Secretaria de Saúde GDF

GUIA DE CORREÇÃO DE CADASTROS DE CIDADÃOS DUPLICADOS NOS SISTEMAS SISAB E CADSUS

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL
SUBSECRETARIA DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE
COORDENAÇÃO DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE
DIRETORIA DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA
GERÊNCIA DE QUALIDADE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

GUIA DE CORREÇÃO DE CADASTROS DE CIDADÃOS DUPLICADOS NOS SISTEMAS SISAB E CADSUS

BRASÍLIA, 2025

Como referenciar este documento:

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Secretaria de Estado de Saúde. Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde. **Guia de correção de cadastros de cidadãos duplicados nos sistemas SISAB e CADSUS.** Brasília, DF: Secretaria de Estado da Saúde do Distrito Federal, 2025. 19 p.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Central / FEPECS

Distrito Federal (Brasil). Secretaria de Estado de Saúde.

Guia de correção de cadastros de cidadãos duplicados nos sistemas SISAB E CADSUS / Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde ; [elaboração : Antonio J. Correa Junior, Lidia Glasielle de Oliveira Silva ; revisão : Claudia Rezende de Souza]. – Brasília, DF : Secretaria de Estado da Saúde, 2025.

19 p. : il.

Inclui bibliografia.

1. Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (SISAB). 2. Cadastro Nacional de Usuários do Sistema Único de Saúde (CADSUS). 3. Sistemas de Dados. I. Correa Junior, Antonio J. II. Silva, Lidia Glasielle de Oliveira. III. Título.

CDU 614.39(81)

Ficha catalográfica elaborada por Iury de Souza Batista - CRB1/3740

Contato:
Setor de Rádio e TV Norte (SRTVN), Lote D, Edifício PO 700 (1º e 2º andar) – W5 Norte - Asa Norte – Brasília -DF - CEP: 70.719-040.

SUMÁRIO

CADASTROS DUPLICADOS NO SISAB E CADSUS: IMPACTO E IMPORTÂNCIA DA CORREÇÃO.....05
1. O QUE SÃO CADASTROS PUBLICADOS.....05
2. IMPACTO DOS CADASTROS DUPLICADOS.....06
3. MEDIDAS PARA EVITAR CADASTROS DUPLICADOS.....07
4. IMPORTÂNCIA DE CORRIGIR OS CADASTROS DUPLICADOS.....08
5. COMO CORRIGIR OS CADASTROS DUPLICADOS.....09
5.1. ETAPAS DA UNIFICAÇÃO DE CADASTROS DUPLICADOS.....09
6. DICAS DE OCORRÊNCIAS NO CADSUS.....17
REFERÊNCIAS.....20

CADASTROS DUPLICADOS NO SISAB E CADSUS: IMPACTO E IMPORTÂNCIA DA CORREÇÃO

O Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (Sisab) é uma plataforma digital integrante à Estratégia e-SUS Atenção Primária à Saúde (e-SUS APS), desenvolvida pelo Ministério da Saúde (MS). O objetivo principal do Sisab é coletar, armazenar e gerenciar dados de saúde referentes aos serviços prestados à população no âmbito da APS – primeiro nível de contato dos indivíduos, famílias e comunidades com o sistema de saúde. O Sisab é uma ferramenta vital à gestão, fornecendo os dados necessários para monitorar, avaliar e melhorar os serviços de saúde. Sua função abrangente e integradora garante que as políticas e ações da área sejam baseadas em informações precisas e atualizadas, beneficiando toda a população e fortalecendo o Sistema Único de Saúde (SUS) como um todo. Entretanto, o Sisab enfrenta o problema de cadastros duplicados, que pode causar sérios impactos nocivos. Desde resultados negativos de indicadores de saúde à definição de políticas publicadas e planos de ação para enfretamento de adversidades que podem não existir.

O mesmo ocorre, de forma recorrente e significativa, no Cadastro Nacional de Usuários do Sistema Único de Saúde (CadSUS). Ele permite a identificação e o registro de todos os cidadãos que utilizam os serviços de saúde pública, facilitando o acesso aos atendimentos e a gestão das informações de saúde. É o sistema que informa e confirma a existência de um cidadão para todos os outros sistemas do MS.

1. O QUE SÃO CADASTROS DUPLICADOS?

Cadastros duplicados ocorrem quando um mesmo usuário é registrado mais de uma vez no sistema, resultando em múltiplos registros para a mesma pessoa. Isso pode acontecer por diversos motivos, como erro humano durante o processo de registro, falta de verificação de dados existentes ou mesmo por tentativas dos usuários de obter acesso a serviços de saúde de maneira mais rápida ou conveniente, em outros níveis de atenção ou municípios.

No passado, isso ocorria porque cada estado gerava um número de Cartão Nacional de Saúde (CNS) distinto aos usuários. Assim, um paciente que residia em Brasília e já portando um CNS, por exemplo, que estivesse

em viagem no Rio de Janeiro e precisasse de um atendimento de urgência pelo SUS, precisava obter um novo CNS na unidade pública carioca para registro das informações e faturamento da assistência prestada. Quando o MS determinou que o CNS seria único e valeria em todo o território nacional, o sistema foi programado para que, no ato da atualização do cadastro do cidadão, alterasse também o número para o definitivo e identificasse os demais cadastros, permitindo uma unificação. Porém, cadastros realizados com erros não foram identificados pelo sistema como prováveis duplicidades (uma em cada estado). Isso quer dizer que esses cadastros estão no sistema entendidos como duas pessoas distintas.

