



## DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE SAÚDE DE OURO FINO

Av. Barão do Rio Branco, 145, centro – CEP: 37570-000

Fone: (35) 3441-9470 – CNPJ: 18.671.271/0001-34

Of. Nº 12/04/2024

Ouro Fino, 18 de abril de 2024

Assunto: Atendimento ao pedido de esclarecimentos

Excelentíssimos Senhores:

A fim de esclarecimentos a respeito de denúncias contra **ANA PAULA ANTUNES**, funcionária do setor de transportes, informo o seguinte: o horário de agendamento de viagens é das 07:30 horas às 16:30 horas, porém a responsável pelos agendamentos deve estar disponível para situações que possam ocorrer durante as 24 horas do dia, uma vez que os veículos que transportam pacientes para atendimentos intermunicipais e interestaduais, viajam dia e noite adentro, devendo a encarregada do setor manter seu contato telefônico sempre à disposição dos motoristas para eventuais dúvidas ou problemas que possam ocorrer. Deve-se considerar, ainda, que o setor de transporte, embora não esteja de portas abertas nos finais de semana, as viagens não param, pois há agendamentos também nos finais de semana, ou seja, no setor da saúde, alguns serviços têm que funcionar 24 horas por dia, 360 dias no ano, como é o caso do setor de transporte na saúde.

Quanto às queixas recebidas sobre a forma de tratamento dado a alguns pacientes pela mesma servidora, cujas alegações são de que ela os tratou com rispidez e má educação, saliento que foram tomadas as providências no sentido de alertá-la que, por mais que o paciente ou familiar vier a ofendê-la, que não retruque de forma alguma, postura esta que, como Secretário de Saúde, peço e exijo de todos os funcionários onde lidamos diretamente com o paciente ou familiar e com o público de maneira geral, que nunca retruquem, mas que procurem escutar e entender a situação de vulnerabilidade em que se encontra aquela pessoa que muitas vezes está ali fazendo suas queixas, seus questionamentos... Mas devo destacar que há casos em que o paciente reivindica exclusividade de transporte sob diversas alegações e, quando negado, também gera um clima de insatisfação e descontentamento, fazendo com que essa pessoa tenha atitudes não desejáveis também. Casos



## DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE SAÚDE DE OURO FINO

Av. Barão do Rio Branco, 145, centro – CEP: 37570-000

Fone: (35) 3441-9470 – CNPJ: 18.671.271/0001-34

especiais são encaminhados para a Assistente Social do município para que situações não muito claras e que possam gerar danos de fato ao paciente, possam ser bem conduzidas e, na medida do possível, o responsável pelo transporte sempre procura uma solução plausível para essas demandas.

Ademais, tenho a informar que a funcionária em questão tem sido acompanhada por mim e vejo que tem demonstrado seriedade e competência na função que exerce; tem cumprido sua carga horária laboral diária, bem como tem atendido aos motoristas no que tange aos horários que vão além da sua carga horária normal de trabalho. E, no caso de pedidos dos motoristas e agendamentos que ocorrem nos finais de semana ou feriados, ou, ainda, intercorrências com motoristas durante o percurso das viagens, onde a funcionária tem que intervir, está sendo solicitado um “print” das conversas entre ela e o motorista.

É normal que tenhamos alguns problemas e situações adversas, uma vez que são, aproximadamente, 360 viagens por mês, onde envolve muita gente: motoristas, diversos funcionários, pacientes com seus acompanhantes... Isso tudo pode ocasionar algum tipo de desgaste, mas nada que prejudique o bom desempenho da programação das viagens.

Desde já coloco-me à disposição para dirimir quaisquer dúvidas que ainda possam restar, ao passo que reitero meus protestos da mais alta estima e consideração.

Francisco Carlos Ceccon  
Diretor de Saúde  
Ouro Fino-MG

À Câmara Municipal de Vereadores  
Nesta