



REQUERIMENTO Nº 4299/2022

EMENTA: REQUER PROVIDÊNCIAS E INFORMAÇÕES SOBRE A QUALIDADE DO ACOLHIMENTO, ATENDIMENTO E CORDIALIDADE NO ATENDIMENTO EM UPAS DOS USUÁRIOS QUE BUSCAM SEUS SERVIÇOS, CONFORME ESPECIFICA

SENHOR PRESIDENTE,

Apresentamos à consideração da Casa o seguinte:

Este Edil e assessoria, dedicaram a acompanhar na última semana de maio, 23 a 27, o andamento do atendimento aos Munícipes que buscam serviços na UPA 13 de maio, e no último final de semana, 28 e 29, estendendo este acompanhamento a UPA OESTE – CUIABÁ. Triste e lamentável o que ali se constatou, e que está demandando providências urgentes e necessárias da Secretaria Municipal da Saúde, no tocante a qualidade do acolhimento, atendimento e cordialidade no atendimento oferecido aos usuários que buscam seus serviços, situação que já tínhamos levado pessoalmente ao conhecimento e pedido de providências do Secretário, sem, contudo, nenhuma ação efetiva quanto a mesma.

Não há a menor dúvida que o contexto de atendimento daquelas duas Unidades de Pronto Atendimento em Urgências e Emergências, estar alterado em volume, decorrente das situações decorrentes do clima de frio antecipado que estamos vivenciando. Isto, porém, não pode justificar narrativas oficiais e tampouco da gestão e parte da equipe ali atuantes em dedicar atendimento grosseiros, em alguns momentos mal educado, agressivo e desrespeitoso, como se teve a oportunidade, no período acima elencado de constatar pessoal e presencialmente, de alguns servidores ali atuantes, e diante de muitos usuários ali presentes, como se fosse normal o serviço público assim tratar o Munícipe, e como se a função de “servir ao público”, fosse invertida e cabendo ao usuário servir ao servidor público e não o inverso.

Vamos citar primeiro, questões infraestruturais absurdas e que demonstra falta de gestão da Secretaria e da Unidade, e que certamente tumultua ainda mais a vida dos servidores responsáveis pelo atendimento operacional. Nas duas UPAs, falta de cadeiras, notadamente para uso de quem está obrigado a permanecer do lado externo da unidade, por falta de condições sanitárias e de espaço para esperarem do lado interno. Pessoas obrigadas a permanecer em longas filas, em pé, mesmo com dor, nos casos de urgência,





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

sem que alguém pudesse tomar uma atitude simples, como distribuição de senha, que permitisse aos que estão em espera se acomodar melhor.

Não bastasse isto, falta de procedimentos humanizados mínimos e adaptados a atual realidade, bebedouros não funcionam, falta de descartáveis para tomar água, embora com esperas acima de 04 horas para atendimento, ar condicionado quebrado ou não funcionando, e sem um ventilador ou coisa que o valha substituindo.

Faltam ações de acolhimento e esclarecimento a cada usuário que chega as unidades, e quando alguns destes as buscam, são tratados de forma extremamente grosseira, mal-educada e desrespeitosa, diante de todos os demais presentes, por servidores extremamente irritados e despreparados para a tarefa de receber, acolher, orientar e encaminhar usuários em situação de saúde de urgência e emergência.

Os usuários, em face do volume anormal de presença, estavam obrigados a permanecer, alguns, depois de longa espera, serem atendidos, nas esperas das clínicas de especializadas internas, aguardando atendimento, ou já atendidos e medicados, aguardando nas cadeiras ou em pé, nestes locais, o efeito do medicamento, ou a vez no atendimento sequencial. Outros aguardando atendimento ainda na recepção geral da Unidade, e muitos outros, em pé, na sua maioria, do lado externo, diante da impossibilidade sanitária e física de permanecerem do lado interno.

Ignorando esta situação e realidade, por exemplo, um Servidor sai à porta, e grita o nome de alguém para ser atendido. Óbvio que os que estão do lado externo não ouvem, e no lugar do servidor ir até a porta da unidade e repetir o nome, grita grosseira e irritadamente de onde está, “olha não vou chamar outra vez, quem não aparecer, vou cancelar o atendimento e vai ter que esperar outras 04 horas e começar tudo de novo”.

Ou então pior, alguém que está lá a mais de 04 horas esperando, sem qualquer atendimento ou retorno, de repetente reclama, o servidor vai a busca de informação e retorna, dizendo a usuária, uma senhora idosa, com dor, aos gritos, mal-educada, grosseira e desrespeitosamente, causando irritação em todos os presentes: “olha perderam a sua ficha de atendimento, a senhora vai ter que esperar outras 04 horas para ser atendida, porque nova ficha está sendo feita”.

