



Jaguariúna, 31 de março de 2025.

## RELATÓRIO DE AUDITORIA 02/2025

A auditoria realizada pela Secretaria Municipal de Saúde - Divisão de Avaliação, Controle e Auditoria, conduziu uma análise preliminar no período de 01 a 28 de fevereiro de 2025, referente ao Convênio da Instituição Associação Beneficente Cisne, com a gestão do Centro de Especialidades, localizado na Rua Amazonas, 504, Jardim Dom Bosco – Jaguariúna/SP, este convênio é mantido em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura do Jaguariúna.

### Objetivos Específicos:

- **Quantificar e classificar** o número total de consultas agendadas no período, diferenciando entre primeiras consultas e retornos.
- **Analisar a distribuição** das consultas entre as especialidades de Urologia, Dermatologia e Ortopedia.
- **Comparar a proporção** de primeiras consultas e retornos dentro de cada especialidade, identificando possíveis desequilíbrios.
- **Identificar padrões** no agendamento das consultas, como concentração excessiva em determinados dias ou especialidades.
- **Levantar possíveis inconsistências** no volume de agendamentos, como uma especialidade recebendo mais retornos do que primeiras consultas sem justificativa aparente.
- **Sugerir melhorias** no planejamento do agendamento, visando otimizar o fluxo de atendimento e garantir melhor organização dos serviços especializados.

A seguir, apresentamos as informações detalhadas relacionadas ao processo:

### 1.Quantificação das Consultas Agendadas

| Especialidade       | Tipo        | Contratado | Agendado | %Realizado |
|---------------------|-------------|------------|----------|------------|
| <b>Urologia</b>     | 1ª Consulta | 90         | 43       | 47,8%      |
|                     | Retorno     | 110        | 161      | 146,4%     |
| <b>Dermatologia</b> | 1ª Consulta | 160        | 92       | 57,5%      |
|                     | Retorno     | 190        | 244      | 128,4%     |
| <b>Ortopedia</b>    | 1ª Consulta | 360        | 166      | 46,1%      |
|                     | Retorno     | 440        | 644      | 146,4%     |

**Análise:** O total de primeiras consultas ficou abaixo de 50% do contratado, enquanto os retornos superaram em mais de 40% a meta global. Esse



desequilíbrio sugere possível priorização de retornos em detrimento do acesso de novos pacientes.

## 2. Distribuição e Padrões de Encaminhamento

| Especialidade       | Com Encaminhamento | Sem Encaminhamento | Ortopedia Trauma |
|---------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| <b>Urologia</b>     | 40                 | 3                  | 0                |
| <b>Dermatologia</b> | 89                 | 3                  | 0                |
| <b>Ortopedia</b>    | 64                 | 4                  | 98               |

**Análise:** A maioria das consultas é encaminhada pela rede. No entanto, na Ortopedia, destaca-se o volume de "Ortopedia Trauma", com 98 atendimentos sem encaminhamento, sugerindo forte demanda espontânea, o que pode impactar a previsibilidade e distribuição da agenda.

## 3. Priorização de Risco

| Especialidade       | P0 | P1 | P2 | P3 | SEM Priorizacao |
|---------------------|----|----|----|----|-----------------|
| <b>Urologia</b>     | 1  | 3  | 12 | 19 | 5               |
| <b>Dermatologia</b> | 5  | 3  | 9  | 17 | 55              |
| <b>Ortopedia</b>    | 3  | 20 | 20 | 3  | 18              |

Análise: A maior parte das consultas está em P2 e P3, mas há um número significativo de pacientes sem classificação de risco, especialmente na Dermatologia. A Ortopedia apresenta melhor distribuição entre os níveis de priorização.

## 4. Identificação de Inconsistências e Padrões

Todos os serviços analisados agendaram mais retornos que primeiras consultas, sendo que:

**Urologia:** 43 primeiras consultas vs. 161 retornos.

**Ortopedia:** 166 vs. 644.

**Dermatologia:** 92 vs. 244.

A relação inversa entre agendamentos e metas contratadas pode indicar:

Ausência de critérios claros para retorno.

Falta de alta formal de pacientes.

Necessidade de revisão das práticas de agendamento.



## 5. Recomendações para Otimização do Fluxo de Atendimento

Estabelecer protocolos de retorno, limitando o agendamento apenas aos casos clinicamente justificados.

Reforçar a captação ativa para primeiras consultas, priorizando pacientes na fila de espera.

Fortalecer a aplicação da classificação de risco, reduzindo a categoria "SEM" e garantindo melhor regulação da oferta.

Monitorar a demanda espontânea, especialmente em Ortopedia Trauma, ajustando oferta e estrutura.

Avaliar distribuição semanal e diária das consultas para evitar concentração e ociosidade.

**Conclusão:** Os dados de fevereiro/2025 apontam para um desequilíbrio entre o número de primeiras consultas e retornos, com predominância de agendamentos reincidentes, muitas vezes sem a devida priorização ou encaminhamento. Com ajustes nos protocolos, no uso da classificação de risco e na organização das agendas, é possível melhorar o acesso e a eficiência dos serviços especializados.

