

---

## Resposta Requerimento 311/2025

---

**De** Prefeitura de Leme <notificacao@1doc.com.br>

**Data** Ter, 2025-10-07 11:49

**Para** Secretaria <secretaria@camaraleme.sp.gov.br>

 2 anexos (212 KB)

resposta\_311\_a.pdf; resposta\_311\_b.pdf;

### Ofício 5.363/2025:



Prezada Presidente:

Em anexo resposta ao Requerimento nº 311 de autoria do nobre vereador João Carlos Cerbi.

Reintero votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

—

**Carlos Antonio Diniz**

*Chefe de Gabinete*

[Saiba como responder este Ofício](#)



— Para cancelar recebimento de comunicação de **Prefeitura de Leme** neste e-mail, [clique aqui](#).



## Memorando 1- 47.838/2025

**De:** Juliana K. - SSAU-CGAE

**Para:** Envolvidos internos acompanhando

**Data:** 07/10/2025 às 09:50:52

**Setores envolvidos:**

SSAU-CGNJPG, SSAU-CGAE

**Requerimento nº 311/2025 - Câmara Municipal de Leme**

### **PREFEITURA MUNICIPAL DE LEME SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

#### **OFÍCIO Nº 615 /2025 – SMS**

Leme 06 de Outubro de 2025

**Ref.:** Requerimento Nº 311/2025 -

**Ilmo. Sr. João Cerbi**

**Vereador Municipal**

Prezado Senhor Vereador,

Em minha capacidade como coordenadora do Centro Médico Integrado (CMI) e outras especialidades, dirijo-me a Vossa Excelência para responder ao Requerimento Nº 311/2025, de autoria do ilustre Vereador João Cerbi, que levanta importantes questionamentos sobre a qualidade e a organização dos serviços prestados em nossa unidade. Primeiramente, quero expressar nosso total comprometimento em oferecer um atendimento de excelência à população de Leme, e a importância que atribuímos ao feedback dos munícipes e ao olhar atento do Poder Legislativo para a constante aprimoramento de nossos processos.

Analiso cada ponto do requerimento com a devida atenção, apresentando as informações solicitadas e as medidas que estão sendo implementadas e planejadas para otimizar o funcionamento do CMI.

#### **1. O Poder Executivo tem conhecimento das reclamações referentes ao atraso no início dos atendimentos e à longa permanência dos pacientes no local?**

A Secretaria de Saúde através da administração do Centro Médico Integrado, reconhece as reclamações sobre o tempo de espera e informa que a situação vem sendo acompanhada.

O tempo prolongado de permanência dos pacientes pode decorrer de fatores como: atendimentos mais complexos, chegada antecipada dos usuários e demanda superior ao número de profissionais disponíveis.

A Secretaria segue adotando medidas para otimizar o fluxo e garantir um atendimento humanizado e eficiente.

#### **2. O Poder Executivo tem ciência da demora dos médicos em comparecer aos atendimentos e iniciar as consultas no horário marcado?**

A questão da pontualidade médica é de extrema relevância e é um dos pilares para a organização do fluxo de atendimento e a satisfação dos pacientes. Afirmamos que todos os colaboradores responsáveis por atendimentos no CMI têm plena ciência dos horários previamente estabelecidos para a abertura e o início de suas atividades. As

rotinas são continuamente estabelecidas para garantir o funcionamento adequado da unidade. Reconhecemos que o CMI possui um grande fluxo de pessoas diariamente, o que exige de todos os profissionais, sem exceção, pontualidade e comprometimento rigorosos. A não observância desses princípios prejudica diretamente o atendimento ao público e a otimização de nossos recursos.

Em relação a eventuais atrasos, o protocolo estabelece que eles devem ser comunicados às chefias imediatas. Quando tais situações se tornam recorrentes, comprometendo o fluxo de atendimentos e gerando as insatisfações relatadas, cabe às chefias formais manifestarem-se por escrito à Secretaria de Saúde, para que as medidas cabíveis possam ser adotadas, que podem incluir desde reorientações individuais até, se necessário, ações administrativas mais robustas. Destaco que todos fazem uso de ponto eletrônico e devido a recorrente reclamação de médicos ausentes o Coordenador Clínico está ciente.

