

Recebi em
21/11/18
seallos A. [assinatura]

Ofício nº 002/18

Três Passos, 21 de novembro de 2018.

Senhor presidente,

Com os nossos cumprimentos, através do presente apresentamos informações solicitadas por esta CASA, através de ofício nº **217/2018**, de 23 de outubro de 2018, acerca das manifestações recebidas por esta **Ouvidoria** referentes a eventuais irregularidades no cumprimento do horário de trabalhos dos profissionais que atuam nos postos de saúde. Este levantamento é endereçado aos membros da **CPI nº 1/2018**, instituída para apurar as supostas falhas funcionais cometidas por servidores lotados na área de Saúde.

Antes de relacionar as demandas específicas, relatamos que desde o início das atividades da Ouvidoria, em 20 de março de 2017, até a data de 20.11.18, este serviço registrou o recebimento de **514 demandas**, sendo que destas, **291 foram formalizadas durante o ano de 2018**. Todos estes registros estão classificados como **solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias**. Os setores mais demandados são **Obras, Meio Ambiente, Saúde, Administração, Transportes e Educação**. Cada manifestação recebida, (por email, whatsapp, telefone ou presencial) é formalizada e encaminhada para o setor competente. Após a notificação do responsável pela área, é estabelecido um prazo de 30 dias para o envio de resposta, que por sua vez, é endereçada ao autor da manifestação, quando esta é identificada.

Destas **514 demandas registradas**, somente **oito** (1,5% do total) são relacionadas ao tema apurado pela CPI, ou seja, o cumprimento do horário de trabalho por parte dos servidores das unidades de saúde do Município - ESF (Estratégia de Saúde da Família). São elas:

Nº DA DEMANDA	029/2017
DATA DE REGISTRO	01/06/17
AUTORIA DA MANIFESTAÇÃO	Identificada

RELATO DA DEMANDA

Cidadã registrou que em 26/05/17 buscou atendimento médio na ESF Santa Inês, por volta das 9h40min, e não havia médico no local. No entendimento dela, o profissional deveria permanecer no local até às 11h.

ENCAMINHAMENTO DA OUVIDORIA

Em contato telefônico com a cidadã, esta relatou a Ouvidoria que após o ocorrido, foi encaminhada para atendimento junto ao NASF, onde a consulta foi realizada. A Secretaria de Saúde foi notificada em 29/05/17.

PROCEDIMENTO ADOTADO PELO ÓRGÃO DEMANDADO

Em resposta a Secretaria de Saúde relatou que "os profissionais de saúde das Estratégias de Saúde da Família exercem suas atividades dentro da unidade de saúde, escolas, comunidade e domicílio. Nesta data o profissional trabalhou das 7h30min às 11h e das 13h às 17horas", conforme registro na folha ponto.

Nº DA DEMANDA	064/2017
DATA DE REGISTRO	11/07/17
AUTORIA DA MANIFESTAÇÃO	Anônima

RELATO DA DEMANDA

Em contato telefônico, cidadão registra que nesta data esteve na ESF Santa Inês, por volta das 9h30min em busca de atendimento médico e não obteve por que, segundo ele, o profissional não estava na unidade. De acordo com ele, não seria a primeira vez que ocorre isso. Conforme o cidadão, o médico desta ESF não estaria cumprindo o horário previsto.

ENCAMINHAMENTO DA OUVIDORIA

Secretaria de Saúde foi notificada em 13/07/17.

PROCEDIMENTO ADOTADO PELO ÓRGÃO DEMANDADO

Conforme a Secretaria de Saúde a folha ponto confirma que o servidor em questão "estava em licença prêmio no período de 07 a 31 de julho de 2017". Mesmo assim, os usuários desta unidade não ficaram desassistidos do atendimento médico.

Nº DA DEMANDA	196/2017
DATA DE REGISTRO	17/10/17
AUTORIA DA MANIFESTAÇÃO	Anônima

RELATO DA DEMANDA

Cidadã relata que é usuária do ESF Sulsera/Frei Olímpio e tem constatado que o médico lotado nesta unidade não estaria cumprindo o horário de serviço. Segundo ela por diversas vezes recorreu ao ESF e não obteve atendimento. Em 10/11/17, esteve no local por volta das 10h e o profissional já havia se ausentado. Acrescenta que por conta do horário reduzido em que o médico permanece na unidade, apenas oito consultas são realizadas, um número insuficiente para atender a demanda, entende a demandante.

