



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** **GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA** **MUNICÍPIO DE ALTA FLORESTA D'OESTE/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 Rodrigues – 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:

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

01. CENTRO DE SÚDE JORGE TIXEIRA
Avenida Nilo Peçanha, n. 3409, Alta Floresta D' oeste
Tel: (69) 3641-2973
Diretor Clínico: Flamarion da Silva Barbosa

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 papéis 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**:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

- 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, 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 823565);
- b) **Controle precário da frequência de pessoal** quando da ausência do registro no ponto eletrônico, via Ata. A informação é incompreensível na referida Ata, conforme foto. (PT 01 – ID 823565)
- c) **Não cumprimento de carga horária semanal** estipulada por servidora, conforme observação constante no PT01-4 - ID 823565;
- d) Somente **parte da equipe de profissionais estão uniformizados** e identificados (PT01-5 – ID 823565);

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: cadeira giratória, maca, negatoscópio, sonar, régua pediátrica, fita pediátrica e de altura uterina, microcomputador, no-break, impressora, mesa para computador e lâmpadas. (PT02-1.2 – ID 823566);
- b) Equipamentos em desuso na Unidade, quais sejam: inalador, CPU, monitor de computador, armário, no-break, e negatoscópio. (PT02-2 – ID 823566);
- c) Ausência de manutenções preventivas e periódicas de bens e equipamentos. (PT02-3 – ID 823566);



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo

Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

2.3. EIXO CONDIÇÕES FÍSICAS

10. Neste ponto, o roteiro de fiscalização abordou aspectos relacionados às condições físicas (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 (PT03-3 – ID 823567);
- b) Falta de programação de manutenção da infraestrutura da unidade de saúde (PT03-4.1 – ID 823567);
- c) Placa de identificação da unidade de saúde em mau estado de conservação; (PT 03- 4.2 - ID 823567)
- d) Ausência de piso tátil na unidade (PT03-5.2 – ID 823567);
- e) Desgaste da Pintura das paredes externas (PT03-6.2 – ID 823567);
- f) Inadequação do armazenamento do lixo comum (PT03-7.1 – ID 823567);
- g) Ausência de lâmpadas na unidade (PT03-9.2 – ID 823567);
- h) Aparelhos de ar condicionados em mau funcionamento (PT03-10.1 - ID 823567);
- i) Existência de mofos, infiltrações e sujeira no teto (PT03-11 – ID 823567);
- j) Paredes internas com fiação elétrica aparente, infiltrações, mofo e sujas (PT03-12 - ID 823567)
- k) Existência de Portas em mau estado de conservação (Porta de vidro quebrada e porta



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

sem fechadura) (PT03-14 – ID 823567);

- l) Existência de assentos em mau estado de conservação na sala de espera (PT03-15.2 - ID 823567);
- m) Bebedouro sem manutenção de filtro na sala de espera (PT03-16.2 - ID 823567);
- n) Não disponibilização de copos descartáveis aos usuários (PT03-16.3 - ID 823567);
- o) Torneira da pia do banheiro quebrada e ausência de sabão/sabonete, de papel toalha e de lixeira com tampa (PT03-17 – ID 823567);

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 823568);
- b) Existência de mofo nas paredes da sala de medicamentos (PT04-1 – ID 823568);
- c) Ausência de controle de temperatura na farmácia. (PT04-3.5 – ID 823568);
- d) Medicamentos com prazo de validade vencido (PT04-5 – ID 823568);

2.5. EIXO SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E COMUNICAÇÃO AOS USUÁRIOS

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:**



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

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.

