



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

REQUERIMENTO Nº 1648/2025

Solicita informações sobre capacitações em atendimento ao público oferecidas aos profissionais do SAMU de Araraquara.

Considerando que o atendimento humanizado é um princípio fundamental do Sistema Único de Saúde (SUS), previsto na Política Nacional de Humanização (PNH), instituída pelo Ministério da Saúde, e que deve nortear todas as ações de cuidado, especialmente nos serviços de urgência e emergência;

Considerando que o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) envolve múltiplos profissionais, incluindo médicos reguladores, enfermeiros, condutores socorristas, técnicos de enfermagem e os TARM (Telefonistas Auxiliares de Regulação Médica), cuja postura e acolhimento têm impacto direto na experiência do usuário e na efetividade do atendimento;

Considerando que a capacitação permanente em práticas de comunicação empática, escuta ativa, manejo de situações de crise e abordagem humanizada é essencial para garantir qualidade e segurança no atendimento prestado à população;

Requeiro, observado o inciso XIX do artigo 22 da Lei Orgânica do Município de Araraquara, que seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, por meio da Secretaria Municipal da Saúde, para que encaminhe a esta Casa de Leis as seguintes informações:

1. O SAMU de Araraquara realiza capacitações periódicas voltadas ao atendimento ao público para toda a equipe de colaboradores, incluindo médicos reguladores, enfermeiros, técnicos de enfermagem, condutores socorristas e TARM?
2. Qual a periodicidade dessas capacitações e qual foi a última data de realização?
3. Encaminhar cópia dos conteúdos programáticos dos treinamentos realizados, especificando se incluem temas como: comunicação com pacientes e familiares, manejo de situações de estresse e crise, acolhimento de populações vulneráveis, ética no atendimento e prevenção de violência institucional.
4. Existe planejamento de educação permanente para o ano de 2025 voltado ao atendimento humanizado? Em caso positivo, favor encaminhar cronograma.
5. Os treinamentos são realizados por equipe própria da rede municipal ou por meio de convênios/contratações externas? Encaminhar cópia dos contratos, convênios ou parcerias vigentes, se houver.

PROTOCOLADO 9264/2025 - 30/09/2025 20:00



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

6. Existe algum protocolo formal de humanização do atendimento no SAMU de Araraquara? Favor encaminhar cópia do documento, se existente.

“PALACETE VEREADOR CARLOS ALBERTO MANÇO”, 30 de setembro de 2025.

ENFERMEIRO DELMIRAN

PROTOCOLO 9264/2025 - 30/09/2025 20:00