## Comparativo de Consultas: Janeiro x Fevereiro de 2025

### 1. Desempenho Quantitativo: Primeiras Consultas x Retornos

#### JANEIRO considerando 15 dias de atendimento do período 13 a 24.

| Especialidade | Tipo de Consulta | Contratado (Jan) | Agendado (Jan) | % Realizado (Jan) |
|---------------|------------------|------------------|----------------|-------------------|
| Urologia      | 1ª Consulta      | 45               | 21             | 46,7%             |
|               | Retorno          | 55               | 59             | 107,3%            |
| Dermato       | 1ª Consulta      | 80               | 6              | 7,5%              |
|               | Retorno          | 95               | 133            | 140,0%            |
| Ortopedia     | 1ª Consulta      | 180              | 29             | 16,1%             |
|               | Retorno          | 220              | 278            | 126,4%            |
| Total         | 1ª Consulta      | 305              | 56             | 18,4%             |
|               | Retorno          | 370              | 470            | 127,0%            |

#### FEVEREIRO

| Especialidade | Tipo de Consulta | Contratado (Fev) | Agendado (Fev) | % Realizado (Fev) |
|---------------|------------------|------------------|----------------|-------------------|
| Urologia      | 1ª Consulta      | 90               | 43             | 47,8%             |
|               | Retorno          | 110              | 161            | 146,4%            |
| Dermato       | 1ª Consulta      | 160              | 92             | 57,5%             |



|                  |             |     |      |        |
|------------------|-------------|-----|------|--------|
|                  | Retorno     | 190 | 244  | 128,4% |
| <b>Ortopedia</b> | 1ª Consulta | 360 | 166  | 46,1%  |
|                  | Retorno     | 440 | 644  | 146,4% |
| <b>Total</b>     | 1ª Consulta | 610 | 301  | 49,3%  |
|                  | Retorno     | 740 | 1049 | 141,8% |

### **Evolução:**

As primeiras consultas cresceram expressivamente em fevereiro, principalmente em Dermatologia e Ortopedia.

Os retornos continuam acima da meta, com aumento significativo na Urologia (+86,4%).

## **2. Encaminhamentos**

### **Pacientes Sem Encaminhamento**

#### **JANEIRO**

| <b>Especialidade</b> | <b>Quantidade</b> |
|----------------------|-------------------|
| <b>Dermatologia</b>  | 1                 |
| <b>Ortopedia</b>     | 11                |
| <b>Urologia</b>      | 2                 |
| <b>Total</b>         | <b>14</b>         |

#### **FEVEREIRO**

| <b>Especialidade</b> | <b>Sem Encaminhamento</b> |
|----------------------|---------------------------|
| <b>Urologia</b>      | 3                         |
| <b>Dermatologia</b>  | 3                         |
| <b>Ortopedia</b>     | 4                         |

#### **Janeiro:**

Havia 14 pacientes sem encaminhamento, sendo 11 apenas na Ortopedia.

#### **Comparativo:**

O padrão de Ortopedia como porta de entrada espontânea se manteve (trauma).

A presença de encaminhamento é predominante nas demais especialidades.

## **3. Priorização de Risco**

| <b>Especialidade</b> | <b>P1 + P2 (Jan)</b> | <b>SEM Prior. (Jan)</b> | <b>P1 + P2 (Fev)</b> | <b>SEM Prior. (Fev)</b> |
|----------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Urologia</b>      | 12                   | 2                       | 15                   | 5                       |
| <b>Dermatologia</b>  | 0                    | 4                       | 12                   | 55                      |
| <b>Ortopedia</b>     | 15                   | 12                      | 40                   | 18                      |



### **Evolução:**

Houve um avanço importante na priorização de risco em Ortopedia e Urologia.

Dermatologia regrediu, passando de 4 casos sem priorização para 55 em fevereiro, o que pode ser falha operacional.

### **Análise Comparativa**

#### **Melhorias observadas em fevereiro:**

Aumento expressivo nas primeiras consultas em todas as especialidades.

Avanço na priorização clínica em Ortopedia e Urologia.

Encaminhamentos formalizados mantidos.

#### **Pontos críticos que persistem ou surgem:**

Dermatologia segue desequilibrada: alta taxa de retorno e falha grave na priorização em fevereiro.

Os retornos continuam consumindo a maior parte da agenda, ultrapassando 140% do contratado.

A Ortopedia trauma continua com grande volume espontâneo, o que pode sobrecarregar o sistema.

#### **Recomendações Conjuntas (janeiro + fevereiro)**

Aumentar a regulação sobre agendamentos de retorno, aplicando critérios clínicos mais objetivos.

Investigar falha de priorização em Dermatologia em fevereiro, com capacitação da equipe de regulação se necessário.

Equilibrar a agenda entre primeiras consultas e retornos, especialmente em Ortopedia.

Estabelecer fluxo próprio para Ortopedia Trauma, com oferta e triagem específicas.

Manter o acompanhamento mensal dos indicadores, criando alertas automáticos quando houver inversões nas metas.