



Jaguariúna, 29 de maio de 2025.

## RELATÓRIO DE AUDITORIA 05/2025

**Assunto:** Solicitação dos Relatórios de Agendamento e Produtividade no serviço de Ultrassonografia

**Data da Auditoria:** período de análise 27/05/2025 a 28/05/2025:

**Órgão Auditado:** Imagem – Hospital Municipal “Walter Ferrari”

**Entidade Responsável:** Associação Beneficente Cisne – Convênio com a Gestão.

### 1. Objetivo da Auditoria

Solicitação formal enviada pelo Setor de Auditoria da Secretaria de Saúde, conforme Ofício Nº 007/2025, recebido pela administração da Associação Beneficente Cisne em 16 de maio de 2025, às 15h58. O foco da auditoria é a análise detalhada dos **Relatórios de Agendamento e Produtividade no serviço de Ultrassonografia**, com base nos tópicos especificados no ofício. O objetivo central é verificar a conformidade dos atendimentos realizados, a eficiência na utilização dos recursos disponíveis, o cumprimento das metas estabelecidas e a transparência nas informações prestadas.

Os dados solicitados devem ser organizados e apresentados até o dia 20 de maio de 2025, conforme o prazo estipulado pela Setor de Auditoria, possibilitando a avaliação da qualidade e da gestão dos serviços prestados na área de diagnóstico por imagem, em especial os exames de ultrassonografia.



**Prefeitura do Município de Jaguariúna**

R.: Alfredo Bueno, 1235 • Centro • CEP 13820-000 • Jaguariúna/SP • Tel.: (19) 3867-9700 • Fax: (19) 3867-2856

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
Rua Amazonas, 504, Jardim Dom Bosco - Jaguariúna - SP  
E-mail auditoria.saude@jaguariuna.sp.gov.br  
Telefone: (19) 3199-7512

Ofício Nº 007/2025 - Auditoria

Jaguariúna, 16 de maio de 2025

Ao Senhor, Achyles José Theophanes Santos  
Presidente  
Associação Beneficente CISNE

Assunto: Solicitação de Relatórios de Agendamento e Produtividade - Ultrassonografia

Prezado,

Considerando a necessidade de **monitoramento do cumprimento das metas estabelecidas no termo de referência vigente**, bem como a análise da **demanda reprimida para exames de ultrassonografia** e a **avaliação de ações complementares como a realização de mutirões**, solicitamos a gentileza de envio dos seguintes documentos:

- 1. Relatório nominal de agendamentos de exames de ultrassonografia**, compreendendo o período de **01 de março de 2025 a 31 de maio de 2025**, contendo:
  - o Nome completo do paciente;
  - o Data do agendamento e realização;
  - o Unidade executante;
  - o Situação atual do exame (realizado, agendado, faltoso, reagendado, etc.).
- 2. Relatório de produtividade de exames de ultrassonografia laudados**, no mesmo período, detalhando:
  - o Total de exames realizados e laudados por mês;
  - o Tempo médio entre realização e emissão de laudo;
  - o Profissionais responsáveis pela emissão dos laudos;
  - o Relatório nominal dos laudos emitidos no período.



Secretária Municipal de Saúde de Jaguariúna  
Rua Amazonas, 504, Jardim Dom Bosco - Jaguariúna – SP  
E-mail auditoria.saude@jaguariuna.sp.gov.br - Telefone: [\(19\) 3199-7512](tel:1931997512)



## Prefeitura do Município de Jaguariúna

R.: Alfredo Bueno, 1235 • Centro • CEP 13820-000 • Jaguariúna/SP • Tel.: (19) 3867-9700 • Fax: (19) 3867-2856

### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Amazonas, 504, Jardim Dom Bosco - Jaguariúna - SP

E-mail auditoria.saude@jaguariuna.sp.gov.br

Telefone: (19) 3199-7512

**Justificativa:** a presente solicitação visa subsidiar análise técnica quanto à **execução dos serviços pactuados**, identificação de **gargalos assistenciais** e proposição de estratégias para o aprimoramento do acesso aos exames de imagem.