2. Impacto dos cadastros duplicados

Os cadastros duplicados no CadSUS impactam negativamente tanto os usuários do sistema quanto a administração pública. Algumas das principais implicações são:

- Inconsistência e fragmentação dos dados de saúde: com múltiplos registros para um mesmo indivíduo, as informações de saúde ficam espalhadas em diferentes cadastros;
- Desperdício de recursos: a existência de cadastros duplicados pode levar a um uso ineficiente dos recursos públicos. Consultas, exames e procedimentos podem ser duplicados desnecessariamente, aumentando os custos operacionais do sistema de saúde;
- Dificuldade na gestão e planejamento: a duplicidade de cadastros compromete a qualidade dos dados estatísticos e epidemiológicos, dificultando a análise precisa da saúde da população. Isso pode atrapalhar o planejamento e a execução de políticas públicas de saúde;
- Atrasos no atendimento: a identificação de cadastros duplicados pode levar a atrasos no atendimento ao paciente, uma vez que os profissionais de saúde precisam verificar e consolidar informações antes de prosseguir com o tratamento.

No Sisab, os cadastros duplicados também têm consequências significativas:

- Inconsistência nos dados da Atenção Primária à Saúde (APS): dados fragmentados dificultam a avaliação precisa da qualidade dos serviços prestados e da cobertura de Estratégia de Saúde da Famí-

lia. Resultados inadequados ou inverídicos dos indicadores de saúde da APS, impossibilitando que as equipes atinjam os resultados máximos desses indicadores. Informações espalhadas em vários prontuários podem resultar em uma visão incompleta ou errada do histórico clínico do paciente, dificultando diagnósticos precisos e tratamentos adequados;

- Ineficácia na gestão de programas de saúde: a duplicidade de registros pode levar a uma distribuição inadequada de recursos e esforços, prejudicando a implementação de programas de saúde;
- Comprometimento da transparência e da prestação de contas: dados imprecisos dificultam a prestação de contas e a transparência na utilização dos recursos públicos, comprometendo a confiança da população no sistema de saúde. Além de fazer com que o município incorra em irregularidade por receber recurso mais de uma vez para o mesmo cidadão, uma vez que o sistema entende se tratarem de pessoas diferentes.

3. Medidas para evitar cadastros duplicados

Para prevenir a criação de cadastros duplicados, algumas ações podem ser implementadas:

- Verificação rigorosa de dados: durante o processo de cadastro, é essencial realizar uma verificação precisa dos dados do usuário para evitar a criação de registros duplicados. Antes de solicitar a criação de um novo cadastro, deverão ser realizadas todas as possibilidades de busca pelo cadastro já existente do cidadão. Em caso raro de não localização, deverão ser redigidas rigorosamente as informações corretas, para que o sistema localize esse cadastro e não gere um novo, duplicando o cidadão;
- Uso de tecnologias de identificação: a adoção de tecnologias avançadas de identificação, como biometria, pode ajudar a garantir que cada indivíduo tenha apenas um registro no sistema;
- Capacitação de profissionais: treinar e conscientizar os profissionais de saúde e administrativos para a importância da precisão nos cadastros e na identificação de possíveis duplicidades;
- Sistemas de alertas e validações: implementar sistemas de alertas e validações automáticas que detectem possíveis duplicidades no momento do cadastro.

4. Importância de corrigir os cadastros duplicados

A correção dos cadastros duplicados é crucial para garantir a eficiência e a eficácia do sistema de saúde. Aqui estão algumas razões:

- Melhoria na qualidade dos dados: ao eliminar registros duplicados, o CadSUS pode manter um banco de dados mais preciso e confiável. Isso facilita o acesso dos profissionais de saúde a informações completas e atualizadas sobre os pacientes, melhorando a qualidade dos dados presentes em todos os outros sistemas, tanto do MS quanto da Secretária de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF) que integram e utilizam o CadSUS como sistema de cadastro;
- Otimização de recursos: a correção dos cadastros permite uma alocação mais eficiente dos recursos de saúde. Com menos redundâncias, é possível reduzir custos operacionais e direcionar recursos de maneira mais eficaz para áreas que realmente necessitam;
- Melhor planejamento e gestão: dados precisos são essenciais para a tomada de decisões informadas no planejamento e para a gestão de políticas de saúde. A eliminação de cadastros duplicados ajuda a garantir que as estatísticas de saúde sejam mais representativas e confiáveis;
- Agilidade no atendimento: com um cadastro único e consolidado, os processos de atendimento se tornam mais ágeis. Os profissionais de saúde podem acessar rapidamente o histórico completo dos pacientes, reduzindo o tempo de espera e melhorando a experiência do usuário. Os resultados dos indicadores são melhores e, consequentemente, os profissionais reconhecem seus esforços sendo refletidos nesses resultados, possibilitando, enfim, a superação das metas e até o atingimento do resultado máximo do indicador.

Os cadastros duplicados no CadSUS e no Sisab representam um desafio significativo para a gestão eficiente do sistema de saúde pública no Brasil. A correção desses cadastros é essencial para garantir a qualidade dos dados, otimizar recursos, melhorar o planejamento de políticas de saúde e agilizar o atendimento aos pacientes. Com medidas preventivas e corretivas adequadas, é possível minimizar esse problema e fortalecer a eficiência do SUS, beneficiando toda a população brasileira.

