



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

SG

Tramitado em Sessão

Cód. 05.00.01.01 · 1C · P

INDICAÇÃO Nº 2091/2024

Assunto: Providências cabíveis junto à Secretaria de Saúde para que nas ligações feitas aos munícipes relacionadas à prestação de informações de consultas, exames, entre outros, apareçam o número da chamada, permitindo assim a sua rápida identificação.

INDICAMOS ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal de Jacareí que sejam tomadas providências cabíveis junto à Secretaria de Saúde, **EM REFORÇO À INDICAÇÃO 2146/23**, de nossa autoria, para que nas ligações feitas aos munícipes relacionadas à prestação de informações de consultas, exames, entre outros, apareçam o número da chamada, permitindo assim a sua rápida identificação.

Por meio do Ofício 1192/2023-SS, de 16 de junho de 2023, fomos informados pela Secretaria de Saúde que “a empresa Aux Contact Center, prestadora dos serviços de call center, não deu retorno positivo com relação à disponibilização de ferramenta que permitisse a identificação das chamadas” e ainda que “a Diretoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura havia confirmado a informação”. No mesmo ofício, adiantaram que continuariam buscando opções para resolver a questão.

Acreditamos que a ligação com o número de chamada restrito (oculto, privativo, etc) pode gerar insegurança nas pessoas por medo de trotes, ameaças e até mesmo ligações feitas de dentro de presídios simulando sequestros de familiares. Outro fator negativo é que, com esse tipo de bloqueio, não é possível retornar a ligação para quem fez a chamada.

É importante que os serviços de saúde pública não usem chamadas telefônicas desconhecidas por várias razões:

Confidencialidade - Os serviços de saúde lidam com informações pessoais e sensíveis dos pacientes. Utilizar chamadas telefônicas desconhecidas pode comprometer a confidencialidade dessas informações, uma vez que não é possível verificar a identidade da pessoa do outro lado da linha. Isso pode levar a vazamentos de dados ou violações de privacidade.

Segurança - Chamadas telefônicas desconhecidas podem representar um risco à segurança dos serviços de saúde. Podem ser utilizadas por indivíduos mal-intencionados para obter informações confidenciais, realizar ataques de phishing ou



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

SG

Indicação nº 2091/2024 Vereadora Maria Amélia - fls. 2/3

aplicar golpes. Ao utilizar apenas chamadas telefônicas de origem conhecida e confiável, os serviços de saúde podem reduzir o risco de exposição a essas ameaças.

Autenticidade - Ao receber chamadas telefônicas desconhecidas, é difícil verificar a autenticidade da pessoa ou instituição que está entrando em contato. Isso pode levar a situações em que os pacientes são enganados por golpistas que se passam por profissionais de saúde, solicitando informações pessoais ou financeiras. Utilizar canais de comunicação conhecidos e autenticados aumenta a confiança dos pacientes nos serviços de saúde pública.

Qualidade do atendimento - As chamadas telefônicas desconhecidas podem resultar em interrupções ou interferências no fluxo de trabalho dos serviços de saúde. Podem prejudicar a eficiência e a qualidade do atendimento aos pacientes. Ao priorizar chamadas de origem conhecida, os serviços de saúde podem concentrar seus recursos nas demandas legítimas e relevantes.

Portanto, para garantir a confidencialidade, segurança, autenticidade e qualidade do atendimento, é importante que os serviços de saúde pública evitem o uso de chamadas telefônicas desconhecidas e estabeleçam canais de comunicação confiáveis, diretos e autenticados com os pacientes, conforme exemplo pessoal de não ter atendido uma ligação deste tipo.

Na certeza de recebermos especial atenção ao indicado, subscrevemos agradecidos.

Sala das Sessões, 7 de agosto de 2024.

MARIA AMÉLIA

Vereadora - PSDB / Vice-Presidente



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

SG

Indicação nº 2091/2024 Vereadora Maria Amélia - fls. 3/3



Município de Jacareí

Secretaria de Saúde

Ofício nº 1192/2023 – SS

Jacareí, 16 de junho de 2023

A Ilma. Vereadora,
Sra. Maria Amélia
Câmara Municipal de Jacareí
Jacareí/SP

Assunto: Indicação n. 2146/2023 – Ver. Maria Amélia

Em atenção a Indicação mencionada, esclarecemos que concordamos com todas as ponderações efetuadas pela Ilma. Vereadora.

Conforme já tivemos a oportunidade de relatar, já havíamos solicitado à empresa Aux Contact Center, prestadora dos serviços de *call center* que nos disponibilizasse uma ferramenta que identificasse as chamadas originárias da secretaria de saúde.

Infelizmente o retorno que tivemos não foi positivo, em razão do Google ter descontinuado projeto que pudesse nos atender.

Não satisfeitos discutimos o assunto com a Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, com o Sr. Joao Eduardo, que analisou o assunto e infelizmente confirma os argumentos utilizados pela empresa, mas que estará buscando alguma alternativa no mercado que atenda a esta necessidade.

Assim, estamos buscando opções e caso V.Sa. tenha alguma sugestão, estaremos sempre ao dispor

Aproveitamos para renovar nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,


PAULO ROBERTO ROSA
Diretor Administrativo


AGUIDA E. B. FERNANDES CAMBAUVA
Secretária Adjunta de Saúde