

**RELATÓRIO DE INSPEÇÃO**

<b>Ordem de Serviço</b> 2023/01268	<b>e-TCM</b> 003648/2023	<b>Período de abrangência</b> Não se aplica	<b>Período da realização</b> 25.05.23 a 30.06.23
<b>Área responsável (auditada)</b> Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM)			
<b>Objeto de auditoria</b> Inspeção para verificar eventuais irregularidades na prestação dos serviços no HSPM			
<b>Valor do objeto de auditoria (em R\$)</b> Não se aplica		<b>Montante fiscalizado (em R\$)</b> Não se aplica	
<b>Objetivo(s) da auditoria</b> Apurar a existência das irregularidades referidas na inicial, quanto à notícia de suposta impossibilidade de agendamento de serviços e ineficiência do Canal de atendimento 156 da Prefeitura Municipal de São Paulo			
<b>Equipe técnica</b>			
Péricles dos Santos Brito – Auditor(a) de Controle Externo			RF 20.122
Mariana Mendes Cruz Ferreira – Supervisora de Controle Externo 8			RF 20.228

## **LISTA DE FIGURAS**

Nome da figura .....	página
Figura 1 – Central 156: resumo das etapas do início da ligação até o agendamento de consultas.....	12
Figura 2 – Central 156: especialidades disponíveis, conforme o dia da semana e período .....	13

## **LISTA DE QUADROS**

Nome do quadro .....	página
Quadro 1 – Central 156: especialidades com dificuldades de agendamento de consultas .....	11
Quadro 2 – Testes da auditoria: chamadas para a Central 156 para avaliação do serviço .....	14

## **LISTA DE SIGLAS**

CGM	–	Controladoria Geral do Município
HSPM	–	Hospital do Servidor Público Municipal
LF	–	Lei Federal
LGPD	–	Lei geral de proteção de dados pessoais
LM	–	Lei Municipal
MP-SP	–	Ministério Público do Estado de São Paulo
OS	–	Ordem de Serviço
PJPPS-CAP	–	Promotoria de Justiça do Patrimônio Público e Social da Capital
PMSP	–	Prefeitura do Município de São Paulo
PRODAM	–	Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo
SEI	–	Sistema Eletrônico de Informações
SGH	–	Sistema de Gestão Hospitalar
SIS Digital	–	Sistema para tramitação de procedimentos extrajudiciais digitais do MP-SP
SMIT	–	Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia
TCMSP	–	Tribunal de Contas do Município de São Paulo

## RESUMO

Diante do quantitativo elevado de reclamações quanto à disponibilização do serviço de agendamento de consultas novas no Hospital do Servidor Público Municipal por meio da Central 156 da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), representantes do poder legislativo encaminharam denúncia ao Ministério Público de São Paulo (MP-SP), pertinente ao assunto.

Após ciência e encaminhamento da denúncia pelo MP-SP a este Tribunal de Contas, foi determinada a realização da presente inspeção para apurar “eventual má prestação de serviço público no âmbito da Municipalidade – notícia de suposta impossibilidade de agendamento de serviços do Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) e ineficiência do Canal de atendimento 156 da Prefeitura Municipal de São Paulo”.

Findo os trabalhos da auditoria, concluímos que há diversas ineficiências no serviço oferecido na Central 156, que são aderentes aos fatos narrados na denúncia: constatamos que as vagas para agendamento oferecidas na Central 156 são insuficientes para atender toda a procura pelos usuários; bem como não há dados disponíveis sobre o total da demanda reprimida pelo serviço. Ademais, testes de auditoria aplicados ratificaram as queixas apresentadas na inicial e nas reclamações registradas pela ouvidoria do HSPM.

Em acréscimo, verificamos que não há planejamento, metas, critérios de priorização, política eficaz de comunicação aos usuários e recursos humanos adequados, visando a melhor previsão e disponibilização de novas vagas de agendamento.

Visando sanar ou amenizar tais deficiências, está em execução o projeto de um novo sistema informatizado para agendamento online de consultas e exames, porém, eventuais e efetivas melhorias dos serviços poderão ser perceptíveis somente a partir de médio prazo. Para o êxito de tal projeto, entendemos ser primordial o enfrentamento de questões estruturais e recorrentes, principalmente quanto ao déficit de recursos humanos do Hospital, visando ao correto dimensionamento de pessoal, face à procura dos serviços de saúde pelos usuários.