5. Como corrigir os cadastros duplicados

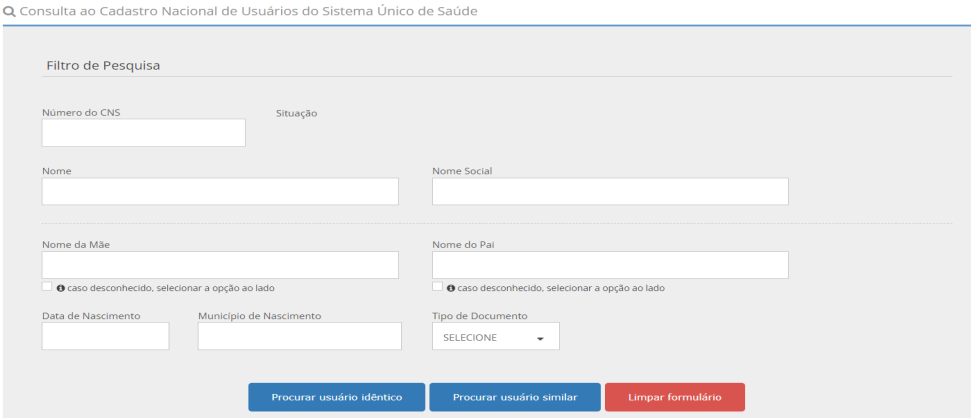
A correção dos cadastros duplicados deverá ser feita no CadSUS para a unificação de cadastros; e no Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) e-SUS APS para a unificação de prontuários. Abaixo está o passo a passo de como a alteração deve ocorrer no CadSUS.

Como primeira etapa, o profissional de saúde deverá ter o acesso ao sistema CadSUS. Para buscar orientações de cadastro do profissional, autorização e login de acesso, o Manual de apoio ao Sistema de Gestão de Operadores – SGOP deverá ser consultado. Para acesso ao Manual SGOP, clique aqui.

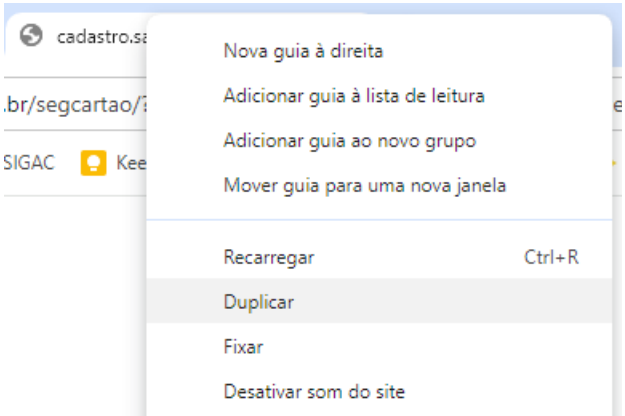
5.1 . Etapas da unificação de cadastros duplicados

1º Acessar o CadSUS web, clicando aqui;

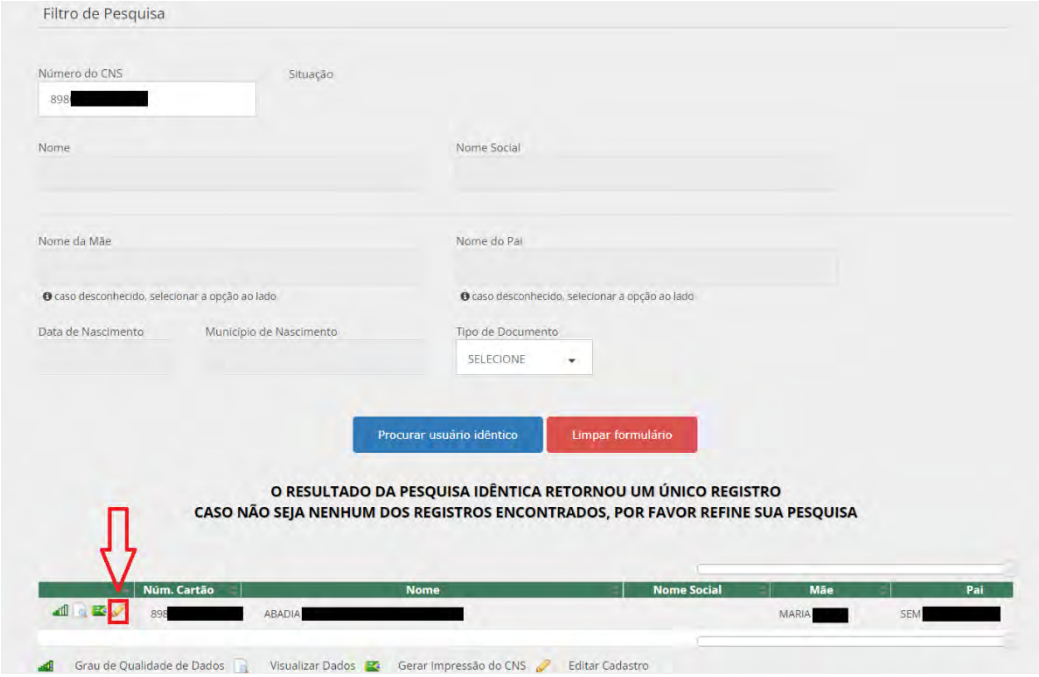
2º Após inserir login e senha do GOV.BR, a tela abaixo será apresentada:



