

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

SECRETARIA DE SAÚDE

COMPONENTE MUNICIPAL DE AUDITORIA - CMA

RELATÓRIO DE AUDITORIA

AUDITORIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CALL CENTER - AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES.

PP 011/SS/2021 - EDITAL 208/SS/2021 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO - IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE CALL-CENTER - AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES

PROCESSO ORIGINAL Nº 70340/2021

PROCESSO DE AUDITORIA Nº 39759/2022

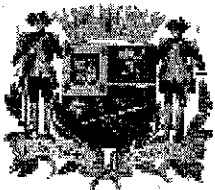
CONTRATADA: ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

CONTRATO Nº 360/2021

PRELIMINARMENTE:

O marco regulatório do Sistema Nacional de Auditoria (SNA), em especial a Lei nº 8.080/90, define o dever de cada instância de acompanhar, controlar e avaliar as ações e serviços, e o privativo da União de "estabelecer o Sistema Nacional de Auditoria, e coordenar a avaliação técnica e financeira do SUS em todo o território nacional, em cooperação técnica com Estados e Municípios" (Art. 16, Inc. XIX da referida lei). O componente federal do SNA atua como órgão federal e nacional, em conformidade com o artigo 33 da mesma lei: "O Ministério da Saúde acompanhará, através de seu sistema de auditoria, a conformidade à programação aprovada da aplicação dos recursos repassados a estados e municípios. Outro dispositivo legal é a Lei nº 8.689/93, que define como competência do SNA "a avaliação técnico-científica, contábil, financeira e patrimonial do Sistema Único de Saúde, que será realizada de forma descentralizada". (Art.6º).

Em 1995 o Decreto Federal nº 1.651 regulamentou o Sistema Nacional de Auditoria, junto à direção do Sistema Único de Saúde - SUS em todos os níveis de governo, sem prejuízo da fiscalização exercida pelos órgãos de controle interno e externo (Art. 1º).



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

SECRETARIA DE SAÚDE

COMPONENTE MUNICIPAL DE AUDITORIA - CMA

O cotejamento entre o fluxo, o acordado contratualmente e as inúmeras reclamações, forçam concluir que o vínculo formal estabelecido da prestação de serviços, não atingiu seus objetivos. Foram inúmeras reclamações dos setores internos da SS. Pudemos juntar cerca de 35 (trinta e cinco) e-mails trocados entre a Secretaria de Saúde e empresa compreendendo um período de 30 de dezembro de 2.021 até 24 de maio de 2.022.

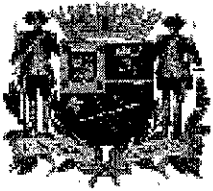
Apesar das falhas inegáveis da empresa, também nota-se falhas da administração. A elaboração do Termo de Referência, documento norteador da relação espelhada no contrato é omissa e imprecisa, causando desatendimento de necessidades e impossibilidades de exigência de fazer. Se não acordado, não se pode exigir.

Várias ocorrências também se deram por problemas de instabilidade no sistema da Administração, demora na finalização e homologação da priorização, fragilidade na regulação e acompanhamento do contrato.

CONCLUSÃO:

Com a finalidade de fortalecer a gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), contribuindo para a alocação e utilização adequada dos recursos, a garantia do acesso e a qualidade da atenção à saúde oferecida aos cidadãos fez-se necessária a presente apuração para melhor verificação de atendimentos às normativas do SUS e legislação pertinente vigente, com fundamento nos dados descritos acima.

Considerando as observações feitas neste relatório concluímos que o Contrato nº 360/2021 celebrado com a **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, não vem cumprindo sua finalidade. Há numa expressão do direito "culpa recíproca" o que nos apreça aqui ocorrer. São diversas as responsabilidades não cabendo em sede de auditoria apurar responsabilidades administrativas, mas demonstrar que ocorrem. Por outro turno também demonstramos os graves problemas de inexecução contratual que deverão ser apurados e penalizados em instância.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

SECRETARIA DE SAÚDE

COMPONENTE MUNICIPAL DE AUDITORIA - CMA

própria. Quanto à relação contratual, recomenda o C.M.A. a designação imediata e expressa de um Fiscal do Contrato, o estreitamento das relações internas entre os Departamentos envolvidos para identificação de problemas e pronta intervenção seja para retomada regular, ou se o caso, rescisão.

É fundamental o incremento das ações de Regulação no acompanhamento das atividades, atuando no controle, monitoramento e avaliação das ações de saúde.

At.

Equipe de Auditoria e Avaliação do Componente Municipal de Auditoria

São José dos Campos, 01 de junho de 2.022.

Clarivan do Couto Gonçalves

Responsável técnico - C.M.A.

Matrícula nº 22291-6

Aretha de Fátima do Amaral Santos

C.M.A.

Matrícula nº 723842-2

Gabriela Bettiati Fachini

C.M.A.

Matrícula nº 662797-1