Neste sentido, foram propostos dois encaminhamentos a SMS em relação ao planejamento e a execução do projeto “Proposta de Melhoria no Portal Eletrônico com inclusão de novas

funcionalidades: Agendamentos de Consultas via web, mobile (Android e IOS) e Totem para o HSPM.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>8</b>
1.1. Destinatário(s) da auditoria .....	9
1.2. Visão geral do objeto, objetivos e escopo da auditoria .....	9
1.3. Normas de auditoria aplicadas na realização do trabalho .....	10
<b>2. METODOLOGIA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Critérios adotados .....	10
2.2. Procedimentos de auditoria para coleta e de análise dos dados .....	11
2.3. Limitações do trabalho de auditoria .....	11
<b>3. ACHADOS DE AUDITORIA</b> .....	<b>11</b>
3.1. As vagas de agendamento para consultas novas no HSPM, via Central 156, são insuficientes para atender toda a demanda dos usuários .....	11
3.2. Não há controle gerencial sobre as vagas disponibilizadas na Central 156 e sobre a demanda reprimida, bem como não há políticas ou diretrizes visando à previsão e disponibilização de novas vagas de agendamento .....	16
3.3. Está em execução o desenvolvimento de um novo sistema informatizado para agendamento online de consultas e exames, porém, eventuais e efetivas melhorias dos serviços poderão ser perceptíveis somente a partir de médio prazo .....	19
<b>4. CONCLUSÃO</b> .....	<b>21</b>
<b>5. ANÁLISE DOS ELEMENTOS DA RESPONSABILIZAÇÃO</b> .....	<b>22</b>
<b>6. PROPOSTAS DE ENCAMINHAMENTOS</b> .....	<b>22</b>
6.1. Proposta de recomendação .....	22
<b>7. ANEXOS/APÊNDICES</b> .....	<b>23</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Trata-se de solicitação do Ministério Público do Estado de São Paulo a este Tribunal, conforme Ofício nº. 9710074/2023, da 8ª PJPPS-CAP, para que informe, no prazo de 10 (dez) dias úteis, acerca dos fatos narrados no processo SIS Digital nº 43.0695.0000224/2023-2, sobre suposta impossibilidade de agendamento de serviços do Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) e ineficiência do canal de atendimento 156 da PMSP (Peça 3, fls. 6/8).

Em essência, os fatos narrados na denúncia versam sobre as seguintes questões (Peça 3, fl. 7):

- 1. Ineficiência do Canal 156:** segundo os relatos, há uma dificuldade extrema de acesso ao atendimento telefônico pelo Canal 156 cujo tempo mínimo de espera é de meia hora independente do dia e horário da ligação;
- 2. Indisponibilidade sistemática de vagas para consultas e exames médicos no HSPM:** a negativa de disponibilidade para o agendamento de consultas e de exames médicos no Hospital do Servidor Público Municipal estaria justificada pela ausência sistemática de vagas para ambos os serviços, ainda que as solicitações estejam sendo feitas com meses de antecedência;
- 3. Ausência de previsão de vacância para o atendimento médico no HSPM:** conforme os relatos, não há expectativa de datas e horários vagos para o atendimento do HSPM seja para a consulta médica ou realização de exames (Destaques no original)

Ademais, a denúncia também foi encaminhada à Controladoria Geral do Município (CGM), para as providências de sua competência, e ao HSPM (Peça 3, fl. 21), cujas respostas aos fatos narrados na inicial foram feitas no processo SEI 6018.2023-0028794-5.

Instada a se manifestar nos autos da investigação do MP-SP, a direção do HSPM se pronunciou da seguinte forma (Peça 16, fl. 1):

[...] este Hospital é contemplado pelo serviço viabilizado pela Diretoria de Atendimento Telefônico e Virtual, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), que é a área responsável pela Central SP 156 da Municipalidade.

Informamos, também, que o agendamento de consultas novas do HSPM nas diversas especialidades médicas disponíveis, de acordo com a capacidade técnica atual, desde 2012 ocorre por intermédio da Central Telefônica SP156, sem ônus algum para esta Autarquia.

Com relação à disponibilização dos agendamentos o HSPM, em conjunto com a Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos, órgão pertencente à SMIT, busca manter melhorias de forma contínua,



no sentido de estabelecer ações concretas com a finalidade de agilizar e garantir o atendimento das necessidades e das demandas dos nossos usuários.

Cabe salientar, ainda, que está em andamento projeto de um novo serviço para a marcação de consultas e exames “on-line”, junto à Prodam, exclusivamente aos servidores públicos municipais e seus dependentes, na forma da legislação em vigor. Estima-se que a finalização dessa ação ocorrerá neste exercício.

Considerada como “justificativa genérica e imprecisa”, o MP-SP concedeu novo prazo para que o HSPM prestasse “informações concretas acerca do projeto de novo serviço para marcação de consultas e exames online, com apresentação de prazos para implantação” (Peça 16, fl. 2).

Em essência, em sua nova manifestação, informou que (Peça 16, fl. 5):

Da parte da SMS foi apresentado um projeto já em andamento, de um aplicativo de agendamento de consultas e exames "on-line", exclusivamente aos servidores públicos municipais e seus dependentes, através de contratação do HSPM junto à Prodam. Estima-se que a finalização dessa ação ocorrerá a partir do mês de agosto do corrente ano.

Da parte da SMIT, foi proposto um redimensionamento das equipes de atendimento para horários de maior procura. Essas medidas devem facilitar o acesso dos servidores e dos seus familiares aos serviços do Hospital, além de permitir maior controle da SMS e do HSPM, via aplicativo, sobre a demanda por vagas, a qual é bastante alta e enfrenta contingenciamentos causados pela suspensão de agendamentos/procedimentos eletivos durante os períodos da pandemia de COVID-19.

