



# CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

Tramitado em Sessão

Cód. 05.00.01.01 - 1C - P

## INDICAÇÃO Nº 2146/2023

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, apareça o número que originou a 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 para que, nas ligações feitas aos munícipes relacionadas à prestação de informações de consultas, exames, entre outros, apareça o número que originou a chamada, permitindo assim a sua rápida identificação.

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 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.



# CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

WS

Indicação nº 2146/2023 - fls. 2/2

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 desse tipo.

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

Sala das Sessões, 31 de maio de 2023.

**MARIA AMÉLIA**  
Vereadora - PSDB  
Vice-Presidente