ENCAMINHAMENTO DA OUVIDORIA

Secretaria de Saúde foi notificada em 19/10/17.

PROCEDIMENTO ADOTADO PELO ÓRGÃO DEMANDADO

De acordo com a Secretaria de Saúde a folha ponto do servidor registra que nesta data (10.11.2017) o profissional médico trabalhou das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h. Ocorre que "os profissionais de saúde das Estratégias de Saúde da Família exercem suas atividades dentre da unidade de saúde, escolas, comunidade e domicílio."

Nº DA DEMANDA	86/2018
DATA DE REGISTRO	11/04/18
AUTORIA DA MANIFESTAÇÃO	Identificada

RELATO DA DEMANDA

Cidadão registra junto a Ouvidoria o seu descontentamento quando a alguns procedimentos de determinados servidores da ESF Centro. Entre os quais está a manifestação de que "o médico que atende a unidade somente tem prestado os serviços de manhã e que por isso sempre que alguém precisa de atendimento a tarde acaba tendo que recorrer a outras unidades".

ENCAMINHAMENTO DA OUVIDORIA

Secretaria de Saúde foi notificada em 12/04/18.

PROCEDIMENTO ADOTADO PELO ÓRGÃO DEMANDADO

A Secretaria de Saúde relatou que "o profissional médico desta unidade de saúde também atende a unidade de saúde na comunidade de Floresta nas segundas-feiras à tarde e atende a unidade de saúde do bairro Érico Veríssimo nas quartas-feiras no turno da tarde. Nestes períodos os pacientes que necessitam de atendimento médico são referendados para as unidades de saúde no Bairro Santa Inês e unidade de saúde do Bairro Érico Veríssimo".

Nº DA DEMANDA	90/2018
DATA DE REGISTRO	16/04/18
AUTORIA DA MANIFESTAÇÃO	Identificada

RELATO DA DEMANDA

Em registro efetuado diretamente na Ouvidoria, cidadão manifestou o seu descontentamento com os procedimentos adotados pelo médico da ESF Santa Inês. "As consultas não duram mais do que dois minutos", relatou, acrescentando que quase sempre "elas ocorrem de portas abertas". Conta também que várias vezes o profissional, mesmo em horário de serviço, não comparece no posto. Informa também que não estariam ocorrendo às visitas domiciliares do médico.

ENCAMINHAMENTO DA OUVIDORIA

Secretaria de Saúde foi notificada em 19/04/18.

PROCEDIMENTO ADOTADO PELO ÓRGÃO DEMANDADO

Em resposta encaminhada pela Secretaria de Saúde, a titular da pasta informou que falou com o "profissional médico desta unidade de saúde e ele relata que não é de seu costume atender as pessoas de portas abertas, salvo em caso de atendimento coletivo, ou seja, em grupo. Também refere que atende pacientes no domicílio, quando solicitado, bem como na comunidade, principalmente palestras".

Nº DA DEMANDA	126/2018
DATA DE REGISTRO	08/06/18
AUTORIA DA MANIFESTAÇÃO	Identificada

RELATO DA DEMANDA

Relata que por volta das 11 horas da manhã de 08/06/18 esteve na ESF Santa Inês e constatou que o médico que trabalha nesta unidade não estava no local. Conta que solicitou a enfermeira que contatasse com o profissional, haja vista que necessitada de um atendimento. Após aguardar alguns instantes, a enfermeira disse que havia mantido contato telefônico com o médico e que este “não iria atendê-lo”. O demandante também acrescenta que a enfermeira teria dito que “o médico já havia falado com a sua advogada” que estaria respaldado por ela para não realizar esta consulta. Após esta situação, o demandante foi encaminhado para atendimento com o médico da ESF Centro. O autor da demanda quer que a Secretaria de Saúde instaure os procedimentos pertinentes à conduta médico em relação a sua ausência em horário de trabalho, bem como, a negativa em realizar o atendimento em questão.

ENCAMINHAMENTO DA OUVIDORIA

Secretaria de Saúde foi notificada em 12/06/18.