Do exposto, conforme determinado à Peça 5, foi instaurada a presente inspeção, no âmbito deste Tribunal, a fim de verificar os fatos contidos na denúncia.

### **1.1. Destinatário(s) da auditoria**

São destinatários deste relatório: o Conselheiro Relator; o Pleno; o MP-SP; as denunciantes; o órgão objeto da denúncia - HSPM; os servidores públicos da PMSP e a CGM, órgão central responsável por implantar procedimentos de controle interno nos órgãos e entidades da administração indireta.

### **1.2. Visão geral do objeto, objetivos e escopo da auditoria**

Conforme consta na Ordem de Serviço (OS) nº 2023/01268, o objeto dos trabalhos é “Inspeção para verificar eventuais irregularidades na prestação dos serviços no Hospital do Servidor Público Municipal – notícia de suposta impossibilidade de agendamento de serviços e ineficiência

do Canal de atendimento 156 da Prefeitura Municipal de São Paulo” (Peça 15), sendo que o objetivo é verificar a veracidade das informações quanto à existência das irregularidades referidas na inicial.

Considerando que todas as denúncias tratam, exclusivamente, de alegações de fatos relacionados ao HSPM, a inspeção teve como foco a apuração nesse Hospital.

### **1.3. Normas de auditoria aplicadas na realização do trabalho**

A presente fiscalização foi conduzida em conformidade com o Manual de Auditoria Governamental do TCMSP, naquilo em que suas normas se aplicam às Inspeções, conforme INF nº 014/SFC/2021, sendo consistente, ainda, com as Normas Brasileiras de Auditoria do Setor Público (NBASP), a partir dos Princípios Fundamentais de Auditoria (ISSAI 100-199) da Estrutura de Pronunciamentos Profissionais da Intosai.

## **2. METODOLOGIA**

Com base na Matriz de Planejamento elaborada pela equipe de fiscalização foram formuladas as questões de auditoria abaixo elencadas, que, uma vez respondidos e realizados os procedimentos constantes no subitem **2.2.**, devem elucidar acerca dos fatos narrados na denúncia:

- Questão 1: Há indisponibilidade sistemática de vagas para agendamento de consultas e exames médicos?
- Questão 2: Há ausência de previsão de abertura de novas vagas para os agendamentos, nas diversas especialidades médicas?
- Questão 3: Está em execução a implantação de um novo sistema informatizado para agendamento online de consultas e exames médicos pelos pacientes?

### **2.1. Critérios adotados**

Na presente inspeção foram adotados os seguintes critérios: Art. 2º, I da LM 13.766/2004; Fluxo de Marcação de Consultas Médicas do HSPM; e LF 13.719/2018 (LGPD).

## 2.2. Procedimentos de auditoria para coleta e de análise dos dados

Utilizamos os seguintes procedimentos e técnicas de auditoria: exame documental, inspeção *in loco*, entrevistas e ligações telefônicas.

A coleta de dados foi realizada por meio do acesso ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para consulta ao processo 6018.2023-0028794-5; requisição documental; visita à Unidade; e entrevista com os responsáveis no HSPM, realizada em 13.06.23.

## 2.3. Limitações do trabalho de auditoria

Temos como limitação a este trabalho, a impossibilidade de confirmação de algumas evidências obtidas exclusivamente por meio de entrevista com os gestores responsáveis no Hospital, bem como a obtenção de dados imprecisos ou desatualizados.

## 3. ACHADOS DE AUDITORIA

### 3.1. As vagas de agendamento para consultas novas no HSPM, via Central 156, são insuficientes para atender toda a demanda dos usuários

#### a) Situação encontrada

Abaixo, uma síntese das especialidades alvos de queixas dos usuários, pelas dificuldades no agendamento de consultas novas pela Central 156, e citadas na denúncia (Peça 3, fls. 9/14).

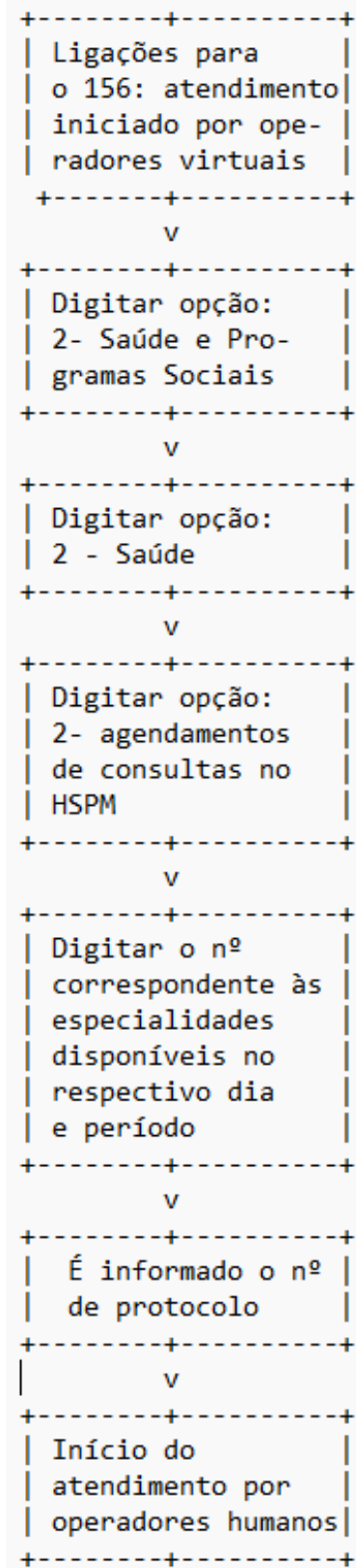
Quadro 1 – Central 156: especialidades com dificuldades de agendamento de consultas

