



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

RELATÓRIO PRELIMINAR DA VISITA TÉCNICA **À UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA** **EDMILSON LIMA DA SILVA - MUNICÍPIO DE ALTA FLORESTA/RO**

PROJETO RELACIONADO:

Blitz na Saúde

AÇÃO CORRESPONDENTE:

Ação III - Unidades de Saúde da Família (USF's)

EQUIPE COORDENADORA:

Laiana Freire Neves de Aguiar, Auditora de Controle Externo, Cad. 419

Gustavo Pereira Lanis – Cad. 546 (membro)

Luiz Francisco Gonçalves – Cad. 425 (membro)

DATAS DAS VISITAS: 07 a 11/OUT de 2019

1. INTRODUÇÃO

Versam os autos acerca de fiscalizações realizadas nas Unidade de Saúde da Família (USF) do município de Alta Floresta/RO, originada do Projeto “Blitz na Saúde” – Ação III, por meio do qual foram planejadas visitas técnicas às Unidade de Saúde da Atenção Primária em funcionamento no referido município, tendo como principal escopo a verificação das condições em que as unidades vêm prestando seus serviços à população, levantando-se, especificamente, questões relacionadas ao seu *controle de pessoal, medicamentos, condições físicas, manutenção de equipamentos e atendimento aos usuários*. A fiscalização foi aprovada por meio da Portaria n. 633, de 8 de outubro de 2019¹, e formalizada por meio do processo - SEI n. 2781/2019.

01. Como **objeto da terceira ação**, foram selecionadas as Unidades de Saúde da Família (USF's) do **Município de Alta Floresta/RO** para a realização da fiscalização, levando em conta critérios de maior estrutura de funcionamento, maior quantidade de atendimento e de profissionais da saúde lotados, conforme dados levantados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde-CNES², a saber:

01. UNIDADE DE SAÚDE EDMILSON LIMA DA SILVA
--

Av. Amapá, n. 4915, Bairro Santa Felicidade, Alta Floresta
--

¹ Publicado no DOeTCE-RO n. 1967, de 9 de outubro de 2019.

² Cadastro CNES disponível em: <http://cnes.datasus.gov.br/pages/estabelecimentos/consulta.jsp>.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

Tel: (69) 3641-3076

Diretora clínica: Lindava Alves Leão

02. **Para a verificação pretendida, tomou-se como base a aplicação de roteiro de inspeção (checklist) e questionários**, desenvolvidos pelos Auditores desta Corte de Contas, com vistas à uniformização e ao adequado direcionamento dos trabalhos, de modo a averiguar pontos críticos comuns às Unidades de Saúde da Família, selecionados previamente, sendo estes: (i.) controle de pessoal, (ii.) controle de medicamentos, (iii.) situação das instalações físicas, (iv.) situação dos equipamentos e (v.) usuários.

03. **Por uma questão de utilidade e objetividade, as informações apresentadas neste relatório técnico versarão apenas sobre as impropriedades e os pontos de melhoria identificados por meio da fiscalização empreendida**, ficando nos papeis de trabalho - que subsidiaram tais informações – maiores detalhamentos.

2. IMPROPRIEDADES E PONTOS DE MELHORIA VERIFICADAS NAS UNIDADES PÚBLICAS DE SAÚDE DA FAMÍLIA DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO DE ALTA FLORESTA – RO

04. Optou-se, didaticamente, por relacionar as **impropriedades** encontradas conforme os eixos previamente selecionados, considerando-se, ainda, as unidades em que foram observadas.

2.1. EIXO DE PESSOAL

05. No eixo de referência, o roteiro de fiscalização compreendeu aspectos relacionados ao modo como o controle de frequência dos profissionais de saúde é realizado; à divulgação da relação das Equipes Saúde da Família, com nome dos profissionais (médicos, enfermeiros, odontólogos, técnicos em saúde bucal-TSB, auxiliares, agentes comunitários de saúde-ACS, entre outros profissionais da saúde) e respectiva programação mensal de atendimento, considerando a essência da recomendação feita pela Presidência do Tribunal de Contas do Estado por meio do Ofício Circular n. 0003/2018-GP; ao cumprimento da jornada de trabalho por parte dos profissionais de saúde; a adequação da identificação dos profissionais no momento da visita (uso de uniforme e crachá), entre outros pontos verificados *in loco*.

06. De tal modo, analisados os referidos pontos durante a fiscalização empreendida, foram constatadas, de modo geral, as seguintes **impropriedades**:

- a) Não divulgação em local de livre acesso ao público (sala de recepção/entrada principal) da relação das equipes saúde da família, com nome dos profissionais (médicos,



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo

Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

enfermeiros, odontólogos, técnico em saúde bucal-TSB, auxiliares, agentes comunitários de saúde-ACS, entre outros profissionais da saúde) e da respectiva programação mensal de atendimento (PT01-2 – ID 823205);

- b) Cumprimento parcial da jornada diária de trabalho por servidores lotados na unidade de saúde (PT01-4 – ID 823205);
- c) Livro Ata utilizado pela direção da unidade para justificar a ausência de registro no ponto eletrônico. A informação é incompreensível na referida Ata e dificulta a confrontação de dados, conforme doc. em anexo (PT 01-6 – ID 823205);
- d) Somente parte da equipe de profissionais uniformizada e identificada (PT01-5 – ID 823205);

2.2. EIXO EQUIPAMENTOS

07. Neste ponto, o roteiro de fiscalização compreendeu aspectos relacionados à falta de equipamentos/bens de uso indispensáveis para unidade de saúde, equipamentos em desuso por obsolescência/defeito/ociosidade; bem como a ocorrência ou não de manutenções periódicas dos equipamentos, verificando-se diversas impropriedades que serão elencadas de acordo com a unidade de saúde fiscalizada.

08. **Vale ressaltar que a descrição pormenorizada das impropriedades identificadas quanto a este eixo se encontra presente no anexo/papeis de trabalho deste relatório, referenciadas por unidade pública de saúde fiscalizada** - inclusive com as imagens que demonstram a real situação encontrada no momento da fiscalização.

09. Isto posto, de modo geral, constatou-se as seguintes **impropriedades**:

- a) Ausência de equipamentos, quais sejam: Otoscópio, microcomputador, no-break, impressora, lâmpadas e extintores com prazos de validade vencidos. (PT02-1.2 – ID 823211);
- b) Equipamentos em desuso na Unidade, quais sejam: Balança para recém-nascido, No-break, Ventilador, Filtro de água, Extintores vencidos. (PT02-2.2 – ID 823211);
- c) Ausência de manutenções preventivas e periódicas de bens e equipamentos. (PT02-3 – ID 823211);

2.3. EIXO CONDIÇÕES FÍSICAS

10. Neste ponto, o roteiro de fiscalização abordou aspectos relacionados às condições físicas



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo

Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

(de limpeza, conforto e sinalização) dos ambientes externo e interno das unidades públicas de saúde visitadas.

