Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias
Controladoria Geral do Estado
Atendimento 104995/2025

Status:	Encerrado
	A reclamação é procedente? Parcialmente
Tipo:	Atendimento Completo
Data:	13/06/2025 16:02
Local/Órgão:	SMS Itapejara D'Oeste
Contato:	E-mail
Natureza:	Reclamação
Área:	Saúde pública
Assunto:	Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal
e-Protocolo:	
Status do prazo no encerramento:	
No prazo	
Prorrogado: Não	

Solicitante

Tipo Solicitante:	Identificado
Nome:	Mathias Schmeing
Celular:	(46)99936-6107
Telefone:	
Email:	mathias.schmeing@gmail.com
Rg:	
Órgão Emissor:	
CPF:	091.985.729-97
Cep:	85.580-000
Endereço:	Itapejara d'Oeste - PR
Complemento:	

Reivindicação

Assunto: Conduta inadequada de servidor na Farmácia Pública Municipal e falta de acesso a medicamentos.

Mensagem: Prezados(as) Senhores(as) da Ouvidoria, Venho por meio desta formalizar uma reclamação referente ao atendimento recebido na Farmácia Pública Municipal de Itapejara D'Oeste - PR, especificamente em relação à conduta do servidor Helton Leite. No dia de hoje, 10 de junho de 2025, estive na Farmácia Pública para retirar medicamentos de uso contínuo para minha mãe, que é idosa e faz uso desses fármacos há bastante tempo. Para minha surpresa, o servidor Helton Leite me entregou apenas uma pequena parte dos medicamentos solicitados, informando que os demais não estavam disponíveis e que não havia previsão de chegada. Diante da situação, comuniquei o ocorrido à minha mãe. Minutos depois, ela mesma se deslocou à Farmácia Pública com as receitas e foi atendida por outro servidor que, prontamente, entregou todos os medicamentos para ela, sem qualquer ressalva sobre a falta de estoque. É importante ressaltar que essa não é a primeira vez que o servidor Helton Leite age dessa maneira. Em uma ocasião anterior, vivenciamos uma situação semelhante onde ele informou a falta de um medicamento urgente no momento para minha esposa, o que nos obrigou a comprá-lo. No dia seguinte, para nossa indignação, descobrimos que o remédio estava disponível gratuitamente na Farmácia Pública. Essa prática, que aparenta ser recorrente por parte do servidor referido, vai diretamente contra os interesses da população que, por meio do pagamento de seus impostos, tem o direito de receber a medicação disponível. A conduta do servidor gera transtornos, despesas desnecessárias e, principalmente, coloca em risco a saúde de pacientes que dependem desses medicamentos. Solicito, portanto, que a administração municipal se atente a essa prática e tome as medidas cabíveis para coibir tal comportamento.
É fundamental que a Farmácia Pública garanta o acesso adequado e eficiente aos medicamentos para todos os cidadãos de Itapejara D'Oeste. Agradeço a atenção e aguardo um retorno sobre as providências que serão tomadas.

Atenciosamente, Mathias.

Histórico

Jaqueline de Almeida Pasqualotto (SMS Itapejara D'Oeste) - 25/06/2025 11:01
Encerrado atendimento.

Jaqueline de Almeida Pasqualotto (SMS Itapejara D'Oeste) - 25/06/2025 11:01
Entrado em **contato** com o solicitante.

Ouvidoria, em 25 de junho de 2025.

Prezado(a).

Com referência à sua manifestação, encaminhamos**ANEXA** a informação que nos foi enviada.

Sendo assim, encerraremos este atendimento considerando que ele foi respondido e nos colocamos à disposição para demais orientações caso necessário.

Participe da pesquisa de satisfação:
http://www.saude.pr.gov.br/Formulario/Pesquisa-de-satisfacao-da-Ouvidoria

Respondendo você ajudará a melhorar os nossos serviços!

Atenciosamente, Jaqueline de Almeida Pasqualotto

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE - ITAPEJARA D'OESTE- PR
Internet. www.itapejaradoeste.pr.gov.br/ouvidoria/
e-Mail: ouvidoriaitapejaradoestepr@hotmail.com
Contato: (46)3526-1696

Jaqueline de Almeida Pasqualotto (SMS Itapejara D'Oeste) - 16/06/2025 15:25
Enviado consulta de **Parecer Técnico** para **Secretario de Saúde <itapejarasaude@gmail.com>**:
Ouvidoria, em 16 de junho de 2025

Prezado(a), Servidor(a).