Interessante que os maus tratos ocorrem, em especial, com as pessoas mais humildes, simples e sem muitos argumentos para se defender, e reduz um pouco o nível de grosseria, desrespeito e melhora um pouco a atenção para os que conseguem defender-se, ou são mãos eloquentes ou melhor vestidos, separando claramente a todos entre cidadãos de 1ª e 2ª classe, o que além de discriminatório, preconceituoso é um absurdo intolerável, quando se está falando de atendimento público. Constatando-se que isto ocorre tanto pelo pessoal responsável pela logística de recepção, “acolhimento”, orientação e encaminhamento, como de parte do pessoal operacional (havendo, sim, exceções, apenas para confirmar a regra, que tem sido, atendimento grosseiro, desrespeitoso, agressivo, conforme constatado).

Logo, fica complicado acolher justificativas do tipo, está tudo tumultuado pelo volume de usuários buscando o serviço, ou, a manutenção e zeladoria preventiva das Unidades funciona e é uma realidade, prestado pelo setor administrativo da Secretaria insistentemente, e as vezes até colocando em dúvidas as constatações in loco feitas, etc.





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Entende-se, que exatamente pela ampliação do volume de demanda, a atenção com a manutenção, conservação e zeladoria destas UPAs, deveriam estar na prioridade, com a mesma urgência e emergência do atendimento que realizam, e até com plantão de socorro aos finais de semana e dias não-úteis, se necessário, e mais do que nunca, diante do quase caos, servidores em geral, e em especial os responsáveis pela recepção e acolhimento e gestores deveriam estar ligadíssimos, em bem receber, acolher e orientar os usuários que buscam os serviços, sem descarregar neles o mal humor advindo da alta demanda e falta de condições de equilíbrio psicológico em conviver com tal contexto excepcional.

Posto isto, e para subsidiar ação fiscalizatória e estudos parlamentares que estamos realizando, indagamos e requeremos, ao Executivo Municipal:

1. A Administração Pública Municipal desconhece ou reconhece os fatos e a qualidade do atendimento que vem sendo oferecido nas UPAs locais para o usuário que busca atendimento de urgência e emergência nas mesmas?
2. Quais as providências reais, efetivas, urgentes, emergenciais e imediatas que a Administração Pública Municipal tomará para corrigir esta situação acima retratada e restabelecer níveis minimamente aceitáveis e admissíveis de qualidade, respeito, cordialidade do atendimento das UPAs – SUS do Município?
3. Quais as providências reais, efetivas, urgentes, emergenciais e imediatas que a Administração Pública Municipal tomará para garantir ações de conservação, manutenção e zeladoria, nas UPAs, de forma a garantir funcionamento de equipamentos, bebedouros, ar-condicionado, etc. em horários úteis e não-úteis, em face da demanda alterada a maior do volume de busca de atendimento e necessidade do apoio e suporte destes equipamentos para garantir qualidade mínima no atendimento oferecido?
4. Quais as providências reais, efetivas, urgentes, emergenciais e imediatas que a Administração Pública Municipal tomará para garantir ampliação momentânea das equipes de atendimento operacional nas UPAs, em especial nos dias e horários não-úteis, para reduzir o tem de espera a algo mais razoável e respeitoso aos Municípes-contribuintes, usuários SUS, que buscam atendimentos de urgência e emergência naqueles Unidades?
5. Quais as providências reais, efetivas, urgentes, emergenciais e imediatas que a Administração Pública Municipal tomará para garantir condições mínimas de espera, pelo menos com a oferta de cadeiras a todos, a distribuição de senhas de chegada, de forma a que não se aguarde em pé em filas desnecessárias o momento de recepção e acolhimento, e no nível de oferta de orientações desde a chegada até o atendimento, inclusive quando ao tempo de espera e critérios de triagem, a todos que compareçam (pacientes e acompanhantes), aguardando o momento de atendimento efetivo buscado na Unidade?
6. Esclarecer, com clareza e detalhamento, qual é o padrão de atendimento que a Administração Pública Municipal e o SUS, determinam para a recepção, acolhimento, triagem, orientação e encaminhamento dos usuários que buscam as Unidades de Pronto Atendimento em Urgência e Emergência, em situações normais ou de demanda ampliada momentânea, e em dias-úteis e não-úteis?

Ante o exposto, com fundamento no inciso X, da alínea “a”, do artigo 8º da Lei Orgânica Municipal, REQUEREMOS à nobre Mesa Diretora desta Casa de Leis, na forma Regimental, e após ouvido o Plenário da Câmara Municipal de Ribeirão Preto, seja





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

oficiado ao Poder Executivo local, para que se manifeste no prazo legal, acerca das questões acima elencadas.

Sala das Sessões, 01 de junho de 2022.

MATHEUS MORENO
Vereador - MDB

