

Proc. Administrativo 068/2023

De: Fabiana A. - GAP-CGM-CSCI

Para: GAP-CGM - CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Data: 27/07/2023 às 11:06:53

Setores envolvidos:

GAP, GAP-CGM, GAP-CGM-CSCI, SMTGC

Ordem de Serviço nº 10/2023 - CGM - Transporte Saúde

Prezados Controladores.

Bom dia.

Encaminho anexada a Ordem de Serviço nº 10/2023 - CGM - Transporte Saúde.

Atenciosamente,

Fabiana Lopes de Almeida

Coordenadora da CGM

Anexos:

Ordem_de_Servico_10_2023_Transporte_Saude.pdf

Assinado digitalmente (emissão + anexos) por:

Assinante	Data	Assinatura
Fabiana Lopes de Almeida	27/07/2023 11:08:05	1Doc FABIANA LOPES DE ALMEIDA CPF 262.XXX.XXX-36

Para verificar as assinaturas, acesse <https://votuporanga.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código: **F2C7-0B9D-A9DF-80E6**

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: FABIANA LOPES DE ALMEIDA CPF 262.XXX.XXX-36
PS/CONTROLEADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - VOTUPORANGA



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VOTUPORANGA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

controladoriageral@votuporanga.sp.gov.br

Rua Paraíba, 3232 - Patrimônio Velho | CEP 15505-166

(17) 3405-1234

Votuporanga/SP, 26 de julho de 2023.

Ordem de Serviço n. 10/2023 – CGM

Atividade de Auditoria e Fiscalização

Considerando o Plano de Trabalho 2023 instituído pela Resolução 001/2023.

Considerando as manifestações registradas na Ouvidoria da Saúde no primeiro semestre de 2023, quais sejam:

N.º da manifestação	Data do registro	Descrição sucinta da manifestação
35393	19/01/23	Cinto de segurança ausente na maca.
35836	24/02/23	Demora para retornar paciente.
36003	09/03/23	Péssimas condições do veículo placas DZH 2969
36031	15/03/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte
36270	06/04/23	Motorista (João) ríspido e porta traseira do veículo de abriu em trânsito.
36294	10/04/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte
36295	10/04/23	Demora para retornar paciente.
36345	17/04/23	Motorista (Eugênio) trafegou acima da velocidade permitida e fez manobras arriscadas
36443	27/04/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte inclusive via WhatsApp.
36461	02/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte inclusive via WhatsApp. Alteração do local de embarque.
36502	08/05/23	Cumprimento dos horários de chegada e saída do ônibus (São José do Rio Preto).
36525	09/05/23	Paciente deixado para trás pelo ônibus.
36658	22/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte inclusive via WhatsApp. Deboche por parte das servidoras do agendamento.
36662	22/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte. Reclamou do ônibus também.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VOTUPORANGA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

controladoriageral@votuporanga.sp.gov.br

Rua Paraíba, 3232 - Patrimônio Velho | CEP 15505-166

(17) 3405-1234

36695	23/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte. Queixa da servidora do agendamento.
36696	23/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte, demora no retorno do paciente, suposto descumprimento de laudo médico.
36724	25/05/23	Erro de agendamento, mesmo o paciente cumprindo a exigência de 7 dias antecipados para viagem e ligando no dia para confirmar. Transporte público não realizado.
36943	23/06/23	Reclamou da alteração de veículo (da ambulância para o micro-ônibus).

Considerando a Fiscalização Ordenada nº IV/2022, TC-019755.989.22, evento 9.5. (O banco de transporte de pacientes da ambulância vistoriada, placas FSS-7883, estava rasgado e com a pintura descascando).

Considerando das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), especialmente os itens 3.8 e 16.6.

Considerando toda a legislação vigente que regulamenta os atos de controle, auditoria, monitoramento e fiscalização no âmbito da Administração Pública Municipal.

Considerando a necessidade premente da Administração Pública de mitigar os riscos inerentes à gestão, de racionalizar os procedimentos e otimizar a alocação dos recursos humanos, materiais e financeiros.

A Coordenadora do Sistema de Controle Interno, no uso de suas atribuições legais, determina:

- 1) A designação dos controladores internos Elton Marcel da Silva, Fernanda Gonçalves dos Reis Santos, Ivelton da Silva Cassemiro e Jean Guilherme Guerbaz para cumprirem a Ordem de Serviço N.º 10/2023 – CGM.
- 2) Avaliar o cumprimento, na unidade executora, quanto a observância nos procedimentos administrativos, nos atos de gestão, e na operacionalização do serviço de transporte de pacientes para tratamento fora do domicílio (TFD) e dentro do domicílio, quanto aos princípios da legalidade, legitimidade, economicidade, eficiência e eficácia.