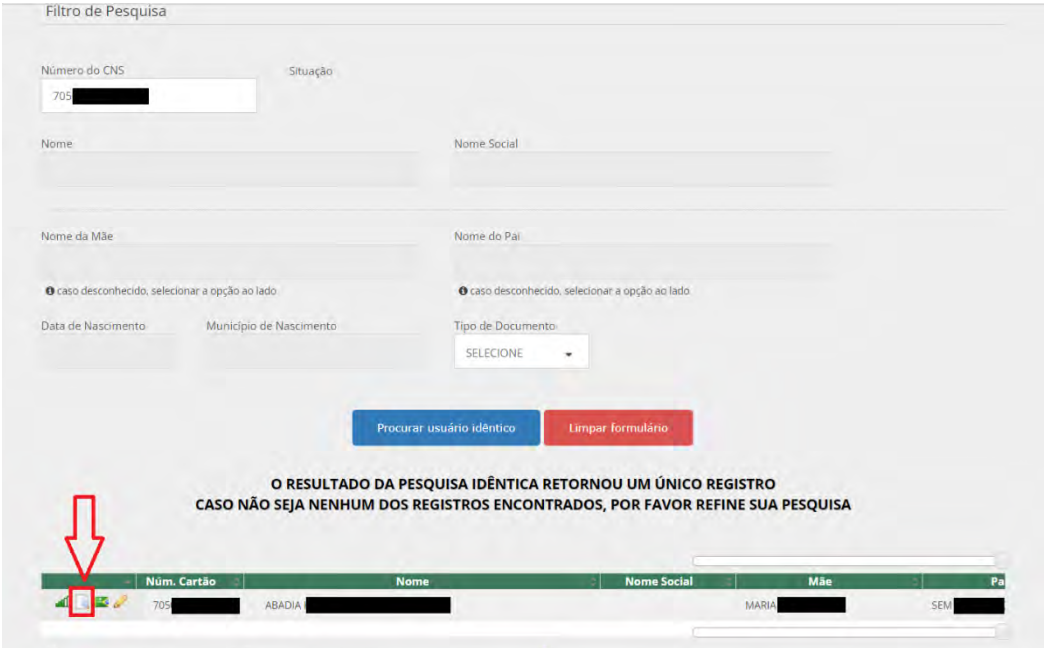
3º Abra uma segunda tela, mantendo duas telas de pesquisa do CadSUS abertas. Para isso, basta clicar com o botão direito do mouse em cima da "Barra de título" do navegador depois de logado no CadSUS. Em seguida, clicar em "Duplicar";



4º Na primeira tela, insira o CNS que não possui CPF do cidadão identificado com cadastro duplicado, clique em “Procurar usuário idêntico” e, após o sistema localizar, clique no lápis para edição;

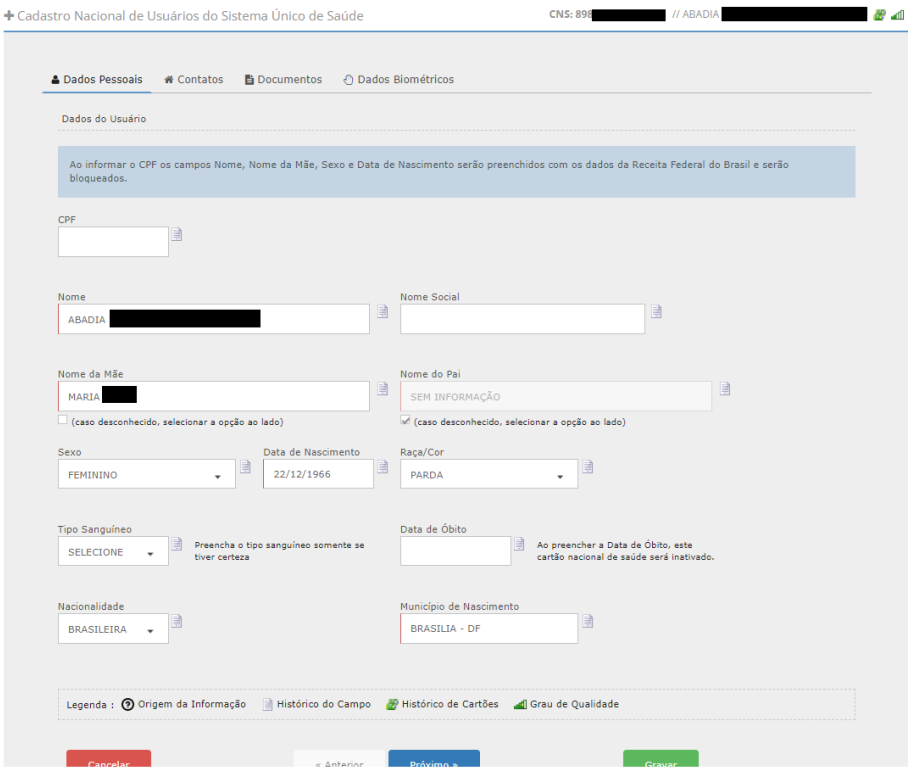


5º Na segunda tela, insira o CNS que possui CPF, clique em “Procurar usuário idêntico” e, após o sistema localizar, clique no botão “Visualizar dados” para verificar as informações do cartão. Assim:

