EM TRAMITAÇÃO

TC 72-002.514.07-40

AUDITORIA EXTRAPLANO. HSPM. Avaliação do sistema de marcação de consultas e exames. Compatibilidade entre a entrega e o retorno à consulta. CONHECIDA. Votação unânime.

2.747ª Sessão Ordinária

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, dos quais é Relator o Conselheiro EDSON SIMÕES.

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 da Auditoria Extraplano realizada, que atendeu à sua finalidade, uma vez que devidamente analisada a qualidade do atendimento aos usuários quanto ao sistema de marcação de consultas e de realização de exames no Hospital do Servidor Público Municipal.

ACORDAM, ademais, à unanimidade, nos termos propostos pelos Conselheiros MAURÍCIO FARIA e DOMINGOS DISSEI, em determinar à Subsecretaria de Fiscalização e Controle desta Corte que apure a situação atual do sistema de marcação de consultas e de realização de exames no Hospital do Servidor Público Municipal, se o serviço de “call center” é terceirizado e, caso permaneçam os problemas verificados nos autos, quais providências serão adotadas pela Autarquia para a sua resolução, no prazo de 30 (trinta) dias.

ACORDAM, ademais, à unanimidade, em determinar, após as formalidades legais, o arquivamento destes autos.

Participaram do julgamento os Conselheiros JOÃO ANTONIO – Revisor, MAURÍCIO FARIA e DOMINGOS DISSEI.

Presente a Procuradora Chefe da Fazenda MARIA HERMÍNIA PENTEADO PACHECO E SILVA MOCCIA.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 11 de junho de 2014.

ROBERTO BRAGUIM
Vice-Presidente no exercício da Presidência

EDSON SIMÕES
Relator

RELATÓRIO

Cuida o presente processo de Auditoria Extraplano realizada no Hospital do Servidor Público Municipal, HSPM, com o objetivo de avaliar o sistema de marcação de consultas e de exames, verificando a compatibilidade entre a entrega dos exames e o retorno à consulta, em atendimento à determinação desta Relatoria motivada pela correspondência encaminhada pelo servidor aposentado desta Corte de Contas, Adílio dos Santos, informando do mau atendimento e dos serviços prestados pelo Hospital, notadamente, sobre as filas para marcação de consultas, iniciando-se nos corredores do Hospital e avançando nas ruas, além do tempo para a realização das consultas, levando meses (folhas 02/03).

A Subsecretaria de Fiscalização e Controle, elaborou relatório circunstanciado, constatando que o servidor público municipal, usuário do Hospital do Servidor Público Municipal, utiliza o contato telefônico para marcar a 1ª consulta e eventual retorno é agendado na clínica utilizada. O atendimento para a marcação da primeira consulta é realizado pela empresa TSA Teleserviços Ltda., através de "*call center*".

Assinalou a Auditoria que foram abandonadas antes do atendimento 42,53% (quarenta e dois, vírgula cinquenta e três por cento) das ligações recebidas, ou seja, a ligação foi completada, mas não houve atendimento. Em tal aferição, não foram consideradas, em virtude da dificuldade de mensuração, as ligações que, logo de início, deram o sinal de ocupado.

Das ligações recebidas no horário específico das 8h:00min às 10h:59min, o de maior concentração de ligações, 57,88% (cinquenta e sete, vírgula oitenta e oito por cento) delas foram abandonadas antes do atendimento, ou seja, a ligação foi completada, mas não houve atendimento.

Com isso, o Órgão Auditor afirmou: "*Comparativamente, verificamos que 62,03%* (sessenta e dois, vírgula três por cento) *do total de ligações recebidas foram no horário analisado, sendo 45,47%* (quarenta e cinco, vírgula quarenta e sete por cento) *do total das ligações atendidas e 84,40%* (oitenta e quatro, vírgula quarenta por cento) *das ligações abandonadas*".

Verificou a Auditoria que o prazo para consultas varia em cada clínica: "*Enquanto existem demora de apenas 03 (três) dias em algumas clínicas, outras podem demorar* ***até*** *aproximadamente 120 (cento e vinte****)*** *dias, como a Geriatria*. *A falta de profissionais, o espaço físico, uma vez que não se consegue ampliar o nosocômio, e a Tabela de Lotação de Pessoal, muito fixa, são algumas das causas que influenciam no prazo da consulta. A resolução das causas fica*

comprometida em virtude da dependência administrativa, orçamentária e financeira imposta pelo Executivo Municipal."

Informou, ainda a Auditoria: "*O relatório da Ouvidoria do Hospital aponta 1.716 (mil, setecentas e dezesseis) reclamações em relação ao Call Center, 728 (setecentas e vinte e oito) queixas por telefone, não protocoladas, sobre a dificuldade em agendar consultas, e 928 (novecentas e vinte e oito) queixas quanto ao atendimento, como: atendem e desligam o telefone, solicita informações e depois informam que não tem agenda aberta, atendem e pedem para ligar no dia seguinte, etc*."

Quanto à reclamação formulada pelo servidor aposentado Adílio dos Santos, a Autarquia encaminhou resposta a Secretaria Municipal de Saúde, informando que foram adotadas as devidas providências, marcando nova consulta para o urologista e antecipando exame de RX e consulta na Seção Técnica de Ortopedia.