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VOTUPORANGA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

controladoriageral@votuporanga.sp.gov.br

Rua Paraíba, 3232 - Patrimônio Velho | CEP 15505-166

(17) 3405-1234

- 3) Recomendar e sugerir ações corretivas para os problemas detectados, se encontrados, cientificando ao auditado quanto a importância de submeter-se às normas vigentes.
- 4) Realizar levantamento dos veículos constantes no patrimônio do Departamento (listar todos).
- 5) Verificar se os veículos utilizados para o transporte correspondem aos constantes na lista de patrimônio.
- 6) Verificar o local de guarda dos veículos e se todos os veículos guardados na sede pertencem ao Departamento Transporte Saúde.
- 7) Verificar se há o uso de veículos de passeio, vans, micro ônibus para transporte de pacientes e se a legislação vigente permite o uso para este fim.
- 8) Inspeccionar todos os veículos utilizados para transporte de pacientes dentro e fora do domicílio. Verificar o cumprimento das regras contidas na legislação, especialmente quanto aos preceitos do Código de Trânsito Brasileiro e nas Normas Regulamentadoras da ANVISA e demais órgãos. Verificar preponderantemente os elementos necessários para acessibilidade, segurança, salubridade dos pacientes transportados.
- 9) Verificar horas extras, acúmulo de férias, licenças prêmio, identificação dos servidores (uso de crachás), concessão de adicionais de insalubridade, periculosidade, penosidade, uso de E.P.I's e outros elementos correlatos a Jornada de Trabalho dos servidores lotados no Transporte Saúde.
- 10) Verificar se há intervalo mínimo para descanso entre jornadas dos servidores lotados na função de Agente Operacional – Direção Veicular (motoristas) e se este intervalo está sendo respeitado para todos.
- 11) Verificar se há servidores públicos prestando serviços para a empresa terceirizada.
- 12) Verificar se todos os servidores responsáveis (chefias) e os que executam (motoristas) o transporte de pacientes possuem as qualificações legais para exercerem a função conforme legislação vigente.
- 13) Verificar se os servidores que executam a regulação, agendamento e emissão de ordens de serviços (logística do transporte) possuem estas atribuições em seus cargos



Proc. Administrativo 1- 068/2023

De: Elton S. - GAP-CGM

Para: GAP-CGM-CSCI - COORDENADORIA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO - A/C Fabiana A.

Data: 30/11/2023 às 16:30:25

Ilma. Sra. Coordenadora do Sistema de Controle Interno

Através da presente, segue em anexo o relatório correspondente ao cumprimento da ordem de serviço nº 10/2023 e seus respectivos anexos.

Colocamo-nos à disposição para eventuais ações complementares.

Att

Elton Marcel da Silva

Controlador Interno I

—

Elton Marcel da Silva
Controlador Interno

Anexos:

Anexo_1.pdf

Anexo_2.pdf

Anexo_4.pdf

Anexo_5.pdf

Anexo_6.pdf

Anexo_7.pdf

Anexo_8.pdf

RELATORIO_OS_10_2023.pdf

Assinado digitalmente (emissão + anexos) por:

Assinante	Data	Assinatura	
Elton Marcel da Silva	30/11/2023 16:32:45	1Doc	ELTON MARCEL DA SILVA CPF 156.XXX.XXX-70
Ivelton da Silva Cassemiro	30/11/2023 16:42:25	1Doc	IVELTON DA SILVA CASSEMIRO CPF 223.XXX.XXX-8...
Jean Guilherme Guerbaz	30/11/2023 16:47:53	1Doc	JEAN GUILHERME GUERBAZ CPF 349.XXX.XXX-89
Fernanda Gonçalves dos Rei...	30/11/2023 16:55:59	1Doc	FERNANDA GONÇALVES DOS REIS SANTOS CPF 301.X...

Para verificar as assinaturas, acesse <https://votuporanga.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código: **D9A9-F1F7-CAF3-F8DC**

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR ELTON MARCEL DA SILVA CPF 156.XXX.XXX-70
PS/CONTROLE INTERNO - COORDENADORIA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO - A/C FABIANA A.



PROTOCOLO N. 35836

21/03/2023

**Nome**

6.485 PALOMA REGINA DE SOUSA CARVALHO MORAES

DataManifestação
24/02/2023**Classificação**1
Reclamação**Envolvido**

Transporte Saude

Ocorrencia

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria SUS na qual Paloma Regina de Souza Carvalho Moraes reclama do Transporte Sanitário. Relata que o esposo Gabriel dos Santos Moraes é acamado e faz tratamento todas as quintas-feiras no Lucy Montoro de Fernandópolis saem as 07:00 horas e retornam as 12:00 horas. Reclama que 23/02/2023 o motorista que os levou chegou para buscá-los às 14:00 e Paloma reclamou pois estavam sem café da manhã e sem almoço e o filho de oito anos sai da escola meio dia e não havia ninguém para busca-lo no ponto de ônibus pois moram em bairro distante da colégio onde o filho estuda. Relata que o motorista apenas disse que teria que pegar mais paciente e não os trouxe para Votuporanga e foi até Jales buscar os outros pacientes sabendo da situação do casal. Reclama que chegaram em Votuporanga às 16:00 horas o filho precisou ficar na escola pois é menor, e o casal precisou da ajuda de vizinhos para buscar a criança. Solicitam providências pois havia ligado para o setor de Transporte sanitário reclamando e foram informados que já estavam providenciando o transporte para buscá-los, porém não foi o que aconteceu. Solicitam que repensem, pois o caso do paciente é mais delicado.

Prazo de resposta em até 10 dias.

A resposta da Área envolvida

Lamentamos profundamente o fato ocorrido com o paciente Gabriel dos Santos Moraes e sua acompanhante. Bem como pedimos desculpas por não atender o paciente de pronto. Informamos que as viagens buscam atender toda demanda do setor, e por vezes, será necessário que o paciente aguarde um pouco mais que o esperado para retornar para o município, visto que transportamos pacientes para todo estado de São Paulo.