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:

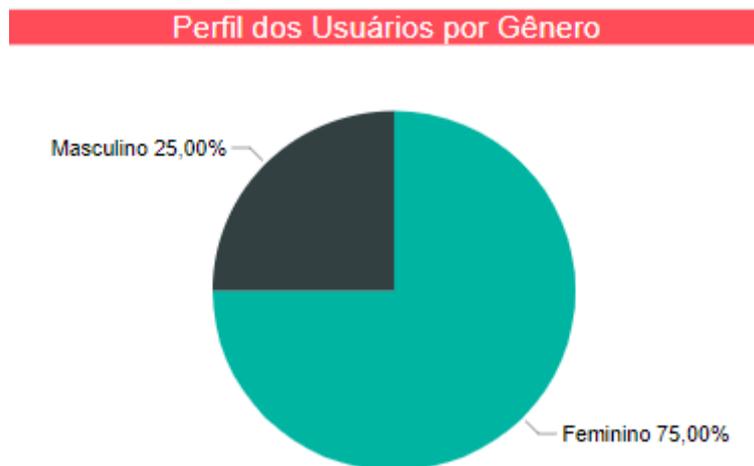
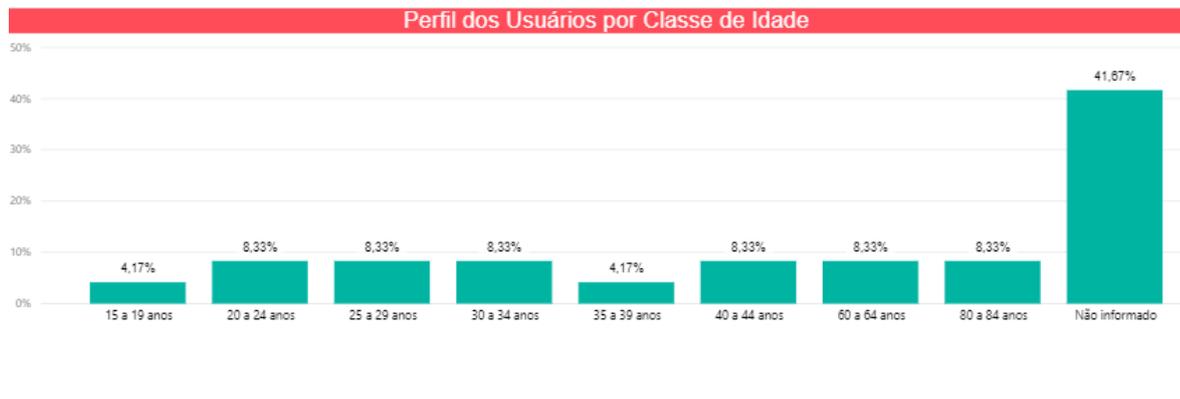
PT 05.1 – ENTREVISTA USUÁRIOS



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

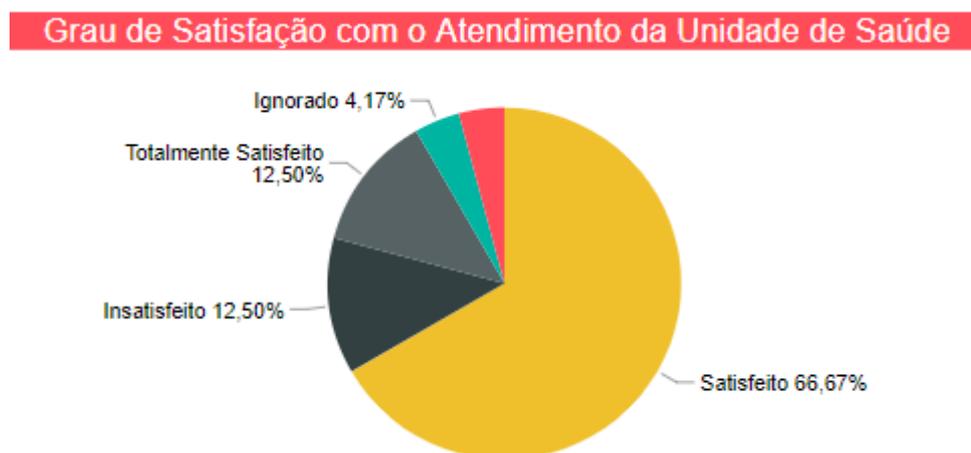
Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