Ginecologia	Nefrologia	Neurologia
Odontologia	Dermatologista	Otorrinolaringologia
Oftalmologia	Clínica geral	Cardiologia
Reumatologia	Proctologia	Gastroenterologia clínica
Ortopedia	Ressonância magnética	Endocrinologia
Pediatria	Fisioterapia	Psiquiatria

Fonte: Peça 3, fls. 9/14.

Visando analisar os fluxos e procedimentos-padrão adotados para o agendamento de novas consultas e exames na Central 156, resumimos as ações realizadas pelos usuários, desde o início da ligação até o atendimento por operadores humanos (Figura 1).

Figura 1 – Central 156: resumo das etapas do início da ligação até o agendamento de consultas



Fonte: Central 156.

As especialidades disponíveis para o agendamento, conforme os dias da semana e período, constam no site do Hospital, cujo trecho reproduzimos na Figura 2:

Figura 2 – Central 156: especialidades disponíveis, conforme o dia da semana e período

Dia da semana	Horário	Especialidade disponível para marcação	Dia da semana	Horário	Especialidade disponível para marcação
<b>Terças-feiras</b>	7h às 13h	ALERGIA (consulta a distância - por telefone) * NEUROPEDIATRIA * PEDIATRIA Ambulatórios: Carrão, Lapa, Santo Amaro, São Miguel e Tucuruvi PEDIATRIA E PEDIATRIA ADOLESCENTE HSPM	<b>Quartas-feiras</b>	7h às 13h	INFECTOLOGIA ODONTOLOGIA - ATM * REUMATOLOGIA *
	13h às 19h	ACUPUNTURA * FISIOTERAPIA GERAL * GASTROCIRURGIA * GASTROCLÍNICA * PROCTOLOGIA		13h às 19h	GERIATRIA HSPM e Ambulatório Tucuruvi NEFROLOGIA * NUTRIÇÃO * PNEUMOLOGIA *
<b>Quintas-feiras</b>	7h às 13h	GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA HSPM e nos Ambulatórios: Lapa, Santo Amaro, São Miguel e Tucuruvi PRÉ-NATAL HSPM e Ambulatório Tucuruvi	<b>Sextas-feiras</b>	7h às 13h	CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO * OFTALMOLOGIA HSPM e Ambulatórios: Carrão e Tucuruvi OFTALMOLOGIA - FUNDO DE OLHO * OFTALMOLOGIA - GLAUCOMA * OTORRINOLARINGOLOGIA
	13h às 19h	CLÍNICA MÉDICA HSPM e nos Ambulatórios: Carrão, Santo Amaro e São Miguel NEUROLOGIA *		13h às 19h	CIRURGIA DE MÃO CIRURGIA VASCULAR * DERMATOLOGIA DERMATOLOGIA - TRICOLOGIA (doenças capilares) ORTOPEDIA HSPM e Ambulatório São Miguel

\* NECESSÁRIO ENCAMINHAMENTO

\* NECESSÁRIO ENCAMINHAMENTO EXCLUSIVO HSPM

As especialidades abaixo terão liberação de vagas de terça a sexta-feira, das 7h às 19h, a depender da alta de pacientes em atendimento:

ODONTOLOGIA ADULTO - HSPM e Ambulatórios: Carrão, Lapa, Santo Amaro e São Miguel  
ODONTOLOGIA PEDIÁTRICA - HSPM e Ambulatório Lapa  
ODONTOLOGIA - PEDIATRIA PISTAS\* (disfunção na mordida - de 4 a 9 anos) HSPM  
ODONTOLOGIA ENDODONTIA - HSPM\* ODONTOLOGIA PERIODONTIA - HSPM\*  
ODONTOLOGIA ACUPUNTURA - (a partir de 13 anos de idade) - Ambulatório Santo Amaro\*  
ODONTOLOGIA PEDIÁTRICA ACUPUNTURA (de 5 a 12 anos de idade) - Ambulatório Santo Amaro\*

**Psicologia do Adulto:** atendimento pelo Pronto Acolhimento no HSPM, todas as segundas e quartas-feiras às 8h (exceto feriados e emendas), no Ambulatório de Saúde Mental (3º andar). É preciso chegar com 30 minutos de antecedência.

Fonte: HSPM, em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/hospital\\_do\\_servidor\\_publico\\_municipal/servicos/entrega\\_de\\_exames/index.php?p=6208](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/hospital_do_servidor_publico_municipal/servicos/entrega_de_exames/index.php?p=6208).