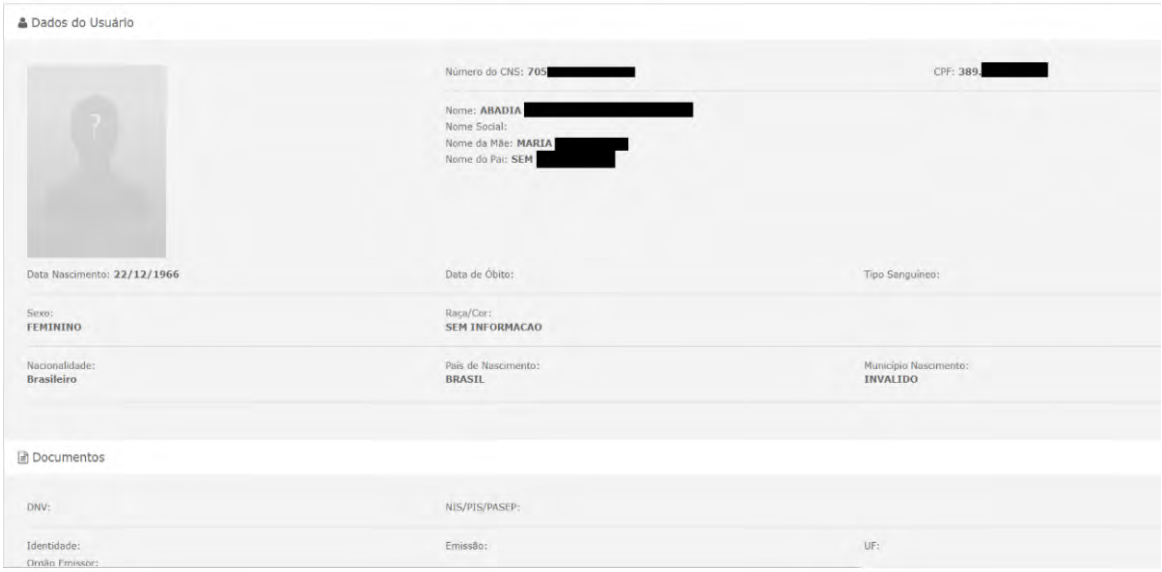


6° Confira todos os campos que estão preenchidos nos dois CNS, nas duas telas. Identifique quais dados estão divergentes, confira se ambos se tratam de cadastros do mesmo cidadão ou não. As telas ficarão conforme abaixo:

a. Tela de edição (realizado no 4° passo).



b. Tela de visualização (realizado no 5° passo).



Observação:

No exemplo que estamos utilizando, o nome da mãe da cidadã encontra-se incompleto. Dessa forma, copiei o nome da mãe constante no CPF e transcrevi no CNS 898. Os demais dados estão idênticos ou não preenchidos.

7° Veja mais sobre "Números ordinais" em: https://brasilescola.uol.com.br/matematica/numeros-ordinais.htm Depois de identificar a divergência, o dado deve ser corrigido no CNS que estiver errado. Lembramos que os campos "Nome/ Nome da mãe/ Sexo/ e Data de nascimento" no CNS que possuí CPF são dados trazidos da Receita Federal. Então, é preciso copiar as informações dele e transcrever para o CNS que não possuí o CPF.

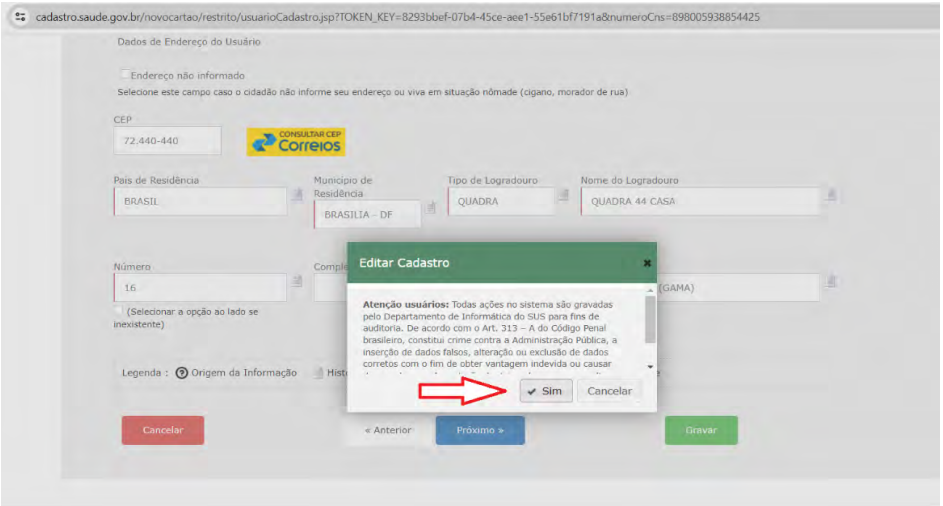
8° Veja mais sobre "Números ordinais" em: https://brasilescola.uol.com.br/matematica/numeros-ordinais.htm Após corrigir o dado incompleto, clique no botão "Próximo" para verificar as informações de contato e endereço, que também são campos obrigatórios para salvar o cadastro. Confira esses campos e corrija se houver necessidade.

9° Com todos os campos conferidos, corrigidos e preenchidos clique em "Gravar"

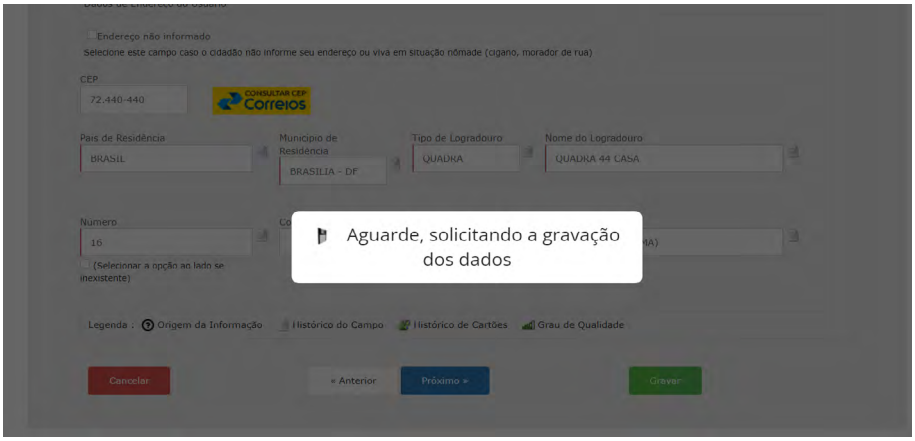
.