3. PERFIL DOS USUÁRIOS



4. SATISFAÇÃO QUANTO ATENDIMENTO

4.1. Da Unidade de Saúde

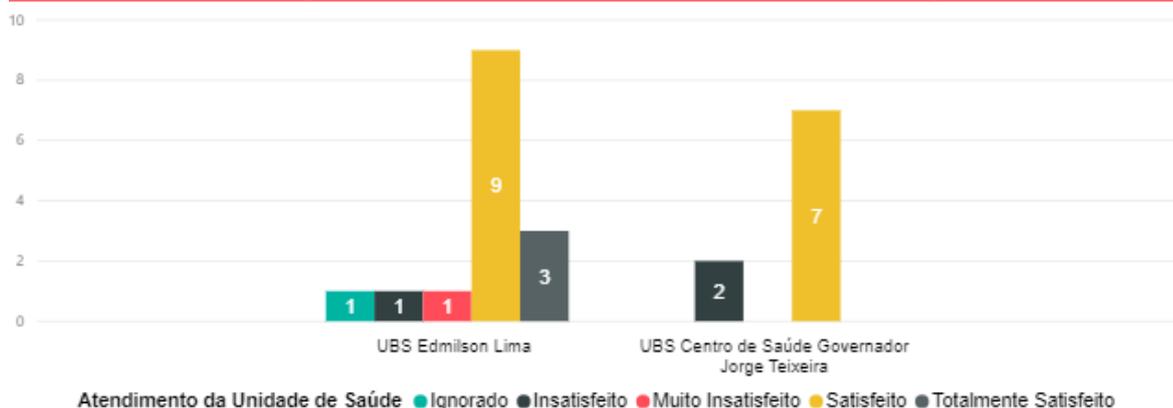




TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

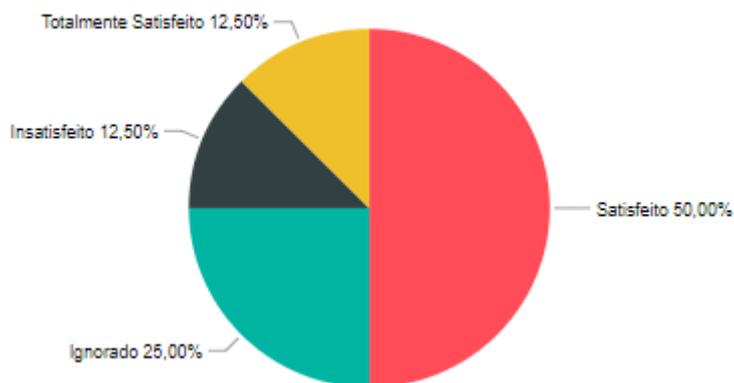
Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