Da Figura 2, observamos que o atendimento na Central 156 ocorre de terça a sexta-feira, em dois períodos do dia: das 07h às 13h, e das 13h às 19h, conforme as especialidades disponíveis para agendamento no dia. Algumas especialidades exigem prévio encaminhamento médico, tais como, gastroclínica, reumatologia, nefrologia, e cirurgia vascular.

A fim de verificar se os relatos dos servidores/usuários dos serviços do HSPM são procedentes, realizamos ligações para a Central 156, de terça a sexta-feira, cujos resultados são apresentados no Quadro 2, a seguir:

Quadro 2 – Testes da auditoria: chamadas para a Central 156 para avaliação do serviço

Data	Dia da semana	Especialidade	Hora da ligação	Tempo de espera	Havia vagas?	Datas disponíveis	Protocolo de Atendimento	Observações
27.06.23	Terça-feira	Pediatria	07:12	3 minutos	SIM	05/07 e 06/07	20230097787197	Havia disponibilidade de consulta com três profissionais, em datas diferentes.
27.06.23	Terça-feira	Urologia	15:39	3 minutos	NÃO	-	20230097817797	Não havia vagas: fui orientado a ligar em horários alternados, até às 19hs.
27.06.23	Terça-feira	Gastroclínica	15:47	3 minutos	-	-	20230097818722	Mensagem: "todos os atendentes estão ocupados, ligue mais tarde".
27.06.23	Terça-feira	Proctologia	15:54	4 minutos	-	-	20230097819153	Mensagem: "todos os atendentes estão ocupados, ligue mais tarde".
28.06.23	Quarta-feira	Reumatologia	09:45	3 minutos	NÃO	-	20230097838289	Orientação: ligar na próxima quarta-feira para verificar a disponibilidade.
28.06.23	Quarta-feira	Odontopediatria	09:45	3 minutos	-	-	20230097838543	Mensagem: "todos os atendentes estão ocupados, ligue mais tarde".
28.06.23	Quarta-feira	Geriatria	14:53	3 minutos	SIM	não informado	20230097856701	Era preciso confirmar os dados, mas havia vagas para a semana seguinte.
29.06.23	Quinta-feira	Ginecologia	08:05	3 minutos	NÃO	-	20230097874000	Orientação: ligar na próxima quarta-feira para verificar a disponibilidade.
29.06.23	Quinta-feira	Odonto (Lapa/Carrão)	08:09	3 minutos	NÃO	-	20230097874150	Não havia vagas: fui orientado a ligar em horários alternados, até às 19hs.
29.06.23	Quinta-feira	Clínica médica	14:51	3 minutos	NÃO	-	20230097896788	Orientação: ligar na próxima quinta-feira para verificar a disponibilidade.
29.06.23	Quinta-feira	Neurologia	15:38	3 minutos	NÃO	-	20230097898718	Orientação: ligar na próxima quinta-feira para verificar a disponibilidade.
29.06.23	Quinta-feira	Odontopediatria	15:40	4 minutos	SIM	04/07 e 05/07	20230097899022	Havia vagas para consultas na sede do HSPM, às 19h, nos dias informados.
30.06.23	Sexta-feira	otorrinolaringologia	09:08	3 minutos	SIM	não informado	20230097916293	Era preciso confirmar os dados, mas havia vagas para a semana seguinte.
30.06.23	Sexta-feira	Oftalmologia	09:47	3 minutos	NÃO	-	20230097917995	Orientação: ligar na próxima sexta-feira para verificar a disponibilidade.
30.06.23	Sexta-feira	Cirurgia cabeça/pescoço	10:24	3 minutos	SIM	não informado	20230097919710	Era preciso confirmar os dados, mas havia agenda para a semana seguinte.
30.06.23	Sexta-feira	Ortopedia	10:24	4 minutos	-	-	20230097931349	Mensagem: "todos os atendentes estão ocupados, ligue mais tarde".
30.06.23	Sexta-feira	Dermatologia	14:06	3 minutos	-	-	20230097932461	Mensagem: "todos os atendentes estão ocupados, ligue mais tarde".
30.06.23	Sexta-feira	Cirurgia vascular	14:24	3 minutos	-	-	20230097933392	Mensagem: "todos os atendentes estão ocupados, ligue mais tarde".

Fonte: Própria, a partir das informações obtidas na Central 156.

Ao todo, realizamos 18 (dezoito) ligações à Central 156, no período de 27.06 a 30.06. Devido à ausência de dados disponíveis, não foi utilizada técnica estatística para definição do tamanho da amostra. Contudo, os resultados obtidos a partir das ligações ao 156 apresentam evidências de que são procedentes as reclamações dos usuários constantes na inicial, quanto às dificuldades no agendamento de novas consultas.