Por fim, concluiu o Órgão Auditor:

1 – a primeira consulta é marcada através de contato telefônico e o retorno na própria especialidade clínica utilizada;

2 - o sistema de marcação da primeira consulta é operado por empresa contratada, havendo mais de mil e quinhentas reclamações na Ouvidoria do hospital quanto ao serviço prestado, incluindo dificuldade em agendar consultas, falhas no atendimento, com chamadas telefônicas atendidas e desligadas na sequência, ora procrastinando o agendamento, orientando a retornar a ligação no dia subsequente sob a alegação de não haver agenda aberta;

3 – naquele momento, o Hospital não tinha condições de ampliar a quantidade de consultas, pois enfrentava limitação de espaço físico e a falta de profissionais, sendo que a resolução dessas causas dependia de questões de ordem administrativa, orçamentária e financeira;

4 – há compatibilidade entre a entrega de resultado de exame e o retorno para a consulta médica; e

5 – a ocorrência registrada pelo servidor em sua correspondência foi sanada (folhas 12/22).

A Origem, oficiada, esclareceu haver registrado expressivo aumento no número de usuários, concordando com as limitações apontadas pela Auditoria, ressaltando, entretanto, ter iniciado a ampliação gradual de vagas para algumas especialidades mais procuradas, visando melhorar o atendimento aos servidores, explicações essas que não alteraram as conclusões alcançadas pela Especializada (folhas 25/27 e 32/33).

A Assessoria Jurídica de Controle Externo entendeu que o sistema de marcação da primeira consulta no Hospital do Servidor Público Municipal não atende à necessidade dos usuários, revela uma deficiência na prestação do serviço público de natureza essencial, recomendando a revisão dos mecanismos desse modelo (folhas 35/39).

A Procuradoria da Fazenda Municipal, considerando prescindir de análise axiológica ou de mérito em razão da natureza documental do procedimento de auditoria, opinou pelo seu conhecimento e registro (folha 41/43).

A Secretaria Geral, salientando que restou evidenciada a fragilidade no serviço prestado pela Origem no tocante às consultas médicas, seja por falta de profissionais, seja por falta de espaço físico, considerou impor-se a necessidade de sua melhoria, de sorte a sanar as impropriedades constatadas, em atenção ao princípio da eficiência. Concluiu seu parecer com o entendimento de ser conhecida e registrada a auditoria, sem embargo de eventuais determinações ou recomendações àquela unidade hospitalar (folhas 45/48).

É o Relatório.

Voto

A Auditoria Extraplano realizada no Hospital do Servidor Público Municipal, HSPM, visando avaliar o sistema de marcação de consultas e de exames, ocorreu por determinação desta Relatoria a partir de correspondência encaminhada pelo servidor aposentado desta Corte de Contas, Adílio dos Santos, informando do mau atendimento e dos serviços prestados pelo Hospital, notadamente, sobre as dificuldades para marcação de consultas, além do tempo para a sua realização, que levam meses.

A Subsecretaria de Fiscalização e Controle assinalou as seguintes deficiências no atendimento aos usuários do Hospital auditado:

1. 42,53% (quarenta e dois, vírgula cinquenta e três por cento) das ligações recebidas, pretendendo marcação de consultas, foram abandonadas antes do atendimento, ou seja, a ligação foi completada, mas não houve atendimento;

2. o prazo para consultas varia em cada clínica; enquanto existe demora de 03 (três) dias em algumas clínicas, outras podem demorar até 120 (cento e vinte) dias, como a Geriatria;

3. o relatório da Ouvidoria do Hospital apontou:

1.716 (mil, setecentas e dezesseis) reclamações em relação ao “*call center*”;

.728 (setecentas e vinte e oito) queixas por telefone, não protocoladas, sobre a dificuldade em agendar consultas; e

928 (novecentas e vinte e oito) queixas quanto ao atendimento, como: chamada atendida e, em seguida desligada; o atendente solicita informações e, após, comunica não haver agenda aberta; o atendente pede para ligar no dia seguinte, etc.

Sobre a dificuldade de marcação de consultas, a Assessoria Jurídica de Controle Externo assinalou: "*Tal constatação revela uma deficiência na prestação do serviço público de natureza essencial, o que está a recomendar a revisão dos mecanismos de atendimento ao usuário na marcação da 1ª consulta* (...) *Assim, entendemos que a Auditoria Extraplano realizada atingiu seu objetivo, não remanescendo questionamentos jurídicos a serem sanados*."

A Secretaria Geral, ao analisar o parecer da Auditoria, considerou: "(...) *impõe-se a necessidade de melhoria na prestação do referido serviço com o fito de sanar as impropriedades constatadas, em atenção ao princípio da eficiência*." E concluiu seu parecer afirmando: "(...) *penso que a presente auditoria encontra-se em condições de ser submetida à apreciação de V. Excelência, (...) sem embargo de eventuais determinações à Origem que forem julgadas pertinentes*".

Diante das conclusões alcançadas pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle, pela Assessoria Jurídica de Controle Externo e pela Secretaria Geral, conheço da Auditoria Extraplano realizada, que atendeu à sua finalidade, vez que devidamente analisada a qualidade do atendimento aos usuários quanto ao sistema de marcação de consultas e de realização de exames no Hospital do Servidor Público Municipal.

Em razão das deficiências constatadas durante os trabalhos de fiscalização, determino à Origem para que, caso ainda não tenha solucionado os problemas verificados na presente Auditoria, no prazo de 30 (trinta) dias, adote as providências necessárias à ampliação da capacidade de atendimento, sobretudo nas especialidades clínicas mais solicitadas, com o aprimoramento do sistema de marcação de consultas.

Após as formalidades legais, arquivem-se os autos.