11. De pronto, registra-se que as *imagens* (figuras) relacionadas às impropriedades relatadas a seguir estão em anexo específico deste relatório.

12. Para uma melhor compreensão da fiscalização, definiu-se que: (i.) a **‘área externa’** compreende **o entorno da área construída na unidade de saúde**, nela se incluindo placas indicativas, acessos e áreas de depósito. A análise desta área tem como objetivo a avaliação da identificação, acesso, conservação, manutenção e adequação do armazenamento do lixo comum e do infectante; e (ii.) a **‘área interna’** compreende **os ambientes de espera, as salas e os corredores** destinados ao trânsito dos pacientes. A análise desta área tem como objetivo a avaliação do estado das instalações físicas, a facilidade de acesso para deficientes, a segurança, a higiene e o conforto proporcionado aos pacientes.

13. Isto posto, quanto a aspectos relacionados à conservação das estruturas físicas da unidade de saúde, **de modo geral**, verificaram-se as seguintes **impropriedades**:

- a) Falta de programação de limpeza externa da unidade de saúde (PT03-2 – ID 823431);
- b) Falta de programação de manutenção preventiva da infraestrutura da unidade de saúde (PT03-3 – ID 823431);
- c) Falta de identificação da unidade de saúde (Ex. placa, totem) (PT 03-4.1 - ID 823431)
- d) Dificuldade de acesso de pessoa com deficiência à rampa de acesso, em razão de ausência de calçamento ao entorno da unidade de saúde. O calçamento externo é de pedra brita. (PT 03-5.1 - ID 823431)
- e) Ausência de piso tátil na unidade (PT03-5.2 – ID 823431);
- f) Desgaste da pintura das paredes externas e das paredes internas, com mofo, infiltração, sujeira (PT03-6.2, 12 e 11 – ID 823431);
- g) Inadequação do armazenamento do lixo comum, do lixo infectante e do perfurocortante (PT03-7 – ID 823431);
- h) Ausência de lâmpadas na unidade e várias lâmpadas queimadas (PT03-9.2 – ID 823431);
- i) Aparelhos de ar condicionados com defeitos (PT03-10.1 – ID 823431)
- j) Existência de mofos e goteiras no teto (PT03-11.2 – ID 823431);
- k) Existência de fiação elétrica aparente (PT03-11.1 – ID 823431)



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo

Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

- l) Existência de Portas em mau estado de conservação (Porta de vidro quebrada e porta sem fechadura) (PT03-14 – ID 823431);
- m) Ausência de sabão/sabonete, de papel toalha e de lixeira com tampa nos banheiros (PT03-17.6, 17.8, 17.9 – ID 823431);

2.4. EIXO DE MEDICAMENTOS

14. Neste ponto, o roteiro de fiscalização compreendeu aspectos relacionados à existência de farmacêutico, oficial de farmácia ou profissional capacitado no local de entrega dos medicamentos; às condições de armazenamento dos medicamentos; à validade dos medicamentos em estoque (por amostra); bem como à consistência das informações disponibilizadas à população sobre o quantitativo de medicamentos das unidades públicas de saúde, fornecidas pelo instrumento de controle de que dispõe a unidade de saúde.

15. Dessa forma, analisados os referidos pontos durante a fiscalização empreendida, **foram constatadas as seguintes impropriedades:**

- a) Ausência de Controle de Estoque. A servidora responsável informou existir controle de aplicação dos medicamentos, porém não possui controle de estoque de medicamentos. (PT04-1 – ID 823450);
- b) Ausência do controle de temperatura. (PT04-3.5 – ID 823450);

2.5. EIXO SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E COMUNICAÇÃO AOS USUÁRIOS - TODOS

16. Neste ponto, o roteiro de fiscalização compreendeu aspectos relacionados à satisfação dos usuários; à disponibilização de informações à população, por parte da unidade pública visitada, quanto aos serviços ofertados; e à disponibilização de canais de comunicação entre a unidade pública de saúde visitada e os seus usuários.

17. **A partir das entrevistas realizadas *in loco*, extraiu-se, de modo geral, em síntese:**

II.5.1. que todas as USF visitadas **não possuem um canal de comunicação com o usuário**, de modo que possam e manifestar sobre o atendimento prestado;

II.5.2 que todas as USF visitadas **não disponibilizam em local visível e de amplo acesso ao público**, informações acerca dos serviços de saúde que oferece. Conforme registro fotográfico, as informações disponibilizadas ao público nas paredes da USF não refletem a prestação de serviços básicos de competência da unidade.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

II.5.3 os usuários-cidadãos estão, em geral, **insatisfeitos com o sistema de agendamento das consultas**. Atualmente, a USF somente atende mediante agendamento prévio. Todavia, no ato de fiscalização, foram entrevistados vários usuários que relataram pressão alta ou lesão leve que não conseguiram atendimento hospitalar porque o pronto atendimento encaminha o usuário à unidade de saúde básica, e lá, por sua vez, não consegue atendimento, pois precisa estar previamente agendado;

II.5.4 há relato de usuário quanto a tratamento descortês a eles dispensado pelos servidores das unidades (com recorrente destaque para os(as) recepcionistas);

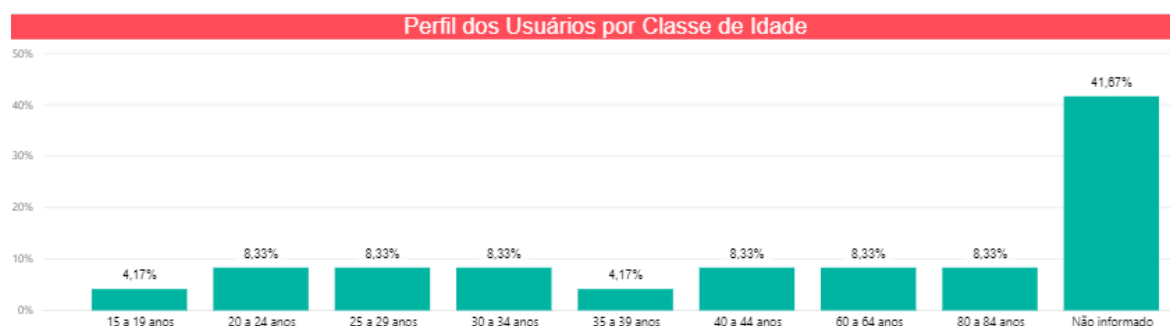
II.5.5. que as unidades de saúde não oferecem condições adequadas de suas instalações, com destaque para a ausência manutenção da infraestrutura das USFs; ausência de papel higiênico, sabonete e tampa nos vasos sanitários dos banheiros;

II.5.6. que os usuários-cidadãos anseiam por sugerir melhorias no atendimento das unidades, tendo sido apresentados, de forma recorrente, como sugestão: (i.) a disponibilização de mais médicos e outros profissionais de saúde especialistas para atender a população; (ii.) o treinamento dos funcionários, especialmente os das recepções, para darem um tratamento mais humanizado; e, por fim; (iii.) a reforma da estrutura física das unidades.

