

EXMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE LEME.

INDICAÇÃO Nº 108 /2025

Indica providências para a melhoria do atendimento via WhatsApp e telefônico no CMI e nas Unidades de Saúde do município, bem como a padronização e divulgação clara dos procedimentos de agendamento de consultas.

O Vereador que esta subscreve,

Considerando que, este vereador foi procurado por diversos munícipes relatando dificuldades no acesso aos serviços de saúde em razão da ineficiência no atendimento via WhatsApp e telefone no CMI e nas Unidades de Saúde.

Considerando que, segundo os relatos, o sistema de agendamento via WhatsApp apresenta constantes falhas, demora excessiva nas respostas e, na maioria das vezes, não possibilita a efetivação do agendamento. Além disso, há inúmeras reclamações sobre a falta de atendimento das ligações telefônicas, que permanecem tocando sem resposta.

Considerando que, tal situação prejudica principalmente pessoas idosas, pessoas com deficiência e cidadãos com dificuldades de locomoção, que acabam sendo obrigados a se deslocar até as unidades apenas para obter informações ou tentar marcar consultas, gerando transtornos, custos e riscos desnecessários.

Considerando que, a dificuldade de comunicação compromete o acesso à saúde, aumenta a insatisfação da população e sobrecarrega o atendimento presencial, que poderia ser evitado com um sistema remoto mais eficiente.

Considerando que, tais providências visam garantir mais eficiência, transparência, acessibilidade e respeito ao cidadão, especialmente aos mais vulneráveis. Dessa forma, solicitamos providências urgentes por parte do Poder Executivo.

INDICA ao Exmo. Sr. Prefeito Municipal, para que determine aos setores competentes, que sejam adotadas providências para a melhoria do atendimento via WhatsApp e telefônico no CMI e nas Unidades de Saúde do município, bem como a padronização e divulgação clara dos procedimentos de agendamento de consultas. Diante disso, faz-se necessária a adoção de medidas como:

- Reorganização e fortalecimento do atendimento via WhatsApp, com definição de responsáveis e prazos para resposta;
- Orientação e capacitação dos servidores para atendimento adequado das chamadas telefônicas;
- Criação de protocolos internos para garantir que ligações sejam atendidas;
- Fixação de cartazes informativos nas unidades de saúde, contendo:
 - Números de telefone atualizados;
 - Contatos oficiais de WhatsApp;
 - Horários de atendimento;
 - Procedimentos para agendamento;
 - Serviços que podem ou não ser realizados pelos canais remotos;
- Divulgação dessas informações também nos canais oficiais do município.

Sala das Sessões “Professor Arlindo Fávaro”, em 09 de fevereiro de 2026.

DAVID PEDRÃO DA SILVA

Vereador