

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES 2021

Atendendo às exigências do artigo 15 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e o Decreto Municipal nº 2.490/2017, vimos apresentar o relatório de gestão sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria de Luzerna no ano de 2021.

Em 2021 foram recebidas **24 (vinte e quatro) manifestações**, todas via Portal e-Ouv, disponível no site oficial do Município de Luzerna. Número maior em relação ao ano de 2020, que teve o registro de seis manifestações.

Abaixo, detalha-se cada uma por data, classificação/tipo, motivos/áreas e providências adotadas pela Administração Pública para a solução dos fatos/reclamações apresentadas.

Data Manifestação	Classificação/ Assunto	Motivos/área	Providências adotadas
11/01/2021	Solicitação de empresa sobre pagamento de Nota Fiscal.	Licitações	Informamos que; 01) A despesa já encontra-se liquidada nos termos da Lei 4320/64. 02) A despesa é fruto de objeto de Termo de Compromisso com o FNDE, a documentação já foi encaminhada ao Ministério, tão logo sejam recebidos os recursos, a despesa entrará no próximo pagamento (em média a cada 15 dias).
22/01/2021	Solicitação de documentos de processo licitatório.	Licitações	Documentos encaminhados por e-mail.
27/01/2021	Solicitação de comprovante de pagamento à empresa	Licitações	Comprovante de pagamento enviado por e-mail.
05/02/2021	Solicitação	Acesso à Informação	Edital encaminhado por e-mail.
22/02/2021	Comunicação	Outros em Administração	Denúncia de Utilização do espaço MultiploUso para fins particulares. Secretária de Saúde reuniu com os servidores que utilizaram o espaço de forma indevida e advertiu verbalmente os mesmos da falta cometida, bem como entregou a eles cópia do

Ouvidoria Municipal de Luzerna



			Decreto Municipal nº 1396/2011 que normatiza o uso do espaço, somente para interesse público.
04/05/2021	Comunicação	Não informado	Denúncia sobre conduta imprudente na direção de servidor Motorista do Município. O servidor em questão foi remanejado para a Secretaria de Infraestrutura (Obras), onde não atuará com transporte de passageiros e sim com caminhões e máquinas, outrossim, estamos tomando providências para que tais condutas não se repitam.
06/05/2021	Comunicação	Atendimento	Reclamação sobre atendimento de médica no posto de saúde. Denúncia foi comunicada ao Chefe do Executivo e a Secretária Municipal de Saúde e Assistência Social e que os mesmos conversaram com a servidora citada na comunicação. Todas as medidas administrativas necessárias estão e serão tomadas, conforme necessidade e dispositivos legais
06/07/2021	Comunicação	Atendimento	Reclamação sobre demora de atendimento no posto de saúde. A Secretaria de Saúde e Assistência Social informou que ocorreram atrasos nos atendimentos na Unidade Básica de Saúde Vila Alemanha, devido a vários fatores, dentre eles o fato de uma das médicas da Unidade, a Dr ^a Maria Cristine, estar de atestado médico por 15 dias, causando o represamento da demanda, pois além dos pacientes agendados existem os pacientes de livre demanda. Outro fator foi que a UBS Vila Alemanha, que era subdividida em duas equipes com cerca de 2 mil pessoas por médica, está com apenas uma médica, pois a Dra Kirenia encontra-se em licença maternidade e retorna no dia 12/07. Com a normalização, após o retorno das médicas, a logística de atendimento voltará à normalidade.
08/07/2021	Comunicação	Atendimento	Reclamação sobre atendimento no posto de saúde. Paciente reclamou que foi atendida por estagiária e não foi vista pela médica. Resposta da médica: <i>"Alguns esclarecimentos. Qualquer instituição vinculada ao SUS, é uma instituição escola, podendo receber acadêmicos de qualquer área da saúde, desde que os profissionais da equipe, que serão seus preceptores, estejam de acordo. Com isso, o período que os doutorandos de medicina ficam na unidade de saúde para aprendizado</i>