Reiteramos nossos pedidos de desculpas e nos encontramos sempre a disposição.

Data resposta

13/03/2023 15:01:00

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE EM 21/03/2023 ÀS 16:17:00 POR: [nome oculto] - [cargo oculto] - [assinatura oculta]



PROTOCOLO N. 36003

22/03/2023

**Nome**

6.577 NAIARA FERNANDA DOS SANTOS

Data Manifestação

09/03/2023

Classificação

1 Reclamação

Envolvido

Transporte Sanitário

Ocorrência

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria SUS na qual Naiara Fernanda dos Santos reclama do Transporte Sanitário. Relata que o filho de 05 anos faz tratamento em Catanduva, normalmente vão de meios próprios, mais que nesse último agendamento precisou utilizar o transporte Sanitário. Alega que a ambulância disponibilizada para o transporte se encontra em péssimas condições sem nenhuma segurança e nem o mínimo de conforto para realizar uma viagem longa com uma criança com Hidrocefalia sem sequelas que usa dreno e válvula cerebral. Relata que os assentos, que eram 03, estavam soltos, batendo, e que um deles não dava para sentar, além de serem pequenos, disse que foi durante toda a viagem segurando o filho nos braços, pois fazia tanto barulho que o mesmo estava assustado e com medo. Relata que se fosse uma pessoa mais gordinha que não caberia nos assentos da ambulância.

Placa da Ambulância: DZH 2G69

Solicita Providencias.

A resposta da Área envolvida

Lamentamos profundamente a experiencia da Sra. Naiara Fernanda dos Santos e seu filho com o transporte sanitário.

Esclarecemos que o veículo em questão placa DZH2969, é uma Ambulância Renault Master ano 2018/2019, com todas as suas funcionalidades e manutenção em ordem.

O veículo foi conferido, e não foi identificado nenhuma avaria nos acentos, sendo assim ele se encontra apto a realizar qualquer tipo de viagem, com toda segurança que o Código de Trânsito Brasileiro exige. Elucidamos também que a disposição dos acentos é padrão para este tipo de veículo, e sua trepidação é comum, haja visto que se trata de um modelo tipo furgão.

Reiteramos nossas lamentações, e nos encontramos sempre a disposição.

Data resposta

13/03/2023 15:25:00

PROTOCOLO N. 36031

04/04/2023

Rejeitar a Resposta

Aceitar Resposta

Voltar

Nome
6.600 FERNANDA DE OLIVEIRA

Data Manifestação
15/03/2023

Classificação
1 Reclamação

Envolvido
Upa

Ocorrência

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria Sus na qual munícipe relata que no dia de hoje (15/03/2023) foi de SAMU para UPA, após atendimento pediu para o colaborador recepcionista Luan ligar para ambulância me levar de volta para casa, o colaborador disse que não estava conseguindo falar no transporte saúde. Liguei do meu celular para ambulância, conseguiu falar, fui orientada que a recepção da UPA deveria ligar, recepcionista disse você está achando que não estou ligando, pega o telefone e liga você, recepcionista gritou pega o telefone e liga você, na frente das pessoas que estavam aguardando na recepção. Entendo que é falta de educação do recepcionista, gritar, mais de trinta pessoas estavam aguardando atendimento e presenciaram. Ele foi hostil, já presenciei ele sendo hostil com outras pessoas, fiz ouvidoria por escrito na UPA, nenhum momento fui arrogante com ele, sempre elogiei os colaboradores e ele fez isso comigo. Em momento nenhum falei que ele não estava ligando, episódio aconteceu hoje as 9:30.

Nome: Fernanda de Oliveira D.N 04/11/1994
Telefone: (17) 9960 23771
Unidade de Saúde: UPA

Prazo de resposta em até 10 dias.

A resposta da Área envolvida

Em resposta o colaborador Lucas esclarece, que no dia 15/03/2023 paciente solicitou o pedido de ambulância na Promoção Social, onde por várias vezes tentou e não atendiam devido a grande demanda de ligações. Observou que a paciente efetuou ligação do seu próprio celular e conseguiu contato com uma colaboradora da Promoção Social, e foi informar que o pedido deveria ser feito pelo colaborador da Unidade e não paciente. Em seguida, solicitamos o pedido de ambulância no setor e verificamos que a paciente foi embora por meios próprios e não comunicou a recepção para que realizasse o cancelamento.

Data resposta
04/04/2023 11:50:00

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE EM 04/04/2023 ÀS 12:16:00 POR FERNANDA DE OLIVEIRA (CPF: 041119940001) EM UM DE SEUS ENDEREÇOS DE E-MAIL. O PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 068/2023 - BOM DIA SAÚDE - CAM | PROCESSO Nº 068/2023 - BOM DIA SAÚDE - CAM



