



## **PREFEITURA DE ARAUCÁRIA**

**OFÍCIO EXTERNO Nº 1650/2024 | PROCESSO Nº 56581/2024**

Araucária, 10 de abril de 2024.

Ao Senhor  
**BEN HUR CUSTÓDIO DE OLIVEIRA**  
DD. Presidente da Câmara  
Câmara Municipal de Araucária  
Araucária/PR

**Assunto: Resposta ao requerimento nº 42/24 56581/24**

Senhor Presidente,

Em resposta ao requerimento nº 42/24, de iniciativa do vereador Ricardo Teixeira, em que solicitou informações a secretaria competente sobre as denúncias realizadas quanto a presença de funcionários que coagiram pais que estavam saindo comprar alimentos aos filhos que aguardavam atendimento no PAI - Pronto Atendimento Infantil, a Secretaria Municipal de Saúde - SMSA, discorreu acerca do relatório anexo.

Por oportuno, a Secretaria Municipal de Governo - SMGO agradece a iniciativa do presente Ofício.

Sendo o que se apresenta para o momento.

Atenciosamente,



Assinado digitalmente por:  
**VANDERLEI FRANCISCO DE  
OLIVEIRA**

966.934.109-44  
10/04/2024 13:55:41

VANDERLEI FRANCISCO DE OLIVEIRA

**SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO**



Araucária, 09 de abril de 2024.

Ofício Nº623/Vivario/2024

**CAMERA DE VEREADORES DE ARAUCÁRIA.**

**Ref.: Requerimento nº 42/2024.**

Mediante apontamentos realizados no requerimento nº 42/2024 vimos por meio deste informar que foi realizado uma reunião no dia 25/03/2024 as 09:00h nas dependências desta unidade hospitalar, com membros da comissão Nucleo de Segurança do Paciente, Humanização e Ética de Enfermagem para apresentar aos referidos a denuncia recebida dia 22/03/2024 no qual mencionava que os usuários do Pronto Atendimento Infantil estavam sendo coagidos a não sair comprar alimentos. Diante do exposto foi criado uma sub-comissão que investigará a denúncia.

Com isso foi realizado uma discussão para melhorias do setor e melhor acolhimento dos usuários, seguirá em anexo a ata e a lista de presença da reunião.

Vale ressaltar que a direção geral não compactua com tais ações e irá buscar meios para mitigar com celeridade tal situação.

Renovando laços da mais elevada estima e consideração, permanecemos respeitosamente à disposição para quaisquer requisições e esclarecimentos adicionais.



Assinado digitalmente por:  
**FERNANDA DE OLIVEIRA  
FERREIRA RODRIGUES**

092.010.877-64  
09/04/2024 15:31:02

Assinado eletronicamente com certificado virtual não ICP-  
Brasil

**Fernanda Rodrigues**

**Diretora Geral**



Reunião realizada em 25 de março de 2024, às 10:00h. PAUTA: Avaliação e elaboração de estratégias de melhoria para prevenir incidentes semelhantes ao ocorrido no processo nº 51858/2024.

**DISCUSSÕES E DELIBERAÇÕES:**

1. A Diretora Fernanda apresentou uma explicação detalhada do processo em questão e convocou a equipe a colaborar na proposição de soluções.
2. Decidiu-se adotar um planejamento estratégico utilizando o método 5W2H para abordar os problemas identificados.
3. A equipe reconsiderou o uso da palavra "coação", optando por "orientação", visando uma comunicação mais adequada.
4. O núcleo de ética em enfermagem levantou preocupações sobre possíveis intenções maliciosas de visitantes que procuram o serviço apenas por benefícios secundários, destacando também a percepção negativa e agressividade de alguns usuários.
5. Denise discutiu a questão dos kits de lanches, mencionando que a empresa Concepto fornecerá lanches apenas nas segundas e terças-feiras, resultando em uma falta de apoio nos demais dias, o que pode aumentar o descontentamento dos usuários.
6. Foram identificados fatores que contribuem para a demora no atendimento, incluindo a capacitação insuficiente de alguns médicos, a ausência de lanches, e uma triagem de risco por vezes realizada de forma insensível, provocando reações agressivas por parte de familiares dos pacientes.
7. Enfatizou-se que parte do problema reside na demora causada por médicos que enfrentam dificuldades para adaptar-se à rotina ou que são recém-formados.
8. A demanda excessiva foi atribuída também à utilização do serviço por residentes de outros municípios, sobrecarregando o sistema.
9. Identificou-se a necessidade de melhorar a comunicação entre as equipes, visando reduzir mal-entendidos e atrasos no atendimento.

A reunião focou em identificar soluções pragmáticas e éticas para melhorar o serviço prestado, ressaltando a importância da comunicação clara, da capacitação profissional e do suporte aos usuários.



