



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES

Requerimento à Secretaria Municipal de Saúde solicitando informações acerca do fornecimento das informações referentes ao sistema de comunicação utilizado para avisos de consultas, exames e demais procedimentos agendados na rede municipal de saúde.

Conforme inciso XVII do Art. 58 da Lei Orgânica do Município

Senhor Presidente

Considerando que, na tarde do dia 11 de junho de 2026, durante visita ao Poupatempo da Saúde, foram recebidas informações de servidores e relatos de munícipes acerca de dificuldades enfrentadas pelo atual sistema de envio de mensagens por WhatsApp, em razão das limitações da plataforma para disparos em grande escala;

Considerando ainda as informações de que a Secretaria Municipal da Saúde estaria promovendo a migração dessa comunicação para um aplicativo próprio, fato que tem gerado preocupação entre usuários do sistema, especialmente idosos e pessoas com pouca familiaridade com recursos tecnológicos;

Considerando a necessidade de garantir amplo acesso às informações relativas aos agendamentos de consultas, exames e procedimentos, evitando prejuízos aos munícipes em decorrência de falhas ou limitações dos meios de comunicação adotados, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

1. Confirma-se a informação de que a Secretaria Municipal da Saúde está substituindo o sistema de avisos por WhatsApp por um aplicativo próprio? Em caso positivo, qual o cronograma previsto para a implantação definitiva da nova ferramenta?
2. Quais os motivos técnicos, operacionais ou financeiros que levaram à decisão de substituir o sistema de comunicação atualmente utilizado?
3. Quais medidas estão sendo adotadas para garantir que todos os pacientes continuem recebendo os avisos de consultas, exames e demais procedimentos agendados durante e após a transição para o novo sistema?
4. Quais mecanismos serão disponibilizados para atender idosos, pessoas sem acesso à





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

- internet, usuários que não possuam smartphones ou que apresentem dificuldades na utilização de aplicativos?
5. Haverá manutenção de canais alternativos de comunicação, como ligações telefônicas, mensagens SMS, e-mails ou outros meios de contato? Em caso positivo, quais?
 6. A Secretaria possui levantamento sobre o número de consultas, exames ou procedimentos perdidos, cancelados ou não realizados em razão de falhas na comunicação com os pacientes nos últimos 12 meses? Em caso positivo, encaminhar os dados detalhados.
 7. Existe estudo ou avaliação de impacto sobre os possíveis efeitos da mudança para o novo aplicativo em relação ao acesso da população aos serviços de saúde? Em caso positivo, encaminhar cópia ou resumo do referido estudo.
 8. Quais ações de orientação, treinamento ou divulgação estão sendo planejadas para auxiliar os munícipes na utilização da nova ferramenta?
 9. Há previsão de disponibilização de suporte presencial ou remoto para os usuários que encontrarem dificuldades no acesso ao aplicativo?
 10. Quais garantias serão adotadas para assegurar que nenhum munícipe deixe de comparecer a consultas, exames ou procedimentos em razão de falhas de comunicação durante o período de transição?

O presente requerimento justifica-se para obter esclarecimentos sobre a alteração dos canais de comunicação utilizados pela Secretaria Municipal da Saúde para informar os usuários acerca de consultas, exames e demais procedimentos agendados. A preocupação decorre dos relatos recebidos de servidores e munícipes, especialmente diante da possibilidade de que parcela significativa da população, notadamente idosos e pessoas com pouca familiaridade com recursos digitais, encontre dificuldades para acessar o novo sistema.

É fundamental que a Administração Municipal adote medidas que garantam a inclusão de todos os usuários da rede pública de saúde, assegurando o acesso às informações necessárias para o comparecimento aos atendimentos agendados e evitando prejuízos à população.

Dessa forma, REQUEREMOS à Mesa, ouvido o douto Plenário, na forma regimental, que seja expedido ofício à Secretaria Municipal da Saúde, solicitando-lhe, nos termos do inciso XVII do artigo 58 da Lei Orgânica do Município, informações acerca do fornecimento das informações referentes ao sistema de comunicação utilizado para avisos de consultas, exames e demais procedimentos agendados na rede municipal de saúde, visando garantir transparência, eficiência no atendimento público e o direito da população ao acesso adequado à saúde e à medicação.

1) - Secretário(a) Secretária Municipal de Saúde





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Plenário "João Raposo Rezende Filho - Zinho", 12 de junho de 2026.

Ver. Wagner Lima
VEREADOR



Autenticar documento em <https://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 370033003600360038003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP
n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.