10° O sistema abrirá uma caixa de texto, leia e clique em "Sim". O texto apresentado será:

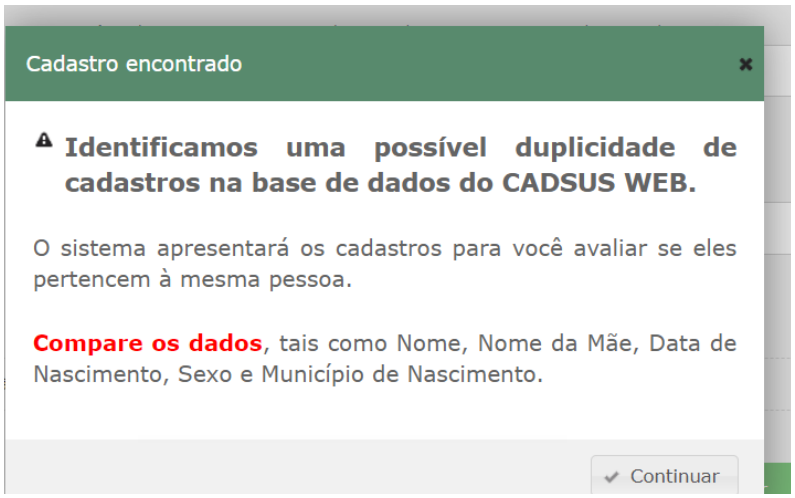
> **Atenção usuários:** Todas as ações no sistema são gravadas pelo Departamento de Informática do SUS para fins de auditoria. De acordo com o Art. 313 – A do Código Penal brasileiro, constitui crime contra a Administração Pública, a inserção de dados falsos, alteração ou exclusão de dados corretos com o fim de obter vantagem indevida ou causar dano, sob pena de reclusão de dois a doze anos, e multa.
> Você confirma a alteração dos dados?



11° Ao clicar em “Sim”, o site irá mostrar a tela abaixo. Aguarde enquanto ele grava os dados:



12° Na sequência, se o sistema encontrar a duplicidade, irá apresentar a tela seguinte. Leia e clique em “Continuar”:



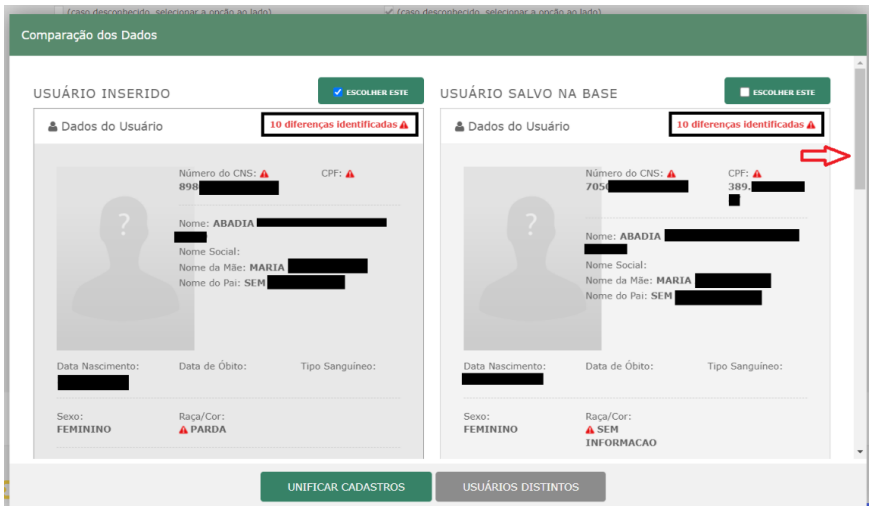
Observação:

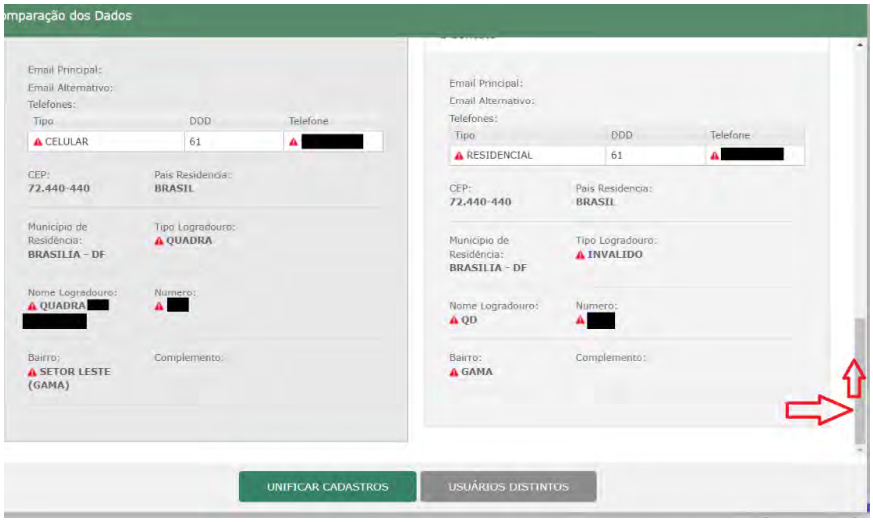
Essa etapa deve ser realizada com calma e muita atenção. No exemplo que estamos analisando, o sistema identificou 10 diferenças. É importante destacar que algumas dessas diferenças são esperadas, como nos campos de número do CNS e CPF, por exemplo. No entanto, devemos comparar cada um dos campos, não apenas os que apresentam diferenças. Esse procedimento é crucial para validar e determinar se os dois cadastros pertencem de fato à mesma pessoa.

Outro ponto importante é que o sistema pode ter encontrado um outro número do CNS, diferente do que você esperava, como no caso de gêmeos com nomes semelhantes, por exemplo.

