INDICAÇÃO Nº_____/2025

A Vereadora que a presente subscreve, depois de observar as normas regimentais, INDICA ao Excelentíssimo Senhor Chefe do Poder Executivo, **que determine à Secretaria Executiva de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTEC), em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, a promoção da modernização integral do setor de Regulação/Marcação de Consultas, com a finalidade de trazer mais agilidade, eficiência e acessibilidade ao atendimento do cidadão.**

A modernização sugerida contempla, entre outras ações:

1. Implantação de uma plataforma omnichannel, integrando telefone, WhatsApp, chatbot, aplicativo, web e atendimento presencial em um único ambiente de gestão, garantindo respostas rápidas, rastreabilidade e transparência nos atendimentos.
2. Instalação de headsets profissionais para os atendentes, assegurando maior qualidade de áudio, redução de ruído e ergonomia operacional.
3. Adoção de ramais IP e telefonia em nuvem (VoIP), possibilitando gravação de ligações, monitoramento em tempo real, dashboards de atendimento e integração com sistemas de regulação estadual e federal.
4. Atualização da infraestrutura de tecnologia e conectividade, com servidores, computadores, rede estruturada e equipamentos adequados ao uso de ferramentas modernas de atendimento.
5. Capacitação dos servidores envolvidos no atendimento e na regulação, garantindo o pleno domínio das ferramentas e a melhoria do relacionamento com o cidadão.

Justificativa: A demanda crescente por marcação de consultas no município exige processos ágeis, modernos e que proporcionem ao cidadão um atendimento digno, transparente e eficiente.

A tecnologia atual permite integrar diferentes canais em uma única plataforma — modelo amplamente adotado em cidades que modernizaram seus fluxos de atendimento ao cidadão — trazendo ganhos significativos de produtividade, rastreabilidade e satisfação do usuário.

A escolha da SECTEC para liderar esta modernização é estratégica, pois a Secretaria possui expertise técnica, capacidade de gestão de projetos de inovação e está alinhada às políticas municipais de transformação digital e melhoria da eficiência administrativa.

A integração entre SECTEC e Secretaria Municipal de Saúde permitirá:

- reduzir filas e tempo de espera;
- ampliar a capacidade de atendimento;
- garantir mais previsibilidade aos usuários;
- fortalecer o uso inteligente de dados para regular consultas e exames.

Assim, a modernização proposta está plenamente alinhada às melhores práticas de gestão pública, promovendo um serviço mais humano, tecnológico e eficiente para toda a população macaense.

Sala das Sessões, _____de_____ de 2025.

Manu Rezende
Vereadora-autora