REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES

OFÍCIO Nº /2025/GP/CMC

Requer informações à Secretaria Municipal sobre a capacitação dos profissionais de saúde do município de Cuiabá.

Senhor(a) Presidente

Com base no que dispõe o artigo 2º, §3º, c/c, artigo 162, §3º, inciso VI do Regimento Interno desta Casa, venho por meio deste requerer ao Senhor Prefeito Municipal, que encaminhe a esta Casa de Leis, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, conforme prevê o artigo 64 da Lei Orgânica Municipal, informações oriundas da **Secretaria Municipal de Saúde.** São elas:

1. Quais programas, cursos ou estratégias de capacitação continuada voltados à humanização e acolhimento tanto ao usuário como ao profissional de saúde têm sido oferecidos aos profissionais que atuam na Rede Municipal de Saúde (SUS)?
2. Qual o número de servidores da saúde que participaram dessas capacitações no último triênio (2022–2024)?
3. Qual o planejamento da Secretaria Municipal de Saúde de Cuiabá para garantir a formação permanente e humanizada desses profissionais nos próximos anos?
4. Quais os critérios utilizados para avaliar a efetividade dessas ações formativas?

JUSTIFICATIVA

A solicitação fundamenta-se nas informações contidas no Relatório da Ouvidoria Municipal do SUS de 2024, que evidencia como maior contestação, a alta incidência de queixas e manifestações negativas por parte dos usuários da rede municipal de saúde de Cuiabá, particularmente relacionadas ao atendimento inadequado, comunicação precária, falta de empatia e acolhimento por parte de profissionais de saúde principalmente de linha de frente ao usuário como recepção.

Tal cenário revela uma grave lacuna na garantia dos princípios doutrinários do Sistema Único de Saúde (SUS), especialmente os princípios da humanização, integralidade e equidade do cuidado, pilares fundamentais da atenção em saúde conforme a Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8.080/1990).

A Política Nacional de Humanização (PNH), instituída pelo Ministério da Saúde em 2003, orienta que a qualificação constante dos trabalhadores da saúde é imprescindível para promover a valorização da escuta, do vínculo, da autonomia e do acolhimento dos sujeitos nos serviços de saúde, de forma ética e resolutiva. Estudos científicos demonstram que a formação continuada com enfoque na humanização contribui diretamente para a melhoria da relação profissional-usuário, redução de

Autenticar documento em https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade com o identificador 3400360035003500380035003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Assinado digitalmente por KATIUSCIA MANTELI ANDRADE DE TOLEDO:77522117291 Data: 02/07/2025 08:55:16

conflitos, aumento da adesão ao tratamento e satisfação do paciente (SILVA et al., 2020; FREITAS et al., 2023).

A Organização Mundial da Saúde (OMS) destaca ainda, em seus documentos técnicos, que a qualidade do atendimento não pode ser dissociada da experiência do paciente, sendo a comunicação empática e o acolhimento aspectos fundamentais da segurança do paciente e da efetividade dos sistemas de saúde (WHO, 2018).

Em consonância com os princípios da Educação Permanente em Saúde (EPS), preconizados pela Portaria nº 1.996/2007 do Ministério da Saúde, a capacitação contínua e crítica dos trabalhadores do SUS deve ser integrada ao processo de trabalho e às necessidades reais dos serviços e das comunidades.

A ausência de formação humanizada implica não apenas em violações éticas e legais, mas também em custos sociais e econômicos advindos da baixa resolutividade, absenteísmo, judicialização da saúde e aumento da morbimortalidade evitável.

Importa destacar, ainda, que o cuidado em saúde só é possível quando também se cuida de quem cuida. Profissionais da saúde estão frequentemente expostos ao sofrimento humano intenso, enfrentando limitações institucionais, pressão emocional constante, sobrecarga laboral e sensação de impotência frente a demandas que nem sempre conseguem resolver. Este cenário favorece o desenvolvimento de síndrome de *burnout*, sofrimento psíquico, adoecimento mental e despersonalização das relações de cuidado (LAURENTI et al., 2021; COUTO et al., 2022).

Diversas evidências demonstram que, diante da ausência de suporte institucional, esses profissionais podem adotar mecanismos de defesa psíquica, como o distanciamento emocional e a frieza no atendimento, os quais são compreendidos como estratégias inconscientes de autoproteção. Tais comportamentos, embora compreensíveis, repercutem negativamente na experiência dos usuários e prejudicam a efetividade do cuidado.

Neste contexto, tanto a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) quanto a OMS recomendam que os sistemas públicos implementem estratégias concretas para “cuidar de quem cuida”, sendo a educação permanente uma importante ferramenta de empoderamento nesse vital cuidado.

Desta forma, o presente requerimento visa não apenas obter informações, mas também subsidiar ações legislativas, fiscalizatórias e propositivas voltadas à qualificação da assistência à saúde no município de Cuiabá, fortalecendo a política pública com base em evidências e nos princípios constitucionais do SUS.

Assim, submetemos à apreciação da Presidente de Casa para conhecimento do presente requerimento, bem como, requeremos ao Gabinete da Prefeitura Municipal de Cuiabá as informações acima dispostas.

Palácio Paschoal Moreira Cabral, Sala das Sessões em, 26 de junho de 2025.

Autenticar documento em https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade com o identificador 3400360035003500380035003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Katiuscia Manteli - PSB

Vereador(a)

Autenticar documento em https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade com o identificador 3400360035003500380035003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.