ACO-UTR-139/2025

Processo	-	TC/001320/2023 (Apensados: TC/016831/2022, TC/016832/2022, TC/016833/2022, TC/016834/2022, TC/016836/2022, TC/016837/2022, TC/016838/2022, TC/016839/2022 e TC/016842/2022)
Inspecionada	-	Secretaria Municipal da Saúde
Objeto		Inspeção para apurar denúncias reportando irregularidades referentes à gestão e prestação dos serviços na Unidade Básica de Saúde Doutora Wanda Coelho de Moraes

61ª Sessão Ordinária Não Presencial

INSPEÇÃO. SMS. DENÚNCIAS. GESTÃO. UBS. 1. Fragilidade de dados e divergências entre sistemas de controle. 2. Deixa-se de fazer determinações mais abrangentes, em razão de constar das determinações já exaradas e reiteradas, sem prejuízo da SMS aprofundar o necessário aperfeiçoamento da execução dos serviços concedidos, com eficiência e controle. CONHECIDA. DETERMINAÇÕES. 1. Corrija os erros decorrentes das divergências entre os dados observados nos sistemas Siga e WEBSAASS, bem como apurar a responsabilidade pelo preenchimento de informações erradas, quando aplicável, para fins de cumprimento do art. 7º da Portaria SMS 349/2015 e da Cláusula 4.1.4.5 do CG. 2. Implante prontuário eletrônico nas unidades do Contrato de Gestão R 007/2015 para cumprimento do art. 1º e 2º, I da LM 16.243/2015, a fim de evitar: perdas de prontuários, extravio de informação, duplicação de prontuários, atraso ou impossibilidade de devido atendimento ao usuário em decorrência de lapso temporal para transferência do documento. 3. Informe os resultados das providências implementadas com o devido suporte comprobatório. Votação unânime.

A C Ó R D Ã O

Vistos e relatados estes autos, dos quais é Relator o Conselheiro EDUARDO TUMA.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Relator, em conhecer, para fins de registro, dos resultados alcançados na presente Inspeção, visto que alcançou o objetivo de apurar denúncias reportando irregularidades referentes à gestão e à prestação dos serviços na UBS Dra. Wanda Coelho de Moraes, da Vila Ipojuca/SP.

ACORDAM, à unanimidade, em determinar, em decorrência do quanto apurado, as seguintes propostas para serem observadas pela Secretaria Municipal da Saúde:

- 7.1.2. Corrigir os erros decorrentes das divergências entre os dados observados nos sistemas Siga e WEBSAASS, bem como apurar a responsabilidade pelo preenchimento de informações erradas, quando aplicável, para fins de cumprimento do art. 7º da Portaria SMS 349/2015 e da Cláusula 4.1.4.5 do CG (subitens 3.2 e 3.4);
- 7.1.3. Implantar prontuário eletrônico nas unidades do Contrato de Gestão R 007/2015 para cumprimento do art. 1º e 2º, I da Lei Municipal 16.243/2015, a fim de evitar: perdas de prontuários, extravio de informação, duplicação de prontuários, atraso ou impossibilidade de devido atendimento ao usuário em decorrência de lapso temporal para transferência do documento (subitem 3.6).

ACORDAM, à unanimidade, em determinar que a SMS informe, no **prazo de 120 (cento e vinte) dias**, os resultados das providências implementadas com o devido suporte comprobatório.

ACORDAM, à unanimidade, em não fazer determinações mais abrangentes em relação às conclusões 3.2 (divergências entre o WEBSAASS e o SIGA-Saúde) e 3.4 (fragilidades dos dados constantes do Sistema SIGA-Saúde), em razão de constar das determinações exaradas e reiteradas por este Tribunal de Contas em outros procedimentos fiscalizatórios, a exemplo do TC/008560/2021, com Acórdão publicado no Diário Oficial da Cidade, edição de 18/07/2024, sem prejuízo de a SMS aprofundar o necessário aperfeiçoamento da execução dos serviços concedidos, com eficiência e controle.