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

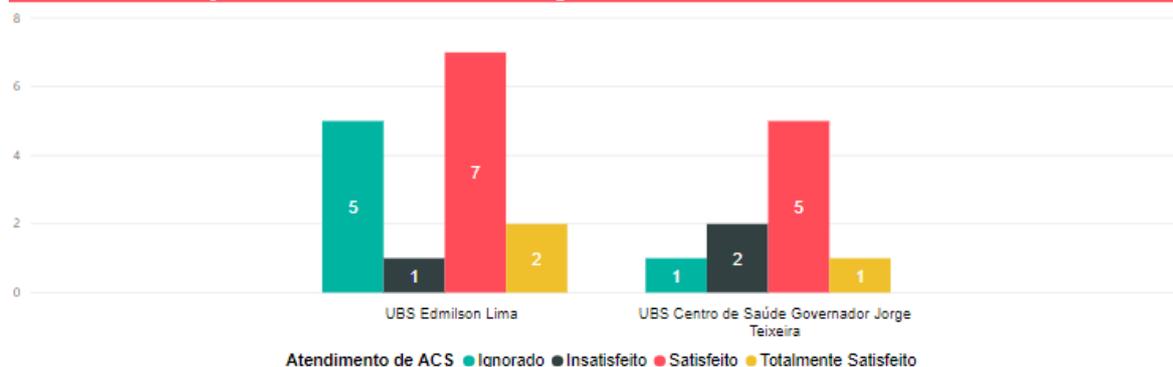


4.2. Dos Agentes Comunitários de Saúde

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



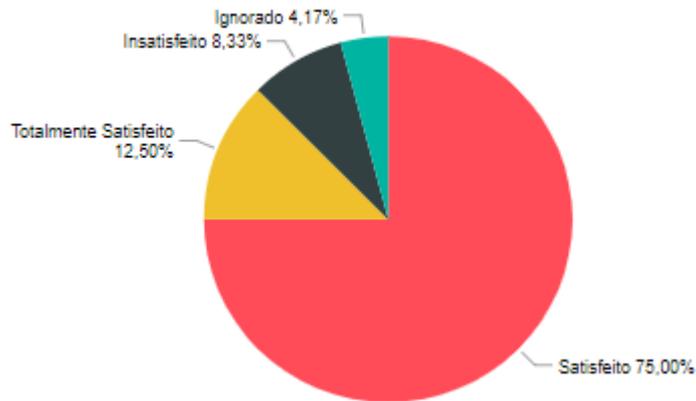


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

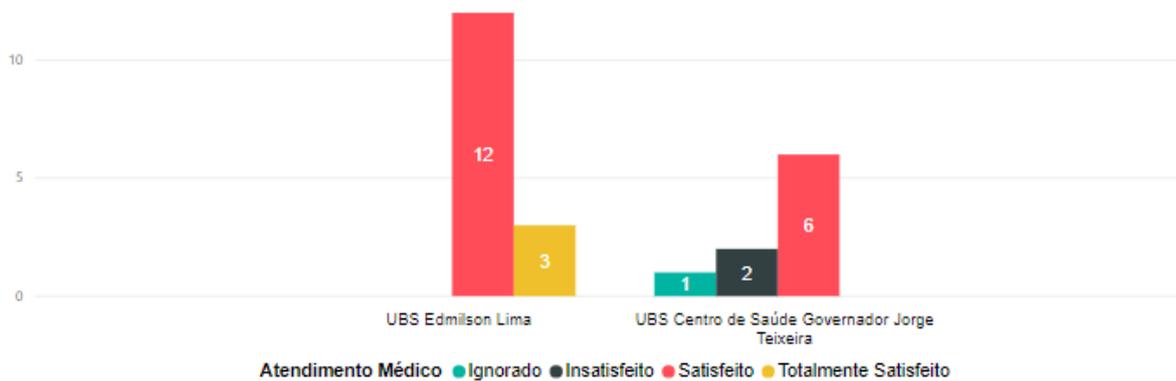
Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