18. Demais disso, a partir das informações e dos dados coletados em entrevistas aplicadas *in loco*, obtiveram-se os seguintes resultados:

PT 05.1 – ENTREVISTA USUÁRIOS

3. PERFIL DOS USUÁRIOS

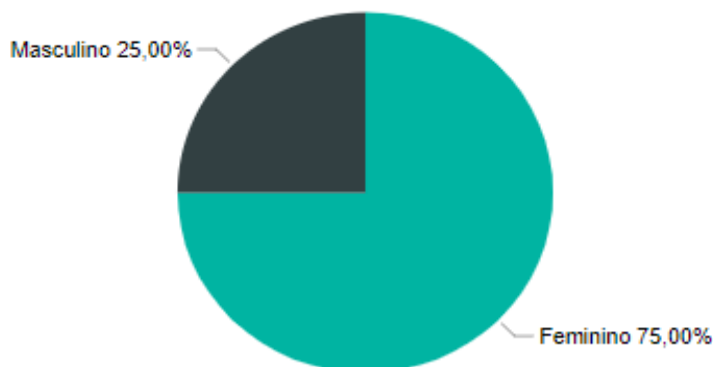




TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

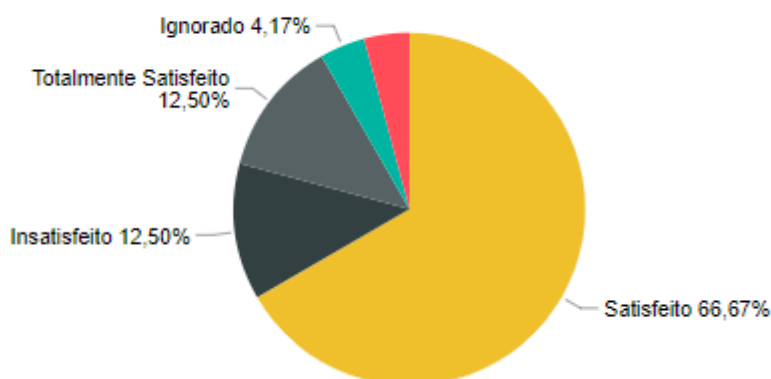
Perfil dos Usuários por Gênero



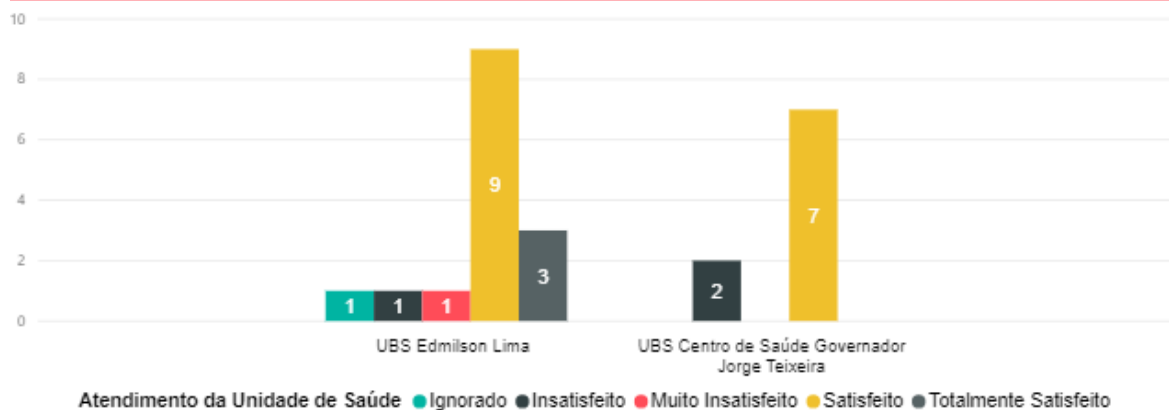
4. SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO

4.1. Da Unidade de Saúde

Grau de Satisfação com o Atendimento da Unidade de Saúde



Grau de Satisfação com o Atendimento da Unidade de Saúde por Unidade



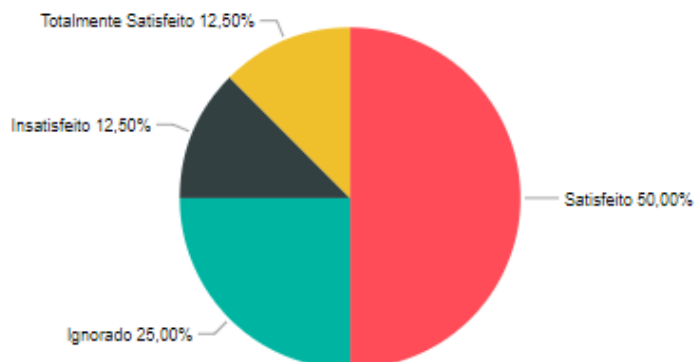


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

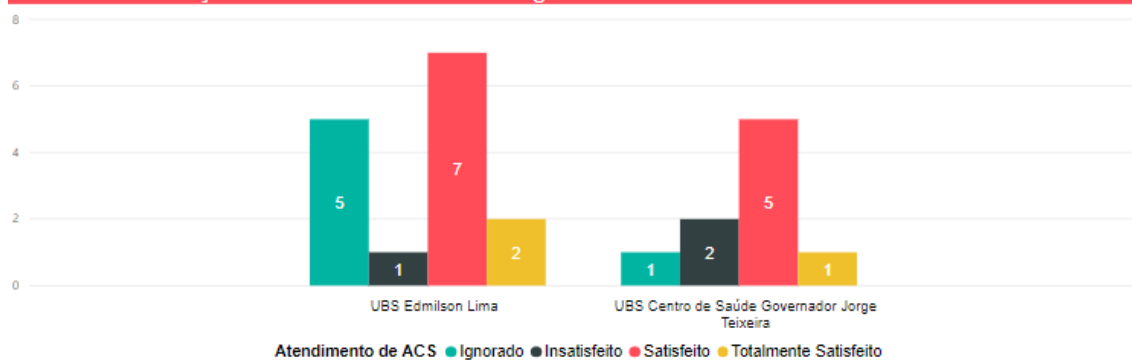
Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