ACORDAM, à unanimidade, em determinar a expedição de ofícios acompanhados de cópias do relatório e voto do Relator e deste Acórdão à Secretaria Municipal da Saúde, à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, à OS Associação Saúde da Família, bem como aos Autores das Denúncias autuadas no processos TC/016831/2022; TC/016832/2022; TC/016833/2022; TC/016834/2022; TC/016836/2022; TC/016837/2022; TC/016838/2022; TC/016839/2022; e TC/016842/2022, apensados ao presente.

ACORDAM, à unanimidade, em determinar a expedição de ofícios acompanhados de cópias do relatório e voto do Relator e deste Acórdão à Controladoria Geral do Município, para conhecimento e providências pertinentes, especialmente no tocante às constatações 3.2 (divergências entre o WEBSAASS e o SIGA-Saúde) e 3.4. (fragilidades dos

dados constantes do Sistema SIGA-Saúde), arquivando-se os autos, após o cumprimento das formalidades legais.

Participaram do julgamento os Conselheiros RICARDO TORRES – Revisor, DOMINGOS DISSEI e JOÃO ANTONIO.

São Paulo, 18 de dezembro 2024.

ROBERTO BRAGUIM – Vice-Presidente no exercício da Presidência
EDUARDO TUMA – Relator

/affo

Assinado digitalmente por ROBERTO TANZI BRAGUIM
Data: 26/03/2025 16:34:59 -03:00
Signature powered by e-TCM Tribunal de Contas do Município de São Paulo

Assinado digitalmente por EDUARDO TUMA
Data: 26/03/2025 17:03:53 -03:00
Signature powered by e-TCM Tribunal de Contas do Município de São Paulo

61ª SESSÃO ORDINÁRIA NÃO PRESENCIAL
Item 85 – Pleno

TC 1.320/2023 – Inspeção (Apensados: TCs: 16831/2022; 16832/2022; 16833/2022; 16834/2022; 16836/2022; 16837/2022; 16838/2022; 16839/2022; e 16842/2022 ref. denúncias)
Objeto: Inspeção. Apurar denúncias reportando irregularidades referentes à gestão e prestação dos serviços prestados na UBS Dra. Wanda Coelho de Moraes, da Vila Ipojuca/SP
Interessadas: Secretaria Municipal de Saúde – SMS e Associação Saúde da Família - ASF
Relator: Conselheiro Eduardo Tuma
Competência: Pleno

RELATÓRIO

Cuida o presente de Inspeção instaurada a partir do determinado no Memorando 13/2023 (peça 1), para apurar as denúncias noticiadas nos anexos TCs 016831/2022; 016832/2022; 016833/2022; 016834/2022; 016836/2022; 016837/2022; 016838/2022; 016839/2022; e 016842/2022, no que se refere aos aspectos de controle externo sob a competência deste TCM/SP.

Tratam-se de denúncias reportando supostas irregularidades referentes à gestão e prestação dos serviços prestados na UBS Dra. Wanda Coelho de Moraes, administrada pela Organização Social Associação Saúde da Família, por meio do Contrato de Gestão nº R 007/2015 celebrado com a Secretaria Municipal da Saúde (peça 5).

Em sede do Relatório de Inspeção, a **Secretaria de Controle Externo** (peça 27 – 25/04/2023) analisou toda as questões expostas nas nove denúncias e destacou as seguintes:

> *"- Divergência entre o WEBSAASS e o SIGA-Saúde quanto à quantidade de procedimentos realizados pelos profissionais médicos da unidade e ausência de fidedignidade das informações prestadas pela SMS;*
>
> *- Em 2022, as fraldas geriátricas foram entregues pela SMS à UBS Vila Ipojuca sem periodicidade definida e em quantidade insuficiente para atendimento aos beneficiários;*
>
> *- A forma de registro e cadastro, bem como o fluxo procedimental de transferência de prontuários de uma unidade a outra no Contrato de Gestão nº R007/2015 é frágil, tendo como consequência a instituição de diversos riscos relacionados à perda do prontuário."*

Para o escopo do trabalho, utilizou-se das seguintes técnicas de Auditoria: exame documental, inspeção 'in loco', entrevista e revisão analítica, sendo que a visita à UBS, a entrevista com o gestor da UBS e a pesquisa com os usuários foram realizadas em um único dia, 01/03/2023.

