



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

**Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700
CEP: 13.339-140 - Indaiatuba – SP**

DESPACHADA
8ª Sessão Ordinária - 13/04/2026
Presidente: TÚLIO JOSÉ TOMASS DO COUTO

INDICAÇÃO

Indica ao Prefeito Municipal prioridade na implantação de totens de autoatendimento e padronização do fluxo nas Unidades de Saúde.

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Apresento a V. Ex.^a, nos termos do artigo 163 do Regimento Interno desta egrégia Casa Legislativa, a presente indicação, sugerindo ao Ex.^{mo} Senhor Prefeito Municipal prioridade na implantação de totens de autoatendimento e padronização do fluxo nas Unidades Básicas de Saúde. Solicito, após leitura em Plenário, que se officie à autoridade competente.

Assunto: Saúde

JUSTIFICATIVA:

Apresento, nos termos regimentais, a presente Indicação, sugerindo ao Poder Executivo Municipal que priorize a implantação de totens de autoatendimento nas Unidades de Saúde, bem como promova a padronização do fluxo de atendimento, com o objetivo de garantir maior organização, eficiência e qualidade na prestação dos serviços de saúde à população.

Atualmente, observa-se que o fluxo de atendimento nas unidades de saúde ainda não se encontra devidamente padronizado, o que, aliado à ausência ou insuficiência de ferramentas tecnológicas adequadas, tem gerado dificuldades operacionais tanto para os profissionais quanto para os usuários do sistema. Tal cenário contribui para a formação de filas desorganizadas, aumento do tempo de espera, sobrecarga das equipes e, por consequência, prejuízos à qualidade do atendimento prestado.

Ressalta-se que a implantação dos totens de autoatendimento já foi iniciada em algumas unidades, sendo fundamental sua aceleração e ampliação para toda a rede municipal, considerando sua relevância estratégica para a modernização da gestão em saúde e melhoria da experiência do usuário.

Na prática, muitos servidores, diante da necessidade de organização do atendimento, acabam criando soluções improvisadas, inclusive com recursos





CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n. ° 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.339-140 - Indaiatuba – SP

próprios, para estruturar filas e prioridades, como atendimentos preferenciais, vacinação, exames, retirada de medicamentos e marcação de consultas. Tal realidade evidencia não apenas o comprometimento dos profissionais, mas também a necessidade urgente de soluções institucionais padronizadas, seguras e tecnologicamente adequadas.

Importante destacar que a adoção de totens de autoatendimento e sistemas de gestão de filas já é amplamente utilizada em diversos órgãos públicos e instituições de saúde, com resultados positivos na organização do atendimento, redução de filas e aumento da satisfação dos usuários. Estudos na área de gestão pública e saúde coletiva apontam que a informatização dos processos de triagem e acolhimento contribui significativamente para a eficiência operacional e para a humanização do atendimento.

A implantação efetiva dos totens, aliada a um sistema integrado de atendimento, proporcionará benefícios relevantes, tais como:

- Organização e padronização do fluxo de atendimento nas unidades;
- Redução de filas e do tempo de espera;
- Melhor gestão de atendimentos prioritários, garantindo equidade e respeito à legislação vigente;
- Diminuição de conflitos e transtornos entre usuários e servidores;
- Maior autonomia do munícipe por meio do autoatendimento;
- Otimização do trabalho das equipes de saúde e administrativas;
- Registro e monitoramento de dados em tempo real, possibilitando melhor planejamento e tomada de decisão;
- Integração com sistemas digitais de saúde, como prontuário eletrônico, regulação e agendamento de consultas.

Sob o aspecto jurídico, a presente indicação encontra respaldo nos princípios da eficiência, economicidade, publicidade e continuidade do serviço público, previstos no art. 37 da Constituição Federal. Ademais, fundamenta-se no direito fundamental à saúde, assegurado pelo art. 196 da Constituição



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.339-140 - Indaiatuba – SP

Federal, que estabelece ser dever do Estado garantir acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde.

A proposta também se alinha às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), especialmente no que tange à organização dos serviços, ampliação do acesso, equidade no atendimento e à Política Nacional de Humanização (PNH), que preconiza a melhoria das condições de acolhimento e atendimento ao usuário.

Adicionalmente, a transformação digital na administração pública vem sendo incentivada por normativas nacionais, como a Lei nº 14.129/2021 (Lei de Governo Digital), que estabelece diretrizes para a modernização, desburocratização e melhoria da prestação de serviços públicos por meio do uso de tecnologias.

Diante do exposto, sugere-se a adoção de medidas para acelerar a implantação dos totens de autoatendimento em todas as Unidades de Saúde do município, bem como a estruturação de um fluxo padronizado de atendimento, garantindo melhores condições de trabalho aos servidores e maior qualidade na prestação dos serviços à população.

Certa da atenção de Vossa Excelência, reitero protestos de elevada estima e consideração.

Sala das Sessões, em 9 de abril de 2026.

Clélia Santos

CLÉLIA SANTOS

Vereadora