PROTOCOLO N. 36443

12/05/2023



Nome
6.819 ROZINETE GUEDES DE LIMA

Data Manifestação
27/04/2023

Classificação
1 Reclamação

Envolvido
Transporte Saude

Ocorrencia

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria Sus na qual enfermeira da Comunidade Terapêutica Aliança com Deus reclama do Transporte Sanitário de Votuporanga. Relata que o paciente José Florentino Rocha 25/12/1956 estava agendado para retorno de consulta e exames 27/04/2023 as 06:30 em Nhandeara, no dia anterior à tarde ligou no Transporte Sanitário confirmou o horário que segundo o atendente do setor a ambulância pegaria o paciente as 04:00 da manhã. Segundo Rozinete no dia seguinte 27/04/2023 o paciente ficou pronto as 03:30, porém passava das 06:30 e o transporte não apareceu, então ligou no setor e informaram que não estavam sabendo da viagem, porém enviaram uma ambulância as 07:00, mas ao chegar no hospital como passava do horário agendado não foi possível realizar os exames sendo necessário agendar para o dia seguinte. Segundo Rozinete ligou no Transporte Sanitário foi orientada pela Olivia de que não realizam agendamentos por telefone, somente pessoalmente ou por WhatsApp. Relata que foram realizadas várias tentativas pelo WhatsApp sem sucesso. Reclama da dificuldade que encontrou para agendar pelo WhatsApp, que a atendente Olivia a deixou falando sozinha no celular, também reclama da falta de responsabilidade do setor para com o paciente, pois ele aguarda uma cirurgia e dependia muito da consulta e dos exames que realizaria em 26/04/2023 e perdeu por falha do Transporte Sanitário. Solicita providências.

Prazo de resposta em até 10 dias.

A resposta da Área envolvida

Lamentamos o infortunio pelo qual a Sra. Rozinete passou, e elucidamos que houve sim erro humano no momento do agendamento, onde por falta de dados da localização da Clinica, o motorista não pode recolher o paciente.

Pedimos desculpas novamente pelo inconveniente, e ja estamos trabalhando para que todos os meios de agendamento e comunicação deste setor funcionem corretamente, para que nenhum paciente seja prejudicado em seu tratamento.

No mais, nos encontramos sempre a disposição.

Data resposta
12/05/2023 09:26:00

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE EM 12/05/2023 ÀS 09:26:00 POR: [nome oculto] - [cargo oculto] - [assinatura oculta]



PROTOCOLO N. 36658

24/05/2023

 Rejeitar a Resposta

 Aceitar Resposta

 Voltar

Nome

6.734 IDAIR FRANCISCO GARCIA

Data Manifestação

22/05/2023

Classificação

1 Reclamação

Envolvido

Transporte Saude

Ocorrencia

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria Sus na qual Idair Francisco Garcia reclama do atendimento do Transporte Sanitário. Reclama que todas as vezes que entra em contato com o setor de transporte para agendar viagem para consulta-se o setor não o leva a sério. Segundo Idair o setor fica com deboche, sempre refere não ter horário, não tem veículos disponíveis entre outros sendo necessário pedir auxilio de Assistente Social. Solicita providências, mais seriedade no atendimento.

A resposta da Área envolvida

Esclarecemos que este setor não realiza agendamentos de transporte por meio telefônico, porém contamos com o canal via WhatsApp (17)99746-3609, bem como o atendimento presencial. Ainda, elucidamos que o transporte de pacientes é realizado mediante agendamento prévio, para o bom funcionamento do setor e para garantir que os pacientes sejam atendidos a tempo. Por este motivo algumas ligações para transporte de última hora recebem negativa deste setor. No mais, nos encontramos a disposição.

Data resposta

23/05/2023 11:03:00

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE EM 23/05/2023 ÀS 11:03:00 POR: [Assinatura] Nº de Protocolo: 36658-2023



PROTOCOLO N. 36525

12/05/2023

**Nome**
6.863 IONE FERREIRA BUENO**Data Manifestação**
09/05/2023**Classificação**
1 Reclamação**Envolvido**
Transporte Saude**Ocorrência**

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria Sus na qual Ione Bueno Barbosa reclama do Transporte Sanitário. Relata que a filha Keli Bueno Barbosa semana passada agendou transporte para São José do Rio Preto no Hospital João Paulo para retorno de cirurgia às 12:00 horas na data de 09/05/2023. Foi orientada pelo setor estar às 0:900 no ponto Quitanda da Roça, dia 09/05/23 compareceu no ponto antes das 09:00 horas, porém com a demora ligou por várias vezes no setor do Transporte sem sucesso, tentou também falar no posto de saúde do Vila América que é próximo do transporte na tentativa de alguém ajudá-la. Depois de muitas tentativas uma funcionária da Quitanda conseguiu ser atendida no setor de Transporte, mas foi informada de que o ônibus já estava em Rio Preto e que havia passado no ponto da Quitanda da Roça. Solicita providências a paciente perdeu o retorno e consequentemente sem o atestado perdeu também o dia de serviço.

Prazo de resposta em até 10 dias.

A resposta da Área envolvida

Lamentamos o infortúnio pelo qual a Sra. Kelly passou, e esclarecemos que o ônibus terceirizado começa recolher os pacientes às 9h30, e no dia citado, pacientes foram recolhidos normalmente no ponto anterior a Quitanda o Rancho localizado na Avenida Horácio dos Santos, sendo a única rota possível a empresa alega ter passado pelo ponto como de rotina. Elucidamos também, que como a paciente só conseguiu contato com este setor às 11:30hs, já não havia veículos disponíveis para viagem, já que toda logística é organizada no dia anterior. Reiteramos nossos pedidos de desculpas e nos encontramos a disposição.

