



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1286
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria
– Ouvidoria-Geral do Município –

RECOMENDAÇÃO N.º. 003/2023 – OGM

(NUPs: 002.02.2018.08.000023, 01670.2021.000038-12, 01670.2022.000131-35,
01670.2022.000142-98 e 01670.2022.000169-08)

A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CAPARAÓ, no estrito cumprimento de suas funções institucionais, com fundamento no art. 37, § 3º, da [Constituição da República](#); art. 99-C, § 1º, I, da [Lei Orgânica do Município](#); art. 26, I, c/c art. 24 da [Lei Municipal n.º. 1.356, de 28 de junho de 2018 \(Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos\)](#), aplicável por força do art. 1º, § 1º, da [Lei Federal n.º. 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e

CONSIDERANDO que “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes do Município obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e razoabilidade” (art. 103 da [Lei Orgânica do Município de Caparaó](#), com redação dada pela [Emenda à Lei Orgânica n.º. 04, de 1º de abril de 2019](#));

CONSIDERANDO que “A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (art. 196 da [Constituição da República](#)), e que, para dar efetividade a esse direito, são considerados “de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle” (art. 197);

CONSIDERANDO que, dentre outras, constitui-se diretriz da política municipal de saúde “garantir a melhoria da qualidade dos serviços prestados e o acesso



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1286
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria
– Ouvidoria-Geral do Município –

da população a eles” (art. 38, inciso III, da [Lei Complementar n.º. 030, de 2018 – Plano Diretor do Município de Caparaó](#));

CONSIDERANDO o disposto na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, aprovada pela [Portaria n.º. 1.820, de 13 de agosto de 2009, do Ministério da Saúde](#), que assegura:

Art. 2º Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.

§ 1º O acesso será preferencialmente nos serviços de Atenção Básica integrados por centros de saúde, postos de saúde, unidades de saúde da família e unidades básicas de saúde ou similares mais próximos de sua casa.

§ 2º Nas situações de urgência/emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa, bem como encaminhá-la para outro serviço em caso de necessidade.

[...]

§ 4º O encaminhamento às especialidades e aos hospitais, pela Atenção Básica, será estabelecido em função da necessidade de saúde e indicação clínica, levando-se em conta a gravidade do problema a ser analisado pelas centrais de regulação.

§ 5º Quando houver alguma dificuldade temporária para atender às pessoas, é da responsabilidade da direção e da equipe do serviço acolher, dar informações claras e encaminhá-las sem discriminação e privilégios.

CONSIDERANDO que o Conselho Federal de Medicina define *urgência* como “a ocorrência imprevista de agravo à saúde **com ou sem risco potencial de vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata**” e *emergência* como “a constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem em risco iminente de vida ou sofrimento intenso, exigindo portanto, tratamento médico imediato” (art. 1º, §§ 1º e 2º, da [Resolução CFM n.º. 1.451, de 10 de março de 1995](#));

CONSIDERANDO que, de acordo com o Ministério da Saúde, em seu [Manual Instrutivo da Rede de Urgência e Emergência – RUE](#), dentre as diretrizes da Rede, estão a regionalização da saúde e atuação territorial, a regulação do acesso aos serviços de saúde e a humanização da atenção, garantindo a efetivação de um modelo centrado no usuário e baseado nas suas necessidades de saúde;

CONSIDERANDO que é dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à saúde, e que essa prioridade compreende a primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias e a precedência de



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1286
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria
– *Ouvidoria-Geral do Município* –

atendimento nos serviços públicos ou de relevância pública (art. 4º do [Estatuto da Criança e do Adolescente](#));

CONSIDERANDO que, desde 2018, esta Ouvidoria vem recebendo inúmeras reclamações e denúncias em face de profissionais médicos atuantes nas Unidades Básicas de Saúde do Município, com relatos contundentes de negativas injustificadas de atendimento a pacientes (incluindo crianças e adolescentes);

CONSIDERANDO que as ações de mediação e resolução pacífica de conflitos junto à Secretaria de Saúde, os agentes públicos e os usuários do SUS – ora utilizadas por esta Ouvidoria ao longo dos anos –, se mostraram, ao final, infrutíferas, a julgar pela reiteração das condutas denunciadas após o decurso do tempo;

CONSIDERANDO que, em um dos casos de não atendimento a uma criança doente, então com 2 anos e 9 meses (Denúncia n.º. 01670.2022.000131-35), a Secretaria Municipal de Saúde, quando indagada do acontecimento, reportou a emblemática frase de que nas UBSs de Caparaó “[há] médicos que não atendem crianças por medo de super ou subdosagem e preferem que estas sejam encaminhadas para o pronto-socorro”;