4.2. Dos Agentes Comunitários de Saúde

Grau de Satisfação com o Atendimento dos Agentes Comunitários de Saúde

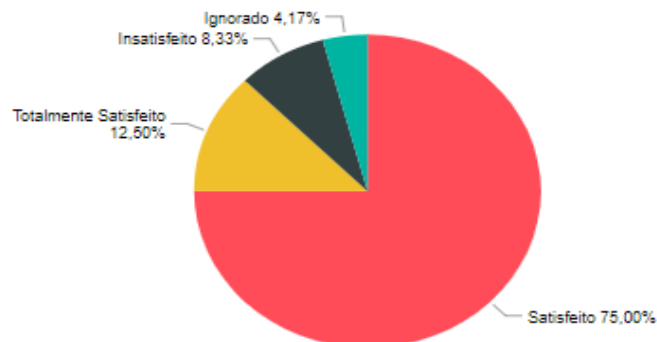


Grau de Satisfação com o Atendimento dos Agentes Comunitários de Saúde da Unidade de Saúde



4.3. Dos Médicos

Grau de Satisfação com o Atendimento dos Médicos

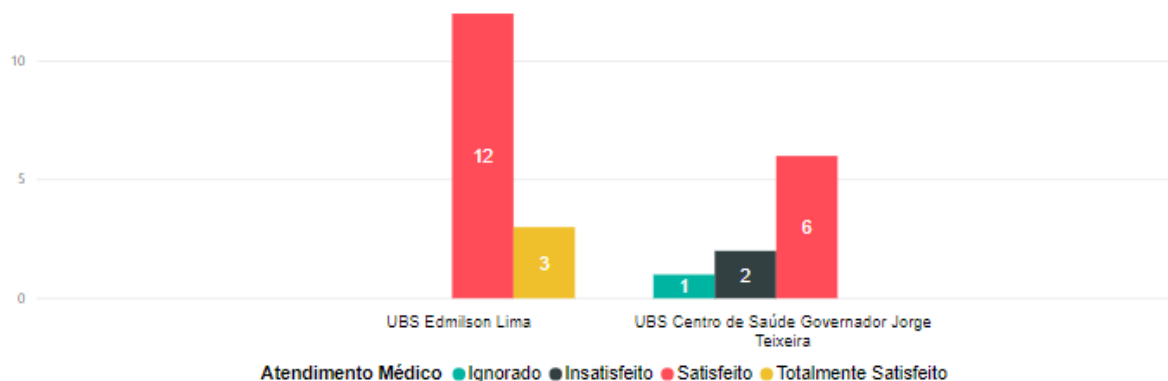




TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

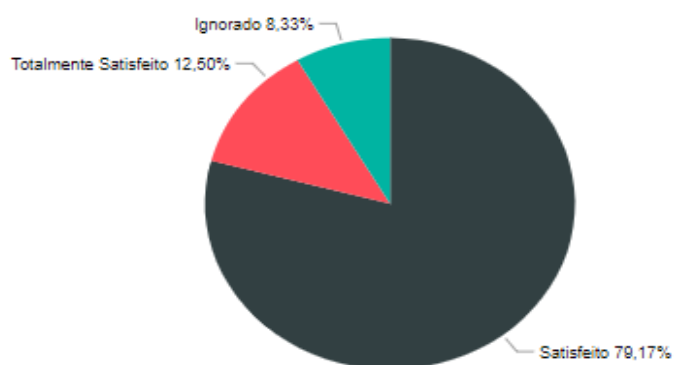
Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

Grau de Satisfação com o Atendimento Prestado pelos Médicos da Unidade de Saúde

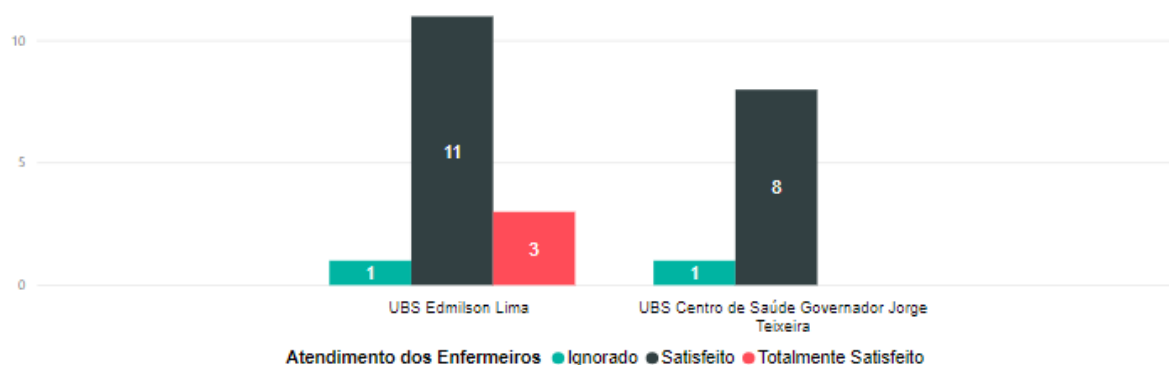


4.4. Dos Enfermeiros

Grau de Satisfação com o Atendimento dos Enfermeiros



Grau de Satisfação com o Atendimento Prestados pelos Enfermeiros da Unidade de Saúde