O parágrafo único do Art. 16 da Lei nº 13.460/17 determina que “a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula.”
Sendo assim, esta Ouvidoria encaminha, para análise e providências cabíveis, a manifestação nº 104995/2025

Solicita-se atenção especial para o prazo de resposta.

Manifestação:
"
Assunto: Conduta inadequada de servidor na Farmácia Pública Municipal e falta de acesso a medicamentos.

Mensagem: Prezados(as) Senhores(as) da Ouvidoria, Venho por meio desta formalizar uma reclamação referente ao atendimento recebido na Farmácia Pública Municipal de Itapejara D'Oeste - PR, especificamente em relação à conduta do servidor Helton Leite. No dia de hoje, 10 de junho de 2025, estive na Farmácia Pública para retirar medicamentos de uso contínuo para minha mãe, que é idosa e faz uso desses fármacos há bastante tempo. Para minha surpresa, o servidor Helton Leite me entregou apenas uma pequena parte dos medicamentos solicitados, informando que os demais não estavam disponíveis e que não havia previsão de chegada. Diante da situação, comuniquei o ocorrido à minha mãe. Minutos depois, ela mesma se deslocou à Farmácia Pública com as receitas e foi atendida por outro servidor que, prontamente, entregou todos os medicamentos para ela, sem qualquer ressalva sobre a falta de estoque. É importante ressaltar que essa não é a primeira vez que o servidor Helton Leite age dessa maneira. Em uma ocasião anterior, vivenciamos uma situação semelhante onde ele informou a falta de um medicamento urgente no momento para minha esposa, o que nos obrigou a comprá-lo. No dia seguinte, para nossa indignação, descobrimos que o remédio estava disponível gratuitamente na Farmácia Pública. Essa prática, que aparenta ser recorrente por parte do servidor referido, vai diretamente contra os interesses da população que, por meio do pagamento de seus impostos, tem o direito de receber a medicação disponível. A conduta do servidor gera transtornos, despesas desnecessárias e, principalmente, coloca em risco a saúde de pacientes que dependem desses medicamentos. Solicito, portanto, que a administração municipal se atente a essa prática e tome as medidas cabíveis para coibir tal comportamento.
É fundamental que a Farmácia Pública garanta o acesso adequado e eficiente aos medicamentos para todos os cidadãos de Itapejara D'Oeste. Agradeço a atenção e aguardo um retorno sobre as providências que serão tomadas.

Atenciosamente, Mathias.
"

Em caso de dúvidas ou solicitação de prorrogação de prazo, entre em contato conosco.

Atenciosamente, Jaqueline de Almeida Pasqualotto

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE - ITAPEJARA D'OESTE- PR
Internet. www.itapejaradoeste.pr.gov.br/ouvidoria/
e-Mail: ouvidoriaitapejaradoestepr@hotmail.com
Contato: (46)3526-1696
Respondido em 24/06/2025 16:03:
Prezado, conforme mediação feita com o servidor acima mencionado na ouvidoria, o mesmo relatou que em momento algum agiu de má fé perante ao relato exposto, não se recordando dos fatos mencionados na mesma em suas ações nas suas atribuições, e se por ventura a caracterização da não entrega foi efetuada não teve a intensão de colocar em risco a saúde das pacientes, pois o mesmo relata que sem o fornecimento da medicação o paciente tende a piorar seu quadro e a dispensação vêm a otimizar o tratamento, o colaborador mencionado cita que encontra-se em período de adaptação ao novo setor e que não tem em sua rotina de ações o habito de negar medicamentos que estejam a disposição dos usuários e que realiza em momentos a informação para determinados usuários da falta de medicamentos que o município fez a aquisição mas que por algum motivo burocrático não estão aptos para entrega.
Após a caracterização do servidor perante ao fato a mediação com o gestor para tal ação, partiu do compromisso de repassar as informações fidedignas e técnicas em relação a dispensação correta e legal de fármacos, sendo que a prática de entrega é direcionada aos usuários em sua totalidade de medicamentos

