Nº do documento:	(S/N)	**Tipo do documento:**	PROJETO DE INDICAÇÃO
Descrição:	DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO CANAL APLV DE ATENDIMENTO DIRETO AOS USUÁRIOS DO PROGRAMA		
Autor:	100083 - ANISIA LEITAO AGUIAR		
Usuário assinador:	100030 - DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR		
Data da criação:	12/07/2023 12:06:30	**Data da assinatura:**	12/07/2023 13:04:47

Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará

GABINETE DA DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR

PROJETO DE INDICAÇÃO
12/07/2023

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO CANAL APLV, PARA ATENDIMENTO DIRETO AOS USUÁRIOS DO PROGRAMA DE ALERGIA À PROTEÍNA DO LEITE DE VACA, NO ÂMBITO DO ESTADO DO CEARÁ.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ INDICA:

Art. 1º Fica instituído o Canal APLV, para atendimento direto aos usuários do Programa de Alergia à Proteína do Leite de Vaca, no âmbito do estado do Ceará.

§ 1º O canal funcionará por meio de número específico, que possibilite o acesso por plataforma gratuita de mensagem instantânea e por chamada de voz, e permitirá aos usuários o agendamento de consultas para pacientes e a obtenção de demais informações sobre o Programa de Alergia à Proteína do Leite de Vaca.

§ 2º Caso seja necessária a entrega de documentos, o paciente poderá enviá-los, de forma digital, pelo próprio Canal APLV.

Art. 2º O Canal APLV fornecerá todas as informações necessárias à prestação dos serviços relacionados ao Programa de Alergia à Proteína do Leite de Vaca, esclarecendo, sobretudo:

I - quais os postos de saúde que oferecem atendimento de primeira consulta aos pacientes com alergia à proteína do Leite de Vaca, seus respectivos endereços, telefones e horários de funcionamento;

II - quais os serviços oferecidos aos pacientes com alergia à proteína do Leite de Vaca;

III - as orientações e procedimentos necessários para o agendamento de consultas;

IV - o andamento das solicitações realizadas por pacientes, em especial, as respectivas posições na fila de espera para primeira consulta, em tempo real;

V - o prazo médio para realização da primeira consulta;

VI - quais as fórmulas disponibilizadas aos pacientes com alergia à proteína do leite de vaca - APLV, pelo serviço público de saúde, por meio do programa;

VII - qual o fluxo do processo para atendimento das solicitações dos pacientes com APLV, desde o requerimento até o recebimento da fórmula;

VIII - sobre a existência de outros canais de comunicação para obtenção de informações adicionais, como e-mail e telefone.

Art. 3º O Canal APLV disponibilizará espaço destinado ao recebimento de reclamações e denúncias relacionadas ao programa.

Art. 4º A divulgação do Canal APLV será realizada por meio de link disponibilizado no sítio eletrônico da Secretaria de Saúde do estado do Ceará, bem como através de cartazes afixados nos locais que prestam atendimentos relacionados ao Programa de Alergia à Proteína do Leite de Vaca.

Art. 5º A Central de Atendimentos do Canal APLV deverá encaminhar à Secretaria de Saúde do estado do Ceará, periodicamente, relatórios informando o número de atendimentos registrados, o tempo médio da fila de espera para primeira consulta, as reclamações e denúncias realizadas pelos usuários e outros dados necessários para avaliar a eficiência do canal.

Art. 6º As despesas decorrentes da aplicação desta Lei correrão à conta das dotações orçamentárias próprias da Secretaria de Saúde do estado do Ceará.

Art. 7º Estando a presente proposição de acordo com a conveniência do Poder Executivo, como rege a Constituição Estadual, o Governador do Estado enviará mensagem à esta Casa Legislativa para sua apreciação e deliberação.

Sala das Sessões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em _____ de _____ de 2023.

Gabriella Aguiar

Deputada Estadual - PSD

JUSTIFICATIVA

O presente projeto dispõe sobre a criação de um canal de atendimento direto, em plataforma gratuita de mensagens instantâneas e chamadas de voz, para que os usuários do serviço de saúde do Programa de Alergia à Proteína do Leite de Vaca - APLV, do estado do Ceará, possam ter todas as informações necessárias a respeito do programa e do agendamento de consultas.

Atualmente, não há uma central que forneça as informações necessárias para o usuário que deseja ingressar no Programa APLV, nem tampouco para agendar as consultas. No caso, o usuário precisa se dirigir a um posto de saúde, enfrentando dificuldades relacionadas ao deslocamento, especialmente para aqueles com recursos financeiros limitados.

Nesse contexto, apesar da evidente importância do Programa de Alergia ao Leite da Vaca, muitos usuários têm relatado diversos obstáculos para ter acesso ao benefício. Os problemas descritos são inúmeros, destacando-se, dentre eles: a dificuldade para agendar atendimento, o longo tempo na fila de espera para o conseguir o primeiro atendimento, complicações para acompanhar o fluxo de recebimento da fórmula e a necessidade de melhorias no canal de comunicação com os pacientes atendidos pelo programa.

Além disso, muitas vezes, o usuário precisa levar uma criança, que geralmente ainda é um bebê. Ao chegar ao posto, é comum receber a informação de que aquele local específico não atende ao Programa APLV, sendo direcionado para outro posto dentro do sistema de saúde.

É importante ressaltar que, mesmo após enfrentar várias dificuldades para agendar a primeira consulta, o paciente ainda precisará retornar frequentemente ao posto de saúde para obter atualizações sobre o andamento da fila de consultas. Isso ocorre porque as informações fornecidas pelo número telefônico do posto, quando disponíveis, são incompletas e truncadas. De fato, os próprios servidores do posto

recomendam que o paciente compareça presencialmente ao local para obter informações precisas e atualizadas.

Por isso, propomos neste projeto a implementação de aplicativo de mensagens instantâneas gratuitas, que permitirá aos pacientes o agendamento de consultas de forma mais ágil - em contraste com o atual método, que é exclusivamente presencial -, bem como o acompanhamento da fila para atendimento.

Nosso objetivo é facilitar ao paciente o acesso às informações e aos serviços já prestados pelo estado do Ceará por meio do Programa de Alergia à Proteína do Leite de Vaca.

Trata-se, verdadeiramente, de uma gestão otimizada de serviços já prestados pelo estado. Não visa a criação de nenhum novo serviço, mas apenas a centralização do serviço já existente, através de canal centralizador, que já seja utilizado pelo próprio programa, em uma plataforma gratuita de mensagens instantâneas e ligações. Dessa forma, além de agilidade ao processo, também será oferecido pelo estado a transparência necessária e própria dos princípios administrativos e constitucionais.

Ressalta-se que cabe ao estado oferecer informações à população, como prevê a Constituição Federal em seu inciso XXXIII, art. 5º. É direito subjetivo dos cidadãos receber informações pessoais dos órgãos públicos diversos. Frise-se que tal direito consta na lista dos direitos fundamentais.

Nesse sentido, a Lei de Acesso à Informação - Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - em seu art. 3º, inciso III, assegura de forma manifesta a divulgação de informações por meios disponíveis.

Portanto, pretendemos com o projeto ora analisado, atribuir agilidade, eficiência e transparência aos serviços prestados mediante o Programa de Alergia à Proteína do Leite de Vaca - APLV, fornecido pelo estado.

Assim, certos de que podemos colaborar para uma sociedade mais igualitária e fraterna, é que propomos o presente projeto e contamos com o apoio de cada colega para aprovação da matéria.

DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR

DEPUTADO (A)