4.3. Dos Médicos

Grau de Satisfação com o Atendimento dos Médicos

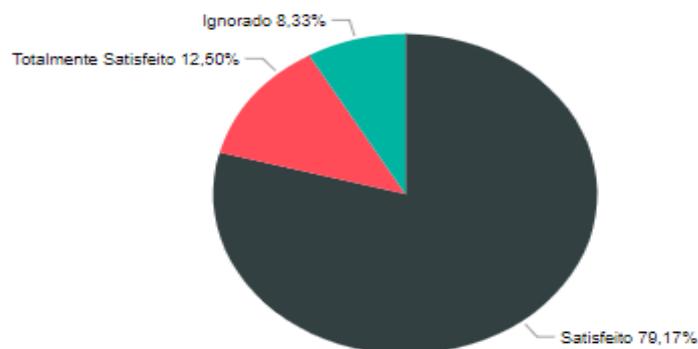


Grau de Satisfação com o Atendimento Prestado pelos Médicos da Unidade de Saúde



4.4. Dos Enfermeiros

Grau de Satisfação com o Atendimento dos Enfermeiros

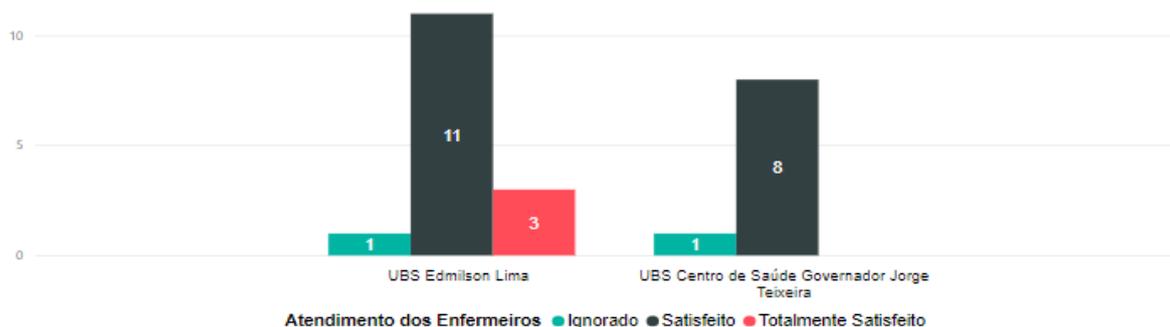




TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

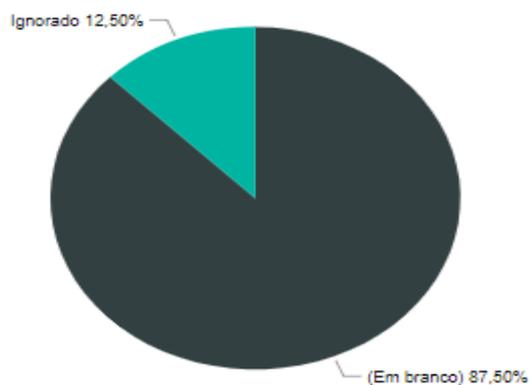
Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

