

Ibitinga/SP, 19 de maio de 2026.  
**MATÉRIA RECEBIDA Nº 496/2026**

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Ibitinga, Senhor Antonio Esmael Alves de Mira.

Resposta ao requerimento de informação dos Vereadores José Rocha, Rafael Barata, Murilo Bueno, Alliny Sartori, José Nilson, Célio Aristão, Ricardo Prado, César Urtado e Marcos Mazo.

### **Requerimento nº 410/2026**

O SAMS – Serviço Autônomo Municipal de Saúde de Ibitinga, neste ato representado por sua Gestora que abaixo assina, que abaixo assina, vem, respeitosamente, apresentar resposta ao pedido de informações acerca do atendimento no setor de entrega de medicamentos.

#### **1) O SAMS tem conhecimento das reclamações relacionadas à demora no atendimento no setor de entrega de medicamentos?**

O SAMS acompanha continuamente as demandas e manifestações apresentadas pelos munícipes, especialmente nos setores de maior fluxo de atendimento, como a Farmácia Municipal.

Importante esclarecer que o serviço de dispensação de medicamentos, sobretudo medicamentos controlados e de uso contínuo, apresenta elevada demanda diária, agravada em determinados períodos do mês, caracterizando sazonalidade no fluxo de usuários. Tal situação decorre, principalmente, das datas coincidentes de renovação de receitas, consultas médicas e outros fatores que ocasionam concentração de atendimentos em horários específicos.

Contudo, cumpre destacar que o setor possui organização interna por distribuição de senhas, atendimento contínuo durante todo o horário de funcionamento e espaço adequado para acomodação dos usuários enquanto aguardam atendimento.

Ressalta-se ainda que a Farmácia Municipal realiza atendimento em dias úteis, das 07h00 às 17h30min, de forma ininterrupta, não havendo necessidade de comparecimento da totalidade dos usuários em um único horário, especialmente no início da manhã, momento em que naturalmente ocorre maior concentração de pessoas.

#### **2) Houve falta de água potável disponível aos usuários na data mencionada? Em caso positivo, qual o motivo?**

O SAMS informa que não houve interrupção deliberada do fornecimento de água aos usuários. Entretanto, eventual indisponibilidade momentânea pode ter ocorrido em razão do elevado consumo no período de maior fluxo de pessoas ou necessidade pontual de reposição do bebedouro, situação prontamente regularizada pela equipe responsável.



### 3) Existe planejamento para melhoria no atendimento e redução do tempo de espera da população?

Sim. O SAMS constantemente realiza avaliação dos fluxos internos e das rotinas de atendimento, buscando implementar medidas que promovam maior agilidade e eficiência na dispensação de medicamentos.

Entre as ações continuamente analisadas estão:

- reorganização de fluxos internos;
- orientação aos usuários quanto aos horários de menor movimento;
- otimização dos processos administrativos;
- acompanhamento da demanda sazonal;
- estudos para aprimoramento operacional do setor.

Importante destacar que a prestação do serviço público de saúde enfrenta desafios relacionados ao crescimento contínuo da demanda, ao aumento do número de usuários do SUS e às limitações estruturais e orçamentárias inerentes à Administração Pública.


### 4) Quais providências serão adotadas para evitar que situações semelhantes voltem a ocorrer?

O SAMS seguirá monitorando o fluxo de atendimento e adotando medidas administrativas voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados, especialmente quanto à organização do atendimento, acolhimento dos usuários e manutenção da estrutura disponível no local.

Importante destacar, ainda, que a Administração Municipal e o SAMS vêm estudando e planejando a transferência do setor para um novo local, com melhores condições de espaço físico, acessibilidade e acomodação aos usuários, objetivando proporcionar maior conforto, organização e qualidade no atendimento prestado à população.

Ademais, **destacamos** a importância no reforço das orientações aos usuários acerca do horário ampliado de funcionamento da Farmácia Municipal, visando evitar concentração excessiva de pessoas em horários específicos.

Atenciosamente,



QUEILA TERUEL PAVANI  
Gestora do SAMS