Os resultados obtidos na presente Inspeção estão consubstanciados nos apontamentos abaixo:

> *3.1. A unidade descumpriu a produção mínima contratual estabelecida para a realização de procedimentos médicos e odontológicos durante a maior parte dos trimestres do ano de 2022.*
>
> *3.2. Há divergências entre o WEBSAASS e o SIGA-Saúde quanto à quantidade de procedimentos realizados por parte dos profissionais médicos da unidade, bem como ausência de fidedignidade das informações prestadas pela SMS.*
>
> *3.3. Os níveis médios de satisfação dos usuários da UBS Vila Ipojuca quanto: à disponibilidade de vagas; ao tempo de espera para vaga em consulta; e ao tempo de espera para vaga em exame atingiram nota 3 de 5, que corresponde à classificação "Neutra".*
>
> *3.4. Não há confiabilidade nos dados constantes do Sistema SIGA-Saúde quanto ao tempo médio entre a data do agendamento do usuário e a data da realização de consulta médica, restando prejudicada a análise da adequabilidade do tempo de espera na unidade.*
>
> *3.5. Em 2022, as fraldas geriátricas foram entregues pela SMS à UBS Vila Ipojuca sem periodicidade definida e em quantidade insuficiente para atendimento aos beneficiários.*
>
> *3.6. A forma de registro e cadastro, bem como o fluxo procedimental de transferência de prontuários de uma unidade a outra no Contrato de Gestão nº R007/2015 são frágeis, tendo como consequência a instituição de diversos riscos relacionados à perda do prontuário."*

Ao final, a SCE ressaltou que os achados de Auditoria consignados nos subitens 3.1 e 3.3 a 3.6, não configuram irregularidades, por isso somente para o 3.2 cabe identificar responsáveis e apresentou as propostas de encaminhamentos elaboradas de acordo com a Resolução TCMSP nº 07/2022, quais sejam:

> *7.1. Propostas de determinações*
>
> *Determinar à SMS, que adote, no prazo de 120 dias, as seguintes providências:*
>
> *7.1.1. Proceder ao desconto contratual de equipe mínima ou comprová-lo para os períodos do exercício de 2022 que estiveram em desacordo com o Anexo V do TA nº 124/2022 do Contrato de Gestão nº R 007/2015, no qual se insere a gestão da UBS Vila Ipojuca, para fins de cumprimento da cláusula 10.2 do CG nº R 007/2015 e do art. 7º, V, da Portaria nº 2.342/2016 (subitem 3.1);*
>
> *7.1.2. Corrigir os erros decorrentes das divergências entre os dados observados nos sistemas Siga e WEBSAASS, bem como apurar a responsabilidade pelo preenchimento de informações erradas, quando aplicável, para fins de cumprimento do art. 7º da Portaria SMS nº 349/2015 e da Cláusula 4.1.4.5 do CG (subitens 3.2 e 3.4);*

> *7.1.3. Implantar prontuário eletrônico nas unidades do Contrato de Gestão nº R 007/2015 para cumprimento do art. 1º e 2º, I da LM nº 16.243/2015, a fim de evitar: perdas de prontuários, extravio de informação, duplicação de prontuários, atraso ou impossibilidade de devido atendimento ao usuário em decorrência de lapso temporal para transferência do documento (subitem 3.6).”*

Oficiada para fins de ciência e manifestação acerca do relatório técnico, a Secretaria Municipal da Saúde encaminhou a resposta juntada à peça 37.