As principais conclusões alcançadas nos testes da auditoria foram:

- Das 18 (dezoito) ligações efetuadas, 72,22% do total (13 ligações) não houve êxito no agendamento da consulta, seja por falta de vagas disponíveis para a especialidade (7 casos), seja porque não houve sequer o atendimento por operadores humanos, com a mensagem, ao final do atendimento virtual, de que “todos os atendentes estão ocupados, ligue mais tarde” (6 casos).
- Por sua vez, das 18 ligações efetuadas, obteve-se êxito na disponibilidade de vagas em 5 (cinco) oportunidades, representando 27,78% do total;
- O tempo transcorrido do início da ligação (operador virtual) até ser encaminhada ao atendente humano foi considerado adequado, cerca de 3 minutos;
- Nas ligações realizadas no meio do período (tarde ou manhã), às 10h ou 15h, por exemplo, em que já não havia mais vagas disponíveis, indagamos o operador se havia mais probabilidade de marcação da consulta caso a chamada ao 156 fosse feita no início ou pouco antes do horário de atendimento, ou seja, às 7 horas (manhã) ou às 13h (tarde), o que foi confirmado pelo operador, sendo essa informação aderente, portanto, aos relatos dos usuários da inicial e aos registros do relatório da Ouvidoria do Hospital para o mês de abril/2023 (Peça 16, fls. 15 e 17);

Do exposto, entendemos que procedem os fatos narrados na inicial, bem como inferimos que as vagas para o agendamento de novas consultas ao HSPM são limitadas, e não conseguem suprir a demanda de todos os usuários, sendo que há indicativo de que os servidores que iniciam as ligações exatamente no início ou um pouco antes do horário de atendimento possuem mais chances de conseguirem a marcação da consulta/exame, conforme a sua necessidade.

Atualmente, a Central 156 é o único meio de marcação de consultas novas no HSPM, sendo dificultoso para os servidores realizarem o agendamento pretendido, principalmente nas situações em que os operadores virtuais estão todos ocupados, ou quando não há vagas disponíveis e os atendentes humanos orientam os usuários a ligarem, reiteradas vezes, até o fim do período, a fim de obterem êxito no agendamento, conforme exposto no Quadro 2.

b) Critério(s)

Art. 2º, I da LM 13.766/2004 e fluxo de agendamento de consulta no HSPM via Central 156.

c) Evidência(s)

Relatos dos usuários na inicial, relatório da ouvidoria (abril/23) e testes de auditoria realizados para avaliar o atendimento da Central 156 (Quadro 2).

d) Causa(s)

Ineficiências no processo de agendamento são resultado da insuficiência de operadores em determinados dias/horários e do quantitativo de vagas disponíveis para agendamento, inferior à demanda dos usuários. Atualmente, não há outra forma de marcação de novas consultas, a não ser pela Central 156.

e) Efeito(s)

Prejuízo à saúde dos usuários ou interessados pelos serviços do HSPM, em razão de demora na marcação de novas consultas e, conseqüentemente, há atrasos no início do tratamento médico necessário para um bom restabelecimento do paciente.

**3.2. Não há controle gerencial sobre as vagas disponibilizadas na Central 156 e sobre a demanda reprimida, bem como não há políticas ou diretrizes visando à previsão e disponibilização de novas vagas de agendamento**

a) Situação encontrada

Dos testes realizados, das entrevistas com os gestores do Hospital e da análise dos documentos disponibilizados, verificamos que não há políticas e diretrizes objetivas para a abertura de novas vagas ao longo do ano, bem como são inexistentes critérios de priorização, processos para monitoramento da demanda e quaisquer outras informações relevantes relacionadas à previsão e efetiva abertura de novas para agendamento na Central 156.

Identificamos diversas razões e gargalos como fatores dificultantes para tal finalidade:

- Não há controle da demanda reprimida de usuários ou de interessados que não conseguem marcar consultas pela Central 156 e, conseqüentemente, não há conhecimento gerencial



sobre o dimensionamento de pessoal necessário nas especialidades, visando ao incremento na oferta de vagas, fatos que foram confirmados em entrevistas com os gestores do HSPM;

- Não há controles existentes para a avaliação do sistema de agendamento da Central 156, para identificação de gargalos, falhas técnicas, limitações de capacidade ou indisponibilidade recorrente do sistema que possam afetar a disponibilidade de vagas;
- Devido à falta de controles adequados, acima especificados, não há elaboração de relatórios de ocupação de vagas realizadas pela Central 156 para consultas e exames médicos. Tais dados poderiam gerar informações gerenciais, como o dimensionamento da demanda, a necessidade de alocação de pessoal, bem como identificar casos de perda primária, quando a taxa de ocupação de uma especialidade fosse consistentemente baixa.

Obtivemos do HSPM o quantitativo de atendimento ambulatorial (sede e ambulatórios descentralizados), no período de janeiro/2022 a maio/2023, decorrentes de consultas marcadas pela Central 156 (Peça 16, fl. 19), porém, ausentes registros de demanda reprimida. Da análise, percebemos que o total de atendimento de consultas de retornos e extras no ano de 2022 (362.935 atendimentos) equivale a 7 (sete) vezes, em média, ao quantitativo de atendimentos de consultas novas, agendadas através da Central 156 (52.552 atendimentos).

Assim, somado o quantitativo de consultas novas (Central 156) com o total de retornos/extras, o Hospital alcançou 415.487 atendimentos, no ano de 2022. Em entrevista, os gestores informaram que, atualmente, o Hospital não é capaz de aumentar, satisfatoriamente, sua capacidade de atendimento, no caso de haver um aumento expressivo na demanda de usuários.

