

**Indicação nº 016/2025 – Gab/Ver. Delegado Carrasco.**

Guaraí/TO, 26 de maio de 2025.

Ao

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Guaraí

**Vereador Allan Carlos Noronha Araújo**

Nesta

Exmo. Senhor Presidente,

Este Vereador, no desempenho de suas funções de fiscalização e assessoramento, com fundamento jurídico nos artigos 1º, parágrafo único, da Constituição Federal; 22 da Lei Orgânica do Município de Guaraí; 1º, 2º, §§ 2º e 3º, e 147 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Guaraí, vem, respeitosamente, **INDICAR** à Excelentíssima Senhora Prefeita Maria de Fátima Coelho Nunes, por meio das Secretarias Competentes, que adote as seguintes providências no âmbito da Administração Pública Municipal:

- 1) IMPLANTAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA TELEFONE FIXO OU WHATSAPP EM TODAS AS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO, INCLUINDO O LABORATÓRIO CENTRAL**
- 2) FIM DA LIMITAÇÃO DE DIA E HORÁRIO PARA A MARCAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES, QUE HOJE DEVEM SER AGENDADAS PESSOALMENTE**

Solicita-se que o Poder Executivo Municipal, através da Secretaria Municipal de Saúde, implemente um canal oficial de atendimento via **WhatsApp Business** nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) e no Laboratório Central, com a finalidade de possibilitar à população:

- O **agendamento de consultas e exames laboratoriais**;
- O **cancelamento e confirmação de procedimentos** agendados;
- O **recebimento de orientações prévias sobre exames**, documentos necessários e outras instruções básicas.

---

A proposta inclui a utilização de ferramentas de atendimento automático, como **chatbots integrados à plataforma do WhatsApp**, bem como a designação de servidores para suporte direto, a depender da demanda.

Importante ainda que os referidos agendamentos possam ser realizados em dias e horários que viabilizem o acesso ao serviço público.

## DA JUSTIFICATIVA PARA A INDICAÇÃO

A presente medida visa modernizar e democratizar o acesso aos serviços de saúde no Município de Guaraí, valendo-se de uma ferramenta já amplamente utilizada pela população, inclusive por idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade social: o **WhatsApp**.

Cidades como São Paulo, Salvador, Recife e outras já utilizam com sucesso o **WhatsApp para atendimento em saúde pública**, com resultados altamente positivos no que tange à redução de filas presenciais, otimização do atendimento, diminuição de aglomerações e ampliação do acesso.

Além disso, a utilização da tecnologia como meio de prestação de serviços essenciais encontra amparo nos princípios da **eficiência, economicidade e acessibilidade**, previstos no *caput* do art. 37 da Constituição Federal.

A medida é ainda particularmente oportuna diante da constante demanda por melhorias no atendimento das unidades de saúde, que têm enfrentado altos índices de procura e limitação de recursos humanos. O atendimento remoto, automatizado ou híbrido, além de moderno, permite uma resposta mais célere e organizada, sem substituir o atendimento presencial, mas atuando de forma complementar.

Ademais, o custo de implantação de um sistema de WhatsApp Business, inclusive com suporte automatizado, é reduzido quando comparado aos benefícios que proporciona à gestão e à população, tornando-o um investimento de grande impacto social com baixo ônus orçamentário.

Diante do exposto, indicamos à Excelentíssima Senhora Prefeita Maria de Fátima Coelho Nunes, por meio das Secretarias Competentes, que **adote providências administrativas para a implantação de atendimento digital via WhatsApp nas UBS e demais unidades de saúde do Município de Guaraí**, como forma de modernizar o agendamento de consultas e exames,



## CÂMARA MUNICIPAL DE GUARAI

Juntos por Guarai



melhorar a comunicação com os usuários e promover maior eficiência no serviço público de saúde.

Indicamos também que, de forma imediata, seja possibilitada ao cidadão guaraiense a marcação de suas consultas e exames em horário comercial de expediente, ou seja, de segunda a sexta-feira, das 08 h às 18 h, sem as limitações atualmente adotadas por algumas repartições.

Resta demonstrado, salvo melhor juízo, o interesse público e social na demanda ora apresentada, motivo pelo qual solicitamos que a presente indicação seja pautada para apreciação pelo digno Plenário desta Casa de Leis.

Na oportunidade, renovamos votos de elevada estima e distinta consideração.

Vereador Delegado Carrasco

Legislatura 2025 - 2028