Data resposta
12/05/2023 10:21:00

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE EM 12/05/2023 ÀS 10:21:00 POR: [nome oculto] Nº de Protocolo: 36525

Nº FROTA	MARCA/MODELO DO VEÍCULO	ANO	PLACA	CAPACIDADE
019	Caminhoneta Novo Kangoo Express 1.6	2017	FYF-7225	1 MACA + 2
028	Ducato SAMU			1 MACA + 7
035	Fiab Doblô Cargo Fire 1.8 16V – Ambulância	2013	FOB-0130	1 MACA + 2
046	Doblô Cargo Flex - 08V Ambulância	2006/2007	DBA-5723	1 MACA + 2
047	Caminhonete S10 GM 2.4 Amb	2004	CMW-3444	1 MACA + 4
085	Doblô Cargo Fire 1.3 - 16V Ambulância	2004	BPZ-5328	1 MACA + 2
119	Doblô Cargo Fire 1.3 - 16V Ambulância	2015	FGB-5990	1 MACA + 2
154	Furgão Master Extra Renault	2017/2018	GIF6769	2 CAD + 8
189	Citroen Jumper Minibus 2.8 HDI	2006	DBA-5726	11 LUGARES
228	Doblô Cargo Fire 1.3 - 16V Ambulância	2014	FUH-5422	1 MACA + 2
229	Doblô Cargo Fire 1.3 - 16V Ambulância	2014	FSS-7883	1 MACA + 2
255	VW Voyage 1.6 Trend	2008/2009	DBA5747	3 LUGARES
277	Fiat Fiorino Grrenicar – Ambulância	2018/2019	ELS-2111	1 MACA + 2
278	Fiat Fiorino Grrenicar – Ambulância	2018/2019	DWS-0027	1 MACA + 2
281	Microônibus Marcopolo Volare – V8L	2018/2019	FWB-0775	22 LUGARES
282	Renault Master L2H2 – Ambulância	2018/2019	BYW-6565	2 MACAS +
283	Renault Master L2H2 – Ambulância	2018/2019	EHO-5599	1 CAD + 8
284	Renault Master L2H2 – Ambulância	2018/2019	DZH-2669	2 MACAS +
312	Microônibus Marcopolo Volare V8L	2019/2020	EGX-3262	22 LUGARES
316	Citroen Jumper Minibus 2.8 HDI	2019	CTM9G60	1 CAD + 10
360	Renault Master L2H2 – Ambulância	2022	FYF2E14	1 MACA + 2
359	Renault Master L2H2 – Van	2022	FAU6D82	16 LUGARES
216	Iveco - Van	2022/2023	GFQ6J15	3 CAD + 6
133	Renault Master L2H2 – Ambulância	2022/2023	GKB5I75	2 MACAS +
087	Renault Master L2H2 – Ambulância	2022/2023	FWB6E15	2 MACAS +

Tiago de Paula Munhoz
 Chefe de Departamento de
 Coordenação de Serviços
 RG.: 33.94



CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR TIAGO DE PAULA MUNHOZ, CHEFE DE DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS, RG. 33.94, EM 10/05/2023 ÀS 10:05:11.

Vistoria de veículos utilizados no transporte de pacientes - SESAU

Nº da frota	Ano	Placa	Capacidade	Kilometragem Atual	Última Troca de óleo - KM	Próxima troca de óleo - KM
019	2017	FYF-7225	1 MACA + 2	160.157	160.087	170.087
028	2010	DBA-5790	1 MACA + 7	246.861 *	235.540	245.540
035	2013	FOB-0130	1 MACA + 2	81.892	73.000	83.000
046	2006/2007	CBA-5723	1 MACA + 2	170.155 *	160.000	170.000
047	2004	CMW-3444	1 MACA + 4	655.010	655000	665000
085	2004	BPZ-5328	1 MACA + 2	203.039 *	192.000	202.000
119	2015	FGB-5990	1 MACA + 2	326.373	323.440	333.440
154	2017/2018	GIF-6769	2 CAD + 8	394.355	388.000	398.000
189	2006	DBA-5726	11 LUGARES	480.641	479.140	489.140
228	2014	FUH-5422	1 MACA + 2	161.553 **	138.000	148.000
229	2014	FSS-7883	1 MACA + 2	128.343	125.159	135.159
255	2008/2009	DBA-5747	3 LUGARES	276.676	268.480	278.480
277	2018/2019	ELS-2111	1 MACA + 2	331.015	326.440	336.440
278	2018/2019	DWS-0027	1 MACA + 2	324.151	322.347	332.347
281	2018/2019	FWB-0775	22 LUGARES	267.477	264.459	274.459
282	2018/2019	BYW-6565	2 MACAS + 5	534.033	525.430	535.430
283	2018/2019	EHO-5599	1 CAD + 8	342.115	342.000	352.000
284	2018/2019	DZH-2669	2 MACAS + 5	572.129 *	561.000	571.000
312	2019/2020	EGX-3262	22 LUGARES	179.124	177.566	187.566
316	2019	CTM-9G60	1 CAD + 10	314.853	305.836	315.836
360	2022	FYF-2E14	1 MACA + 5	209.123 *	195.400	205.400
359	2022	FAU6D82	16 LUGARES	116.658	113.850	123.850
216	2022/2023	GFQ6J15	3 CAD + 6	35.710 *	24.408	34.408
133	2022/2023	GKB5I75	2 MACAS + 5	124.696 *	113.608	123.608
087	2022/2023	FWB-6E15	2 MACAS + 4	138.844	135.000	145.000

* Todos os veículos já foram solicitadas as autorizações para a troca de óleo e filtro junto a Divisão de Frota da Secretaria de Administração e estamos aguardando autorização para a execução do serviços.

