



GOVERNO DE SANTA CATARINA  
Secretaria de Estado da Saúde  
Comissão Intergestores Bipartite

## **DELIBERAÇÃO 225/CIB/2019 – RETIFICADA EM 26/05/2022**

### **RETIFICADA NOVAMENTE EM 29/06/2023**

A Comissão Intergestores Bipartite, no uso de suas atribuições, em sua 234ª reunião ordinária, realizada em 07 de novembro de 2019 aprova e **RETIFICA na reunião 263ª reunião ordinária da CIB de 26 de maio de 2022, para retificação dos Art. 2º, 3º e 4º para ajustes, principalmente, nas regras de priorizações de reagendamentos. E na reunião ordinária 272ª de 29 de junho de 2023, RETIFICA o Art. 4º, incluindo prazo para ausência de retorno.**

Considerando a Política Nacional de Regulação instituída pela Portaria GM/MS nº 1.559, de 1º de agosto de 2008, que prevê a operacionalização da Regulação do Acesso à Assistência, por meio de Centrais de Regulação, visando à organização, o controle, o gerenciamento e a priorização do acesso e dos fluxos assistenciais no âmbito do SUS;

Considerando a Lei Estadual nº 16.158, de 11 de novembro de 2013, que dispõe sobre a criação das Centrais de Regulação no Estado de Santa Catarina;

Considerando a Deliberação nº 047/CIB/16, de 31 de março de 2016, retificada em 28 de novembro de 2018, que aprova as Diretrizes para operacionalização das Centrais de Regulação Ambulatoriais no Estado de Santa Catarina;

Considerando o Art. 35º da Deliberação supracitada, que trata das responsabilidades dos usuários do SUS e prevê a necessidade de elaboração de uma normativa específica sobre o absenteísmo;

Considerado o elevado índice de absenteísmo nos agendamentos de consultas, exames, cirurgias e outros procedimentos no Estado de Santa Catarina;

Considerando que esta ausência sem notificação, além de causar transtornos de natureza administrativa e financeira, priva outros pacientes de atendimento.

### **APROVA**

#### **Art. 1º O conceito de Absenteísmo na área da Saúde e suas dimensões:**

**§ 1º** O absenteísmo consiste no ato de se abster de alguma atividade ou função e, no caso da área da saúde, entende-se como definição o não comparecimento do paciente a uma consulta, exame, cirurgia e outros procedimentos previamente agendados.

#### **§ 2º Compreendem-se quatro dimensões do absenteísmo em saúde:**

I - Absenteísmo por Perda Primária (relacionado às Centrais de Regulação);

II - Absenteísmo por Perda Secundária (relacionado às Unidades Solicitantes);

III - Absenteísmo por Perda Terciária (relacionado aos Usuários);

IV - Absenteísmo por Perda Quaternária (relacionado às Unidades Executantes);

#### **Art. 2º As atribuições da Central de Regulação para evitar o absenteísmo por Perda Primária:**

§ 1º O Regulador titular e/ou suplente da agenda tem a obrigatoriedade de verificar diariamente oferta de vagas em cada agenda sob sua responsabilidade, autorizando com a máxima antecedência possível (observar pelo menos **10 dias** de antecedência);

§ 2º O parâmetro de abertura de agenda deve ser configurado para que a visualização das vagas seja de no máximo **45 dias**, podendo a Central de Regulação modificar de acordo com a sua necessidade.

§ 3º Em caso de necessidade de mudança de agenda na Central de Regulação, seja por exclusão de agenda, para facilitar o fluxo ou agendamento ou por mudança de faixa etária de criança para adulto, deverá ser informado o número da solicitação anterior e a data da primeira inserção no sistema de regulação, podendo o médico regulador considerar a data da primeira inserção no agendamento.

#### **Art. 3º As atribuições das Unidades Solicitantes para evitar o absenteísmo por Perda Secundária:**

§ 1º As Unidades Solicitantes devem verificar diariamente as solicitações autorizadas e proceder à comunicação ao paciente com brevidade.

§ 2º Devem zelar pela comunicação eficiente, pela confirmação da comunicação e garantir meios ou canais acessíveis para cancelamento do paciente junto à Unidade solicitante.

§ 3º Na impossibilidade de comunicar o paciente, devem cancelar o procedimento autorizado para reaproveitamento da vaga pela regulação com antecedência mínima de **05 dias úteis** exceto nas situações em que a autorização ocorrer em período inferior. Caso o paciente venha a procurar a UBS posteriormente, e tenha sido documentado o cancelamento do agendamento **05 dias úteis** antes da data da consulta e/ou exame/procedimento ambulatorial com liberação da vaga no sistema, a solicitação deverá ser reinserida no sistema de regulação com a devida justificativa e número da solicitação anterior e será priorizado o reagendamento pelo médico regulador.

§ 4º Manter cadastro atualizado de todos os pacientes, confirmando dados ao informar os agendamentos ou quando o mesmo procurar a UBS por outro motivo.

§ 5º Quando da realização de cancelamento no sistema por parte da Unidade Solicitante, o preenchimento da justificativa é compulsório.

§ 6º Nos casos em que não houver o cancelamento do agendamento prévio à data da realização da consulta/exame, o reagendamento não será priorizado e seguirá conforme fluxogramas da regulação ambulatorial estabelecidos pela Deliberação nº42/CIB/18 e classificação de risco.

§ 7º Casos eventuais de não comparecimento por problemas no transporte ou outros casos por força maior poderão ser priorizados, a critério do médico regulador, com base na justificativa informada e nas particularidades da especialidade/fila regulada.