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

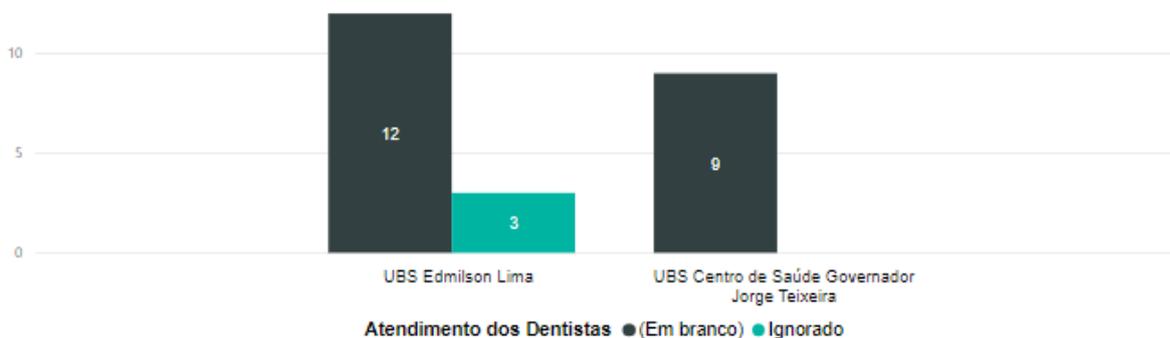


4.5. Dos Dentistas

Grau de Satisfação com o Atendimento dos Dentistas



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

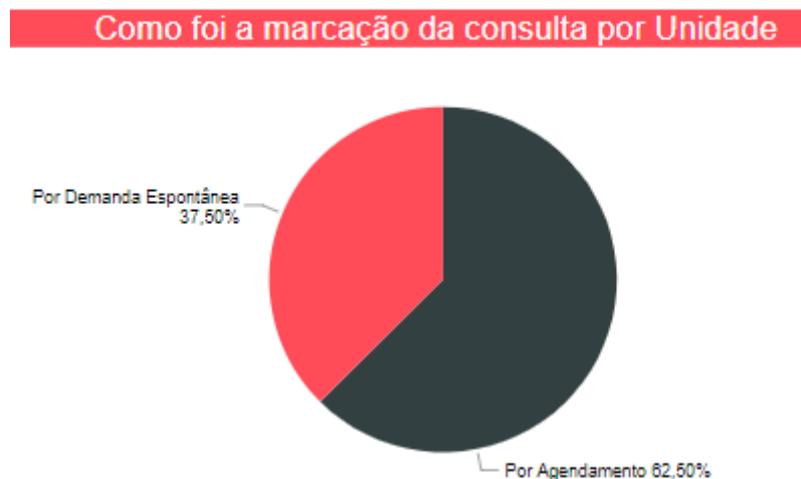
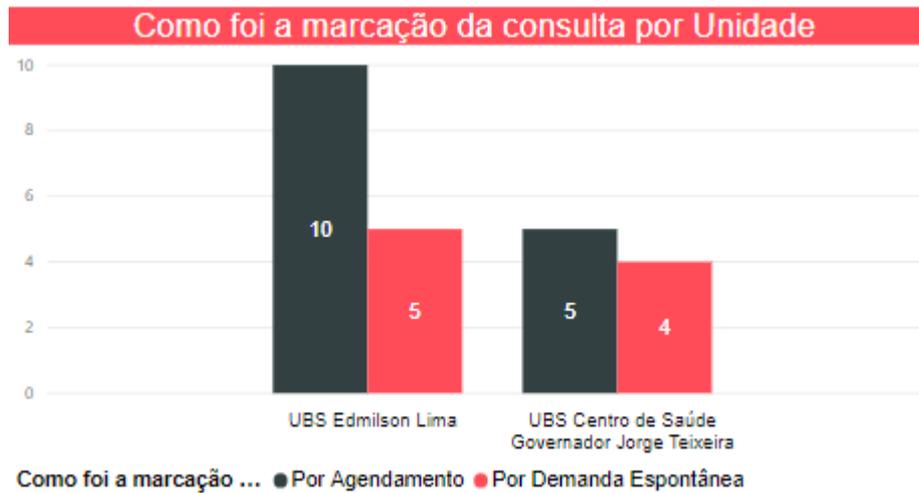




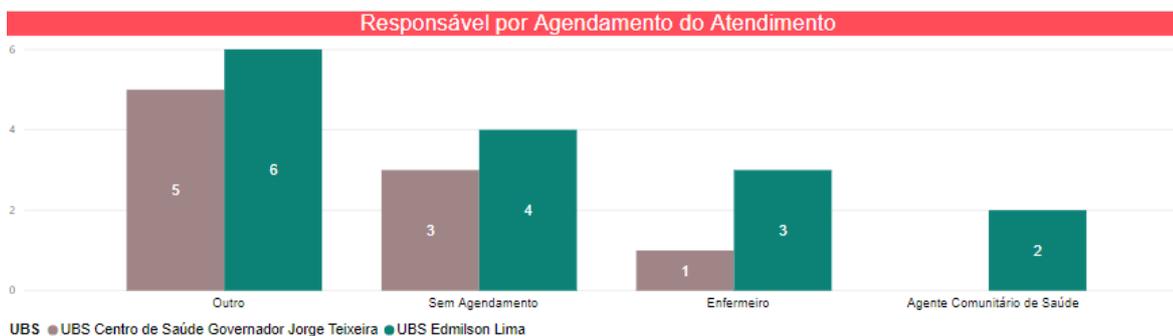
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

5. MARCAÇÃO DA CONSULTA



5.1. Responsável pelo Agendamento



6. OUVIDORIA

Av. Presidente Dutra, nº 4229, Bairro Olaria, Porto Velho - Rondônia CEP: 76801-327
Fone: (069) 3211-9150 – E-mail: sgce@tce.ro.gov.br