CONSIDERANDO, ainda em relação à Denúncia n.º. 01670.2022.000131-35, que um dos médicos denunciados reportou à Ouvidoria que não atendeu à criança porque ocupa na Prefeitura de Caparaó a função de “Clínico Geral” e, nessa condição, só realiza atendimentos a pessoas adultas e encaminha os pacientes infantojuvenis para o pronto-socorro (onde há médicos especializados em pediatria);

CONSIDERANDO o [Parecer CREMEB n.º. 29/2010](#), o qual esclarece que “Em situações de urgência e emergência, o Clínico Geral é obrigado a realizar o primeiro atendimento na especialidade de Pediatria. Nas demais situações, poderá fazê-lo dentro do limite da sua capacidade técnica”;

CONSIDERANDO que o Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais - CRM/MG editou o [Parecer-Consulta n.º. 5.356/2014](#), do qual se extrai a seguinte ementa: “**Não há impedimento ético para que pacientes de qualquer faixa etária sejam atendidos por médicos de clínica geral**”, referindo-se ao atendimento inicial, ainda que, no caso de criança, com posterior encaminhamento ao especialista (pediatra);

CONSIDERANDO, inclusive, que não há definição de funções ou especialidades para os cargos de Médico – tais como a de “clínico geral” – na [Lei Complementar Municipal n.º. 008, de 1º de janeiro de 2015 – Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos dos Servidores da Prefeitura de Caparaó](#), ao passo que a referida Lei Complementar tão somente realiza distinção entre as jornadas de cada cargo (12, 20 ou 40 horas semanais);

CONSIDERANDO que o Tribunal de Justiça deste Estado e demais cortes judiciais do país têm reconhecido a responsabilidade objetiva do Estado e a



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1286
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria
– *Ouvidoria-Geral do Município* –

incidência de dano moral indenizável nos casos de recusa injustificada de atendimento a pacientes enfermos, inclusive, nos casos de rejeição de atendimento a crianças por ausência de pediatras na Unidade:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - RECUSA DE ATENDIMENTO MÉDICO - MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - DANOS MORAIS COMPROVADOS. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequada sobre sua fruição e riscos. **No presente caso, o dano moral restou configurado, visto que, no caso de um pai que tem atendimento médico negado a um filho, de apenas dois anos e oito meses, sem saber a gravidade ou não do estado dele, gerou sofrimento, revolta e abalo emocional, vez que ainda teve que sair de um hospital para outro.**

(TJMG - AC: 10342130036896001 Ituiutaba, Relator: Newton Teixeira Carvalho, Data de Julgamento: 10/11/2016, Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 23/11/2016)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - PLANO DE SAÚDE - HOSPITAL - RELAÇÃO DE CONSUMO - RESPONSABILIDADE CIVIL - URGÊNCIA - FALTA DE ATENDIMENTO MÉDICO - DANO MORAL - CONFIGURADO - MANUTENÇÃO DO VALOR ARBITRADO. Aplicam-se aos planos de saúde as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor. O prestador de serviço responde, independente de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor em razão da deficiência na prestação de serviço (art. 14, do CDC). **A falta de atendimento médico de urgência dá ensejo à responsabilização civil da operadora do plano de saúde.** A indenização por dano moral deve ser arbitrada em valor suficiente de modo a conceder à pessoa lesada uma satisfação proporcional à situação constrangedora a que foi submetida e, ao mesmo tempo, coagir o agente causador do dano a não reiterar atos ofensivos semelhantes, levando-se em conta, ainda, a gravidade do fato praticado.

(TJMG - AC: 10672140366754001 MG, Relator: José Augusto Lourenço dos Santos, Data de Julgamento: 04/04/2018, Data de Publicação: 13/04/2018)



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1286
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria
– Ouvidoria-Geral do Município –

Apelações cíveis. Recusa de atendimento médico hospitalar. Dano moral configurado. Quantum indenizatório. Manutenção. Recursos desprovidos. **Recusa de atendimento médico hospitalar a criança com quadro de febre, sugerindo a procurada de atendimento na rede pública, causa dano moral.** Mantém-se o valor da indenização quando fixada com razoabilidade e proporcional ao dano experimentado.

(TJRO - AC: 00126537320138220007 RO 0012653-73.2013.822.0007, Data de Julgamento: 15/05/2019)

AGRAVO INOMINADO EM FACE DA DECISÃO MONOCRÁTICA PROFERIDA EM JULGAMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. CRIANÇA COM CRISE CONVULSIVA. **NEGATIVA DE ATENDIMENTO EM NOSOCÔMIO ESTADUAL, SOB FUNDAMENTO DA AUSÊNCIA DE MÉDICO PEDIATRA, AINDA QUE PRESENTE CLÍNICO GERAL. NEGLIGÊNCIA NO ATENDIMENTO MÉDICO CARACTERIZADA.** RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO ENTE PÚBLICO. ARTIGO 37, § 6º, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE SE REVELA EXCESSIVO, DIANTE DA SITUAÇÃO FÁTICA. JULGAMENTO NOS TERMOS DO ARTIGO 557, § 1º, A DO CPC. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO DO ESTADO PARA REDUZIR A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PARA R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), NO MAIS, MANTIDA A R. SENTENÇA. RECURSO DE AGRAVO INOMINADO INTERPOSTO PELO ESTADO, QUE SE NEGA PROVIMENTO.