Solicitamos, se possível, o envio das informações até o dia 20/05/2025, por formato eletrônico em PDF, para o e-mail auditoria.saude@jaguariuna.sp.gov.br.

Atenciosamente,

Documentos assinado digitalmente  
 JOVANA GARDINALI MALAGUETA  
Data: 16/05/2025 15:45:23 -0300  
Verifique em <https://verificar.dig.gov.br>

Jovana Gardinali Malagueta  
Departamento de Gestão, Desenvolvimento e Inovação do SUS

A Associação Beneficente Cisne encaminhou, em 20 de maio de 2025, o Ofício GTO nº 51/2025 (com data de emissão de 19 de maio de 2025), solicitando dilação de prazo para entrega do relatório até o dia 23 de maio.



Jaguariúna-SP, 19 de abril de 2025.

OFÍCIO GTO nº 51/2025  
REF.: Ofício 007/2025 - Auditoria

À  
Secretaria Municipal de Saúde

Em atenção ao Ofício nº 007/2025, informamos que para apresentar os dados solicitados temos que analisar um relatório de 331 páginas:



Assim, solicitamos dilação de prazo para entrega da resposta até sexta-feira próxima, dia 23 de maio.

Atenciosamente,

  
Carolina Cassiano  
Gerente de Contratos - CISNE

ICEPES - INSTITUTO CISNE DE ENSINO E PESQUISA  
UNIDADE JAGUARIÚNA - SEDE FILIAL  
CNPJ/ME nº 56.322.896/0001-27  
Rua Amazonas, 402 - Dom Bosco - CEP 13820-000 - Jaguariúna SP  
Telefones: +55 19996 674 383  
e-mail: jaguariuna@institutoicisne.org.br

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE CISNE  
ORGANIZAÇÃO SOCIAL SEM FINS LUCRATIVOS  
CNPJ nº 07.000.037/143/2018-52  
CNPJ nº 07.000.037/143/2018-52  
CNPJ nº 07.000.037/143/2018-52  
CNPJ nº 07.000.037/143/2018-52  
<https://www.cisne.org.br>  
<https://institutoicisne.com/institutoicisne>



**Secretária Municipal de Saúde de Jaguariúna**  
Rua Amazonas, 504, Jardim Dom Bosco - Jaguariúna – SP  
E-mail auditoria.saude@jaguariuna.sp.gov.br - Telefone: [\(19\) 3199-7512](tel:(19)3199-7512)

Em resposta, o Setor de Auditoria enviou um e-mail no mesmo dia, às 13h07, reiterando a solicitação.

Boa tarde

Prezados (as)

Em atenção ao Ofício GTO nº 51/2025 com data de 19 de abril de 2025, informamos que o prazo para entrega do relatório permanece conforme estabelecido no Ofício nº 007/2025 - Auditoria, encaminhado em 16 de maio de 2025.

Ressaltamos, ainda, que todos os itens solicitados naquele documento deverão ser devidamente entregues. Destacamos que, ao acessar o sistema, as solicitações correspondentes são geradas prontamente sem necessidade de relatório e ou análise pelo seu serviço.

Agradeço antecipadamente pela colaboração e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

Enfa. Jovana Malagueta Gardinali / Dra. Patrícia F.F. Prado / Sra. Viviane Batista  
Auditoria SMS - Jaguariúna - SP  
Tel. 3199-7512

Como não houve resposta até 26 de maio de 2025 às 14h13, um novo e-mail foi encaminhado.

Em 26/05/2025 14:13, auditoria.saude@jaguariuna.sp.gov.br escreveu:

Boa tarde

Prezados (as)

Em atenção ao Ofício nº 007/2025 – Auditoria, encaminhado em 16 de maio de 2025, informamos que o prazo para entrega do relatório **expirou-se em 20 de maio de 2025**, conforme estabelecido.

Ressaltamos, ainda, que até a presente data não recebemos nenhum dos relatórios referentes aos itens solicitados no referido documento, os quais **deverão ser entregues com a máxima urgência**.

