CÂMARA MUNICIPAL DE NATAL

MATHEUS FAUSTINO VEREADOR

REQUERIMENTO: Requer que seja enviado ofício à Secretaria Municipal da Saúde (SMS) solicitando providências da organização do fluxo de atendimento e acerca comunicação com usuários na UPA Cidade da Esperança.		**DESPACHO:** _____ _____ _____ _____ **Natal, ___ de _____ de 2025** **PRESIDENTE**

Matheus Faustino, vereador(a) eleito(a) no desempenho de seu mandato, submete à apreciação da mesa, para que seja discutida e submetida ao esclarecido plenário, a seguinte proposição:

Requer, nos termos regimentais da Câmara Municipal de Natal, que seja enviado ofício à Secretaria Municipal da Saúde (SMS) solicitando providências acerca da organização do fluxo de atendimento e comunicação com usuários na UPA Cidade da Esperança.

JUSTIFICATIVA:

Cumprimentando-o(a) cordialmente, venho, na qualidade de Vereador deste município e no exercício das minhas atribuições, conforme dispõe o artigo 31 da Constituição Federal, que estabelece a competência do Poder Legislativo para fiscalizar o Poder Executivo, também em conformidade com os artigos 29 e 44 da Lei Orgânica do Município e artigos 96 e 97 do Regimento Interno da Câmara Municipal.

Chegou a este gabinete, denúncia e solicitação de apuração urgente acerca de falhas no atendimento e na organização do fluxo de usuários na UPA 24h Cidade da Esperança, localizada na Avenida Rio Grande do Norte / Avenida Paraíba, s/n, Bairro Cidade da Esperança, Natal/RN.

Segundo relatos recebidos, no dia 27 de novembro do corrente ano, usuários aguardam para receber medicação desde às 11h da manhã, tendo ultrapassado mais de cinco horas de espera até aproximadamente 16h15, sem que houvesse justificativa adequada por parte da equipe da unidade. Os denunciantes informaram ainda que:

- Pacientes que chegaram posteriormente foram atendidos antes, gerando sensação de desorganização da fila e possível desrespeito à ordem de chegada;
- Não houve esclarecimento quanto à aplicação dos critérios de classificação de risco, que deveriam orientar o fluxo de atendimento em unidades de urgência;
- Ao buscarem informações, tiveram a porta fechada diante deles e nenhum servidor se dispôs a fornecer esclarecimentos, seja sobre o tempo de espera, seja sobre a priorização dos atendimentos.

RuaJundiaí, 546 - Natal/RN - CEP:59020-120 - Telefone:(84)99410-7524
E-mail: recepcaofaustino@gmail.com www.vereadorfaustino.com

Tal cenário evidencia possível falha na gestão do fluxo de pacientes, na comunicação institucional e no cumprimento do dever de informação, prejudicando o direito dos usuários a um atendimento digno, eficiente e transparente — especialmente grave em uma unidade de urgência e emergência.

Diante dos fatos, solicita-se a esta Secretaria:

1. Apuração dos acontecimentos ocorridos na data mencionada, com identificação das causas da demora e eventual desorganização do atendimento;
2. Verificação do cumprimento dos protocolos de classificação de risco e da observância dos critérios técnicos de priorização no atendimento aos pacientes;
3. Avaliação da conduta dos servidores envolvidos, especialmente quanto ao atendimento ao público, fornecimento de informações e postura diante das reclamações dos usuários;
4. Adoção de medidas para melhorar a comunicação interna e externa, garantindo que os usuários sejam informados sobre o tempo estimado de espera e sobre o andamento dos atendimentos;
5. Implementação, caso necessário, de ações para otimizar o fluxo de medicação e administração de medicamentos, evitando atrasos excessivos e garantindo segurança e humanização no atendimento.

Diante da relevância e urgência da demanda, solicita-se que informe, no prazo de 10 (dez) dias corridos, as informações solicitadas e providências tomadas, destinando-as ao Email: matheusfaustinorn@gmail.com.

Reforço que tal solicitação encontra respaldo no princípio da eficiência administrativa, previsto no artigo 37, caput, da Constituição Federal.

Coloco-me à disposição para colaborar no que for necessário e reitero meu compromisso com a fiscalização e a promoção do bem-estar dos cidadãos Natalenses.

Sem mais para o momento, renovo votos de elevada estima e consideração.

Palácio Padre Miguelinho, em 02.12.2025

MATHEUSFAUSTINO
Vereador

Lido no expediente: _____/ _____/ _____ Secretário: _____

Rua Jundiaí, 546 - Natal/RN - CEP: 59020-120 - Telefone: (84) 9 9410-7524
E-mail: recepcaofaustino@gmail.com www.vereadorfaustino.com