			<p><i>através do atendimento ao usuário que busca por atendimento médico na unidade de saúde. Após essa primeira avaliação do doutorando, o próximo passo é a discussão do caso, entre o doutorando e seu preceptor, onde decidimos sobre exames, tratamentos, diagnósticos, orientações. Nunca, nada é decidido somente pelos acadêmicos. Esse convenio com o curso de medicina da UNOESC, onde as equipes de saúde recebem os doutorandos, vem já de muitos anos, ainda na época que o Dr. Erlo Lutz trabalhava na unidade. Portanto a população de Luzerna que usa os serviços de saúde pública tem conhecimento desse sistema de atendimento. Com relação ao que a paciente precisou procurar por especialista, digo que o serviço de saúde municipal do SUS é básico, com médicos generalistas ou especialistas em saúde da família e comunidade. Portanto se o caso do paciente não é possível resolver na atenção básica, temos o dever de encaminhá-lo para um especialista. Quero deixar bem claro que sempre tentamos ajudar ao máximo o paciente, esgotamos nossos recursos básicos, orientamos que se não houver melhora ou até o quadro piore volte a nos procurar novamente para tentarmos outras alternativas, antes de decidir junto com o paciente de encaminhar para um especialista. Mas o paciente tem toda a liberdade de por vontade própria, por seus motivos, procurar outro médico. E quando novamente precisar de nossos serviços será atendido dentro de todos os pilares e diretrizes do SUS. Creio que tenho esclarecido o ocorrido, sanado as duvidas de quem lhe interessa. Se ainda ficou alguma dúvida, tiver alguma reclamação ou até mesmo sugestões, estou a disposição de segunda a sexta, das 07:30 as 11:30 da manha e das 13:00 as 17:00, na nossa unidade de saúde Vila Alemanha. Obrigada. Maria Cristine Antelo Bender, medica generalista, CRM 16261.”</i></p>
13/07/2021	Comunicação	Atendimento	<p>Reclamação de atendimento médico insatisfatório. Resposta da UBS: “a Secretaria de Saúde e Assistência Social informa que a Enfermeira Renata entrou em contato com a Dra Caroline Biazolo, que atualmente</p>

			<p><i>encontra-se em home office. A médica orientou que o paciente deve repetir o exame tomográfico em 7 semanas e novo exame em 6 meses, sendo que essas informações foram repassadas a esposa do paciente pela enfermeira Renata. Ao ser questionada sobre o atendimento do referido paciente a Dr^a Maria Cristine informou que encontra-se a disposição para nova consulta, se necessário, e para o encaminhamento para um especialista, se necessário."</i></p>
28/07/2021	Reclamação	Atendimento	<p><i>Reclamação de atendimento médico insatisfatório. Resposta da UBS: "Informamos que a Secretaria de Saúde e Assistência Social está ciente da conduta da médica questionada nessa manifestação e informa, conforme relato da própria manifestação, o encaminhamento da paciente no mesmo dia para ser atendida por outra médica. A Secretária de Saúde chamou a Dr^a Maria Cristine para dialogar sobre o ambiente de trabalho, condições de trabalho e relação com os pacientes, na tentativa de harmonizar o fluxo das rotinas de trabalho na Unidade Básica de Saúde, sempre na busca pelo melhor atendimento e cordialidade com todos."</i></p>
14/08/2021	Outros em Meio Ambiente	Sugestão	<p><i>Sugestão de projeto para coleta correta de pilhas e lâmpadas usadas. Sugestão repassada ao Chefe do Executivo.</i></p>
17/09/2021	Atendimento	Comunicação	<p><i>Reclamação sobre falta de organização em relação às vacinas contra COVID 19 nos adolescentes. Resposta da UBS: "o dia 14/09, terça-feira, ocorreu a vacinação contra Covid no ESF São Francisco, contemplando público alvo da faixa etária de 12 a 17 anos. Conforme reclamação da usuária, (cabe ressaltar que a usuária em questão, já havia ligado na unidade e feito a mesma reclamação com a vacinadora Keisi, a qual explicou com calma sobre a situação), a aglomeração se deu, devido à chuva forte naquele dia, onde todos buscaram se proteger embaixo do toldo, antes do horário de abertura da unidade. Neste momento havia um carro também estacionado neste local, desde às 04:30 da madrugada, o que gerou revolta das pessoas, por tirar espaço para aguardar. Ao abrir a porta da unidade, às 07:30, as pessoas presentes ali, alvoroçadamente</i></p>