## Formulário – Núcleo de Educação Permanente

## Lista de Presença de Reunião

Código: FOR.HMA.NEP.003

Versão: 001

Página: 1 de 2

Reunião: Discussão de minicursos despatches Processo nº 51858/2024,  
planejamento de plano de ação

Setor: Ambiteatro

Turno: Manhã

Ata Nº:

Data: 25/03/24

Hora do Início: 9h

Hora do Término:

Nº	NOME (legível)	FUNÇÃO	SETOR	ASSINATURA
01	Gisele Santa Rosa	Ass. Farmácia	CAF	Gisele
02	Bruna Lada Pedrosa	Ass. Potencial	Potencial	Bruna
03	Marina de Sá Lima Pinto	Enf.	P30	Marina
04	Pamela Zede de Oliveira	Enf.	N.R	Pamela
05	Uliana K.W. dos Santos	Enfermeira	EX	Uliana
06	Gisele Pinho	Enf. Gisele	Clínica Médica	Gisele
07	Lomila Lordeiro	Psicóloga	mult	Lomila L.
08	Luana Roberta Maciel	Coord. DP	DP	Luana
09	Letícia Rocha de Goda	Analista eq	PH	Letícia
10	Matheus Dourado	Enf. enfa	UTI	Matheus
11	Silvane R. Ruy	Enfermeira	Enfermeira	Silvane
12	Mirella B. Wille	Enfermeira	SCIH	Mirella
13	Aline de Deus Ribeiro	Enfermeira	NGQ/NEP	Aline
14	Denise R. Costa	Nutricionista	SND	Denise
15	Márcia Aparecida de Lima	A. Social	Multa	Márcia
16	Roni Spence de Lima Wille	coord	Infantil	Roni
17	Leandro Hilli	coord.	Cultura	Leandro
18	Gisele Claudino	Ass. Soc.	mult	Gisele
19	Frisca de Souza	Sup. Ounidade	Sup. Ov.	Frisca
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

## Processo Nº 60794 / 2024 - [Tramitando]

Código Verificador: 12N585CN

**Requerente:** CÂMARA MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA

**Detalhes:** Requerimento nº 42/2024 aprovado na 128ª Sessão Ordinária da 18ª Legislatura do dia 02/04/2024

**Assunto:** DOCUMENTOS LEGISLATIVOS

**Subassunto:** OFÍCIO EXTERNO

**Procurador:** AMANDA VERHAGEM DE MOURA

**Previsão:** 11/04/2024

### Anexos

Descrição	Usuário	Data
OFÍCIO_1650_2024.pdf	AMANDA VERHAGEM DE MOURA	11/04/2024
Comprovante de Abertura do Processo - 1131835.pdf	AMANDA VERHAGEM DE MOURA	11/04/2024
Ata alinhamento.pdf	AMANDA VERHAGEM DE MOURA	12/04/2024
Oficio623VivaRio.pdf	AMANDA VERHAGEM DE MOURA	12/04/2024

### Histórico

#### Setor: SMGO - RECEPÇÃO DE PROCESSOS

**Abertura:** 11/04/2024 08:54

**Entrada:** 11/04/2024 08:54:54

**Usuário:** AMANDA VERHAGEM DE MOURA

**Recebido por:** AMANDA VERHAGEM DE MOURA

**Observação:** Requerimento nº 42/2024 aprovado na 128ª Sessão Ordinária da 18ª Legislatura do dia 02/04/2024

#### Setor: CMA - DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO

**Setor Origem:** SMGO - RECEPÇÃO DE PROCESSOS

**Setor Destino:** CMA - DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO

**Saída:** 11/04/2024 08:54

**Entrada:** 12/04/2024 11:49

**Movimentado por:** AMANDA VERHAGEM DE MOURA

**Recebido por:** CAROLINI MENDES ROMANO DE OLIVEIRA

**Observação:** Requerimento nº 42/2024 aprovado na 128ª Sessão Ordinária da 18ª Legislatura do dia 02/04/2024

#### Setor: SMGO - NAF

**Setor Origem:** CMA - DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO

**Setor Destino:** SMGO - NAF

**Saída:** 12/04/2024 11:50

**Entrada:** 12/04/2024 14:43

**Movimentado por:** CAROLINI MENDES ROMANO DE OLIVEIRA

**Recebido por:** ALESSANDRA PATRICIA SKURA KULIGOVSKI

**Observação:** INFORMO QUE O RELATÓRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE NÃO FOI ANEXADO NESTE PROTOCOLO, DEVOLVO PARA CORREÇÃO

#### Setor: SMGO - RECEPÇÃO DE PROCESSOS

**Setor Origem:** SMGO - NAF

**Setor Destino:** SMGO - RECEPÇÃO DE PROCESSOS

**Saída:** 12/04/2024 14:43

**Entrada:** 12/04/2024 14:46

**Movimentado por:** ALESSANDRA PATRICIA SKURA KULIGOVSKI

**Recebido por:** AMANDA VERHAGEM DE MOURA

**Observação:** segue

#### Setor: CMA - DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO

**Setor Origem:** SMGO - RECEPÇÃO DE PROCESSOS

**Setor Destino:** CMA - DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO

**Saída:** 12/04/2024 14:48

**Entrada:** 15/04/2024 09:07

**Movimentado por:** AMANDA VERHAGEM DE MOURA

**Recebido por:** CAROLINI MENDES ROMANO DE OLIVEIRA

**Observação:** Requerimento nº 42/2024 aprovado na 128ª Sessão Ordinária da 18ª Legislatura do dia 02/04/2024

## Histórico

**Setor:** CMA - GABINETE RICARDO TEIXEIRA

**Setor Origem:** CMA - DIRETORIA DO PROCESSO  
LEGISLATIVO

**Setor Destino:** CMA - GABINETE RICARDO TEIXEIRA

**Saída:** 15/04/2024 09:08

**Entrada:**

**Movimentado por:** CAROLINI MENDES ROMANO DE  
OLIVEIRA

**Recebido por:**

**Observação:** ENCAMINHO RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 42/2024