



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO  
SETORIAL SAÚDE

**Protocolado** CGA nº 574/2015 SPDOC CC 163029/2015  
**Interessado:** [REDACTED]  
**Unidade:** Ouvidoria da Saúde.  
**Secretaria:** Secretaria de Estado da Saúde.  
**Assunto:** Denúncia Online – Ouvidoria da Saúde.

**Relatório CGA/SS nº 265 /2017.**

Trata o presente expediente disciplinar de reclamação apresentada por [REDACTED], por intermédio do mecanismo “denúncia online”, indicando que teria proposto medida judicial para fornecimento de insumos para a senhora [REDACTED], portadora de diabetes, entretanto não conseguia manter contato direto com a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde pelos telefones de atendimento à população, razão pela qual solicitou o concurso da Corregedoria Geral da Administração.

Às fls. 11/19 estão juntadas as pesquisas pelos sistemas informatizados disponibilizados à Corregedoria Geral da Administração, nos quais foi confirmada a regularização dos fornecimentos dos insumos atribuídos por determinação judicial, esgotando-se, assim, a primeira esfera de análise correcional ao encargo desta Setorial Saúde.

Nos termos já consolidados no despacho 9/2016, de fls. 20, em 08/12/2015, a Ouvidoria encaminhou informação de que a demanda do solicitante já estava sendo devidamente providenciada pelo setor de compras e apresentou justificativas para as dificuldades que enfrentavam nos atendimentos ao público.

Diante da resposta ofertada, oficiou-se à Chefia de Gabinete da Secretaria de Estado da Saúde, solicitando informações sobre o atendimento da demanda judicial da senhora [REDACTED] e as medidas eventualmente adotadas para o saneamento das dificuldades operacionais mencionadas pela Ouvidoria da Saúde em sua resposta formal.





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO  
SETORIAL SAÚDE

O ofício G.S. n. 2032/2016 encaminhou o memorando n. GS/CODES n. 229/2016, com esclarecimentos sobre a demanda alvo da reclamação e as medidas adotadas para aquisição dos itens demandados.

Sobre as dificuldades no atendimento da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, foi ouvida em declarações a servidora [REDACTED] [REDACTED] fls. 52/52v., a qual aduziu que os atendimentos às reclamações, mesmo com o grande número de ligações (cerca de 3000 atendimentos por mês em 2016), era efetuado pelo pessoal designado internamente. Como alternativa para a melhoria da unidade apontou que solicitaram uma URA – Unidade de Resposta Audível, para automatização dos atendimentos, mas até aquela data ainda não haviam recebido resposta da Chefia de Gabinete quanto a sua viabilidade.

A Ouvidora da Saúde juntou também, na ocasião de sua oitiva, diversas comunicações que efetuou hierarquicamente, com solicitação de reposição de pessoal e demais medidas entendidas cabíveis para a qualificação do atendimento das reclamações oriundas da população (fls. 53/70).

Na fl. 71 foi juntada a mídia com as cópias digitalizadas do processo n. 001/0300/002248/2015.

Novamente, às fls. 77 e ss., oficiou-se à Chefia de Gabinete da Secretaria de Estado da Saúde, solicitando informações sobre as eventuais medidas adotadas para o saneamento das dificuldades apontadas pela Ouvidora da Saúde em sua oitiva colhida no âmbito deste expediente correccional.

Em resposta, a Secretaria de Estado da Saúde, por sua Chefia de Gabinete, indicou que: *“Com relação ao assunto em apreço e considerando a Informação n.º 021/2016 da Ouvidoria Central, bem como Informação UCRH n.º 463/2016 da Secretaria de Planejamento e Gestão, cujas cópias encontram-se anexadas no presente, medidas estão sendo tomadas para tentarmos solucionar problemas vivenciados na Ouvidoria Central.”* E ainda que: *“Diante do atual cenário de fortes restrições orçamentárias e a carência de pessoal na área de atendimento direto à Saúde da população, encontramos barreiras difíceis de serem ultrapassadas, uma vez que a prioridade aos provimentos deva ocorrer nas áreas de atendimento hospitalar, onde estão envolvidos valores como a saúde da população e riscos à própria vida humana.”*

Foi recebida ainda a informação (ofício n.º 011/2017/OUVIDORIA) de que a Ouvidoria vem tentando solucionar as suas [REDACTED]





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO  
SETORIAL SAÚDE

dificuldades, nas medidas das restrições de pessoal e materiais que apresentam, mas mesmo assim mantém o atendimento em níveis aceitáveis no interesse da população.