Na análise dos dados consolidados de produção assistencial (Peça 16, fl. 20), nota-se um aumento de 74,68% em matrículas novas no período 2021-2022, o que demonstra crescente necessidade de utilização do serviço;

- Um fator impeditivo importante e recorrente é a conhecida dificuldade do Hospital em obter autorização para realização de concursos públicos, visando à reposição de pessoal e a suprir ou amenizar o déficit atualmente existente em seus quadros de profissionais, principalmente

de médicos. A respeito, este Tribunal já fez reiterados apontamentos, principalmente, quando da avaliação do desempenho operacional do HSPM, sendo consignado, mais recentemente, no processo TC 009250/2022 (Contas Anuais do exercício de 2021);

- Por último, não há dados de absenteísmo (não comparecimento) às consultas agendadas na Central 156. Nos testes do Quadro 2, indagamos os operadores sobre como proceder nas situações em que há consultas agendadas, porém, os usuários, por algum motivo, não possam comparecer no dia/horário marcado. Em resposta, fomos informados que os usuários devem ligar para o 156 dois dias antes da data agendada. Entendemos que, dessa forma, havendo um único meio disponível, os usuários sentem-se desestimulados a entrar em contato e solicitar o cancelamento/remarcação das consultas, impossibilitando, assim, a liberação de vagas para os demais usuários.

b) Critério(s)

Art. 2º, I da LM 13.766/2004 e fluxo de agendamento de consulta no HSPM via Central 156.

c) Evidência(s)

Estatísticas de atendimento de consultas da Central 156 e de retornos/extras, no período de janeiro/2022 a maio/2023; produção assistencial de 2018 a 2022 (Peça 16, fls. 19/20); testes realizados (Quadro 2) e Contas Anuais do HSPM do exercício de 2021 (TC 009250/2022).

d) Causa(s)

Ausência de dados da demanda reprimida por consultas na Central 156 impedem a elaboração de plano de capacidade, levando em conta os recursos humanos e infraestrutura necessários à melhora na previsão e efetivo atendimento aos usuários que procuram agendar consultas novas na Central 156.

e) Efeito(s)

Prejuízo à saúde dos usuários ou interessados pelos serviços do HSPM, em razão da demora na marcação de novas consultas e, conseqüentemente, há atrasos no início do tratamento médico necessário para um bom restabelecimento do paciente.

**3.3. Está em execução o desenvolvimento de um novo sistema informatizado para agendamento online de consultas e exames, porém, eventuais e efetivas melhorias dos serviços poderão ser perceptíveis somente a partir de médio prazo**

a) Situação encontrada

Por meio do Contrato 094/2023, firmado com a Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo (PRODAM), o Hospital iniciou o projeto denominado: “Proposta de Melhoria no Portal Eletrônico com inclusão de novas funcionalidades: Agendamento de Consultas via web, mobile (Android e IOS) e Totem para o HSPM” (Peça 16, fl. 21).

Abaixo, reproduzimos as principais informações sobre o projeto:

- *Análise do cenário atual:*

Atualmente os pacientes do Hospital do Servidor da Prefeitura de São Paulo realizam o agendamento de consultas novas através da central telefônica SP156, de terça a sexta-feira (inclusive em feriados, pontos facultativos, suspensão de expediente e/ou emendas), das 07h às 19h.

Consultas de retorno e exames são agendados no HSPM, no guichê de atendimento da própria clínica, de acordo com a solicitação médica (Peça 16, fl. 24);

- *Descrição da necessidade:* “Elaborar uma proposta de solução que permita facilitar o acesso do paciente ao agendamento de consultas ambulatoriais e geração da carteirinha on-line” (Peça 16, fl. 28);

- *Objetivos:* “Apresentar uma solução para o agendamento de consultas ambulatoriais de pacientes do Sistema de Gestão Hospitalar (SGH) do HSPM (servidores, pensionistas e dependentes), através de aplicação web e mobile (Android e IOS) e Totem” (Peça 16, fl. 24);

- *Benefícios da solução:*

A solução procura beneficiar o paciente, aumentando sua interação com o serviço de agendamento de consultas do HSPM, proporcionando acesso aos serviços de saúde enumerados abaixo, sem a necessidade de se deslocar até o ambulatório, hospital ou entrar em contato via 156 para realizar o agendamento de consultas ambulatoriais (Peça 16, fl. 29)

- *Proposta de solução:*

A proposta é o desenvolvimento da funcionalidade de Agendamento de consultas ambulatoriais no Portal Eletrônico HSPM já existente onde já consta a funcionalidade de Matrícula.

Além da versão WEB também faz parte da proposta a disponibilização da funcionalidade de agendamento de consultas ambulatoriais e carteirinha on-line nas versões Mobile (Android e IOS) e versão Totem.