** Veículo esta com motor "fraco" apresenta grande baixa de óleo, sendo necessária reposição constante. Está em orçamento para análise de possivel reparo ou baixa da frota.

Votuporanga, 27 de novembro de 2023.



TOTAL MENSAL

Nome	TOTAL EXTRA	TOTAL TRABALHADA	TOTAL NOTURNO	TOTAL FERIADO	TOTAL
CARLITOS	48,00	228,00	0,00	0,00	48,00
LUCIANO	48,00	228,00	0,00	0,00	48,00
RICARDO	39,14	202,00	120,00	18,00	57,14
DURAN	35,29	197,00	128,00	18,00	53,29
JAILSON	32,14	195,00	120,00	18,00	50,14
SILVIO	30,29	192,00	128,00	18,00	48,29
SOUZA	29,14	192,00	120,00	18,00	47,14
BERTELINE	29,14	192,00	120,00	18,00	47,14
LEANDRO	23,00	187,00	112,00	18,00	41,00
EDSON	12,64	187,50	36,00	24,00	36,64
ROBSON	16,00	180,00	112,00	18,00	34,00

impar

EUGENIO	33,07	208,50	32,00	12,00	45,07
AIRTON	27,00	205,00	14,00	12,00	39,00
VALDEMAR	21,86	200,00	13,00	12,00	33,86
ENIO	21,86	200,50	1,36	12,00	33,86
BENETI	18,29	197,00	9,00	12,00	30,29
JOSE FERNANDO	16,14	195,00	1,14	12,00	28,14
LUCAS	7,93	187,50	3,00	12,00	19,93
RODOLFO	4,29	183,50	5,50	12,00	16,29
EMERSON	32,71	211,50	8,50	0,00	32,71

Férias

par

BETO	30,29	209,00	9,00	24,00	54,29
PAULO	29,64	208,50	8,00	24,00	53,64
KUBOTA	27,07	206,50	4,00	24,00	51,07
FERNANDO	23,07	201,50	11,00	24,00	47,07
JOSE ROQUE	20,79	200,00	5,50	24,00	44,79
DANILO	15,93	194,50	10,00	24,00	39,93
CARLOS	10,86	185,00	41,00	24,00	34,86
CUCA	0,00	180,00	0,00	24,00	24,00

Férias

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: ANDRE TAKEO IBARAKI: FABI@... PS/AV... DOCUMENTO OFICIAL... ICP Brasil





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VOTUPORANGA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

controladoriageral@votuporanga.sp.gov.br

Rua Paraíba, 3232 - Patrimônio Velho | CEP 15505-166

(17) 3405-1234

Votuporanga/SP, 26 de julho de 2023.

Ordem de Serviço n. 10/2023 – CGM

Atividade de Auditoria e Fiscalização

Considerando o Plano de Trabalho 2023 instituído pela Resolução 001/2023.

Considerando as manifestações registradas na Ouvidoria da Saúde no primeiro semestre de 2023, quais sejam:

N.º da manifestação	Data do registro	Descrição sucinta da manifestação
35393	19/01/23	Cinto de segurança ausente na maca.
35836	24/02/23	Demora para retornar paciente.
36003	09/03/23	Péssimas condições do veículo placas DZH 2969
36031	15/03/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte
36270	06/04/23	Motorista (João) ríspido e porta traseira do veículo de abriu em trânsito.
36294	10/04/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte
36295	10/04/23	Demora para retornar paciente.
36345	17/04/23	Motorista (Eugênio) trafegou acima da velocidade permitida e fez manobras arriscadas
36443	27/04/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte inclusive via WhatsApp.
36461	02/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte inclusive via WhatsApp. Alteração do local de embarque.
36502	08/05/23	Cumprimento dos horários de chegada e saída do ônibus (São José do Rio Preto).
36525	09/05/23	Paciente deixado para trás pelo ônibus.
36658	22/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte inclusive via WhatsApp. Deboche por parte das servidoras do agendamento.
36662	22/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte. Reclamou do ônibus também.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VOTUPORANGA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

controladoriageral@votuporanga.sp.gov.br

Rua Paraíba, 3232 - Patrimônio Velho | CEP 15505-166

(17) 3405-1234

36695	23/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte. Queixa da servidora do agendamento.
36696	23/05/23	Dificuldade para agendar o serviço de transporte, demora no retorno do paciente, suposto descumprimento de laudo médico.
36724	25/05/23	Erro de agendamento, mesmo o paciente cumprindo a exigência de 7 dias antecipados para viagem e ligando no dia para confirmar. Transporte público não realizado.
36943	23/06/23	Reclamou da alteração de veículo (da ambulância para o micro-ônibus).

Considerando a Fiscalização Ordenada nº IV/2022, TC-019755.989.22, evento 9.5. (O banco de transporte de pacientes da ambulância vistoriada, placas FSS-7883, estava rasgado e com a pintura descascando).

Considerando das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), especialmente os itens 3.8 e 16.6.

Considerando toda a legislação vigente que regulamenta os atos de controle, auditoria, monitoramento e fiscalização no âmbito da Administração Pública Municipal.

Considerando a necessidade premente da Administração Pública de mitigar os riscos inerentes à gestão, de racionalizar os procedimentos e otimizar a alocação dos recursos humanos, materiais e financeiros.

