EM TRAMITAÇÃO

TC nº 72-003.263.14-86

INSPEÇÃO. HSPM. Avaliação do Sistema de Marcação de Consultas e de Exames. Call Center 156. Hospital do Servidor. Capacidade de recebimento de ligações ampliada, reduzindo a dificuldade de acesso ao sistema e demonstrando a melhora do atendimento para a consulta inicial. Número baixo de ligações convertidas em consultas e decréscimo nas consultas de retorno. CONHECIDA. Votação unânime.

TC citado 72-002.514.07-40

2.828ª Sessão Ordinária

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, dos quais é Relator o Conselheiro MAURÍCIO FARIA.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Relator, considerando que a presente inspeção cumpriu a sua finalidade e, ainda, considerando a cientificação do Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM sobre as constatações feitas, em conhecer dos resultados alcançados no processo em exame, determinando, após as providências de praxe, o arquivamento dos autos.

ACORDAM, ademais, à unanimidade, consoante proposta do Conselheiro DOMINGOS DISSEI – Revisor, em determinar à Subsecretaria de Fiscalização e Controle desta Corte, à vista da magnitude envolvida de potenciais usuários – servidores municipais e seus dependentes – que passe a inspecionar anualmente o serviço de marcação de consulta no nosocômio, objetivando avaliar a evolução do atendimento.

Participaram do julgamento os Conselheiros DOMINGOS DISSEI – Revisor, EDSON SIMÕES e JOÃO ANTONIO.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GUILHERME BUENO DE CAMARGO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 2 de setembro de 2015.

ROBERTO BRAGUIM
Presidente

MAURÍCIO FARIA
Relator

RELATÓRIO

Trata o presente de Inspeção objetivando verificar o atual sistema de marcação de consultas e de realização de exames no Hospital do Servidor Público Municipal, examinando, ainda, se o serviço de *call center* é terceirizado, e quais as providências adotadas pela Autarquia para a resolução dos problemas verificados, conforme determinado por este E. Plenário no v. Acórdão proferido nos autos do TC 72.002.514/07-40.

A Auditoria elaborou o Relatório de Inspeção no qual constatou que: *(i)* o sistema de *call center*, antes prestado pela empresa TSA Teleserviços Ltda., por meio do contrato nº 58/2006 (HSPM), atualmente é realizado por intermédio da Central de Atendimento 156, gerenciada pela Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM, sem ônus para a Autarquia; *(ii)* a Central 156 pode receber até 60 ligações simultâneas, quantidade superior ao verificado no TC 72.002.514/07-40, de até 16 ligações; *(iii)* no período de janeiro a julho de 2014, em relação ao mesmo período de 2007, houve diminuição de 5,25% nas ligações recebidas e aumento de 59,46% nas ligações atendidas; *(iv*) decréscimo de 92,67% nas ligações abandonadas, que na comparação dos períodos representa diminuição de 39,24% nas ligações abandonadas; *(v)* apenas 17,78% das ligações resultaram em consultas, sendo que, no período de 25.06 a 24.07.14, 14.195 usuários não conseguiram agendar consultas novas; *(vi)* houve decréscimo de 3,02% , na disponibilidade de consultas novas e um decréscimo de 33,69% nas consultas de retorno; *(vii)* os serviços de exame por imagem e laboratoriais são agendados pela própria Autarquia, na Central de Exames, havendo compatibilidade entre a entrega de exame e o retorno para a consulta médica; *(viii)* na Ouvidoria constam reclamações de demanda reprimida na primeira consulta, 698, e no retorno, 402; e *(ix)* a Autarquia não formalizou nenhuma providência para ampliação da capacidade de atendimento.

Após, houve determinação de encaminhamento de ofício à Origem para apresentação de esclarecimentos e justificativas acerca das conclusões alcançadas pelos Órgãos Técnicos desta E. Corte.

Devidamente oficiada, a Origem manifestou-se, esclarecendo que o aumento de ligações atendidas ocorreu em razão da mudança do *Call Center* da empresa TSA para a Central 156, com o acréscimo do número de postos de atendimento de 08 (oito) para 60 (sessenta), reduzindo a dificuldade de acesso ao sistema e demonstrando a melhora do atendimento para a consulta inicial. Quanto ao número baixo de ligações convertidas em consultas e ao decréscimo nas

consultas de retorno, informou estar diretamente relacionado ao déficit de profissionais médicos para o atendimento ambulatorial, sendo que, mesmo com a abertura de concursos públicos e contratações emergenciais, o panorama pouco se alterou.

Ao analisar os esclarecimentos da Origem, a Auditoria manteve as conclusões iniciais.

A Procuradoria da Fazenda Municipal, considerando o caráter instrumental do processo, opinou pelo conhecimento e registro da Inspeção realizada.

É o Relatório.

V O T O

Analisando os procedimentos adotados pelo Hospital do Servidor Público Municipal, a Auditoria desta Corte apurou que o sistema de *call center* realizado pela Central de Atendimento 156 aumentou sua capacidade de recebimento de ligações em relação ao verificado no Processo TC 2.514/07-40, mas, a despeito do acréscimo de 3,02% na disponibilidade de consultas novas, 14.195 usuários não conseguiram agendar consultas, resultando um decréscimo de 33,69% nas consultas de retorno.

Assim, considerando que a presente Inspeção cumpriu a sua finalidade, e ainda, considerando a cientificação da Origem sobre as constatações feitas, CONHEÇO dos resultados alcançados no processo em exame.

Após as providências, arquivem-se os autos.