A **Auditoria** analisou a documentação acrescida e ratificou os achados descritos nos subitens 3.1 a 3.6 do relatório inicial e, em relação às propostas de determinação, manteve as dos subitens 7.1.2 e 7.1.3 e excluiu a do subitem 7.1.1, haja vista as providências noticiadas pela Origem no caso concreto (peça 41 – 23/06/2023), salientando que:

> *“...foi aplicado o desconto financeiro ao Contrato de Gestão R007 /2015 relacionado a unidade UBS Vila lpojuca pelo deficit destes profissionais no valor total de R$ 27.513,32 (vinte e sete mil quinhentos e treze reais e trinta e dois centavos) referente ao período de setembro a dezembro de 2022. Destacamos ainda que no 1º e 2º trimestre de 2022 foi apontado o déficit nos Relatórios da CRS Oeste, entretanto não foi aplicado desconto devido ao profissional afastado por licença médica ser efetivo da PMSP. Em complemento a informação da DAMA () foi apontado que haverá desconto de produção referente ao 1º e 2º Trimestre de 2022, que será aplicado ao Contrato de Gestão no exercício de 2023.”*

Em manifestações subsequentes, a Secretaria Municipal da Saúde apresentou os documentos de peças 53/54, enquanto a Associação Saúde da Família – ASF, devidamente intimada, ofereceu defesa juntada às peças 67/68, negando irregularidades e ocorrência de prejuízos à coletividade e ao Erário e, por entender que os achados têm natureza meramente formal, pleiteou seu registro para aprimoramento das ações, relevando-se as impropriedades apontadas.

A **SCE** (peça 58 – 10/08/2023), ao analisar as justificativas da Origem, verificou não haver esclarecimentos específicos em relação aos achados e, somente quanto ao item 3.2, apresentou quadro diverso daquele constante do Relatório de Inspeção, carecendo, contudo, de suporte documental, ao passo que as propostas de determinação não estavam plenamente atendidas.

Quanto às alegações da OS ASF, a Auditoria (peça 75 – 01/03/2024) apontou que a Contratada justificou, mas não contestou, a efetiva produção abaixo do mínimo contratual a cada trimestre analisado, alegou equívoco no levantamento de dados do sistema SIGA, fornecidos pela própria SMS, sem trazer elementos capazes de superar os achados 3.1 a 3.6.

Dessa forma, a Auditoria ratificou sua conclusão anterior, contida à peça 41, nos seguintes termos:

> "*Da análise da documentação acrescida, ratificamos a conclusão inicial, com os achados descritos nos subitens 3.1 a 3.6 do relatório inicial.*
> *Em relação às propostas de determinação, mantemos as constantes dos subitens 7.1.2 e 7.1.3, tendo sido o subitem 7.1.1 retirado em Manifestação anterior da Auditoria, haja vista as providências noticiadas pela Origem no caso concreto."*

A **Assessoria Jurídica** (peças 60/61 e 71/72 – 15/01/2024), destacou as discrepâncias e a falta de confiabilidade dos dados constantes nos sistemas WEBSAASS e SIGA-Saúde, sugerindo apuração dos fatos pela Controladoria Geral do Município e concluiu que a presente inspeção, alcançou o objetivo para o qual fora instaurada, ao apurar a veracidade da maioria dos fatos narrados nas denúncias, encontrando-se em condições de ser conhecida para fins de registro.

Em sua manifestação, a **Procuradoria da Fazenda Municipal** (peça 78 – 20/03/2024) destacou as justificativas e as providências expostas pela Origem para o aprimoramento dos procedimentos relacionados aos serviços de saúde e requereu "seja a presente denúncia julgada prejudicada ou improcedente."

