



# PORTAL 156

## Detalhes da Solicitação - Protocolo 1564173472026

Data de criação: 29/05/2026

### Dados Gerais

---

**Protocolo:** 1564173472026

**Assunto:** SAÚDE MENTAL

**Status:** Concluída

#### Descrição:

■ Venho, por meio deste instrumento, registrar uma reclamação formal e denúncia de extrema gravidade contra a conduta das chefes administrativas do CAPS Viver em Liberdade, identificadas como Tatiane e Gabriele, bem como contra o atendimento prestado pela Ouvidoria da Saúde Mental no dia de hoje. ■ 1. Dos Fatos e da Negativa de Reavaliação Médica No dia 22/04/2026, passei em consulta com a psiquiatra Dra. Carla, que prescreveu Sertralina 50 mg (com orientação de partir ao meio, totalizando 25 mg diários), associada ao uso de Lítio e Ácido Valproico. Desde o início dessa nova medicação, apresentei uma piora severa em meu quadro clínico: crises de pânico noturnas, ansiedade severa, depressão profunda com ideação suicida e episódios de automutilação (arrancar as unhas das mãos e dos pés). ■ Ressalto que já havia histórico em meu prontuário, apontado por outra profissional anterior, de que meu organismo não tolera a Sertralina. Diante do sofrimento agudo e do claro efeito rebote/colateral, tentei buscar uma reavaliação médica no CAPS. No entanto, o protocolo interno do serviço exige a autorização de uma assistente social para adiantar consultas, o que rotineiramente me é negado. ■ 2. Da Coerção e do Abuso por Parte da Administração Seguindo orientação do canal 156, entrei em contato com a Ouvidoria da Saúde Mental para solicitar apoio no adiantamento da consulta. Após a Ouvidoria contatar o CAPS, fui convocado a comparecer à unidade para falar com as servidoras Tatiane e Gabriele. ■ Ao contrário do esperado acolhimento, fui submetido a uma situação de constrangimento e intimidação. As referidas chefes administrativas demonstraram clara irritação pelo fato de eu ter acionado a Ouvidoria. Questionaram minhas queixas sobre a dosagem do medicamento, agindo como se médicas fossem, e tentaram me coagir, afirmando que eu não deveria ter feito a reclamação externa, mandando eu falar baixo tentando calar minha boca. ■ Ao perceber a gravidade da minha crise depressiva, em vez de viabilizar o acesso ao médico responsável, as servidoras me ameaçaram com uma internação compulsória de forma punitiva. Quando argumentei que não era necessária a internação — pois, apesar dos pensamentos de morte, prezo pelo meu emprego e sustento —, as mesmas se recusaram categoricamente a me

conceder uma reavaliação médica. Fui embora do local sentindo-me humilhado e desamparado.

■3. Da Falta de Diagnóstico Conclusivo e Eficácia no Tratamento Aproveite este canal para denunciar que, apesar de anos em tratamento nesta unidade do CAPS e de estar há mais de um ano em psicoterapia, a equipe médica nunca me forneceu um diagnóstico claro e conclusivo sobre o meu transtorno mental. O tratamento atual não tem gerado resultados positivos, agravando meu sofrimento psíquico. Voltando a ligar a pedir ajuda a atendente da ouvidoria da saúde mental a mesma não sei como já sabia da discussão entre eu e as duas chefes do caps me deu mais um sermão me dizendo q a saída era a internação compulsória, sendo q a placa do caps diz , caps viver em liberdade, e a mesma disse q de manhã liguei fui insípido com ela confundiu eu com outro paciente, a mesma mau educada não deixava eu falar , despreparada , e acabei me exaltando falei muitos palavrões p mesma q peço desculpa, ■Diante do exposto, solicito: ■Apuração rigorosa e aplicação das medidas administrativas cabíveis contra as funcionárias Tatiane e Gabriele, pelo despreparo, coação e desrespeito ao direito do paciente de recorrer aos canais de ouvidoria; ■Minha transferência imediata de unidade (mudança de CAPS), uma vez que o vínculo terapêutico e a confiança com a atual equipe foram completamente quebrados; ■Agendamento urgente de uma reavaliação médica com outro profissional psiquiatra para adequação imediata da minha grade medicamentosa. ■Caso providências céleres não sejam tomadas, ajuizarei as medidas judiciais cabíveis por danos morais, negligência médica e omissão de socorro. ■No aguardo de uma resposta urgente.

## Endereço

---

Rua Guatemala, 185. 18025310 - Barcelona.

Complemento: Casa.

Ponto de referência: Casa.

Sorocaba/SP

## Resolução

---

**Data de fechamento:** 10/06/2026

### Resolução:

Em atenção à manifestação do Sr. F.M.F., o CAPS III Viver em Liberdade informa que não procede a alegação de desassistência, omissão de cuidado ou negativa de atendimento por parte da unidade. Sr. F. permanece vinculado e em acompanhamento no CAPS, sendo assistido conforme avaliação da equipe multiprofissional, Projeto Terapêutico Singular, necessidade clínica apresentada e fluxos da Rede de Atenção Psicossocial. Após os relatos em atendimento do usuário, a equipe realizou avaliação de risco e ofertou cuidado intensivo no CAPS, incluindo permanência em leito/hospitalidade, como medida de proteção, monitoramento e manejo clínico. Ressaltamos que a oferta de leito não configura ameaça, punição, constrangimento ou internação compulsória. Trata-se de recurso terapêutico previsto no funcionamento do CAPS III, indicado diante de situações de crise, risco e sofrimento psíquico agudo. Quanto à solicitação de alteração medicamentosa, esclarecemos que qualquer mudança de prescrição depende obrigatoriamente

de avaliação médica, considerando histórico clínico, evolução do caso, riscos, benefícios, interações medicamentosas e segurança do usuário. Ademais, conforme registros e observação da equipe, o usuário não havia comparecido ao CAPS nos últimos meses para relatar presencialmente piora do quadro ou solicitar reavaliação técnica antes da manifestação feita por meio externo. Entretanto, durante o atendimento na unidade, o usuário apresentou-se exaltado, utilizando palavras de baixo calão e expressões em tom ameaçador direcionadas à equipe presente, o que motivou registro de Boletim de Ocorrência visando o resguardo da equipe. Em relação à alegação de constrangimento ou coação, reiteramos que não houve ameaça por parte da equipe, tampouco imposição de internação compulsória, modalidade esta, determinada por ordem judicial. Cabe esclarecer que no mesmo dia, Sr. F. entrou em contato com a Coordenação de Saúde Mental onde também proferiu palavras de baixo calão à servidora que buscou orientá-lo acerca do funcionamento e condutas realizadas pelo CAPS. Caso o usuário manifeste formalmente o desejo de transferência para outro serviço de saúde mental, esta unidade realizará as articulações necessárias junto à Rede de Atenção Psicossocial, observando os critérios técnicos, o território de referência, a disponibilidade dos serviços e os fluxos estabelecidos pelo SUS, conforme diretrizes da Portaria GM/MS nº 3.088/2011, consolidada na Portaria de Consolidação nº 3/2017. Eventual transferência deverá ocorrer de forma responsável, articulada entre os serviços e sem prejuízo à continuidade do cuidado. Sendo o que havia para esclarecer, permanecemos à disposição.

**Responsável:** SES-MENTAL

## **Canais de Consulta:**

---

**Site:** <https://atendimento156.sorocaba.sp.gov.br>

**Telefone:** 156

**Casa do Cidadão**