A Coordenadora do Sistema de Controle Interno, no uso de suas atribuições legais, determina:

- 1) A designação dos controladores internos Elton Marcel da Silva, Fernanda Gonçalves dos Reis Santos, Ivelton da Silva Cassemiro e Jean Guilherme Guerbaz para cumprirem a Ordem de Serviço N.º 10/2023 – CGM.
- 2) Avaliar o cumprimento, na unidade executora, quanto a observância nos procedimentos administrativos, nos atos de gestão, e na operacionalização do serviço de transporte de pacientes para tratamento fora do domicílio (TFD) e dentro do domicílio, quanto aos princípios da legalidade, legitimidade, economicidade, eficiência e eficácia.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VOTUPORANGA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

controladoriageral@votuporanga.sp.gov.br

Rua Paraíba, 3232 - Patrimônio Velho | CEP 15505-166

(17) 3405-1234

- 3) Recomendar e sugerir ações corretivas para os problemas detectados, se encontrados, cientificando ao auditado quanto a importância de submeter-se às normas vigentes.
- 4) Realizar levantamento dos veículos constantes no patrimônio do Departamento (listar todos).
- 5) Verificar se os veículos utilizados para o transporte correspondem aos constantes na lista de patrimônio.
- 6) Verificar o local de guarda dos veículos e se todos os veículos guardados na sede pertencem ao Departamento Transporte Saúde.
- 7) Verificar se há o uso de veículos de passeio, vans, micro ônibus para transporte de pacientes e se a legislação vigente permite o uso para este fim.
- 8) Inspeccionar todos os veículos utilizados para transporte de pacientes dentro e fora do domicílio. Verificar o cumprimento das regras contidas na legislação, especialmente quanto aos preceitos do Código de Trânsito Brasileiro e nas Normas Regulamentadoras da ANVISA e demais órgãos. Verificar preponderantemente os elementos necessários para acessibilidade, segurança, salubridade dos pacientes transportados.
- 9) Verificar horas extras, acúmulo de férias, licenças prêmio, identificação dos servidores (uso de crachás), concessão de adicionais de insalubridade, periculosidade, penosidade, uso de E.P.I's e outros elementos correlatos a Jornada de Trabalho dos servidores lotados no Transporte Saúde.
- 10) Verificar se há intervalo mínimo para descanso entre jornadas dos servidores lotados na função de Agente Operacional – Direção Veicular (motoristas) e se este intervalo está sendo respeitado para todos.
- 11) Verificar se há servidores públicos prestando serviços para a empresa terceirizada.
- 12) Verificar se todos os servidores responsáveis (chefias) e os que executam (motoristas) o transporte de pacientes possuem as qualificações legais para exercerem a função conforme legislação vigente.
- 13) Verificar se os servidores que executam a regulação, agendamento e emissão de ordens de serviços (logística do transporte) possuem estas atribuições em seus cargos



Vistoria de veículos utilizados no transporte de pacientes - SESAU

Nº da frota	Ano	Placa	Capacidade	Centro de Custo dos últimos 24 meses - valor	Tipo de Manutenção - Preventiva/Corretiva	Tempo médio necessário para manutenção	Acessibilidade - Sim/Não
019	2017	FYF-7225	1 MACA + 2	R\$ 25.339,26	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
028	2010	DBA 5790	1 MACA + 7	R\$ 24.448,07	Corretiva e Preventiva	04 dias	Não
035	2013	EOB-0130	1 MACA + 2	R\$ 26.310,55	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
046	2006/2007	CBA-5723	1 MACA + 2	R\$ 26.090,42	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
047	2004	CMW-3444	1 MACA + 4	R\$ 10.306,85	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
085	2004	BPZ-5328	1 MACA + 2	R\$ 11.941,73	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
119	2015	FGB-5990	1 MACA + 2	R\$ 13.495,83	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
154	2017/2018	GIF-6769	2 CAD + 8	R\$ 79.425,95	Corretiva e Preventiva	05 dias	Sim
189	2006	DBA-5726	11 LUGARES	R\$ 15.461,96	Corretiva e Preventiva	03 dias	Não
228	2014	FUH-5422	1 MACA + 2	R\$ 26.428,44	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
229	2014	FSS-7883	1 MACA + 2	R\$ 30.632,23	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
255	2008/2009	DBA-5747	3 LUGARES	R\$ 19.915,72	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
277	2018/2019	ELS-2111	1 MACA + 2	R\$ 11.311,19	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
278	2018/2019	DWS-0027	1 MACA + 2	R\$ 11.835,74	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
281	2018/2019	FWB-0775	22 LUGARES	R\$ 25.300,69	Corretiva e Preventiva	04 dias	Sim
282	2018/2019	BYW-6565	2 MACAS + 5	R\$ 50.172,01	Corretiva e Preventiva	04 dias	Não
283	2018/2019	EHO-5599	1 CAD + 8	R\$ 44.096,16	Corretiva e Preventiva	04 dias	Sim
284	2018/2019	DZH-2669	2 MACAS + 5	R\$ 25.655,38	Corretiva e Preventiva	04 dias	Não
312	2019/2020	EGX-3262	22 LUGARES	R\$ 26.320,97	Corretiva e Preventiva	04 dias	Sim
316	2019	CTM-9G60	1 CAD + 10	R\$ 26.825,11	Corretiva e Preventiva	04 dias	Sim
360	2022	FYF-2E14	1 MACA + 5	R\$ 20.080,22	Corretiva e Preventiva	04 dias	Não
359	2022	FAU6D82	16 LUGARES	R\$ 8.679,60	Corretiva e Preventiva	02 dias	Não
216	2022/2023	GFQ6J15	3 CAD + 6	R\$ 4.128,64	Corretiva e Preventiva	02 dias	Sim
133	2022/2023	GKB5I75	2 MACAS + 5	R\$ 13.969,90	Corretiva e Preventiva	04 dias	Não
087	2022/2023	FWB-6E15	2 MACAS + 4	R\$ 12.214,91	Corretiva e Preventiva	04 dias	Não

Votuporanga, 27 de novembro de 2023.