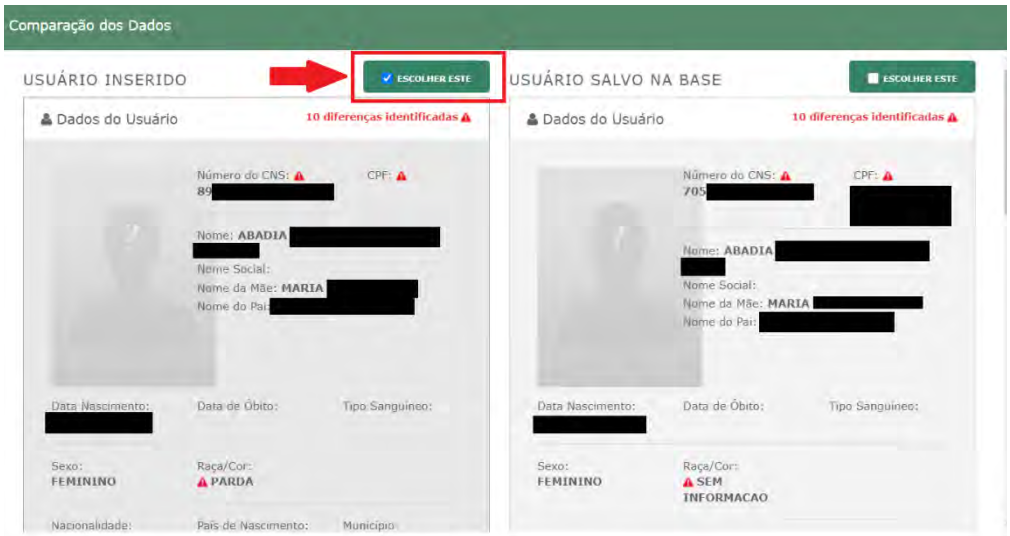
13° Verifique todos os campos. Para isso, é necessário rolar a tela para baixo e visualizar todos os dados;

14° Após verificar todos os campos e a barra de rolagem alcançar o final, role a tela de volta para cima;



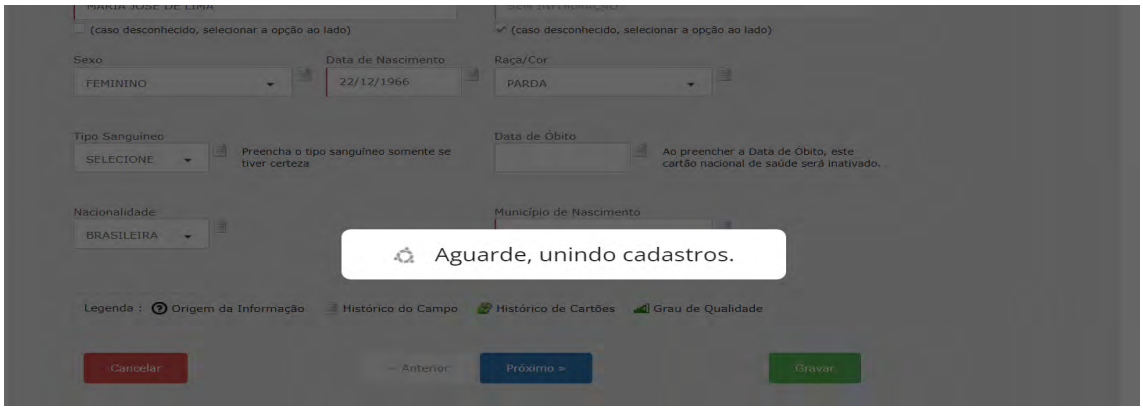


15° Escolha o cadastro mais completo e correto. Em seguida, clique no botão “Unificar cadastros” UNIFICAR CADASTROS;



16° O sistema abrirá uma caixa de diálogo perguntando se realmente deseja unificar os cadastros, conforme abaixo. Clique em “Sim”;

17° Na sequência, o sistema mostrará a tela seguinte. Aguarde enquanto os cadastros são unificados;

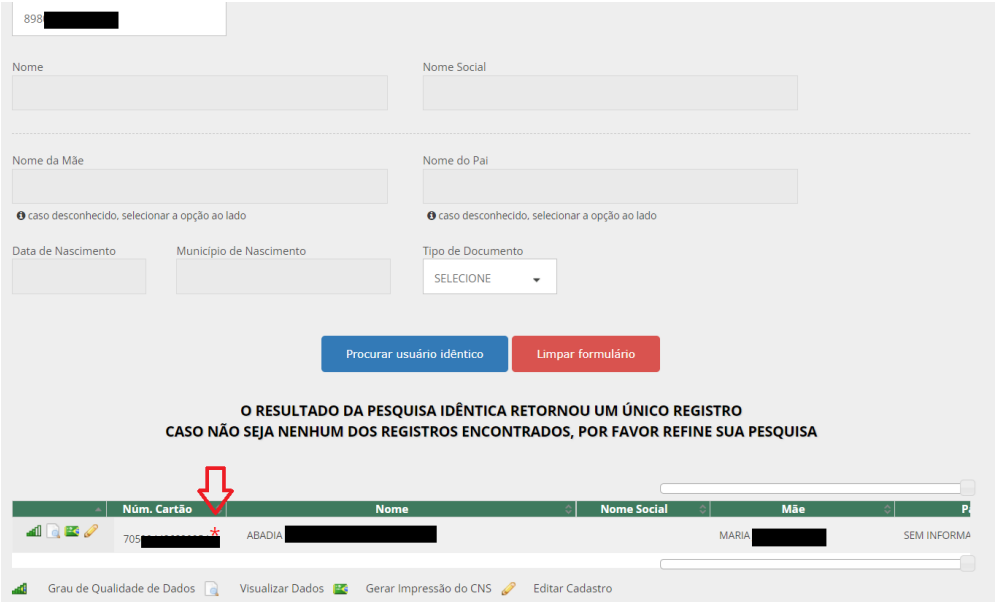


18° O CadSUS irá apresentar a tela de impressão com o número do CNS escolhido após a unificação;

Observação:

Caso seja apresentado CNS provisório – aqueles cujo primeiro número é diferente de 7 –, deve-se copiar o número apresentado, pesquisá-lo novamente, clicar no botão do "Lápis" para edição e clicar em "Gravar", uma vez que esse procedimento gera um CNS definitivo para o cadastro que já está qualificado.

