**INDICAÇÃO Nº 066/25**

INDICO, regimentalmente, ao Senhor Prefeito do Município, por meio da secretaria competente estudar a viabilidade de desenvolvimento e implementação de um de um **aplicativo para dispositivos móveis** destinado à avaliação do atendimento prestado pelos setores, unidades e profissionais da saúde pública municipal. O sistema deve contar com uma **área administrativa exclusiva** para acesso dos órgãos competentes, permitindo análise das informações para aprimoramento dos serviços prestados.

Além disso, para garantir **ampla acessibilidade e facilidade de uso**, a Prefeitura deverá disponibilizar, em **local visível e acessível** em todas as unidades de saúde, um **QR Code** que permita o acesso imediato ao sistema por meio de aparelho celular, possibilitando que os usuários registrem suas reclamações ou elogios de forma prática e eficiente.

Justificativa:

É crescente o número de reclamações da população sobre a qualidade do atendimento nos serviços públicos de saúde, envolvendo **posturas inadequadas, demora no atendimento**

**e falta de resolutividade** em diversas unidades. Muitos cidadãos relatam dificuldades em formalizar suas queixas, não havendo um canal prático e acessível para registrar suas experiências de forma oficial e contínua.

A criação de um **aplicativo oficial da Prefeitura** permitirá que os munícipes **avaliem e relatem o atendimento recebido** diretamente pelo celular, trazendo benefícios como:

- **Acompanhamento da qualidade do serviço** prestado em cada unidade de saúde;
- **Identificação de problemas recorrentes**, facilitando a adoção de medidas corretivas pela administração pública;
- **Valorização dos bons profissionais**, estimulando práticas de excelência no atendimento;
- **Transparência na gestão da saúde pública**, garantindo que as opiniões dos usuários sejam levadas em consideração na tomada de decisões.

Além disso, o sistema deve contar com uma **área administrativa exclusiva**, onde as secretarias municipais e a **Comissão de Saúde da Câmara Legislativa** terão acesso aos registros, possibilitando:

- **Visualização em tempo real das reclamações, elogios e sugestões**;
- **Geração de relatórios estatísticos** sobre as avaliações por unidade, setor e profissional;
- **Acompanhamento de indicadores de qualidade do atendimento**;
- **Identificação de pontos críticos** e planejamento de medidas corretivas;
- **Tomada de decisões estratégicas** com base nos dados coletados.

## FUNCIONALIDADES SUGERIDAS

1. **Sistema de avaliação de atendimento**: O cidadão poderá dar notas e registrar comentários sobre o serviço prestado.
2. **Opção de direcionamento**: O usuário poderá selecionar a unidade de saúde visitada e o setor atendente.
3. **Anexação de arquivos**: Possibilidade de envio de **imagens e áudios** para comprovação de denúncias ou elogios.
4. **Sugestões e reclamações**: Canal específico para o cidadão registrar melhorias desejadas ou relatar problemas graves.
5. **Geolocalização**: Identificação da unidade de saúde mais próxima e sua respectiva avaliação geral.

6. **Histórico de avaliações**: O usuário poderá visualizar suas avaliações anteriores e acompanhar eventuais respostas ou soluções adotadas.
7. **Mensagens automáticas da Prefeitura**: Para informar sobre melhorias implementadas com base no feedback dos usuários.
8. **Área administrativa exclusiva**:
    - **Acesso restrito para órgãos competentes** (Secretaria de Saúde, setores municipais e Comissão de Saúde da Câmara);
    - **Análise estatística** com gráficos e relatórios sobre os dados coletados;
    - **Possibilidade de resposta direta aos cidadãos** para esclarecimentos ou providências.
9. **QR Code para acesso imediato**:
    - A Prefeitura deverá instalar **QR Codes** em locais visíveis nas unidades de saúde, possibilitando acesso rápido ao sistema;
    - Deverá ser colocado em **recepções, corredores, consultórios e outros pontos estratégicos**, garantindo que todos os usuários tenham a opção de avaliar o atendimento com facilidade;

- O QR Code direcionará diretamente ao formulário digital de avaliação, sem necessidade de baixar aplicativos adicionais.

A adoção desse sistema trará maior **controle e eficiência** para a gestão da saúde pública municipal, assegurando que os atendimentos sejam prestados com respeito, qualidade e eficiência.

Plenário Vereador José Ikeda, 17 de fevereiro de 2025.

**MARIA GABRIELA COSTA CALIL BEARARE**

Vereadora