contemplados e dentro do estoque e da relação de medicamentos fornecidos pelo município. Conforme o exposto reforço através de mediação para com a demanda da ouvidoria em sua totalidade que o servidor precisa reforçar aos usuários o motivo de eventual falta de algum item, buscando a informação do que repassar ao usuário, se o mesmo não tem clareza, buscar com demais colegas bem como consultar o estoque para tal medicação a ser fornecida para deixar o usuário informado de um possível desabastecimento com clareza e parecer técnico do fato. Diante do exposto fica claro ao servidor que praticas como mencionadas na conduta inadequada de servidor não devem acontecer, se repetir e muito menos ser rotina em uma pasta tão importante para os usuários que necessitam dos itens para continuidade de seus tratamentos, pois o comprometimento de abastecimento e dispensação de medicamentos para o amparo ao paciente partem da premissa de aplicação de recursos a assistência farmacêutica em sua totalidade com contrapartida tripartite de custeio dos fármacos, firmando assim que os servidores devem fazer o seu papel de intermediadores das ações em saúde em prol da saúde e manutenção da mesma aos pacientes que assim necessitar.
Sendo assim fica exposta a tratativa feita com o servidor bem como retorno em forma de resposta dos fatos da mesma para que a mesma seja apurada em maiores detalhes a respeito do exposto pelas comissões e poderes legalmente instaurados no âmbito Municipal de processos administrativos para o andamento do exposto ao fato relatado, bem como as colocações expressadas pelo servidor na ouvidoria mencionado.
Registros de leitura:
24/06/2025 14:34:48
24/06/2025 13:34:17
16/06/2025 15:36:42

Jaqueline de Almeida Pasqualotto (SMS Itapejara D'Oeste) - 16/06/2025 15:24
Entrado em **contato** com o solicitante.
Ouvidoria, em 16 de junho de 2025

Prezado(a), Servidor(a).

O parágrafo único do Art. 16 da Lei nº 13.460/17 determina que “a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula.”
Sendo assim, esta Ouvidoria encaminha, para análise e providências cabíveis, a manifestação nº **104995/2025**

Solicita-se atenção especial para o prazo de resposta.

Manifestação:
"
Assunto: Conduta inadequada de servidor na Farmácia Pública Municipal e falta de acesso a medicamentos.

Mensagem: Prezados(as) Senhores(as) da Ouvidoria, Venho por meio desta formalizar uma reclamação referente ao atendimento recebido na Farmácia Pública Municipal de Itapejara D'Oeste - PR, especificamente em relação à conduta do servidor Helton Leite. No dia de hoje, 10 de junho de 2025, estive na Farmácia Pública para retirar medicamentos de uso contínuo para minha mãe, que é idosa e faz uso desses fármacos há bastante tempo. Para minha surpresa, o servidor Helton Leite me entregou apenas uma pequena parte dos medicamentos solicitados, informando que os demais não estavam disponíveis e que não havia previsão de chegada. Diante da situação, comuniquei o ocorrido à minha mãe. Minutos depois, ela mesma se deslocou à Farmácia Pública com as receitas e foi atendida por outro servidor que, prontamente, entregou todos os medicamentos para ela, sem qualquer ressalva sobre a falta de estoque. É importante ressaltar que essa não é a primeira vez que o servidor Helton Leite age dessa maneira. Em uma ocasião anterior, vivenciamos uma situação semelhante onde ele informou a falta de um medicamento urgente no momento para minha esposa, o que nos obrigou a comprá-lo. No dia seguinte, para nossa

indignação, descobrimos que o remédio estava disponível gratuitamente na Farmácia Pública. Essa prática, que aparenta ser recorrente por parte do servidor referido, vai diretamente contra os interesses da população que, por meio do pagamento de seus impostos, tem o direito de receber a medicação disponível. A conduta do servidor gera transtornos, despesas desnecessárias e, principalmente, coloca em risco a saúde de pacientes que dependem desses medicamentos. Solicito, portanto, que a administração municipal se atente a essa prática e tome as medidas cabíveis para coibir tal comportamento.
É fundamental que a Farmácia Pública garanta o acesso adequado e eficiente aos medicamentos para todos os cidadãos de Itapejara D'Oeste. Agradeço a atenção e aguardo um retorno sobre as providências que serão tomadas.

Atenciosamente, Mathias.
"

Em caso de dúvidas ou solicitação de prorrogação de prazo, entre em contato conosco.

Atenciosamente, Jaqueline de Almeida Pasqualotto

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE - ITAPEJARA D'OESTE- PR
Internet. www.itapejaradoeste.pr.gov.br/ouvidoria/
e-Mail: ouvidoriaitapejaradoestepr@hotmail.com
Contato: (46)3526-1696

Jaqueline de Almeida Pasqualotto (SMS Itapejara D'Oeste) - 13/06/2025 16:02
Atribuído atendimento para: **Secretaria Municipal de Saúde de Itapejara D'Oeste (SMS Itapejara D'Oeste)**
Atribuição realizada no momento da criação do atendimento.

Jaqueline de Almeida Pasqualotto (SMS Itapejara D'Oeste) - 13/06/2025 16:02
Criado atendimento.