A proposta de solução é utilizar uma das plataformas de acesso (Web, Mobile ou Totem), que permita o paciente, de forma rápida, prática e intuitiva ter acesso aos serviços de:

- Realizar o agendamento de consultas ambulatoriais;
- Consultar/visualizar consulta agendada ou realizada;
- Realizar o agendamento de consultas com encaminhamento para alguma especialidade;
- Cancelar um agendamento;
- Reagendar uma consulta (cancela e agenda novamente no mesmo processo);
- Envio de notificação (push notification do próprio aplicativo) e e-mail alertando que o usuário tem agendamento nos próximos dias;
- Envio de notificação e e-mail para confirmação de presença;
- Carteirinha on-line com os dados pessoais;
- Painéis estatísticos. (Peça 16, fl. 29)

A apresentação com mais detalhes e informações do projeto de desenvolvimento do aplicativo de agendamentos online consta à Peça 16, fls. 42/58.

O cronograma de desenvolvimento consta à Peça 16, fl. 73, porém, ainda não há uma previsão exata para a finalização dos trabalhos e disponibilização do *app*. Segundo os gestores do HSPM, a PRODAM criou um núcleo dedicado a esse projeto para que os trabalhos avancem em ritmo satisfatório.

Considerando o cenário atual e a proposta de solução apresentada, ainda que esse projeto tenha o potencial de sanar as diversas deficiências da Central 156, elencadas nos achados **3.1.** e **3.2.**, entendemos que há questões estruturais a serem resolvidas, tais como o déficit de recursos humanos do Hospital e a falta de alocação de orçamento de custeio e de investimento

adequados, que possibilitem o correto dimensionamento de pessoal para fazer frente à crescente procura dos serviços de saúde pelos usuários.

b) Critério(s)

LF 13.709/18 (LGPD) e Contrato 094/2023.

c) Evidência(s)

Projeto de desenvolvimento de aplicativo/portal web (Peça 16, fls. 21/74) e entrevistas com os gestores.

d) Causa(s)

Atuais gargalos e ineficiências no atendimento da Central 156 motivaram o desenvolvimento do projeto.

e) Efeito(s)

Expectativa de aumento do nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços de agendamento de consultas novas no HSPM.

#### **4. CONCLUSÃO**

Após verificações e testes de auditoria aplicados, concluímos que as deficiências, gargalos e falhas detectadas no serviço de agendamento de novas consultas no HSPM através da Central 156 possuem aderência e foram compatíveis aos fatos narrados na denúncia (achado do item **3.1.**). Ademais, não há controle gerencial sobre as vagas disponibilizadas e sobre a demanda reprimida, tampouco planejamento, metas, critérios de priorização, política eficaz de comunicação aos usuários e recursos humanos adequados, visando à previsão e disponibilização de novas vagas de agendamento (achado do item **3.2.**).

Tais deficiências motivaram o desenvolvimento do projeto “Proposta de Melhoria no Portal Eletrônico com inclusão de novas funcionalidades: Agendamento de Consultas via web, mobile (Android e IOS) e Totem para o HSPM”. Registramos que efetivas melhorias dos serviços

dependem, ainda, do enfrentamento de questões estruturais importantes, tal como o déficit de pessoal (achado do item 3.3.)

## 5. ANÁLISE DOS ELEMENTOS DA RESPONSABILIZAÇÃO

Considerando a natureza do presente trabalho de inspeção, predominantemente de apuração da procedência ou não dos fatos narrados na inicial, a Auditoria não identificou erro grosseiro nas condutas dos agentes responsáveis, razão pela qual concluímos não ser cabível a elaboração da Matriz de Responsabilização.

## 6. PROPOSTAS DE ENCAMINHAMENTOS

A seguir, apresenta-se a proposta de encaminhamento elaborada de acordo com a Resolução TCMSP nº 07/2022.

### 6.1. Proposta de recomendação

6.1.1. Recomendar ao **Hospital do Servidor Público Municipal** que avalie a sugestão de adotar os seguintes procedimentos:

- a) verificar os seguintes pontos relativos ao desenvolvimento do projeto “Proposta de Melhoria no Portal Eletrônico com inclusão de novas funcionalidades: Agendamentos de Consultas via web, mobile (Android e IOS) e Totem para o HSPM”, com vistas à satisfatória e correta entrega do referido aplicativo: documentação do sistema; relatórios de testes e validação; registro de problemas e correções; dados de utilização e desempenho, treinamentos; avaliação da satisfação dos usuários com o sistema de agendamento online; e cumprimento dos requisitos da LF 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (achado do **item 3.3.**);
- b) detalhar o cronograma de execução do projeto “Proposta de Melhoria no Portal Eletrônico com inclusão de novas funcionalidades: Agendamentos de Consultas via web, mobile (Android e IOS) e Totem para o HSPM” com datas de entrega específica para cada fase do projeto, com vistas a viabilizar o efetivo controle na implementação da ação (achado do **item 3.3.**).

## **7. ANEXOS/APÊNDICES**

Documentos anexos a este relatório encontram-se à Peça 16.

Em 03.07.23

**PÉRICLES DOS SANTOS BRITO**  
Auditor(a) de Controle Externo

**MARIANA MENDES CRUZ FERREIRA**  
Supervisora de Controle Externo 8

RPP/ATM