			<p>tentaram entrar na unidade. A ACS Patricia, que estava responsável por distribuir as fichas naquele dia, tentou acalmar a todos e organizar, mas sem sucesso, pois as pessoas se empurravam e falavam alto.</p> <p>As fichas foram distribuídas conforme as pessoas manifestavam sua ordem de chegada. Se estava certo ou não, não temos como saber, confiamos no que diziam.</p> <p>Quanto ao agendamento sugerido pela usuária, este foi feito ou seja, estava agendada vacinação às 07:30. O fato de termos apenas 28 doses, não havia necessidade de agendar, pois acabaram em 30 minutos. Além do mais, a forma de agendamento acaba dando uma certa "prioridade", o que não pode ocorrer. Por se tratar de um município pequeno, com poucas doses, acredito que não haja comparação justa com centros maiores como Joinville.</p> <p>Após este relato da enfermeira Jéssica, Solicitamos quanto gestão que sempre haja um colaborador meia hora antes organizando as filas, em relação ao distanciamento socila a pessoa que organizar a fila ira cuidar, mas após 18 meses de pandemia todos nós devemos nos conscientizar sobre os protocolos de segurança e distanciamento social"</p>
30/09/2021	Reclamação	Conduta Ética	<p>Reclamação sobre atendimento e conduta de médica do posto de saúde da Unidade São Francisco. Resposta da UBS: "O atestado médico é um documento fornecido para constatar um ato médico e suas respectivas consequências (dentre elas, necessidade ou não de afastamento de atividades laborais para recuperação de saúde). Desta maneira, "é evidente a obrigatoriedade de fornecimento de atestado médico ao paciente, por parte do médico que prestou a assistência, conforme os preceitos da Resolução (CFM N.º 1.658/2002, Seção I, pg. 422 e alterada pela Resolução CFM N.º 1851/2008) e considerando o juízo clínico do profissional quanto a tempo de afastamento, entre outros quesitos." É um documento considerado Ato Médico, ou seja, é julgado pelo profissional qual a necessidade de cada paciente de acordo com a patologia clínica em questão.</p>

			<p><i>A declaração de comparecimento é fornecida quando o médico julga que não há necessidade de afastamento do trabalho devido a tal patologia e tem como finalidade justificar ao empregador ou pessoa responsável o período pelo qual o indivíduo se afastou de suas atividades. Quanto ao atestado de acompanhante, as diretrizes do Conselho Federal de Medicina referem que é facultativo ao médico emitir ou não tal documento, de acordo com o julgamento da consulta. Dessa maneira, não existe obrigação legal para o médico emití-lo e nem para emitirem documentos que interfiram em relações que são eminentemente trabalhistas. Por fim, conclui-se que o atestado médico é um direito do paciente, constando nele o ato profissional realizado, o diagnóstico (quando autorizado pelo paciente) e as consequências relacionadas aquela patologia (necessidade ou não de afastamento). Enquanto a emissão de atestado de acompanhante, bem como sua negativa, é vinculada à observação de preceitos estritamente técnicos que cabem ao profissional de medicina (e odontologia) julgar como necessário ou não. Em conversa coma Médica citada na denúncia, entramos em acordo para que os comentários não sejam mais feitos e da mesma forma os pacientes serão atendidos pelos médicos do Vila Alemanha partir de agora. Desde já agradeço e nos colocamos a disposição para eventuais esclarecimentos."</i></p>
17/11/2021	Solicitação	Acesso à Informação	Solicitação de contatos dos proprietários do Condomínio Serenata. Informação encaminhada por e-mail à solicitante.
25/11/2021	Comunicação	Outros em Saúde	Reclamação sobre atendimento no posto de saúde ser realizado por estagiários. Resposta da UBS: <i>"informamos que a Dr^a Maria Cristine Bender esclarece que não trabalhará mais com estagiários médicos devido à reclamações da comunidade, o intuito de melhorar o atendimento e dizimar insatisfações."</i>
29/11/2021	Comunicação	Outros em Saúde	Reclamação sobre demora no atendimento do posto de saúde. Resposta da UBS: <i>"Informamos, em atenção à sua comunicação, que a Dr^a Kirenia, que divide o atendimento da ESF Vila Alemanha com a Dr^a Maria Cristine, entrou em férias no dia 29/11,</i>