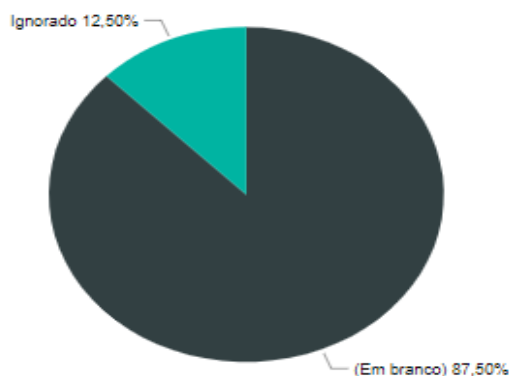


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

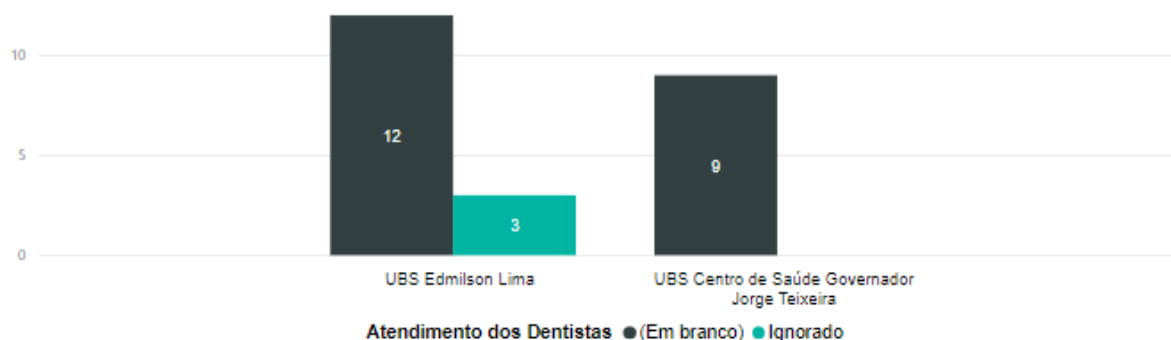
Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

4.5. Dos Dentistas

Grau de Satisfação com o Atendimento dos Dentistas

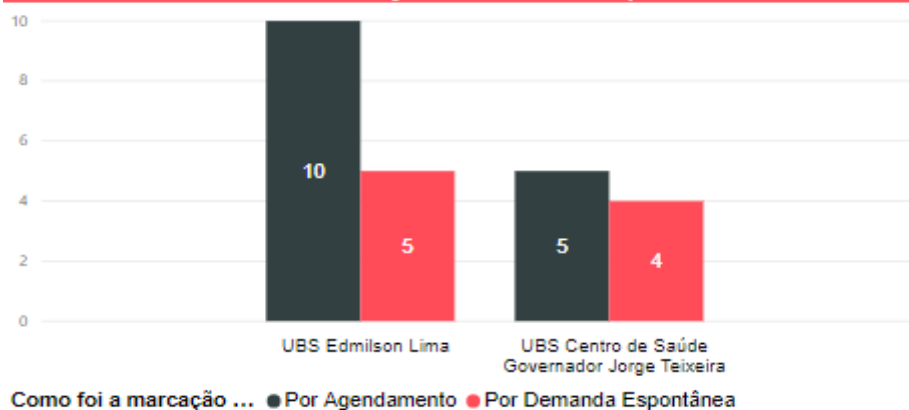


Grau de Satisfação com o Atendimento Prestado pelos Dentistas da Unidade de Saúde



5. MARCAÇÃO DA CONSULTA

Como foi a marcação da consulta por Unidade

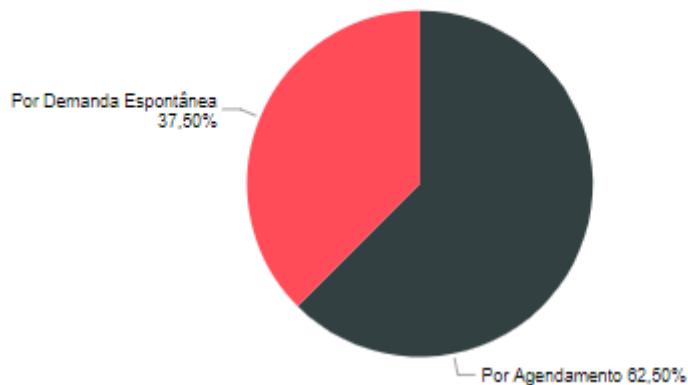




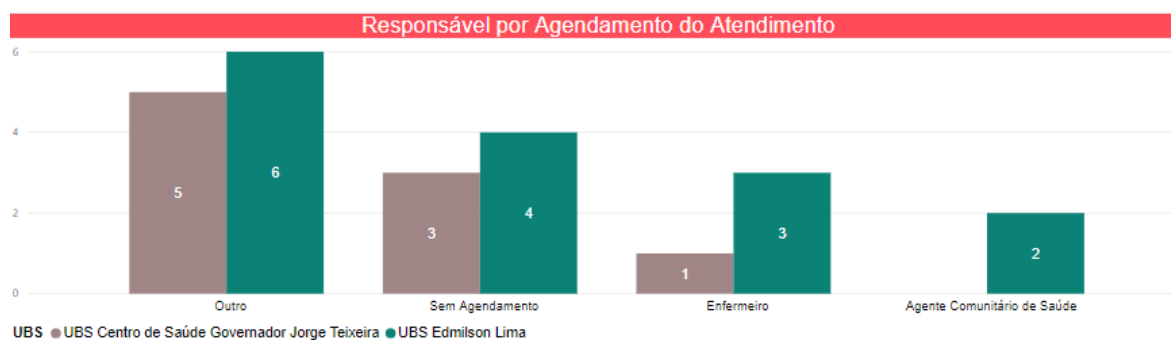
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