PROCEDIMENTO ADOTADO PELO ÓRGÃO DEMANDADO

Em 12/07/18 o órgão informou que foi mantido contato com o médico e este relatou que “não atende o usuário pelo fato da relação médico/paciente estar prejudicada devido às falas e condutas em público”. Reitera também que o usuário foi atendido em 08/06/18, às 11 horas na ESF Centro.

Nº DA DEMANDA	198/2018
DATA DE REGISTRO	24/08/18
AUTORIA DA MANIFESTAÇÃO	Anônima

RELATO DA DEMANDA

Cidadã registra que teve um acidente de trabalho e precisou de atendimento médico na ESF Pindorama. Conta que eram 16 horas do dia 23, quando ligou para a unidade para ver se era possível ser atendida. Relata que conversou com a atendente que por sua vez falou com a médica. A demandante declara que ouviu o diálogo entre as servidoras, pois este teria ocorrido enquanto aguardava na linha. Afirma que a médica teria dito que não poderia atendê-la, por que teria uma consulta neste horário em seu consultório e que ela fosse para o Plantão do Hospital. Registra a reclamação e solicita que a Secretaria de Saúde faça a averiguação deste caso.

ENCAMINHAMENTO DA OUVIDORIA

Secretaria de Saúde foi notificada em 24/08/18.

PROCEDIMENTO ADOTADO PELO ÓRGÃO DEMANDADO

Conforme a Secretaria de Saúde, a folha ponto da profissional médica aponta que "no dia 23.08.2018 ela trabalhou das 7 às 11 horas e das 13 às 17 horas e ainda tinha consulta para atender e optou em encaminhar a paciente para o colega no hospital por se tratar de um acidente de trabalho com necessidade de investigação mais aprofundada, inclusive com exames".

Nº DA DEMANDA	269/18
DATA DE REGISTRO	29/10/18
AUTORIA DA MANIFESTAÇÃO	Identificada

RELATO DA DEMANDA

Cidadã registrou que por volta das 16h20min de hoje esteve na ESF Pindorama em busca de um atendimento médico. Relata que havia retornado de Ijuí com um encaminhamento para a realização de um exame. Ocorre que, após ser orientada pela Secretaria de Saúde, esteve na unidade da qual é usuária para que este "pedido fosse transcrito pelo médico local". Neste ESF foi informada que o médico "dr. Glauco" já havia saído. A atendente então indicou que se dirigisse até a ESF Centro. Novamente não pode realizar o procedimento, haja vista que o medido desta ESF também já havia encerramento o seu expediente. Faz o registro da demanda com objetivo de que a Secretaria de Saúde verifique se os médicos estão realmente cumprindo com o seu horário de trabalho.

ENCAMINHAMENTO DA OUVIDORIA

Secretaria de Saúde foi notificada em 30/10/18.

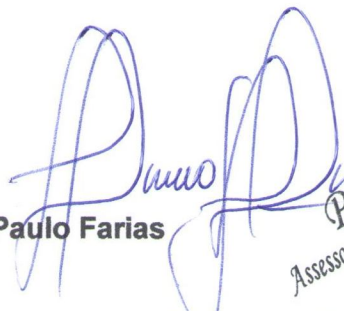
PROCEDIMENTO ADOTADO PELO ÓRGÃO DEMANDADO

Na data de 29 de outubro de 2018, no período da tarde, conforme resposta encaminhada pela Secretaria de Saúde, "o médico Glauco estava substituindo a medida Liliana, que estava de férias e após as 16 horas o mesmo teve que ir na Secretaria de Saúde preencher os laudos de autorização de internações hospitalares – AIHs – dos pacientes que internam nos hospitais fora do Município."

Salienta-se que os dados mensurados neste levantamento são apresentados de maneira resumida. Os processos individualizados fazem parte dos arquivos da Ouvidoria.

Sendo o que se apresentava para o momento, agradecemos a atenção e nos colocamos a disposição.

Atenciosamente,



Paulo Farias
Assessor de Ouvidoria e Relacionamento
Portaria 238/17

Assessor de Ouvidoria e Relacionamento
Prefeitura Municipal de Três Passos/RS

Ilmo Senhor
Ido Rhoden
Presidente
Câmara Municipal de Três Passos