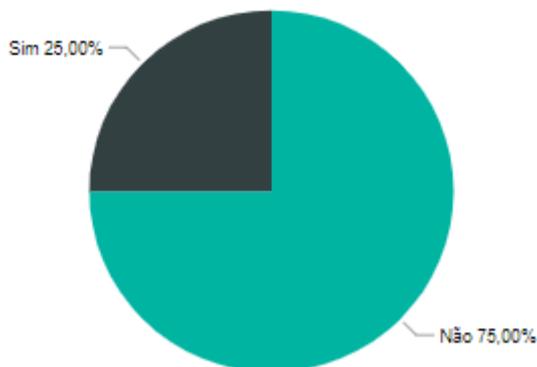


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

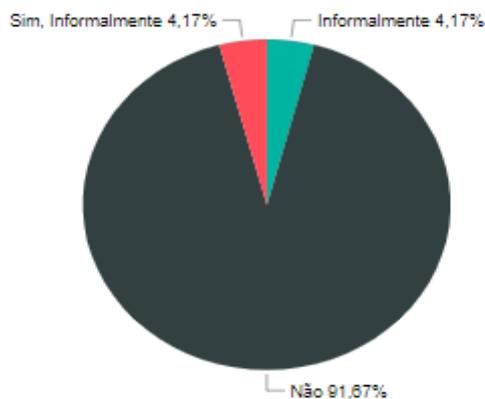
6.1. Sabe como se manifestar

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



6.2. Já fez manifestação

Já realizou alguma Sugestão/ Reclamação /Elogio



6.3. Tem sugestão de Melhoria



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

Tem Sugestões de Melhoria para a Unidade

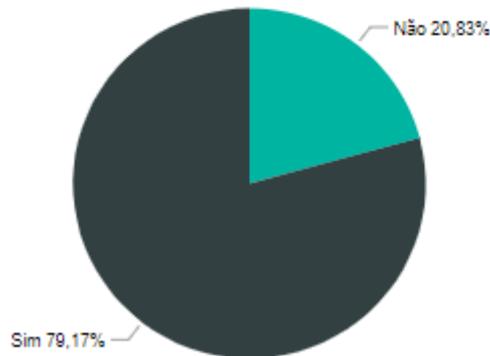


Tabela 1 - Lista de Sugestões colhidas por Unidade de Saúde

Unidade de Saúde	Sugestões e Recomendações dos Usuários
UBS Centro de Saúde Governador Jorge Teixeira	Abertura de mais vagas para atendimento, mais médicos à disposição da população e mais medicamentos.
UBS Centro de Saúde Governador Jorge Teixeira	Abertura de mais vagas para atendimento.
UBS Centro de Saúde Governador Jorge Teixeira	ACS passem no bairro onde mora
UBS Centro de Saúde Governador Jorge Teixeira	Atenção e respeito no atendimento, melhorar infraestrutura, falta de material no banheiro, falta de remédio.
UBS Centro de Saúde Governador Jorge Teixeira	Atendimento médico, quantidade e qualidade, banheiro, papel higiênico, sabonete, não tem alguns remédios.
UBS Centro de Saúde Governador Jorge Teixeira	Colocar tranca no banheiro, papel higiênico e sabonete, enfermeira precisa ser mulher.
UBS Centro de Saúde Governador Jorge Teixeira	Mais vagas espontaneas para atendimento, medicos em outras especialidades, precisa de remédios controlados.
UBS Centro de Saúde Governador Jorge Teixeira	Necessidade de dentista, pediatra, mais médico, melhor infraestrutura.