A **Secretaria Geral** (peças 80/81 – 20/08/2024) frisou a fragilidade dos dados dos sistemas Siga-Saúde e WEBSAASS e as medidas adotadas pela SMS visando ao aprimoramento no atendimento ao usuário e à correção das falhas de controle verificadas, a partir dos achados da Auditoria, que contribuíram para o aperfeiçoamento da execução dos serviços concedidos.

Ao final, entendeu que a presente Inspeção se encontra em condições de ser submetida à apreciação do Conselheiro Relator para conhecimento e deliberação.

É o Relatório.

VOTO

Trata-se de Inspeção instaurada a partir de nove denúncias protocolizadas neste Tribunal de Contas, por usuários da UBS Dra. Wanda Coelho de Moraes, localizada na Vila lpojuca/SP, relatando falhas em diversos serviços prestados por aquela unidade, administrada pela Associação Saúde da Família, organização social que celebrou o Contrato de Gestão nº R 007/2015 com a Secretaria Municipal da Saúde – SMS.

As denúncias destacadas para análise, neste procedimento fiscalizatório, além de exames documentais e coleta de dados nos sistemas informatizados da SMS, geraram inspeção 'in loco', mediante visita à UBS para entrevista com o respectivo gestor e pesquisa com os usuários, resultando na confirmação, em parte, dos fatos noticiados e na constatação de fragilidade de dados e divergências entre sistemas de controle, conforme os achados de Auditoria consolidados nos itens abaixo:

> *3.1. A unidade descumpriu a produção mínima contratual estabelecida para a realização de procedimentos médicos e odontológicos durante a maior parte dos trimestres do ano de 2022.*
> *3.2. Há divergências entre o WEBSAASS e o SIGA-Saúde quanto à quantidade de procedimentos realizados por parte dos profissionais médicos da unidade, bem como ausência de fidedignidade das informações prestadas pela SMS.*
> *3.3. Os níveis médios de satisfação dos usuários da UBS Vila Ipojuca quanto: à disponibilidade de vagas; ao tempo de espera para vaga em consulta; e ao tempo de espera para vaga em exame atingiram nota 3 de 5, que corresponde à classificação "Neutra".*
> *3.4. Não há confiabilidade nos dados constantes do Sistema SIGA-Saúde quanto ao tempo médio entre a data do agendamento do usuário e a data da realização de consulta médica, restando prejudicada a análise da adequabilidade do tempo de espera na unidade.*
> *3.5. Em 2022, as fraldas geriátricas foram entregues pela SMS à UBS Vila Ipojuca sem periodicidade definida e em quantidade insuficiente para atendimento aos beneficiários.*
> *3.6. A forma de registro e cadastro, bem como o fluxo procedimental de transferência de prontuários de uma unidade a outra no Contrato de Gestão nº R007/2015 são frágeis, tendo como consequência a instituição de diversos riscos relacionados à perda do prontuário."*

No tocante ao **item 3.1**, ainda que a Origem informe ter realizado, no caso da UBS Ipojuca, o desconto da produção da linha de serviço "UBS Tradicional" nos dois primeiros trimestres do ano, tal providência não altera o cenário verificado pela Auditoria quanto ao ineficiente modelo adotado, com "produção abaixo do mínimo contratado, períodos sem atendimento profissional (quando das férias sem reposição) e capacidade ociosa da jornada dos profissionais em relação às salas ocupadas", situação capaz de gerar prejuízos aos usuários e ao sistema municipal de saúde.

Os **itens 3.2 e 3.4** referem-se à fragilidade das informações obtidas nos sistemas WEBSAASS e SIGA-Saúde.

O **item 3.2** trata de divergências entre o WEBSAASS e o SIGA-Saúde quanto à quantidade de procedimentos realizados por parte dos profissionais médicos da unidade, bem como ausência de fidedignidade das informações prestadas pela SMS.

