

RESOLUÇÃO CIB Nº 120/2025 DE 26 DE MAIO DE 2025.

Dispõe sobre aprovação da Nota Técnica nº 003/2025 – GAB/SES-AM, elaborada em 20 de maio de 2025, pelo Complexo Regulador da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas, que dispõe sobre a Normatização do processo de saneamento da fila de espera via ferramenta ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL e propõe medida para saneamento da fila regulada.

A COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE DO ESTADO DO AMAZONAS - CIB/AM, na sua Reunião 368ª (trecentésima sexagésima oitava), 298ª (ducentésima nonagésima oitava) Reunião Ordinária, realizada no dia 26/05/2025 e;

Considerando a Portaria GM/MS nº 3.232, de 1º de março de 2024 – Institui o Programa SUS Digital, promovendo o uso de soluções tecnológicas para qualificar o acesso da população aos serviços de saúde;

Considerando a Portaria GM/MS nº 1.559, de 1º de agosto de 2008 – Institui a Política Nacional de Regulação do SUS, reforçando a importância de mecanismos regulatórios que promovam o acesso equitativo e eficiente aos serviços de saúde;

Considerando os dados consolidados entre dezembro de 2024 e maio de 2025 demonstram que, das mais de 396 mil mensagens enviadas, apenas 46,5% dos pacientes responderam, enquanto 53,5% permaneceram inativos, o que compromete o reaproveitamento das vagas e prejudica a gestão eficiente da fila regulada. Diante desse cenário, foi elaborada a presente proposta de normatização do processo de saneamento da fila de espera, que estabelece critérios operacionais para o cancelamento automático de solicitações inativas, como forma de garantir maior celeridade na gestão da fila, permitir a reavaliação das demandas pelas unidades solicitantes e ampliar o acesso aos usuários com necessidade assistencial vigente;

Considerando a Diretriz Operacional Proposta, com base na análise técnica e nos dados apresentados, recomenda-se a adoção do seguinte fluxo: Cancelamento automático das solicitações que não apresentarem resposta no prazo de 5 (cinco) dias corridos após a última tentativa de agendamento via Assistente Virtual; Possibilidade de reentrada na fila, mediante nova solicitação pela unidade de origem, com atualização cadastral e justificativa clínica e Registro no SISREG com justificativa padronizada;

“Solicitação inativa – Sem resposta do usuário via ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL após múltiplas tentativas”.

Considerando o Processo nº 1.01.017101.018416/2025-68 (SIGED) que dispõe sobre aprovação da Nota Técnica nº 003/2025 – GAB/SES-AM, elaborada em 20 de maio de 2025, pelo Complexo Regulador da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas, que dispõe sobre a Normatização do processo de saneamento da fila de espera via ferramenta ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL e propõe medida para saneamento da fila regulada;

Considerando o Parecer favorável da Sra. Laís Moraes Ferreira - Secretária Executiva de Atenção Especializada e Políticas de Saúde, tendo em vista promover uma gestão mais transparente, racional e resolutiva da fila de espera, assegurando que o acesso aos serviços especializados ocorra de forma “justa, **célere** e com base em critérios previamente estabelecidos”. Ao qualificar os dados da regulação e estabelecer fluxos claros para a ocupação das vagas, fortalecemos o





compromisso com a equidade, a integralidade do cuidado e a eficiência na utilização dos recursos públicos.

RESOLVE:

CONSENSUAR pela aprovação da Nota Técnica nº 003/2025 – GAB/SES-AM, elaborada em 20 de maio de 2025, pelo Complexo Regulador da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas, que dispõe sobre a Normatização do processo de saneamento da fila de espera via ferramenta ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL e propõe medida para saneamento da fila regulada.

Esta Resolução será publicada no Diário Oficial do Estado do Amazonas sem seus anexos, os quais poderão ser consultados no site www.saude.am.gov.br/cib/index.php

A Coordenadora da CIB/AM e a Presidente do COSEMS/AM estão de comum acordo com a presente Resolução.

Maria Adriana Moreira
Presidente do
COSEMS/AM

Nayara de Oliveira Maksoud
Coordenadora da CIB/AM

HOMOLOGO as decisões contidas na Resolução CIB/AM Nº 120/2025, datada de 26 de maio de 2025, nos termos do Decreto de 19 de março de 2024.

NAYARA DE OLIVEIRA MAKSOUD
Secretária de Estado de Saúde





NOTA TÉCNICA Nº 003/ 2025 GAB/SES-AM

Data: 20/05/2025

ASSUNTO: Normatização do processo de saneamento da fila de espera via ferramenta Assistente Virtual.