Agradeço antecipadamente pela colaboração e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

Enfa. Jovana Malagueta Gardinali / Dra. Patrícia F.F. Prado / Sra. Viviane Batista  
Auditoria SMS - Jaguariúna - SP  
Tel. 3199-7512

Às 14h45 do mesmo dia, o Coordenador de Qualidade, Sr. Nerivaldo Farias, respondeu o e-mail com cópia para os demais responsáveis da Associação Beneficente Cisne, reiterando o recebimento da solicitação original de 16 de maio de 2025.

 **nerivaldo.farias@institutocisne.org.br**

Para: ▲

Assunto: Re: Fwd: Ofício 07/2025

De: **nerivaldo.farias@institutocisne.org.br**

Para: Você

Cc: carolina.cassiano@institutocisne.org.br, achyles@institutocisne.org.br, apoio.institucional@institutocisne.org.br, Gestão Saúde

Data: Seg, 14:45



Seg, 14:45

Prezada Sra. Jovana G. Malagueta, boa tarde!

Acuso o recebimento do e-mail abaixo

---

Nerivaldo Farias

Coordenador Qualidade


ICEPES - Instituto Cisne de Ensino e Pesquisa em Saúde

CNPJ/MF nº 56.322.696/0001-27




Diante da ausência de resposta dentro do prazo estipulado, a equipe de Auditoria acessou o sistema utilizado pela Associação Beneficente Cisne e gerou as agendas em formato PDF, com base nos agendamentos realizados no local de atendimento "Imagem", conforme as seguintes datas:


➤ 1ª Agenda: 18/03/2025

	Confirmação de Agendamento Data Intervalo 18/03/2025 e 18/03/2025, Local de Atendimento igual a IMAGEM	28/05/2025
Data : 18/03/2025 - Terça		

➤ 2ª Agenda: 23/04/2025

	Confirmação de Agendamento Data Intervalo 23/04/2025 e 23/04/2025, Local de Atendimento igual a IMAGEM	27/05/2025		
Data : 23/04/2025 - Quarta				
Local de Atendimento	Profissional	Especialidade	Qtde Atendidas	Qtde Agendados

➤ 3ª Agenda: 26/05/2025

	Confirmação de Agendamento Data Intervalo 26/05/2025 e 26/05/2025, Local de Atendimento igual a IMAGEM	27/05/2025		
Data : 26/05/2025 - Segunda				
Local de Atendimento	Profissional	Especialidade	Qtde Atendidas	Qtde Agendados

## 2. Amostragem

### 2.1 Número de pacientes auditados que foram agendados para ultrassonografia.

DATA	18/03/2025	23/04/2025	26/052025
Pacientes agendados	122	120	127
Contato Realizados (telefônico/APP)	04	14	8

### 2.2 Situação dos pacientes que responderam ao contato telefônico ou APP.

DATA	18/03/2025	23/04/2025	26/052025
Realizado o exame	03	-	04
Não realizado	-	10	05
Reagendado	-	-	02
Realizado por outro profissional	-	02	-



Sem conhecimento do agendamento	02	-	01
Paciente atendidos em duas agendas diferentes	01	01	-
Sem resposta por telefone ou APP	06	11	13

A amostragem foi realizada via contato telefônico e aplicativo de mensagens (WhatsApp) com os pacientes selecionados. Com base nas respostas, foram identificadas as seguintes situações:

- Exame realizado conforme agendamento;
- Paciente não informado sobre o agendamento;
- Exame não realizado;
- Exame reagendado;
- Exame realizado com outro(a) profissional em data diferente;
- Ausência de resposta por telefone ou aplicativo.

Cabe ressaltar que, identificamos casos que, pacientes que não compareceram/não realizaram o exame ou que alegaram não ter conhecimento do agendamento constam nas agendas como "**ATENDIDOS**".

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A auditoria constatou inconsistências entre os dados registrados nas agendas e os relatos dos pacientes. Essa divergência aponta a necessidade de revisão dos processos de confirmação e registro de exames no sistema, bem como de reforço na comunicação entre a equipe responsável pelos agendamentos e os pacientes.

Recomenda-se:

- Implementar melhorias nos métodos de confirmação dos exames (telefone, SMS, aplicativo);
- Realizar capacitação com os responsáveis pelos registros no sistema;
- Efetuar acompanhamento periódico da fidelidade entre os registros eletrônicos e os atendimentos realizados.