Este é um problema recorrente, sendo certo que este Tribunal de Contas vem reiterando a seguinte determinação à Secretaria Municipal da Saúde:

> "*Adote medidas para aprimorar a confiabilidade dos seus diversos sistemas de informações de modo que os dados gerados por esses sistemas sejam coerentes entre si."*

Confira-se o item 6 da Ementa do Acórdão prolatado em sede do TC 8560/2021, referente à Análise da Função de Governo - Função Saúde - Exercício de 2020:

> *AUDITORIA PROGRAMADA. SMS. Avaliar a Função de Governo Saúde. Exercício de 2020. 1. (...).* ***6. O sistema de controle e avaliação dos contratos de gestão apresenta diversas deficiências estruturais****. 7. (....) 10. A Autarquia Hospitalar*

> *Municipal foi extinta. A transferência da estrutura, bens patrimoniais, pessoal, cargos, serviços, contratos, acervo e recursos orçamentários foi regulamentada pela legislação. DM 59.685/2020. Art. 45, L 17.433/2020. CONHECIDA. DETERMINAÇÕES.* ***Reiteradas as DETERMINAÇÕES de exercícios anteriores****. Votação unânime."* (g.n.)

O citado item 6 foi extraído do voto do Relator, por sua vez pautado na seguinte constatação da Auditoria, transcrita no correspondente relatório:

> *"Em 2020, a SMS possuía 30 contratos de gestão (CGs) vigentes, que abrangem parte significativa das unidades da SMS prestadoras de serviços de saúde. O sistema de controle de contratos de gestão - Sistema de Informação de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde (WebSAASS) apresenta inconsistência de dados e falhas de controle, por não limitar, por exemplo, os períodos de alteração de dados quando da reabertura do sistema.*
>
> *Além disso, não supre necessidades de cruzamentos de dados por não ter integração com outros sistemas utilizados pela PMSP, como o Sistema de Orçamento e Finanças e os sistemas em que são feitos os registros da produção assistencial."*

Por essa razão, o Pleno acolheu como DETERMINAÇÕES as Propostas de Determinação do Exercício (item 7 do relatório - peça 8 do TC 8560/2021), deliberando que a Origem adote as devidas medidas no sentido de sanar as falhas apontadas pela Auditoria, entre as quais:

> *7.3. Torne efetivos o controle e a avaliação dos Contratos de Gestão (item 4.2.1). (SMS) (Reiteração da Determinação nº 91 do Diálogo)*

O sistema SIGA-Saúde, objeto do **item 3.4**, igualmente apresenta fragilidades, verificadas pela Auditoria ao constatar inconsistências nos dados sobre o tempo médio de espera entre o pedido de agendamento do usuário e a realização da consulta para certas especialidades.

Os dados fornecidos pela SMS, com base no referido sistema, evidenciam inconsistências, posto que em determinados meses possuem tempo médio de zero dias e, outros, tempo médio positivo.

Isso significaria, no caso o intervalo zero, que todos os usuários que agendaram consulta para a especialidade "Clínica Geral" entre janeiro e junho de 2022 teriam sido atendidos no mesmo dia, o que não se mostra compatível com a realidade constatada nas unidades de saúde.

A SMS, ao longo da instrução processual, em suas duas manifestações, tendo a oportunidade de corrigir os dados ou demonstrar que estariam corretos, não enfrentou as falhas verificadas nos dados inseridos no sistema, demonstrando que não cumpriu anterior determinação deste Tribunal de Contas, para "**aperfeiçoar o funcionamento do sistema SIGA-Saúde, de forma a evitar inconsistências de registros**" (Nº 461 - 2017), reiterada no

julgamento do Auditoria Programada concernente à Função de Governo - Função Saúde - Exercício de 2020, objeto do TC 8.560/2021, acima citado.

