



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

INDICAÇÃO Nº 294 / 2026

Taciano Goulart Cerqueira Leite

Vice Presidente

No exercício da Presidência

Protocolo: _____

Data: _____ Hora: _____

Ofício nº: _____

Aprovado na 17ª SO,

realizada em 04 AGO 2026

SEM adendo

Presidente

Assunto: Solicita melhorias no sistema de recepção, orientação e chamada de pacientes de Unidade Básica de Saúde (UBS) Maitinga.

Bertioga, 04 de agosto de 2026.

Excelentíssimo Sr. Presidente,
Nobres Vereadores

Antônio Carlos Ticianelli, no uso de suas atribuições regimentais, vem perante Vossa Excelência, ouvido o Douto Plenário, apresentar a seguinte indicação:

Durante visita realizada à UBS Maitinga, foi possível constatar algumas situações que vêm comprometendo a organização da unidade, a eficiência do atendimento e a experiência dos munícipes que utilizam os serviços de saúde.

A unidade possui dois ambientes destinados à recepção dos pacientes. Entretanto, o monitor responsável pela exibição das senhas de atendimento encontra-se instalado em apenas um dos lados da recepção. Dessa forma, os pacientes que aguardam no outro ambiente não conseguem acompanhar sua chamada, obrigando servidores e até mesmo outros usuários a chamarem as pessoas em voz alta, o que gera desconforto, desorganização e aumenta o risco de perda da chamada.

Outro problema identificado diz respeito ao próprio sistema eletrônico de chamada. Foi observado que, enquanto o





Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

paciente chamado não ingressa no consultório médico, a mesma senha permanece sendo exibida no monitor, impedindo que a próxima senha seja chamada automaticamente. Essa dinâmica torna o atendimento mais lento, prejudica a fluidez da fila e contribui para o aumento do tempo de espera dos demais pacientes, evidenciando a necessidade de revisão e atualização do sistema utilizado pela unidade.

Também foi constatada a ausência de um serviço específico de acolhimento e orientação aos usuários logo na entrada da UBS. Muitos munícipes chegam ao local sem saber para qual setor devem se dirigir e acabam buscando informações diretamente na recepção. Com isso, os servidores responsáveis pelo atendimento administrativo precisam interromper continuamente suas atividades para prestar orientações, comprometendo a agilidade do atendimento.

Diante desse cenário, sugere-se que sejam adotadas medidas como a instalação de monitores de chamada em todos os ambientes de espera, a modernização do sistema eletrônico de gerenciamento de filas, permitindo maior dinamismo e eficiência no fluxo de atendimento, bem como a disponibilização de um profissional destinado ao acolhimento e orientação dos usuários, direcionando-os corretamente desde a entrada da unidade.

As melhorias propostas contribuirão para um atendimento mais organizado, ágil, humanizado e eficiente, proporcionando maior conforto aos pacientes, melhores condições de trabalho aos servidores e maior qualidade na prestação dos serviços públicos de saúde.

Diante do exposto, solicito ao Poder Executivo, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, especial atenção à presente





Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

Indicação, visando promover melhorias que beneficiarão diretamente toda a população usuária da UBS Maitinga.

Observados os preceitos regimentais, esta e a indicação que vai devidamente subscrita, requerendo ao setor expediente desta Casa que encaminhe ofício com cópia integral desta ao Prefeito de Bertioga, ao Secretário de Governo e a Secretaria de Saúde.

Marcelo Goulart Cerqueira Leite
Presidente

Antonio Carlos Ticianelli
Vereador

Michelle Kusso
Vereadora

Renata da Silva Barreiro
Vereadora

Elsângela da Silva Barroso
Vereadora

Vivaldo de Jesus
Vereador

Antonio Silva Neto
Vereador

Salmir Gomes da Silva
Vereador

Eduardo Pereira de Abreu
1º Secretário

Gilmar Barbosa dos Santos
2º Secretário



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://sempapel.bertioga.sp.leg.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100310037003900370035003A005000

Assinado eletronicamente por **DEBORA MARIA MARAGNI PEREIRA DE ABREU** em **05/08/2026 09:12**

Checksum: **7E830D7BC5CE0EB58390BCA6DE40B27E55AE67D5CA643D79664194371C3F264F**



Autenticar documento em <https://sempapel.bertioga.sp.leg.br/autenticidade>
com o identificador 3100310037003900370035003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.