(TJRJ - APL: 04757817220118190001 RIO DE JANEIRO CAPITAL 15ª VARA FAZ. PÚBLICA, Relator: GUARACI DE CAMPOS VIANNA, Data de Julgamento: 21/05/2013, DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 04/06/2013)

CONSIDERANDO que a negativa de acesso ao cidadão necessitado aos serviços prestados pelo pronto atendimento médico poderá constituir, indubitavelmente, a prática do delito de omissão de socorro, descrita no art. 135 do [Código Penal](#);

CONSIDERANDO que eventual oposição do argumento de não haver pediatra na Unidade ou de já terem cessado as fichas de consultas não configuram, à evidência, qualquer das hipóteses de exclusão da ilicitude descritas no art. 23 do [Código Penal](#), frente à omissão constatada, posto que a inexistência de especialista ou o mero esgotamento de fichas de consulta não desobriga o médico de acolher o paciente no pronto atendimento, sobretudo nos casos de urgência e emergência;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1286
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria
– *Ouvidoria-Geral do Município* –

CONSIDERANDO que a Ouvidoria, enquanto órgão de controle social e integrante do Sistema de Controle Interno, possui competências para realizar procedimentos de controle e ações corretivas junto aos órgãos e entidades aos quais estejam vinculadas, objetivando diminuir os riscos e alcançar os objetivos do órgão ou entidade¹;

CONSIDERANDO que são deveres do Ouvidor, dentre outros previstos no [Código de Ética](#)², atuar com agilidade e precisão, como também promover a justiça, a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos e a reparação do erro cometido contra o seu representado;

CONSIDERANDO que incumbem às ouvidorias auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios norteadores da Administração Pública, promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, bem como propor a adoção de medidas efetivas que garantam essa defesa (art. 24, II, III e VI, da [Lei Municipal n.º. 1.356/2018](#));

E CONSIDERANDO, por fim, que é atribuição da Ouvidoria-Geral do Município elaborar e expedir recomendações, atos normativos, diretrizes e orientações aos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, objetivando regularizar, viabilizar ou aperfeiçoar a execução de política ou serviço público (art. 99-C, § 1º, I, da [Lei Orgânica Municipal](#)),

RECOMENDA à **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE** que:

- a) faça cessar, DE IMEDIATO, o quadro de ilegalidade verificado, com a consequente oferta de atendimento médico inicial, a pacientes/usuários do SUS de qualquer faixa etária nas unidades de pronto atendimento (UBSs), seguindo na fiel observância da legislação e instrumentos regulatórios acima referidos;
- b) nos casos de atendimentos pediátricos em que seja necessário o encaminhamento ao especialista, sejam o pais ou responsáveis legais da criança devidamente assistidos, orientados e informados pelo médico de referência e pela Equipe de Saúde sobre os protocolos seguidos na Unidade para tais casos;
- c) quando houver alguma dificuldade temporária para atendimento médico aos pacientes, seja realizado pela Equipe de Saúde o devido acolhimento, a prestação de informações claras e encaminhamento dos usuários sem discriminação e privilégios.

Na oportunidade, SOLICITA, no prazo de 10 (dez) dias, o envio de informações por escrito sobre o acolhimento da presente recomendação e sobre as respectivas providências adotadas, bem assim, eventuais esclarecimentos adicionais que

¹ MINAS GERAIS. Tribunal de Contas do Estado. **Cartilha de Orientações sobre Controle Interno**. Belo Horizonte: 2012, pp. 34-35.

² Disponível em www.caparao.mg.gov.br/legislacao/atos-normativos/decretos/2021/3564-d1356-18/file.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1286
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria
– Ouvidoria-Geral do Município –

se fizerem necessários, **sendo o silêncio ou ausência de resposta interpretado como concordância tácita.**

Fica a cargo da Secretaria Municipal de Saúde realizar a divulgação interna desta Recomendação aos profissionais lotados nas Unidades Básicas de Saúde do Município.

Sendo o que cumpria fazer no momento, como dever funcional, prevenindo atuais e futuras infrações aos interesses coletivos que defende, a Ouvidoria-Geral do Município expede a presente.

Caparaó, 08 de agosto de 2023.

**PEDRO HENRIQUE DE
MATOS MARTINS**
Ouvidor-Geral do Município
(MaSP n.º. 1.201)

ADENILSON VALÉRIO LEITE
Ouvidor-Geral Adjunto
(MaSP n.º. 1.214)

**NATÁLIA DE SOUZA
EMELIANO**
Ouvidora Assistente
(MaSP n.º. 1.182)