



CÂMARA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

REQUERIMENTO Nº 82

Considerando as constantes dificuldades relatadas pelos munícipes para conseguir atendimento por telefone junto aos serviços públicos de saúde, situação que pode comprometer o acesso a informações, agendamentos, orientações e demais serviços oferecidos à população;

Considerando que os canais de comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos devem funcionar de maneira eficiente, acessível e adequada às necessidades da população;

Considerando, ainda, a importância de garantir aos usuários da rede municipal de saúde meios eficazes de comunicação, evitando deslocamentos desnecessários e proporcionando maior agilidade no atendimento;

REQUER que o Poder Executivo Municipal, por intermédio da Secretaria Municipal de Saúde, encaminhe a esta Casa Legislativa as seguintes informações:

1. Quais são as causas das dificuldades de contato telefônico enfrentadas pelos usuários da rede municipal de saúde, tanto na Central Municipal de Saúde quanto nas Unidades de Saúde da Família dos bairros?
2. Os problemas decorrem de insuficiência de linhas telefônicas, falhas técnicas, equipamentos inadequados, falta de servidores para atender às chamadas, excesso de ligações ou outros fatores? Especificar.
3. A Administração Municipal tem conhecimento formal dessas reclamações? Em caso afirmativo, quais medidas já foram adotadas para identificar e solucionar os problemas?
4. Existe planejamento para ampliar ou modernizar as linhas telefônicas, substituir equipamentos, melhorar a infraestrutura de comunicação ou disponibilizar novos canais de atendimento à população?
5. Quais providências concretas a Secretaria Municipal de Saúde pretende adotar para aprimorar o contato externo entre os usuários e os serviços públicos de saúde, e qual o prazo previsto para sua implementação?
6. Existe a possibilidade de disponibilizar canais alternativos de comunicação, como WhatsApp institucional, atendimento digital ou outros meios que facilitem o acesso da população às informações e aos serviços de saúde?
7. Há previsão de implantação de mecanismos de monitoramento das chamadas recebidas, das ligações não atendidas e do tempo de espera, a



CÂMARA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

fim de avaliar a qualidade do atendimento telefônico prestado à população?

Diante do exposto, solicita-se que as informações sejam encaminhadas de forma clara e objetiva, acompanhadas, quando possível, das medidas já adotadas e do planejamento de ações futuras para a resolução dos problemas apresentados.

JUSTIFICATIVA

O presente requerimento tem por finalidade buscar esclarecimentos sobre as dificuldades enfrentadas pelos usuários da rede pública municipal de saúde para estabelecer contato telefônico com a Central Municipal de Saúde e com as Unidades de Saúde da Família dos bairros. A dificuldade de comunicação com esses serviços pode gerar transtornos à população, especialmente às pessoas que dependem do telefone para obter informações, realizar agendamentos, esclarecer dúvidas e receber orientações, além de ocasionar deslocamentos desnecessários até as unidades de atendimento.

Nesse sentido, é fundamental que o Poder Executivo Municipal identifique as causas dos problemas relatados e apresente medidas efetivas para garantir canais de comunicação acessíveis, eficientes e compatíveis com as necessidades dos usuários. O objetivo deste requerimento é exercer a função fiscalizadora do Poder Legislativo, contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos municipais e assegurar melhores condições de acesso da população à saúde pública.

Diante da relevância da matéria, espera-se o atendimento do presente requerimento, com os devidos esclarecimentos e a indicação das providências que poderão ser adotadas pela Administração Municipal.

Sala das Sessões Vereadores Dario Gomes de Oliveira, em 14 de setembro de 2026.

MANOEL SOUSA OLIVEIRA
"LAURIZIO RAVICTOR"
VEREADOR