			<p><i>diminuindo o número de profissionais para atendimento e que nas segundas feiras a procura por atendimento é bem maior do que nos demais dias da semana. Ressaltamos que o atendimento na ESF é eletivo, o que demanda mais tempo para análise do que um pronto atendimento, por exemplo. Estamos cientes da necessidade de priorização no atendimento, porém com a reforma do ESF São Francisco, com o período de férias dos servidores fica mais complexo resolver, o que acarreta em uma demora um pouco maior no atendimento, do que o normal.”</i></p>
07/12/2021	Comunicação	Outros em Saúde	<p>Reclamação sobre Agente Comunitária de Saúde estar, durante o horário de expediente, trabalhando com negócios particulares. Resposta da UBS: <i>“Conversado com a Cristiane, a mesma relata que seu irmão faz as postagens no REINO DOS LAÇOS e que tem um aplicativo programado que faz as postagens. Nega ter sido ela que fez em horário de trabalho. Advertida verbalmente, solicito que não poste nada durante o horário de expediente uma vez que a população não tem conhecimento do aplicativo programado e da ajuda do irmão. Solicito que a mesma só esteja na unidade quando solicitado ou escalada na porta, nos demais períodos deve estar na rua fazendo as visitas. Reforço novamente que é proibido uso de celular no período em que estiver na porta da unidade.”</i></p>
13/12/2021	Comunicação	Outros em Saúde	<p>Reclamação sobre dispensa de receitas por médica. Resposta da UBS: <i>“Em relação as receitas solicitei a Dra Maria Cristine algumas mudanças em relação a dinâmica de realização das receitas dos pacientes, devido à grande demanda, A situação de afastamento de médico e férias acarretou em um aumento de demanda, mas vamos buscar sanar este problema o quanto antes”.</i></p>
14/12/2021	Comunicação	Serviço Público	<p>Reclamação sobre postura e atendimento de Agentes Comunitárias de Saúde. Resposta da UBS: <i>“Em relação a este caso conversei com as envolvidas foram advertidas verbalmente e em caso de recidiva das atitudes receberão advertência por escrito conforme o estatuo prevê, no caso das visitas, solicitei as visitas diárias e que mantenha a constância nas visitas e regularidade nos domicílios. Solicito</i></p>

Ouvidoria Municipal de Luzerna



			<i>também ao controle interno termos de ajuste de conduta para os envolvidos."</i>
14/12/2021	Comunicação	Agente Público	Comunicação complementar a anterior, pois trazia fotos como anexos da comunicação anterior.
15/12/2021	Sugestão	Outros em Transporte	Sugestão de sinalização para ruas do Município. Resposta do Setor de Planejamento: <i>"Informamos que o projeto da pavimentação da Av. Caetano Branco foi elaborado pela AMMOC e aprovado pelo Governo do Estado. O recurso, portanto, é estadual. O tipo de pintura utilizada é do tipo Extrusada à quente, que não permite sua remoção, somente com a fresagem do asfalto. Acolhemos sua manifestação para futuras análises e informamos que a Polícia Militar não pode multar nos casos citados por você. Caso isso venha a ocorrer procure a JARI do Município, localizada no Setor de Engenharia da Prefeitura"</i> .
22/12/2021	Reclamação	Outros em Transporte	Ainda sobre a sugestão de sinalização, usuário relata acidentes devido a falta de sinalização adequada e reforça pedido de sinalização, feito na comunicação do dia 15/12/2021. Resposta do Setor de Planejamento: <i>"Informo que sua demanda está sendo repassada para a Associação dos Município do Meio Oeste Catarinense (AMMOC), responsáveis pelo projeto"</i> .
29/12/2021	Comunicação	Servidor Público	Comunicação que uma servidora lactante, que sai trinta minutos antes do final do expediente antes para amamentar (direito garantido pelo estatuto dos servidores municipais) permanecia no trabalho após a batida do ponto. A Secretária de Saúde e a Coordenadora de Atenção Básica conversaram com a servidora em questão chamando a atenção para esse fato e solicitando que a mesma não permaneça na Unidade de Saúde após o registro do ponto eletrônico realizado antecipado para a amamentação.

Analisando as manifestações, verifica-se que temos manifestações e denúncias diversas, que envolvem servidores públicos e empresas prestadoras de serviços à Prefeitura.

Ouvidoria Municipal de Luzerna



Comparando o aumento do número de comunicações na Ouvidoria em 2021 em relação ao ano de 2020, podemos concluir que o canal da Ouvidoria teve sua visibilidade aumentada perante a comunidade e foi bastante utilizado como uma forma de diálogo com o Poder Público.

No caso das denúncias anônimas, esclarecemos que o sistema não permite que o cidadão que efetuou a denúncia visualize a resposta/resolução à questão trazida, porém todas as comunicações são averiguadas e tomadas as providências cabíveis, independentes de serem anônimas ou não. E as respostas finais encontram-se no presente relatório.

Todas as manifestações recebidas em 2021 tiveram tratamento e encaminhamentos por parte da Ouvidoria e dos setores envolvidos.

Luzerna, 18 de janeiro de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vanusca Silva', is written over a horizontal line.

Vanusca Silva

Controle Interno e Ouvidoria de Luzerna

Recebido

em:

19 / 01 / 22

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juliano Schneider', is written over a horizontal line. The signature is heavily scribbled over with multiple overlapping lines.

Juliano Schneider

Prefeito