

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE INDICAÇÃO
Descrição:	DISPÕE SOBRE O PROGRAMA ESTADUAL SAÚDE 160 ? CENTRAL DE ATENDIMENTO E SERVIÇOS DIGITAIS DE SAÚDE PÚBLICA		
Autor:	100032 - DEPUTADO STUART CASTRO		
Usuário assinator:	100032 - DEPUTADO STUART CASTRO		
Data da criação:	10/07/2025 09:11:45	Data da assinatura:	10/07/2025 09:12:24



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO STUART CASTRO

PROJETO DE INDICAÇÃO
10/07/2025

DISPÕE SOBRE O PROGRAMA ESTADUAL SAÚDE 160 – CENTRAL DE ATENDIMENTO E SERVIÇOS DIGITAIS DE SAÚDE PÚBLICA, COM FOCO EM ATENDIMENTO REMOTO, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E RELACIONAMENTO OMNICHANNEL COM O CIDADÃO NO ESTADO DO CEARÁ.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ indica:

Art. 1º Programa Estadual Saúde 160, destinado a instituir uma Central de Atendimento e Serviços Digitais de Saúde Pública, com os seguintes eixos estruturantes:

I – Implantação de canal oficial número 160, para atendimentos não emergenciais de saúde pública, conforme regulamentação da ANATEL;

II – Implementação de plataforma digital omnichannel de relacionamento com o cidadão, incluindo canais como: telefone, WhatsApp, portal, aplicativo, redes sociais, chatbots, totens e outros;

III – Utilização de inteligência artificial clínica e generativa, baseada em protocolos médicos, para apoiar triagens, agendamentos, encaminhamentos, anamnese e orientações personalizadas de autocuidado;

IV – Criação de um sistema estadual para saúde, com prontuário inteligente, notificações, rastreamento de doenças, lembretes e recomendação de serviços;

V – Integração com os sistemas de saúde existentes, garantindo interoperabilidade em tempo real com o prontuário eletrônico, regulação, farmácia, agendamento, exames e serviços locais;

VI – Digitalização e padronização da Carta de Serviços Públicos de Saúde, com navegação inteligente e acesso remoto estruturado;

VII – Atendimento híbrido (auto atendimento e suporte humano), priorizando a acessibilidade de populações vulneráveis e o uso eficiente dos recursos públicos.

Art. 2º Estando a presente proposição de acordo com a conveniência do Poder Executivo, como rege a Constituição Estadual, o Governador do Estado enviará para esta Casa Legislativa mensagem para apreciação.

JUSTIFICATIVA

A presente Indicação tem por finalidade sugerir a criação de um programa estratégico, inovador e de alta viabilidade para fortalecer o acesso, a resolutividade e a eficiência do atendimento em saúde pública no Estado do Ceará, com base em ferramentas digitais e inteligência artificial.

A experiência nacional do canal 156 em municípios como São Paulo, Salvador e Curitiba demonstrou que a integração entre canais de atendimento e digitalização de serviços geram impactos positivos expressivos. Estudo do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) apontou redução de 73,9% no custo para o cidadão e 39,9% para a administração pública, com retorno de R\$ 27,10 para cada R\$ 1,00 investido.

Internacionalmente, experiências comprovam a viabilidade de serviços digitais e telefônicos de saúde não emergencial, com triagem clínica, aconselhamento, encaminhamentos e suporte remoto de qualidade.

O número 160 já é reservado pela ANATEL para serviços de utilidade pública em saúde, mas ainda subutilizado na maioria dos estados brasileiros. A adoção deste canal pelo Governo do Ceará colocará o estado entre os pioneiros na transformação digital da saúde pública com foco no cidadão.



DEPUTADO STUART CASTRO

DEPUTADO (A)