Como foi a marcação da consulta por Unidade



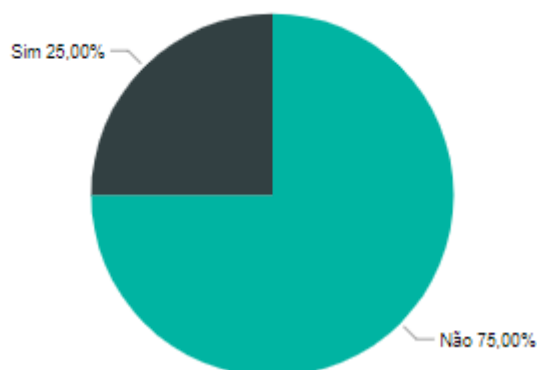
5.1. Responsável pelo Agendamento



6. OUVIDORIA

6.1. Sabe como se manifestar

Sabe a quem se dirigir para realizar Sugestão/ Reclamação/ Elogio



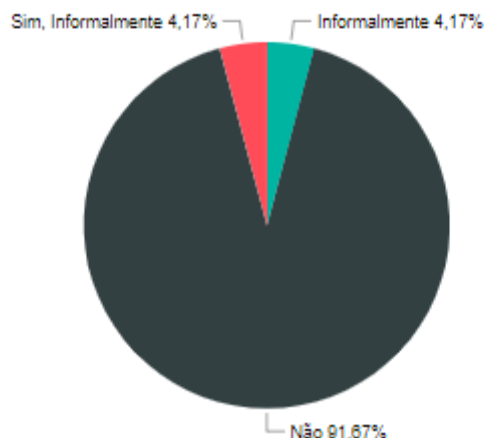


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

6.2. Já fez manifestação

Já realizou alguma Sugestão/ Reclamação /Elogio



6.3. Tem sugestão de Melhoria

Tem Sugestões de Melhoria para a Unidade

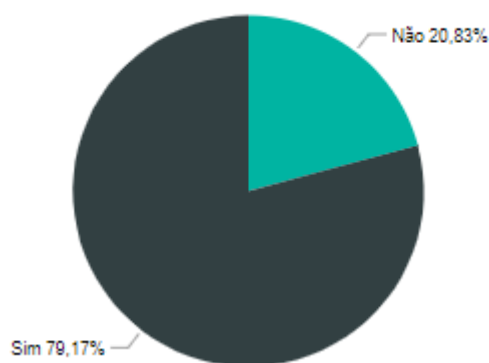


Tabela 1 - Lista de Sugestões colhidas por Unidade de Saúde

Unidade de Saúde	Sugestões e Recomendações dos Usuários
UBS Edmilson Lima	Aspecto físico da UBS, mais medicamentos
UBS Edmilson Lima	Atendimento por ordem de chegada
UBS Edmilson Lima	Consulta com clínico no horário da tarde
UBS Edmilson Lima	Maior Posto de Saúde e mais investimento na saúde.
UBS Edmilson Lima	Melhorar o atendimento. Hoje os atendimentos são agendados, todavia o



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

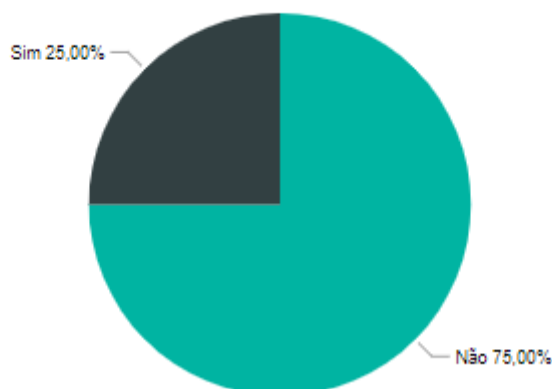
Secretaria Geral de Controle Externo

Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

	usuário estava com pressão alta e o Hospital encaminhou para USF e ela aguarda o encaixe.
UBS Edmilson Lima	Organização de Atendimento, or ordem de chegada.
UBS Edmilson Lima	Pintura, limpeza do chão, reforma do banheiro, papel higiênico e detergente, tampa do vaso.
UBS Edmilson Lima	Sugere a disponibilização de mais médicos, mais vagas para consulta, mais variedades de exames, além de reforma no prédio.
UBS Edmilson Lima	Sugere disponibilização de mais médicos e mais medicamentos à população.
UBS Edmilson Lima	Sugere disponibilização de mais médicos, mais medicamentos à população e uma sala para internação.
UBS Edmilson Lima	Sugere mais vagas para consultas diárias.
UBS Edmilson Lima	Ter dentista e médico especialista (cardiologista)

7. SERVIÇOS OFERTADOS

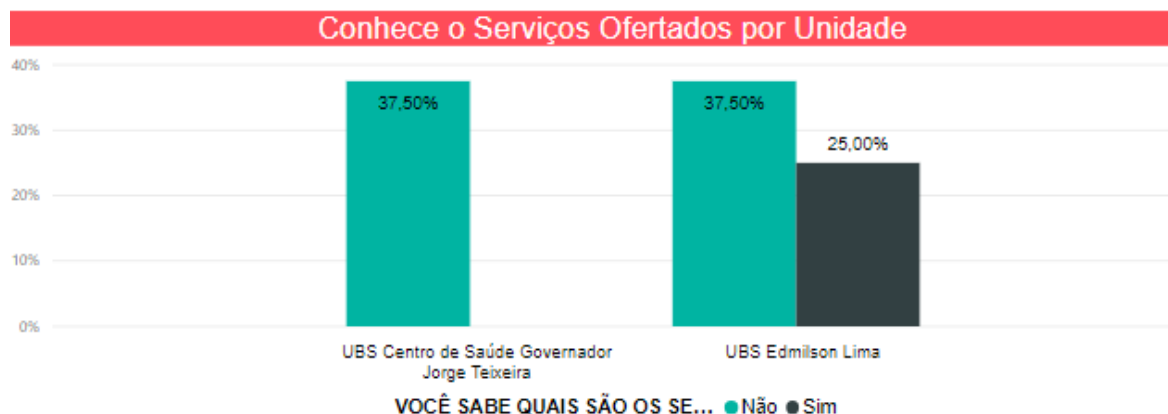
Conhece o Serviços Ofertados nesta Unidade



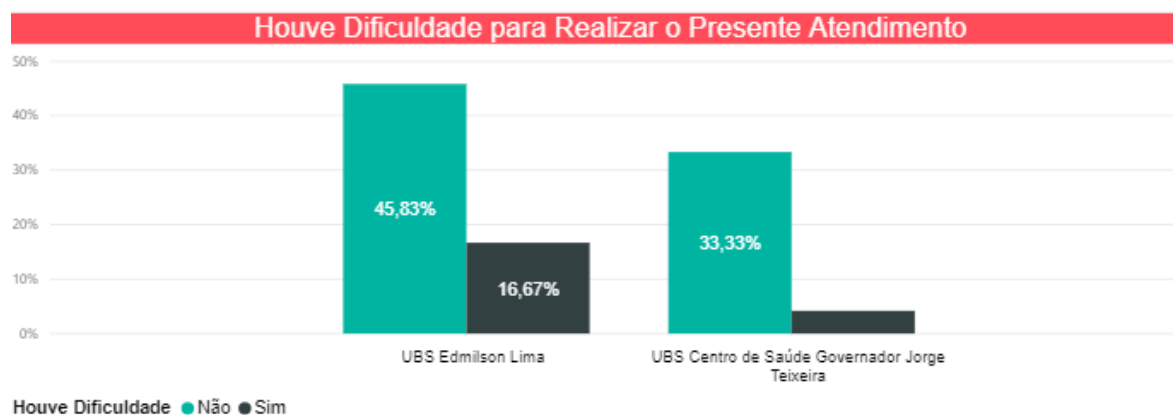
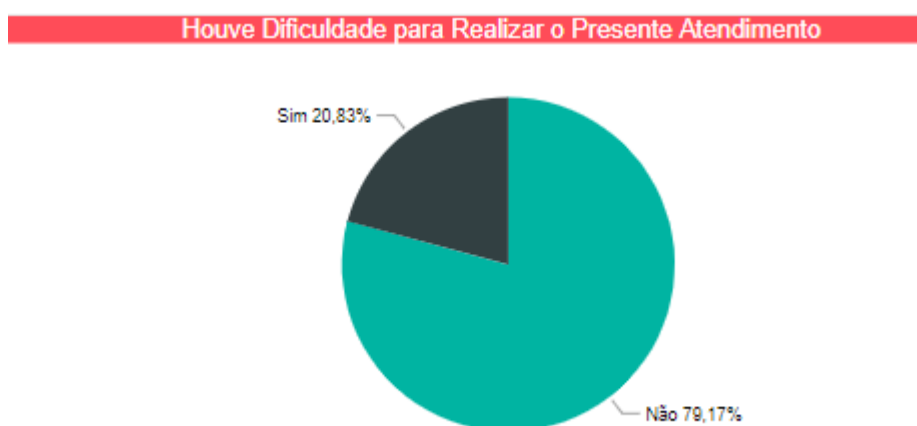