§ 8º A preferência do usuário por profissional ou unidade executante não poderá ser utilizada como justificativa para cancelamento ou falta.

#### **Art. 4º As atribuições do Usuário do SUS para evitar o absenteísmo por Perda Terciária:**

§ 1º O usuário deve manter seu cadastro atualizado e comunicar qualquer mudança de contato telefônico e/ou endereço ao serviço de saúde;

§ 2º Deve retirar a autorização na Unidade Solicitante no máximo em **05 dias úteis antes da realização da consulta e/ou exame agendado**. Caso a retirada não ocorra neste prazo, a Unidade Solicitante poderá cancelar o agendamento para reaproveitamento da vaga;

§ 3º Deve comparecer no local que será realizado o procedimento com antecedência mínima de 30 minutos do horário marcado ou conforme especificado no preparo da solicitação;

§ 4º Deve obrigatoriamente seguir as orientações contidas no “PREPARO” do agendamento;

§ 5º Na impossibilidade de comparecimento na data agendada, desde que previamente comunicado pelo paciente, poderá ser realizado um novo agendamento conforme disponibilidade de vaga, sem necessidade de justificativa formal, as demais situações serão avaliadas pela Central de Regulação. Neste caso, como a vaga retorna para a Central de Regulação após o cancelamento antes da data da consulta, a solicitação deverá ser reinserida no sistema de regulação com a devida justificativa e será priorizado o reagendamento pelo médico regulador.

§ 6º No caso das solicitações ambulatoriais deverá comunicar a unidade solicitante e no caso das solicitações hospitalares, comunicar a unidade executante. As Unidades devem cancelar a autorização imediatamente.

§ 7º Nos casos em que não houver o cancelamento do agendamento prévio à data da consulta/exame, o reagendamento não será priorizado e seguirá conforme fluxogramas da regulação ambulatorial estabelecidos pela Deliberação nº42/CIB/18 e classificação de risco em nova solicitação.

§ 8º A preferência do usuário por profissional ou unidade executante não poderá ser utilizada como justificativa para cancelamento ou falta;

§ 9º Será permitido somente um novo agendamento, no caso de não comparecimento aos retornos em ambulatórios hospitalares. **O não comparecimento em duas marcações internas consecutivas de retorno**, sem justificativa, o remeterá à Atenção Primária para reiniciar o processo. **Assim como, após (02) dois anos da última consulta, devido tempo de ausência ao seguimento ambulatorial, o paciente também deverá retornar à Atenção Primária.**

§ 10º Casos em que houver prejuízos financeiros decorrentes da falta recorrente do usuário, desde que identificada a causa do fato, poderão ser encaminhados ao Ministério Público ou à Procuradoria Geral do Estado para apuração das responsabilidades.

**Art. 5º As atribuições da Unidade Executante/Prestador para evitar o absenteísmo por Perda Quaternária:**

§ 1º A Unidade Executante/Prestador deve disponibilizar a oferta com base no seu Plano Operativo, com programação **semestral**, a qual deverá ser apresentada à Central de Regulação com no mínimo **60 dias** de antecedência;

§ 2º As modificações desta programação, relacionadas ao afastamento dos profissionais por férias, licenças programadas, cursos e congressos, deverão ser encaminhados os formulários de bloqueio das agendas, com antecedência igualmente de no mínimo de **60 dias**;

§ 3º É obrigatória a oferta do quantitativo total previsto no seu Plano Operativo. O descumprimento do Plano resultará em penalidades previstas em cláusulas contratuais.

§ 4º Deve cadastrar no sistema, via Central de Regulação, todos os preparos necessários para garantia de realização dos procedimentos (ex.: jejum, medicamentos e condutas diversas);

§ 5º Deve efetuar a inserção do número chave no sistema de regulação para garantia da confirmação do atendimento;

§ 6º Os repasses poderão ser baseados na confirmação dos atendimentos, conforme definido em cláusulas contratuais, pelo número chave na regulação ambulatorial e pela alta (emissão da AIH) na regulação hospitalar.

§ 7º No caso de falta de profissionais e/ou outros fatores que impliquem na ausência de atendimento do paciente agendado, é de responsabilidade do prestador reagendar esta consulta/procedimento em no máximo **30 dias**, sem prejuízo às vagas de primeira vez disponibilizadas à regulação e comunicar ao paciente.

§ 8º Caso não seja possível o cumprimento do prazo máximo estabelecido, o prestador deverá enviar justificativa formal para apreciação da regulação/controlar e avaliação.

**Art. 6º** Esta Deliberação entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Florianópolis, 29 de junho de 2023.

**CARMEN ZANOTTO**  
Secretária de Estado da Saúde  
Coordenadora CIB/SES

**DAISSON TREVISOL**  
Presidente do COSEMS  
Coordenador CIB/COSEMS



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **58UE6AM4**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **DAISSON JOSE TREVISOL** (CPF: 824.XXX.669-XX) em 11/07/2023 às 19:42:43  
Emitido por: "AC LINK RFB v2", emitido em 05/05/2023 - 16:18:00 e válido até 05/05/2024 - 16:18:00.  
(Assinatura ICP-Brasil)

✓ **CARMEN EMÍLIA BONFÁ ZANOTTO** (CPF: 514.XXX.459-XX) em 12/07/2023 às 19:55:10  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2021 - 13:53:43 e válido até 01/04/2121 - 13:53:43.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTIfMDAxMzUyNTJfMTM4MDk2XzlwMTIfNTThVRTZBTTQ=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00135252/2019** e o código **58UE6AM4** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.