Dessa forma, pertinente a sugestão de encaminhamento das questões quanto à persistente fragilidade de dados nos sistemas da SMS, à Controladoria Geral do Município, assim consignada no parecer da Assessoria Jurídica à peça 60 (fl. 7):

> *"Ainda quanto às constatações 3.2 e 3.4, diante das discrepâncias e da falta de confiabilidade dos dados constantes nos sistemas WEBSAASS e SIGA-Saúde, que contribuíram para a ocorrência de prejuízo ao erário (achado 3.1) e prejudicaram a apuração do fato "demora para se conseguir agendar data com clínicos gerais e especialistas (ginecologista, gastroenterologista e otorrinolaringologista)", sugiro que seja determinada à CGM a apuração desses fatos e do provável prejuízo, bem como das responsabilidades funcional do(s) agente(s) público(s) e civil da contratada, mediante a instauração de processo administrativo, no qual lhes sejam assegurados o contraditório e a ampla defesa."*

Em relação ao **item 3.3**, a Origem, em sua primeira manifestação, informa o recebimento de 78 registros referentes a reclamações, elogios e solicitações de usuários durante o ano de 2022, sem especificar o conteúdo.

Observe-se que a Origem se reporta a 78 registros formalizados por usuários nos 12 meses do ano de 2022, representando as reclamações menos de 40% do total e sem detalhamento do seu objeto, enquanto a pesquisa da Auditoria realizada com 13 usuários no dia da inspeção 'in loco', apurou o grau de satisfação em relação à qualidade dos serviços, abrangendo 3 itens específicos: (i) Disponibilidade de vagas; (ii) Tempo de Espera para Vaga em Consulta e (iii) Tempo de Espera para Vaga em Exame.

Em sua segunda manifestação, a SMS informa que os canais para registrar demandas relativas às unidades de saúde, são "via Central 156, por formulário Web e em postos de ouvidorias que acolhem pessoalmente os munícipes, conforme a Portaria SMS Nº 819 de 26 de dezembro de 2022" ou seja, procedimentos totalmente passivos e com objetivos diversos, que não podem ser comparados com a pesquisa ativa realizada no âmbito da presente Inspeção, especificamente com foco no grau de satisfação em relação à qualidade dos serviços utilizados pelos que responderam às questões.

Por isso, a justificativa da Contratada – ASF de que "teve avaliação de meta de qualidade "a contento" no âmbito do CG 007/2015, conforme verifica-se nas atas das reuniões de CTA" igualmente não inclui o grau de satisfação do serviço.

Ainda nesse item, ressalte-se que já em 2010, este Tribunal, em sede de Auditorias, registrou:

> *"No atual sistema a Ouvidoria é passiva, recebendo as reclamações. A determinação dispõe que seja implantado sistema ativo de aferição continuada de todos os serviços de saúde prestados, próprios e conveniados, e de medição da satisfação dos usuários, com mecanismo de registro informatizado das críticas e sugestões, com mapeamento das incidências. A Coordenadoria de Controle*

> *Interno (COCIN) informa que ainda não cumpriu a determinação, mas tem a expectativa de acatá-la no curto prazo." (Relatório de Análise de Função de Governo – TC 8560/2021 – pg. 55 – determinação 240 ref. exercício 2010)*

Portanto, prevalece a conclusão da Auditoria de que a média "3" ou "Neutro" de satisfação verificada na pesquisa, indica *"que os usuários não enxergam o serviço como sendo de excelência, havendo espaço para melhoria na qualidade da prestação quanto aos quesitos avaliados. Porém, do mesmo modo, também indica que os usuários também não veem o serviço como sendo prestado de forma totalmente ineficiente."*

A respeito das falhas no fornecimento de fraldas geriátricas aos beneficiários cadastrados na UBS, tratadas no **item 3.5**, a Origem informou ser sua competência o abastecimento desse insumo, mas nada esclareceu quanto à oscilação de periodicidade de entrega e à insuficiente quantidade para atender os cadastrados.

Em relação ao **item 3.6**, embora a Origem e a Contratada afirmem ter havido a implementação do sistema de prontuário eletrônico na UBS Vila Ipojuca, em 22/09/2020, o apontamento não se restringe àquela UBS.