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP



7.1. Dificuldade para Atendimento





TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo

Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

8. CONCLUSÕES

19. A partir dos dados e elementos expostos, este Corpo Técnico aferiu que a unidade pública de saúde da família fiscalizada durante a execução da Blitz na Saúde - Ação III, nos dias 7 a 11 de outubro de 2019, possui impropriedades que carecem de AÇÕES URGENTES, mediatas e imediatas, conforme descritas nos itens 2.1 - *Eixo de controle e presença de pessoal*; 2.2 - *Eixo de equipamentos*; 2.3 - *Eixo condições físicas*; 2.4 - *Eixo medicamentos*; 2.5 - *Eixo satisfação dos usuários e comunicação aos usuários*.
20. Quanto ao *controle de presença de pessoal*, destacam-se como impropriedades: a inexistência da relação dos profissionais das equipes saúde da família e da programação mensal de atendimento à população; Registro ineficiente dos casos de ausências dos profissionais da saúde da USF; desatualização do registro dos profissionais pertencente à equipes saúde da família divulgada na USF.
21. Relativamente aos ***bens e equipamentos***, destacaram-se como impropriedades: a falta de computadores nos setores da unidade, com destaque para os consultórios; e lâmpadas nas salas e corredores, bem como a ausência de realização de manutenção periódica de bens e equipamentos.
22. Acerca do eixo ***condições físicas***, destacaram-se como impropriedades: a ausência de identificação da unidade de saúde; inadequação do armazenamento do lixo infectante e do perfurocortante e a falta de programação de manutenção da infraestrutura da unidade de saúde
23. Quanto aos ***medicamentos***, destacaram-se como impropriedades: a ausência de controle de estoque e da dispensação medicamentos da farmácia.
24. No que se refere ao ***nível de satisfação dos usuários e à comunicação com os usuários***, a pesquisa revelou haver: falta de remédios, falta de pediatra e ginecologista; Agentes Comunitários de Saúde demoram ou não vão às linhas; falta de medicação controlada, falta de profissional odontólogo, pediatra e ginecologista.
25. Destaca-se, ainda, a importância da instituição de controles que possibilitem ao gestor da Unidade e à Secretaria Municipal de Saúde aferir a possibilidade de disponibilizar vagas para a demanda espontânea do usuário, eis que a maior reclamação recebida versou sobre a demora para conseguir o atendimentos em razão do agendamento.
26. Diante disso, em razão da necessária celeridade exigida pela população em busca de solução dos problemas apontados, razão de ser da fiscalização ora empreendida, cumprem aos gestores o planejamento e a adoção de estratégias, mediatas e imediatas, ao devido saneamento das situações evidenciadas, a adoção das providências elencadas na proposta de encaminhamento a seguir.

9. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

27. Por todo o exposto, encaminhamos este *relatório preliminar* de fiscalização - com as



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

propostas abaixo - ao **Senhor Adenilson Anacleto, Secretário Municipal de Saúde**, bem como ao **Senhor Carlos Borges da Silva, Prefeito do Município de Alta Floresta D'Oeste**, ou quem vier a substituí-los, para que, de forma eletrônica, preferencialmente por correio eletrônico (*email*), **apresente, caso queiram, no prazo de 15 (quinze) dias**, nos termos do art. 15 da Resolução TCE/RO n. 228/2016, **comentários a respeito dos termos do presente relatório** – os quais serão analisados e incorporados ao relatório conclusivo.

9.1. EIXO DE PESSOAL

28. A par das impropriedades encontradas, **propõem-se as seguintes determinações:**

9.1.1. que seja **divulgada**, permanentemente, em mural de livre acesso público, **relação das equipes saúde da família** – com nome dos profissionais (médicos, enfermeiros, odontólogos, técnico em saúde bucal-TSD, auxiliares, agentes comunitários de saúde-ACS entre outros profissionais da saúde), bem como a **programação mensal de atendimento**, cumprindo o dever de transparência da gestão e também a essência do Ofício Circular n. 0003/2018-GP da Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia;

9.1.2. Que a SMS, por meio da Coordenadoria municipal de Atenção Básica, coordene e defina, juntamente com a direção das unidades de atenção primária e as equipes saúde da família, **programação mensal** - ou com periodicidade adequada - das atividades/atuação nas áreas de coberturas definidas para cada equipe, de modo que haja integração entre os membros de cada equipe (médicos, enfermeiros, odontólogos, técnico em saúde bucal-TSB, auxiliares, agentes comunitários de saúde-ACS, entre outros profissionais da saúde), consoante definido no inc. II do art. 10 da Política Nacional de Atenção Básica-PNAB (Port. nº 2.436/2017 do MS);

9.1.3. que os agentes comunitários de saúde-ACS, os auxiliares/técnicos de enfermagem e os auxiliares/técnicos de saúde bucal-TSB cumpram carga horária de até 40 (quarenta) horas semanais de trabalho, consoante definido na Política Nacional de Atenção Básica-PNAB (Port. nº 2.436/2017 do MS);

29. A par das impropriedades encontradas, **propõem-se as seguintes recomendações:**

9.1.4. Que sejam adotados e utilizados uniformes e crachás de identificação, especialmente para os profissionais de saúde, conforme art. 46 da Resolução RDC nº 63/2011 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária/MS

9.1.5. Que tendo em conta que o controle de frequência dos profissionais da saúde é realizado de forma eletrônica, constatou-se que nos casos de ausências dos



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo

Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

profissionais é realizado registro em Ata. Todavia, em razão da confusão de informações constantes no livro Ata. Sugerimos que esse controle em casos de ausências seja realizado em livro Ata próprio, somente para esses casos, conforme a essência do Ofício Circular n. 0003/2018-GP do TCE/RO;

9.2. EIXO EQUIPAMENTOS

30. A par das impropriedades encontradas, **propõem-se as seguintes recomendações:**

9.2.1. que seja **planejada manutenções preventivas e corretivas** nos equipamentos e bens utilizados nas unidades de saúde, evitando a solução de continuidades das atividades;

9.2.2. que os **equipamentos em desuso na unidade sejam substituídos e/ou devolvidos** à secretaria municipal de saúde para baixa e destinação devida, evitando-se o acúmulo de equipamentos sem utilização;

9.2.3. que seja **realizado levantamento** acerca de todos os equipamentos que são necessários aos atendimentos realizados pelas unidades públicas de saúde fiscalizadas para fins de nortear suas aquisições e planejamento de manutenção.

