/08/2021, às 10:01, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **050988977** e o código CRC **1BAC1244**.

**EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****Gerência de Desenvolvimento e Operações - Saúde**

Rua Líbero Badaró, 425, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone:

PROCESSO 6010.2021/0002463-7**Informação PRODAM/DDO/GDS Nº 050925310**

São Paulo, 26 de agosto de 2021.

À
PRODAM/DDO

Sr. Antonio Celso de Paula Albuquerque Filho

A/C. Simone Domingues Leme de Souza

Em resposta à solicitação de providências (SEI **050590699**) quanto ao Encaminhamento PRODAM/PRE 050563064 e, tendo em vista o esclarecimento da SMS/DTIC (SEI **050858849**), onde informam que o aplicativo AGENDA FÁCIL encontra-se funcionando a contento e sem nenhuma falha em suas funcionalidades, ratificamos que apenas o **Agendamento em Vagas de Atenção Primária** está temporariamente suspenso a pedido da **Coordenação de Atenção Básica - Secretaria Municipal da Saúde**.

Atenciosamente.



Documento assinado eletronicamente por **Maria Aparecida Nobuko Kina de Lima, Gerente**, em 26/08/2021, às 16:53, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **050925310** e o código CRC **DDE60BA0**.



EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Presidência

Rua Líbero Badaró, 425, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone:

São Paulo, 27 de agosto de 2021.

À

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - SMIT

A/C Sr. GEORGE AUGUSTO RODRIGUES

c.c Casa Civil Assessoria Técnica Legislativa

Ofício nº 062/PRE/2021/PRODAM-SP

ASSUNTO: Aplicativo Agenda Fácil

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 6010.2021/0002463-7.

Prezado Chefe de Gabinete,

Em atendimento à solicitação, constante no doc SEI nº050437372, encaminhamos manifestação elaborada por nossa Diretoria de Desenvolvimento e Operações de Sistemas, através de sua Gerência de Saúde, 050925310, referente a esclarecimentos sobre o aplicativo Agenda Fácil.

Sendo só para o momento, reitero os protestos de elevada estima e consideração.

Johann Nogueira Dantas
Diretor Presidente - PRODAM



Documento assinado eletronicamente por **Johann Nogueira Dantas, Diretor-Presidente**, em 14/09/2021, às 13:28, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **050972795** e o código CRC **35905F98**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 6010.2021/0002463-7

SEI nº 050972795