A fragilidade do procedimento de transferências de prontuários físicos entre unidades de saúde sob a gestão da Contratada encontra-se confirmada pela SMS ao esclarecer que:

> *"Quando da necessidade de transferência de prontuário médico (físico) entre as Unidades básicas de Saúde do Contrato de GestãoR007/2015 estes são enviados para a Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros que os encaminha para a nova Unidade."*

Outrossim, o responsável pela UBS-Ipojuca, ao ser questionado pela Auditoria, em 01/03/2023, respondeu que, *"recentemente, os prontuários começaram a ser replicados eletronicamente, mas o preenchimento oficial e o histórico passado continuam físicos"*, o que confirma que nem na referida UBS estava operante e padronizado o uso do prontuário eletrônico.

Portanto, as constatações 3.1 a 3.6 refletem a veracidade dos fatos extraídos das Denúncias apresentadas a este Tribunal, a respeito de falhas nos procedimentos verificados na UBS – Ipojuca.

Diante de todo o exposto, **CONHEÇO PARA FINS DE REGISTRO** dos resultados alcançados na presente Inspeção, que alcançou o seu objetivo de para apurar denúncias reportando irregularidades referentes à gestão e prestação dos serviços prestados na UBS Dra. Wanda Coelho de Moraes, da Vila lpojuca/SP.

Em decorrência do quanto apurado, adoto como determinações as seguintes propostas para serem observadas pela SMS:

> *7.1.2. Corrigir os erros decorrentes das divergências entre os dados observados nos sistemas Siga e WEBSAASS, bem como apurar a responsabilidade pelo preenchimento de informações erradas, quando aplicável, para fins de cumprimento do art. 7º da Portaria SMS nº 349/2015 e da Cláusula 4.1.4.5 do CG (subitens 3.2 e 3.4);*
>
> *7.1.3. Implantar prontuário eletrônico nas unidades do Contrato de Gestão nº R 007/2015 para cumprimento do art. 1º e 2º, I da LM nº 16.243/2015, a fim de evitar: perdas de prontuários, extravio de informação, duplicação de prontuários, atraso ou impossibilidade de devido atendimento ao usuário em decorrência de lapso temporal para transferência do documento (subitem 3.6).”*

Determino, ainda, que a SMS informe, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, os resultados das providências implementadas com o devido suporte comprobatório.

Deixo de fazer determinações mais abrangentes em relação às conclusões 3.2 (divergências entre o WEBSAASS e o SIGA-Saúde) e 3.4 (fragilidades dos dados constantes do Sistema SIGA-Saúde), em razão de constar das determinações exaradas e reiteradas por este Tribunal de Contas em outros procedimentos fiscalizatórios, a exemplo do TC 8560/2021, com Acórdão publicado no DOC de 18/07/2024, sem prejuízo da SMS aprofundar o necessário aperfeiçoamento da execução dos serviços concedidos, com eficiência e controle.

Expeçam-se ofícios acompanhados de cópia do relatório, voto e do Acórdão a ser prolatado pelo Pleno, à Secretaria Municipal da Saúde, à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, à OS Associação Saúde da Família, bem como aos Autores das Denúncias autuadas no TCs 016831/2022; 016832/2022; 016833/2022; 016834/2022; 016836/2022; 016837/2022; 016838/2022; 016839/2022; e 016842/2022, apensados ao presente.

Oficie-se, outrossim, a Controladoria Geral do Município para conhecimento e providências pertinentes, especialmente no tocante às constatações 3.2 (divergências entre o WEBSAASS e o SIGA-Saúde) e 3.4. (fragilidades dos dados constantes do Sistema SIGA-Saúde)

Cumpridas as formalidades legais, arquivem-se os autos.

EDUARDO TUMA
CONSELHEIRO RELATOR

Assinado digitalmente por EDUARDO TUMA
Data: 17/01/2025 09:03:08 -03:00
Signature powered by e-TCM
Tribunal de Contas do Município de São Paulo