



Jaguariúna, 01 de julho de 2025.

## RELATÓRIO DE AUDITORIA 06/2025

A auditoria realizada pela Secretaria Municipal de Saúde - Divisão de Avaliação, Controle e Auditoria, conduziu uma análise preliminar no período de 16 a 26 de junho 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 da Auditoria:

1. Quantificar e classificar o número total de consultas agendadas no período, diferenciando entre primeiras consultas e retornos;
2. Analisar a distribuição das consultas entre as especialidades;
3. Avaliar a proporção de agendamentos entre:
  - Primeiras consultas com encaminhamento;
  - Retornos;
  - Consultas sem encaminhamento;
  - Falta;
  - Não comunicação.
4. Identificar padrões no agendamento, como:
  - Concentração excessiva em determinados especialidades;
5. Levantar possíveis inconsistências, como:
  - Especialidades com maior número de retornos em comparação com primeiras consultas, sem justificativa aparente;
6. Sugerir melhorias no planejamento do agendamento, visando otimizar o fluxo de atendimento e aprimorar a organização dos serviços especializados.

### 1. Dados Coletados – Agenda por Especialidade

A seguir, apresenta-se o levantamento detalhado das consultas, com base na agenda impressa — assinada pelo paciente ou acompanhante — e conferida por amostragem no sistema eletrônico.

Especialidade	Primeira Consulta	Retorno	Falta
Nutrição - PRO	4	39	9
Psicologia - PRO	12	17	6
Clinico - PRO	2	29	1



Neuro Pediatra	2	23	7
Neurologia	40	103	37
Pneumologia	4	45	4
Ginecologia US Morfológico	8	0	0
Reumatologia	5	73	2
Psiquiatra	4	221	36
Psiquiatra Infantil	10	58	15
Endocrinologia	25	92	11
Urologia	0	21	5
Ginecologia Obstetrícia	8	30	4
Cardiologia	15	146	13
Mastologia	7	5	0
Nutrologia Pediátrica	0	4	0
Nutrologia	29	28	14
Ecocardiograma	116	0	16
Otorrino	12	65	21
Oftalmologia	176	135	29
Dermatologia	60	83	13
Cabeça e Pescoço	7	9	0
Acupuntura	3	39	9
Vascular	11	20	7
Gastro	5	2	0
Nefrologia	11	27	1
Cirurgia Pediátrico	10	5	3
Cirurgia Geral	4	3	1
Hematologia	1	5	2

## 2. Relatórios Anteriores Consultados:

- Relatório de Auditoria nº 01/2025 – Metas Quantitativas
- Relatório de Auditoria nº 02/2025 – Qualificação de Consultas
- Relatório de Auditoria nº 03/2025 – Agendamento e Faltas

## 3. Constatado Durante a Auditoria:

- Identificou-se a presença de **primeiras consultas sem encaminhamento digitalizado**, o que contraria os protocolos definidos;
- Casos em que a consulta estava registrada como "**primeira**" na agenda, porém classificada como "**retorno**" no sistema, gerando inconsistência de dados;
- Ocorrência de **faltas em primeiras consultas sem registro de comunicação prévia por parte do paciente**, dificultando o controle e replanejamento de vagas.



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)

- **Ausência de verificação sistemática das confirmações ou cancelamentos de consultas via WhatsApp, telefone ou mensagem de texto** ferramentas frequentemente utilizadas para comunicação com os pacientes.

#### 4. Considerações Finais e Recomendações:

Com base nas inconsistências observadas e no volume significativo em algumas especialidades, recomenda-se:

- **Revisar o processo de classificação das consultas** no sistema, garantindo alinhamento entre a agenda e os registros oficiais;
- **Estabelecer critérios mais claros** para o agendamento de retornos, com justificativas clínicas registradas;
- **Implementar alertas ou bloqueios no sistema** para impedir o agendamento de primeiras consultas sem encaminhamento digitalizado;
- **Promover campanhas de conscientização** junto aos pacientes sobre a importância de comunicar faltas com antecedência;
- **Reforçar o acompanhamento das respostas enviadas via WhatsApp**, verificando se o paciente confirmou, reagendou ou cancelou a consulta.
- Sugere-se a implementação de uma **rotina diária de conferência dos retornos nas mensagens**;
- As respostas devem ser **registradas no sistema ou prontuário eletrônico**, para controle e tomada de decisão sobre o reaproveitamento da vaga;
- Em caso de não resposta, recomenda-se tentativa de contato telefônico ou outra forma de confirmação antes de considerar a ausência como falta injustificada.