Local: Estado do Amazonas

OBJETIVO: Normatizar o processo de saneamento da fila de espera por meio da devolução, cancelamento automática de solicitações.

1. INTRODUÇÃO

A Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM), por meio do Complexo Regulador Estadual, implantou a ferramenta ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL com o objetivo de reduzir os índices de absenteísmo e promover o uso mais eficiente das vagas disponíveis para consultas e exames especializados.

A ferramenta possibilita a comunicação automatizada com os usuários por meio do WhatsApp, permitindo a confirmação, cancelamento ou reagendamento de procedimentos regulados no SISREG. Entretanto, foi identificado um número elevado de solicitações que, mesmo após múltiplas tentativas de contato, não recebem qualquer resposta do usuário, inviabilizando o reaproveitamento dessas vagas e comprometendo a gestão da fila regulada.

2. OBJETIVO

Esta Nota Técnica tem como objetivo normatizar o processo de saneamento da fila de espera por meio da devolução, cancelamento ou negativa automática de solicitações, com base nos seguintes critérios operacionais:





- Cancelamento das solicitações que permanecerem sem qualquer resposta por parte do usuário após 5 (cinco) dias corridos do envio da última mensagem de agendamento pela ferramenta ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL;

Essa padronização visa dar celeridade à gestão das filas, permitir a reavaliação das demandas pelas unidades de origem e ampliar o acesso dos usuários com necessidade assistencial ativa.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO

O ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL é uma solução digital automatizada implantada pela SES-AM em 2024 com o objetivo de reduzir o absenteísmo de pacientes agendados para consultas, exames e procedimentos especializados. A ferramenta realiza disparos de mensagens via WhatsApp para que o usuário possa confirmar, cancelar ou reagendar seu atendimento.

Apesar dos avanços já observados, dados consolidados entre dezembro de 2024 e maio de 2025 indicam que:

- Foram realizadas mais de 396 mil comunicações de agendamento;
- Apenas 46,5% dos pacientes responderam às mensagens recebidas;
- Cerca de 53,5% não apresentaram qualquer interação, mesmo após tentativas repetidas de contato.

O não retorno desses pacientes impede o reaproveitamento das vagas agendadas, mantendo solicitações "ociosas" na fila de espera, impactando diretamente na eficiência da regulação e no acesso de outros usuários aos serviços de saúde.





4. BASE NORMATIVA

Portaria GM/MS nº 3.232, de 1º de março de 2024

Institui o Programa SUS Digital, que visa promover a transformação digital no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), ampliando o acesso da população às ações e serviços de saúde por meio de soluções tecnológicas. Essa portaria respalda o uso de ferramentas digitais, como o ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL, para modernizar a regulação e melhorar a eficiência no acesso aos serviços do SUS.

Portaria GM/MS nº 1.559, de 1º de agosto de 2008

Institui a Política Nacional de Regulação do SUS, estabelecendo diretrizes para a organização e operacionalização da regulação no sistema de saúde. Essa portaria enfatiza a importância da regulação como instrumento para garantir o acesso equitativo e ordenado aos serviços de saúde, o que justifica ações como o saneamento da fila de espera para otimizar a utilização dos recursos disponíveis.

5. DIRETRIZ OPERACIONAL

A partir da publicação desta Nota Técnica, passa a vigorar o seguinte fluxo:

1. As solicitações que permanecerem sem resposta após 5 (cinco) dias corridos das tentativas de contato via ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL serão **automaticamente canceladas**;
2. O cancelamento permitirá a reavaliação do caso, atualização cadastral e eventual reentrada na fila, caso a necessidade persista;





3. A unidade solicitante deverá proceder com a inserção de nova solicitação no SISREG para os pacientes que ainda apresentarem necessidade assistencial, com a devida atualização cadastral e justificativa clínica;
4. Os cancelamentos serão devidamente registrados no SISREG, com justificativa padronizada: **"Solicitação inativa – Sem resposta do usuário via ASSISTENTE VIRTUAL DO PROGRAMA SAÚDE-AM DIGITAL após múltiplas tentativas"**;

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta medida visa sanear a fila de espera, qualificar os dados da regulação e ampliar o acesso aos serviços especializados, promovendo mais equidade e eficiência no uso das vagas disponíveis.

A operacionalização seguirá os critérios aqui definidos, e as situações excepcionais poderão ser reavaliadas caso a caso mediante justificativa das unidades solicitantes.

ROBERTO MAIA BEZERRA

Coordenação Estadual de Regulação

NAYARA DE OLIVEIRA MAKSOUD MORAES

Secretária de Estado de Saúde