19° Para uma validação final, será preciso pesquisar o CNS que foi unificado e o número que não foi escolhido para constar no sistema;



20° Observe que o sistema retornou ao novo número CNS com um * ao final. Esse asterisco sinaliza que o nº CNS buscado foi alterado para o apresentado;

21° Agora, é necessário pesquisar todos os CNSs unificados também no Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) e-SUS APS para realizar a unificação dos prontuários.

6. Dicas de ocorrências no CadSUS

1° Cadastro com CPF sem nome da mãe

Se o cadastro do cidadão com o número do CNS não possuir informações do "Nome da mãe", mas o cadastro sem o CNS possuir, ao invés de alterar o segundo cadastro, será preciso alterar o cadastro que contém o CNS com o CPF. Para isso, siga os seguintes passos:

1. Clique no botão "Carregar dados do CPF" para permitir que o sistema preencha automaticamente o nome da mãe. Se isso não ocorrer, cancele a atualização e reinicie o procedimento;
2. Dessa vez, desmarque o "check box 'Sem informação'" para que o sistema permita que você digite o nome da mãe manualmente;
3. Tente salvar a alteração. Se o sistema salvar com sucesso, o problema está resolvido;
4. Caso o sistema não permita salvar, alegando divergência de informações com o CPF, faça uma captura de tela (print) e abra um chamado na Central de Atendimento (Webatendimento). Anexe a imagem, inclua os dois números de CNS e os dados do cidadão, solicitando a unificação dos cadastros.

Embora esse processo possa levar algum tempo, a equipe de atendimento resolverá o problema.

2° Cadastro com endereço sem CEP ou CEP inválido

Alguns cadastros mais antigos não apresentam CEP ou o CEP cadastrado não é mais válido. Para resolver a situação, utilize o site dos Correios para pesquisar pelo CEP correto do cidadão. Lembre-se, no campo "Lo-

gradouro” deve conter a mesma descrição que o CEP apresenta;

3° **Campo “Sexo” no cadastro**

O CadSUS não apresenta como possibilidade de duplicação cadastros que tenham o campo “Sexo” diferente. Então, se tudo já estiver idêntico, confira o campo mais uma vez;

4° **Campo “Município de nascimento”**

Em alguns casos, o CadSUS não apresenta como possibilidade a duplicação de cadastros e o único campo que está distinto é o município de nascimento. Quando isso ocorrer, deve-se conferir no RG do cidadão o município correto e alterar nos dois CNSs, para o sistema localizar a duplicidade;

5° **Cadastro de “Cidadão nômade”**

Se em um dos cadastros do cidadão o “check box ‘cidadão nômade’” estiver marcado, atualize o endereço neste cadastro antes de realizar a unificação. Caso isso não ocorra, o CadSUS, mesmo que escolha o outro cadastro, irá apagar o endereço, deixando o “check box ‘cidadão nômade’” ativo após a unificação. Isso significa que o trabalho de atualização de endereço realizado estará perdido;

6° **Cadastro sem “Raça/ Cor”**

O campo “Raça/Cor” é obrigatório e deverá sempre estar preenchido. Isso não é diferente durante a unificação;

7° **Cadastro de cidadão estrangeiro sem país de nascimento**

Alguns cadastros mais antigos, apresentam o registro de cidadão estrangeiro sem o país de nascimento. Entretanto, o sistema agora obriga que seja informado o país de origem e a data de entrada no Brasil. Portanto, levante essas informações antes de iniciar a operação de unificação;

8° **Cadastro com registro de certidões antigas**

Na versão anterior do CadSUS, ao cadastrar um documento oficial do tipo certidão de nascimento ou casamento, era permitido inserir caracteres *especiais, como “7° Ofício de Notas-Registro”. No entanto, a nova versão não permite mais a inserção desses caracteres, resultando na eliminação*

de alguns deles e deixando a informação incompleta.

Para corrigir esse problema, simplesmente remova o caractere especial. Se não for possível obter os dados completos para a atualização, retire apenas o caractere especial e mantenha o restante das informações, mesmo que fiquem incompletas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Informação e Saúde Digital. **Manual de apoio ao Cadastro Nacional de Usuários do Sistema Único de Saúde - CadSUS Web**: versão 7.0. [S.l.: Ministério da Saúde, 202-]. Disponível em: https://cadastro.saude.gov.br/saiba-mais/assets/files/manual-cadsusweb.pdf. Acesso em: 17 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **FAQ CADSUS**: Perguntas Frequentes. [S.l., 2025]. Disponível em: https://cadastro.saude.gov.br/segcartao/faq.jsp. Acesso em: 17 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Informática do SUS. **Manual de apoio ao Sistema de Gestão de Operadores – SGOP**: versão 7.0.[S.l.: Ministério da Saúde, 202-]. Disponível em: https://cadastro.saude.gov.br/operador/Manual%20SGOP_v7_new.pdf. Acesso em: 17 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Informática do SUS. **FAQ SGOP**. [S.l., 2025]. Disponível em: https://datasus.saude.gov.br/faq-sgop/. Acesso em: 17 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Saiba mais - SGOP**. [S.l., 2025]. Disponível em: https://cadastro.saude.gov.br/saiba-mais/. Acesso em: 17 mar. 2025.

Secretaria
de Saúde

GDF