### **3. Existe algum estudo ou planejamento em andamento para melhorar a organização e a agilidade no atendimento aos pacientes do C.M.I.?**

Sim, confirmamos que existem estudos e planejamentos em andamento, bem como medidas já implementadas, visando aprimorar a organização e a agilidade no atendimento aos pacientes do CMI. A busca pela otimização contínua é uma diretriz permanente da nossa gestão. As ações já adotadas e as que estão em fase de implementação serão detalhadas na resposta ao item 5 deste requerimento.

### **4. Há a possibilidade de Disponibilizar Servidores para Orientar e Acompanhar idosos, pessoas com deficiência e mães com crianças durante o tempo de espera?**

Compreendemos perfeitamente a necessidade de um apoio mais direto e humanizado pessoas vulneráveis, conforme explicitado no requerimento.

A possibilidade de disponibilizar servidores especificamente para orientar esses pacientes durante o tempo de espera é uma medida que consideramos de grande valor e que se alinha com nossos objetivos de humanização do atendimento. Contudo, a efetivação dessa iniciativa está diretamente condicionada à ampliação do quadro de recursos humanos do CMI. Atualmente, a equipe existente já opera com sobrecarga, e a realocação de profissionais para essa função comprometeria outras áreas essenciais do serviço. Com a devida ampliação do quadro de pessoal, essa medida será não apenas possível, mas prioritária para garantir um acolhimento mais adequado e respeitoso a esses munícipes.

### **5. Quais medidas estão sendo adotadas pela Administração Municipal para garantir um atendimento mais eficiente, respeitoso e humanizado no C.M.I.?**

Nossa premissa é que o atendimento humanizado transcende a mera prestação de serviço técnico, alicerçando-se em uma escuta ativa e eficiente, e na conduta ética, profissional e colaborativa de todos os servidores, pautada nos princípios de empatia, educação e paciência.

Um novo fluxo está sendo implementado, com a ampliação da quantidade de agentes administrativos na recepção, tentando reduzir o tempo de espera.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais e para aprofundar a discussão sobre as medidas e planejamentos em andamento.

—  
**Juliana Carrera Kaufemann**

*Coordenadora de atenção especializada*



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 64BE-8F5E-5351-C7A5

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



JULIANA CARRERA KAUFEMANN (CPF 324.XXX.XXX-06) em 07/10/2025 09:51:03 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://prefeituraleme.1doc.com.br/verificacao/64BE-8F5E-5351-C7A5>



**Ofício nº 616/2025 – SMS**

**Leme, 07 de Outubro de 2025.**

Ao Excelentíssimo Senhor,  
**CLAUDEMIR APARECIDO BORGES**  
Prefeito do Município de Leme/SP

**Assunto.: Ref: Requerimento n.º 311/2025 – Câmara Municipal de Leme/SP**

Exmo. Sr. Prefeito,

Sirvo-me do presente, considerando as referências em epígrafe e, em resposta ao Requerimento n.º 311/2025 – Câmara Municipal de Leme/SP, para encaminhar o Ofício nº 615/2025, de lavra da Ilma. Sra. Juliana Carrera Kaufemann, Coordenadora de Atenção Especializada, contendo os esclarecimentos solicitados.

Sem mais, reitero os votos de elevada estima e distinta consideração, colocando-me à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

**LISETE CRISTINA GANÉO KINOCK**  
Secretária de Saúde do Município



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: DF0B-C29C-47CD-DED1

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



LISETE CRISTINA GANÉO KINOCK (CPF 053.XXX.XXX-11) em 07/10/2025 11:01:51 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://prefeituraleme.1doc.com.br/verificacao/DF0B-C29C-47CD-DED1>