9.3. EIXO CONDIÇÕES FÍSICAS

31. A par das impropriedades encontradas, **propõem-se as seguintes recomendações:**

9.3.1. Programe a colocação de **adequada identificação da unidade de saúde**, a fim possa ser facilmente visualizada pelo público, isso por meio placa, totem, etc;

9.3.2. Planeje e realize reforma na unidade de saúde, contemplando, entre outros: a) **pintura** das áreas interna (parede, teto) e externa da unidade, c) adequação da fiação aparente da unidade;

9.3.3. Programe a aquisição e a instalação de **portas e fechaduras** onde não há;

9.3.4. Estabeleça e oriente os procedimentos junto aos responsáveis pelo descarte de materiais da unidade para a correta **separação do lixo comum, infectante e perfuro cortante**;

9.3.5. programe a aquisição e **instalação de lâmpadas e lixeira com tampa** para os ambientes onde se encontram em falta na unidade;

9.3.6. programe a aquisição e disponibilização de materiais de consumo para unidade, a



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo

Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

exemplo de **sabão/sabonete, papel toalha;**

9.3.7. que sejam previstas **manutenções preventivas e corretivas** das unidades públicas de saúde.

9.4. EIXO DE MEDICAMENTOS

32. A par das impropriedades encontradas, **propõem-se as seguintes recomendações:**

9.4.1. Programe a implantação de mecanismo de **gestão de estoque dos medicamentos e material penso**, preferencialmente por planilha ou sistema eletrônico. Ainda que o controle a ser realizado seja o manual (por meio de fichas de controle de estoque), estas fichas devem conter identificação do produto (nome, fórmula farmacêutica, concentração e apresentação); código do medicamento; dados da movimentação do produto: quantidade (recebida e distribuída); dados do fornecedor e requisitante procedência/destinatário e número do documento), lote, validade, preço unitário e total; de modo a permitir conhecer o consumo mensal, estoque máximo e mínimo, ponto de reposição, bem como possibilitar a manutenção dos níveis de estoques necessários ao atendimento da demanda, evitando-se a superposição de estoques ou desabastecimento do sistema.

9.4.2. Promova o **acondicionamento dos medicamentos em armários adequados**, com identificação e distribuição otimizada do espaço;

9.4.3. Promova a **aquisição de termômetro** para verificação da temperatura da sala da farmácia;

9.4.4. Promova a **aquisição e disponibilização de medicamentos imprescindíveis** ao atendimento das unidades de saúde;

9.5. EIXO SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E COMUNICAÇÃO AOS USUÁRIOS

33. A par das impropriedades encontradas, **propõem-se as seguintes recomendações:**

9.5.5 A título de sugestão de aprimoramento da gestão, recomendar que as unidades públicas de saúde fiscalizadas que **adotem meios de comunicação com seus usuários** cidadãos, passando a dar tratamento formal e institucional às demandas destes (reclamações, elogios e sugestões), inclusive informatizado, de forma a revestir de transparência o fluxo de trabalho exigido pelas manifestações dos usuários, tanto internamente quanto externamente, no tocante ao recebimento, à análise, ao encaminhamento, ao acompanhamento, à possível implementação, à resposta e ao



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

fechamento das demandas;

9.5.6 A título de sugestão de aprimoramento da gestão, recomendar que sejam **afixadas, permanentemente, em local de livre acesso e circulação da unidade, materiais informativos (banners, panfletos, vídeos institucionais, etc.) que cientifiquem à população sobre os tipos de serviços ofertados pelas unidades básicas de saúde (UBS), unidades de pronto atendimento (UPAs) e hospitais públicos de saúde, suas diferenças e funções**¹²;

9.5.7 A título de sugestão de aprimoramento da gestão, recomendar a **implantação**, em seu âmbito, de uma **Ouvidoria do SUS**, espaço de interação entre o cidadão-usuário dos serviços de saúde municipal e a administração pública, por meio de manifestações (sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios).

9.5.8 A fim de facilitar a implementação de tal medida, indica-se, a título de conhecimento, o Manual das Ouvidorias do SUS¹³, que tem como objetivo orientar o gestor sobre a implantação do serviço de Ouvidoria do SUS, bem como apresentar ações e condutas com vista a padronizar seus processos de trabalho, contendo, **inclusive, textos técnicos que discorrem sobre o papel desempenhado pelo ouvidor e sua equipe técnica, formas de atendimento humanizado, dentre outros.**

Serve, também, como subsídio à implementação da medida ora sugerida, o Guia de Orientações Básicas para a Implantação de Ouvidorias do SUS¹⁴, criado com o objetivo de auxiliar a implantação de unidades de Ouvidoria, no âmbito do SUS.

Por fim, seguem algumas experiências de implantação da Ouvidoria do SUS por outros entes federativos municipais:

- Ouvidoria do SUS Maceió: <http://www.maceio.al.gov.br/2014/08/ouvidoria-do-susaproxima-gestao-municipal-dos-usuarios/>; e - Ouvidoria do SUS Curitiba: <http://www.saude.curitiba.pr.gov.br/index.php/asecretaria/ouvidoria-do-sus-curitiba>.

34. Decorrido o prazo de 15 (quinze) dias para os comentários dos gestores, os autos de processo desta fiscalização retornarão à equipe de auditoria para elaboração do relatório conclusivo e a ser remetido ao Senhor Conselheiro Relator para deliberação, nos termos do art. 16 da Resolução n. 228/2016/TCE-RO.

Porto Velho/RO, 17 de outubro de 2019.

LAIANA FREIRE NEVES DE AGUIAR
Auditora de Controle Externo - Cad. 419
Portaria nº633, de 8/10/2019

GUSTAVO PEREIRA LANIS
Auditor de Controle Externo - Cad. 546
Portaria nº633, de 8/10/2019

LUIZ FRANCISCO GONÇALVES
Técnico de Controle Externo - Cad. 425
Portaria nº633, de 8/10/2019



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP