



ESTADO DO MARANHÃO
CÂMARA MUNICIPAL DE GOVERNADOR NUNES FREIRE
GABINETE DO VEREADOR
CNPJ Nº. 01.625.921/0001-02

INDICAÇÃO Nº 11/2022
Autoria: Fredson Pereira Castro

Indico ao Exmº Sr. Prefeito Municipal Josimar Alves de Oliveira que depois de ouvido o plenário se digne em atender a solicitação da Indicação: À necessidade de “Cursos de Capacitações para atendimento ao paciente”.

JUSTIFICATIVA

Venho através dessa indicação ao Excelentíssimo Prefeito Municipal Josimar Alves de Oliveira juntamente com a Secretaria de Saúde mostrar a necessidade para realização deste Curso de Capacitação para as recepcionistas das unidades de saúde e aos demais profissionais que estão diretamente ligados em atendimento ao público. Considerando que recepcionista é o profissional responsável pelo atendimento ao público, seja recebendo a pessoa presencialmente na recepção de um estabelecimento ou pelo telefone e e-mail, realizando agendamentos, fornece informações e orienta a circulação de pessoas e visitantes. Considerando que você acaba de chegar a uma Unidade de Saúde, está sentindo dor, e a primeira funcionária com a qual tem contato não olha sequer nos seus olhos nem ouve a sua queixa com a merecida atenção. Logo, você só ficaria ali se a situação fosse realmente urgente, do contrário (o que ocorre em quase todos os casos), daria meia-volta e procuraria um local que o atendesse melhor. Considerando que o ser humano é bastante complexo, e saber lidar com as pessoas, especialmente em uma situação de vulnerabilidade, exige certas habilidades. Por esse motivo, a recepcionista deve contornar diversas situações constrangedoras, como, por exemplo, lidar com um paciente mais exaltado que não quer aguardar para ser atendido. Logo, é primordial que o serviço de recepção da unidade de saúde possa



ESTADO DO MARANHÃO
CÂMARA MUNICIPAL DE GOVERNADOR NUNES FREIRE
GABINETE DO VEREADOR
CNPJ Nº. 01.625.921/0001-02

prestar um atendimento claro e também agradável para contribuir para a reputação positiva da unidade, e também tranquilizar de certa forma o enfermo. Assim, não estamos nos referindo a alguém que apenas lida com pessoas que chegam ao local pedindo uma informação, mas com seres humanos inseguros e fragilizados devido a situações do momento. Assim, grande parte da satisfação do paciente depende dessa profissional e, especificamente, desse momento do atendimento. Por conta disso, é necessário investir na recepcionista das unidades de saúde, proporcionar-lhe treinamentos, criar e lapidar habilidades imprescindíveis a esse cargo. Além disso, gestores, médicos e colaboradores contam com o trabalho da recepcionista em diversos processos. E todas essas atividades são importantes para o pleno funcionamento da unidade. Desse modo, é importante que os profissionais possuam habilidades essenciais para o exercício de todas as funções de forma eficiente. Investir em capacitação é, sobretudo investir na saúde administrativa, operacional e financeira da entidade. Por fim considerando também, que esta é uma reivindicação dos próprios munícipes e servidores da saúde. Por tudo relacionado, indicamos esta capacitação para estes profissionais . Acreditando ter justificado a Indicação, conto com o apoio dos Nobres Colegas Vereadores, para aprovação da mesma.

Plenário Vereador Valderéz Galvão dos Santos Leal, EM 10 DE JANEIRO DE 2022

FREDSON PEREIRA CASTRO
Vereador-PL