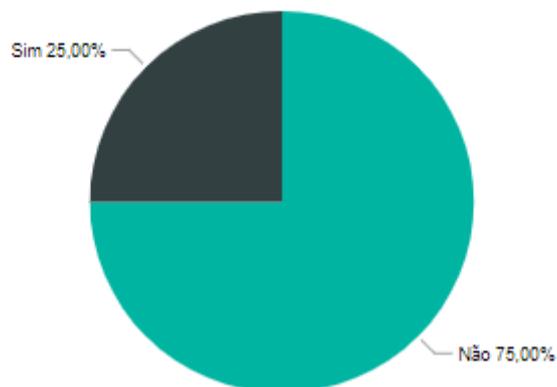
7. SERVIÇOS OFERTADOS



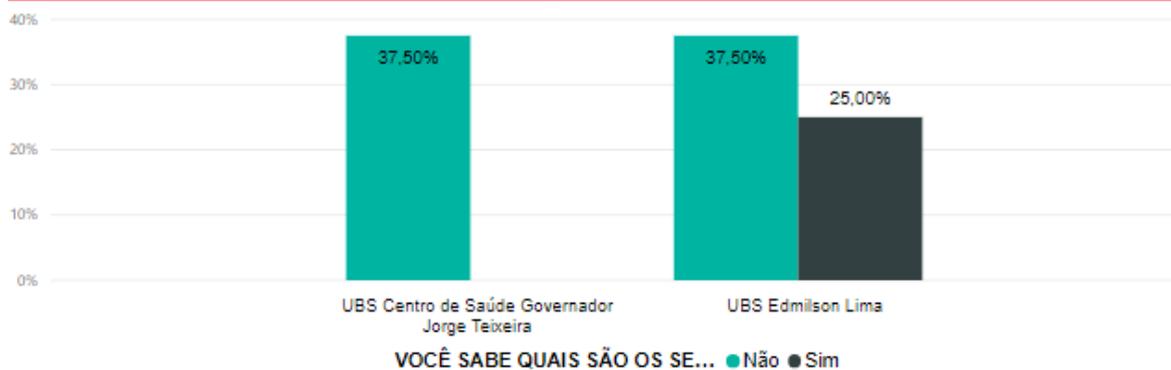
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

Conhece o Serviços Ofertados nesta Unidade

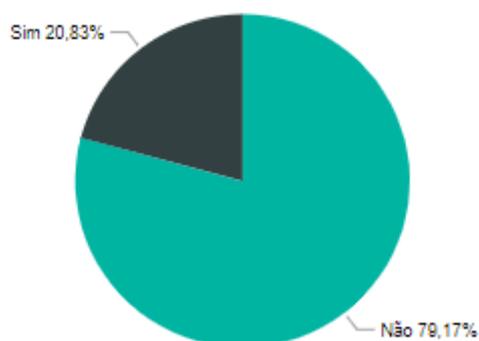


Conhece o Serviços Ofertados por Unidade



7.1. Dificuldade para Atendimento

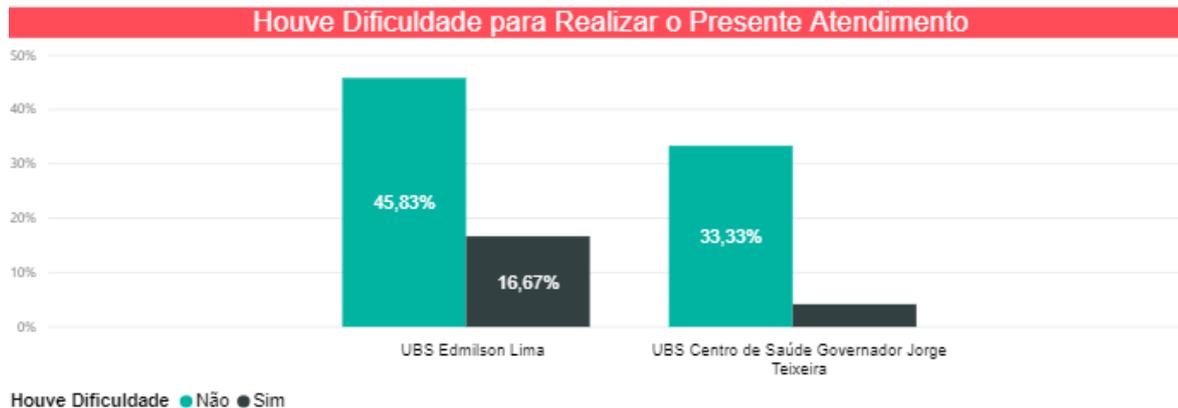
Houve Dificuldade para Realizar o Presente Atendimento





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: ausência de manutenção periódica da unidade de saúde; infiltrações e mofo no ambiente interno; inadequação do armazenamento do lixo comum.

23. Quanto aos *medicamentos*, destacaram-se como impropriedades: a ausência de controle de estoque e da dispensação medicamentos da farmácia; constatação de medicamentos vencidos e presença de mofo na 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 médicos especialistas; falta de medicação controlada, ausência de manutenção da unidade de saúde.

25. Destaca-se, ainda, a importância da instituição de controles que possibilitem ao gestor da



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

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 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



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

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 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 registro de frequência de servidores, 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 adequada **manutenção da identificação da unidade de saúde**, a fim



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

possa ser facilmente visualizada pelo público (pintura);

- 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 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



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo

Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

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 **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 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:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria Geral de Controle Externo
Coordenadoria de Auditoria Operacional - CAOP

<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 RODRIGUES
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