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VOTUPORANGA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

controladoriageral@votuporanga.sp.gov.br

Rua Paraíba, 3232 - Patrimônio Velho | CEP 15505-166

(17) 3405-1234

Isto posto, passamos a relatar por fixar alguns números significativos que dão alicerce ao quanto observado, senão vejamos:

- a) Número de servidores diretos e indiretos que compõem o departamento: - 42 servidores, sendo;
 - 27 agentes operacionais VII – direção veicular;
 - 07 técnicos do executivo VIII;
 - 01 técnico do executivo XI;
 - 02 técnicos do executivo XIV;
 - 01 assessor de gabinete;
 - 01 agente operacional I;
 - 01 agente operacional II;
 - 01 estagiário;
 - 08 colaboradores indiretos – postos de serviços terceirizados.
- b) Número de veículos que compõem a frota do órgão: 25 veículos (doc. 2 em anexo);
- c) Número de atendimentos no período de janeiro a junho de 2023: 28.804 conforme certificação (doc. 3 em anexo);
- d) Total do centro de custo de manutenção de frota nos últimos 24 meses em reais: R\$ 590.387,53 (quinhentos e noventa mil, trezentos e oitenta e sete reais e cinquenta e três centavos) que uma vez divididos pelo número de veículos resultaria em média, um custo de manutenção preventiva e corretiva de R\$ 983,97 (novecentos e oitenta e três reais e noventa e sete centavos) mensais por veículo;

Através da análise desses números iniciais, podemos observar que a demanda atual por este tipo de serviço é bastante alta e exponencialmente crescente após o período de pandemia. De pronto, verifica-se que o investimento em estrutura física e de recursos humanos da municipalidade não consegue acompanhar a evolução de tais números, levando com o passar do tempo ao gargalo existente atualmente.





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VOTUPORANGA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

controladoriageral@votuporanga.sp.gov.br

Rua Paraíba, 3232 - Patrimônio Velho | CEP 15505-166

(17) 3405-1234

Através de formação continuada e a implantação de uma eficaz pesquisa de satisfação. Observe-se que os números de atendimentos elevam o patamar de importância desse tipo de prestação de serviços, e não há expectativa de um recrudescimento de sua necessidade.

- c) Há necessidade de formalizar os procedimentos operacionais padronizados para que os usuários tenham conhecimento e entendam a natureza dos serviços?

A pergunta é respondida por si só. Quanto mais informação for compartilhada para que os envolvidos possam compreendê-la e praticá-la, melhor será o diálogo entre o prestador e o tomador de tais serviços.

Ao cabo recomendamos à Coordenadoria do Sistema de Controle Interno, que apresente se assim julgar necessário, ao Senhor Prefeito Municipal que:

- Elabore em conjunto com a Secretaria Municipal da Saúde um planejamento concreto para renovação e ampliação da frota de veículos de forma permanente, planejamento este capaz de vincular inclusive gestões futuras para solucionar a questão;

- Invista em capacitação e treinamento permanente para os servidores do órgão com vistas a implantação de programas de melhoria contínua na prestação serviços afins do órgão;

- vislumbre a necessária possibilidade de um novo espaço para o órgão, e, em caso de impossibilidade, a realização de reforma substancial para adequação e adaptação do imóvel a importância de sua natureza, com vistas não somente a uma melhor condição de trabalho aos servidores, mas sobretudo, ao atendimento dos usuários do serviço, que por si só, em muitas vezes já se encontram em situação vulnerável;

- elabore e publique os respectivos procedimentos operacionais padronizados, inclusive no portal de transparência, página eletrônica dos serviços de saúde, objetivando





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VOTUPORANGA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

controladoriageral@votuporanga.sp.gov.br

Rua Paraíba, 3232 - Patrimônio Velho | CEP 15505-166

(17) 3405-1234

o fácil entendimento e conhecimento público e, conseqüentemente, dos servidores do órgão;

- Priorize e institua comissão responsável para executar relevante e essencial estudo que seja capaz de embasar decisão sobre a possibilidade de terceirização ou locação da frota de veículos que venham a compor o transporte eletivo da saúde.

Todas as imagens e arquivos que baseiam o presente relatório, além dos anexos ora juntados, encontram-se na rede no link [G:\2023\Ordens de Serviço\Ordem de Serviço 010-2023 - Transporte Saúde - Ambulâncias e outros.](#)

Sem prejuízo de outras recomendações que a Ilustre coordenadora considere pertinentes e necessárias a adicionar, é o que temos a relatar nessa ocasião.

Votuporanga (SP), 30 de novembro de 2023.

Controladores Internos

(Assinatura Digital)