Por fim, a publicação do diário oficial do Estado de São Paulo, demonstrando que a Ouvidoria da Saúde é a que mais recebe demandas, com indicação de mais de **252.000 (duzentos e cinquenta e duas mil) demandas no primeiro semestre de 2017.**

**Este é o relatório.**

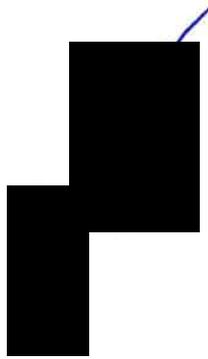
O presente expediente se desenvolveu em duas frentes principais de trabalho: 1) O atendimento da demanda do reclamante, que se confirmou pela regularização do fornecimento dos medicamentos/insumos de saúde e; 2) pela reclamação quanto à qualidade de atendimento da Ouvidoria da Saúde.

A responsável pelo setor foi ouvida pela Corregedoria Geral da Administração e apontou que mesmo com o quadro de restrições orçamentárias e de pessoal que têm enfrentado, buscam o melhor atendimento possível da população. Demonstrou, pelos documentos então colacionados, que não se eximiu de recomendar a realocação de funcionários e buscar mecanismos de atendimento automatizado, fato que até o momento não se concretizou, pelas prioridades de atendimento da Secretaria de Estado da Saúde.

Nesse sentido, o presente protocolado merece proposta de arquivamento, diante da pronta solução da demanda do cidadão e da comprovação das medidas adotadas pela direção da Ouvidoria no sentido de buscar atender, na medida do exigível do servidor público, o intenso fluxo de reclamações atreladas ao sistema de saúde (vide apontamentos acima sobre o grande número de atendimentos).

Diante do exposto, entendendo encerrados os trabalhos apuratórios, **propõe-se**, caso anuído e ratificado pela D. Presidência da Corregedoria Geral da Administração em decisão final, o arquivamento em definitivo do presente procedimento correcional.

Por pertinente, encaminhe-se o presente feito ao Presidente desta Corregedoria Geral da Administração para apreciação final de mérito e, se em termos, para proceder ao arquivamento definitivo junto ao Centro Administrativo da Corregedoria Geral da Administração.







GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO  
SETORIAL SAÚDE

Ao final, nos termos preconizados no artigo 11 da Portaria CGA/ADM n.º 006/2016, encaminhem-se os autos ao Departamento de Instrução Processual, para as anotações pertinentes frente à deliberação da Presidência e demais medidas previstas no parágrafo 4º - com posterior remessa ao Centro Administrativo, em trâmite direto, para arquivamento.

À consideração superior.

CGA/Setorial Saúde, 19 de Dezembro de 2017.

**Augusto Jun Tanaka**  
Corregedor

**Lawrence K. de Almeida Tanikawa**  
Corregedor-Coordenador



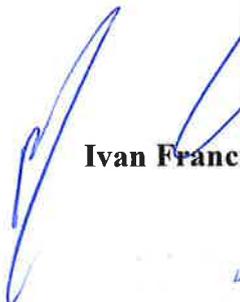


GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

**Protocolado** CGA nº 574/2015 SPDOC CC 163029/2015  
**Interessado:** [REDACTED]  
**Unidade:** Ouvidoria da Saúde.  
**Secretaria:** Secretaria de Estado da Saúde.  
**Assunto:** Denúncia Online – Ouvidoria da Saúde.

1. Acolho a manifestação correcional de fls. retro, adotando-a como fundamento para decidir.
2. Arquive-se o presente procedimento, em caráter definitivo, ficando a possibilidade de reabertura em caso de surgimento de novos elementos de informação até o momento não comunicado a esta Corregedoria Geral da Administração.
3. Por fim, encaminhem-se os autos ao Departamento de Instrução Processual, nos termos preconizados no artigo 11 da Portaria CGA/ADM n.º 006/2016 e adoção de demais medidas previstas no parágrafo 4º referido artigo - com posterior remessa ao Centro Administrativo, em trâmite direto, para arquivamento.

CGA, em 19 de dezembro de 2017.

  
[REDACTED]  
**Ivan Francisco Pereira Agostinho** EM EXERCÍCIO NA CGA  
Presidente

S

Cercador de ...  
que ajuda a ...  
Portaria CGA/ADP nº ...

CGA/DIP, aos 18 / 01 / 17

Sandra Regina dos Santos Silva  
Corregedoria Geral da Administração  
Oficial Administrativo