



## RELATÓRIO DE AUDITORIA PROGRAMADA

### 1. ORDEM DE SERVIÇO

Nº 2018.11341.1

### 2. IDENTIFICAÇÃO

#### 2.1. Objeto

REGULAÇÃO - Agenda Local

#### 2.2. Objetivo

Avaliar a eficácia e eficiência do acesso à atenção básica.

#### 2.3. Unidade Fiscalizada

Secretaria Municipal da Saúde/Fundo Municipal de Saúde

#### 2.4. Período da Realização

30.07.2018 a 13.09.2018

#### 2.5. Período de Abrangência

Não aplicável

#### 2.6. Equipe Técnica

Adriano Gonçalves Zambon

TC nº 20.309

Bruno Wallace Soares da Silva

TC nº 20.247

#### 2.7. Procedimentos

- Identificar a unidade auditada e os responsáveis pelas informações.

- Verificar, na SMS, a existência de procedimentos existentes para marcação de consulta na agenda local.
- Verificar, por amostragem, se as unidades de saúde seguem a orientação da SMS para marcação de consultas na agenda local.
- Verificar o funcionamento da marcação de consulta através do aplicativo Agenda Fácil, como este se relaciona com a marcação presencial, e o percentual que esta modalidade representa no total de marcações.
- Verificar existência de diretrizes quanto à proporção entre consultas agendas (vagas amarelas) e consultas não agendadas (vagas verdes).
- Solicitar, por amostragem, as agendas das UBS visitadas na SMS.
- Verificar a proporção entre vagas amarelas e vagas verdes.
- Verificar o procedimento de preenchimento de vaga dos faltosos através de vagas verdes, sem a eliminação da vaga amarela, de modo a não distorcer o absenteísmo.
- Verificar, por amostragem e através do agendamento do SIGA, o modelo utilizado do agendamento, quanto à permanência, data de abertura e fechamento.
- Solicitar informação à direção administrativa das UBS, por amostragem, quanto à política temporal de agendamento.
- Solicitar na SMS informação referente à taxa de absenteísmo e perda primária por unidade e por especialidade.
- Analisar os percentuais de absenteísmo.
- Analisar os percentuais de perda primária.
- Verificar, em visita às unidades, se existem marcação de consultas e/ou filas de espera na agenda local fora do sistema SIGA.
- Solicitar à SMS o tempo médio de espera entre a marcação e a realização da consulta, por unidade e por especialidade.



## 2.8. Quadro de Siglas

AE	Ambulatório de Especialidades
AMA	Assistência Médica Ambulatorial
CAB	Caderno de Atenção Básica
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
EAB	Equipe Atenção Básica
ESF	Estratégia Saúde da Família
GO	Ginecologia e Obstetrícia
LF	Lei Federal
MS	Ministério da Saúde
OS	Organização Social
PNAB	Política Nacional de Atenção Básica
PSF	Programa Saúde da Família
RAS	Rede de Atenção à Saúde
SIGA-Saúde	Sistema Integrado de Gestão da Assistência à Saúde
SMS	Secretaria Municipal da Saúde
STS	Supervisão Técnica de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
UBS	Unidade Básica de Saúde

## 3. RESULTADO

### 3.1. Introdução

Segundo a Portaria nº 2.436/2017 do MS (Política Nacional de Atenção Básica), a Atenção Básica deve ser entendida como (artigo 2º):

A Atenção Básica é o conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com equipe multiprofissional e dirigida à população em território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária.

Assim, trata a Atenção Básica de porta de entrada e centro de comunicação entre as unidades da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Deve seguir os princípios do SUS: universalização (acesso a todas as pessoas ao sistema de saúde); equidade (investimento desigual com base em desigualdades) e; integralidade (atendimento de todas as necessidades dos usuários).

Na PMSP, as unidades que ofertam os serviços de Atenção Básica são, principalmente, as seguintes: UBS (Unidade Básica de Saúde) e AMA/UBS Integrada (Assistência

Médica Ambulatorial/ Unidade Básica de Saúde Integrada). Os dados fornecidos pela SMS informam a existência de 470 unidades que oferecem serviços de Atenção Básica, sendo 376 UBS (80,0%) e 81 AMA/UBS Integrada (17,2%). Além disso, outras unidades também podem ofertar os serviços de atenção básica, como os AE (Ambulatório de Especialidades). Existem 13 unidades de outros tipos (2,8%) que ofertam serviços de Atenção Básica segundo dados da SMS.

Basicamente, dois modelos de oferta de serviços na Atenção Básica existem na PMSP: (1) unidades com Estratégia Saúde da Família (ESF); (2) unidades tradicionais com equipes de Atenção Básica (EAB). Ainda, existem unidades com modelo misto, possuindo os dois tipos de serviço.

A ESF é um serviço “composto por equipes multiprofissionais com médico saúde da família, enfermeiro saúde da família, auxiliar ou técnico de enfermagem e agentes comunitários de saúde, sendo recomendada sua complementação com equipes de saúde bucal”<sup>1</sup>. As UBS com EAB (tradicionais) dispõem, geralmente, de especialidades de clínicas básicas (clínicos gerais, pediatras, gineco-obstetras), equipe de enfermagem e saúde bucal.

A PMSP possui sistema de informações denominado SIGA Saúde para a utilização nos serviços de saúde. Em relação à Atenção Básica, o módulo do sistema referente é o de Agenda Local.

Para a realização desta Auditoria, solicitamos os dados referentes à Agenda Local para a SMS. Os dados enviados e referentes às vagas ofertadas por unidades da Agenda Local (de julho a dezembro de 2018) foram extraídos do sistema SIGA no dia 15.08.18 (fl. 44).

Ainda, foram realizados procedimentos de entrevista na SMS e em 11 UBS, conforme o quadro a seguir. As UBS foram selecionadas de forma regionalizada, dentre as diferentes Coordenadorias Regionais de Saúde, e dentre as CRS, de forma aleatória.

---

<sup>1</sup> Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes (PMSP).



Quadro 01 - Unidades visitadas.

Data e horário	Unidade	CRS	STS
21.08.18 - 10h00	UBS Paulo Feldman (Nitro Operária)	Leste	São Miguel/ Itaim Paulista
21.08.18 - 12h00	UBS Vila Chabilândia	Leste	Itaquera/ Guaianases/ Cd. Tiradentes
23.08.18 - 10h00	UBS Veleiros	Sul	Capela do Socorro
23.08.18 - 13h00	UBS Vargem Grande	Sul	Parelheiros
27.08.18 - 10h00	UBS Parque Arthur Alvim	Sudeste	Penha
27.08.18 - 11h35	UBS Mooca I	Sudeste	Mooca/ Aricanduva
29.08.18 - 15h00	UBS Vila Progresso (Jardim Monte Alegre)	Norte	Freguesia do Ó/ Brasilândia e Casa Verde/ Cachoeirinha
29.08.18 - 16h00	UBS Jardim Vera Cruz	Oeste	Lapa/ Pinheiros
31.08.18 - 10h00	UBS Cambuci	Centro	Sé
31.08.18 - 11h30	UBS Dr. Humberto Pascalli (Santa Cecília)	Centro	Sé
31.08.18 - 14h30	UBS Vila Nova Galvão (Sônia Regina Campanelli)	Norte	Santana/ Jaçanã

Fonte: elaboração própria, com base nas visitas realizadas (fls.5/24).

### 3.2. Legislação aplicável e diretrizes

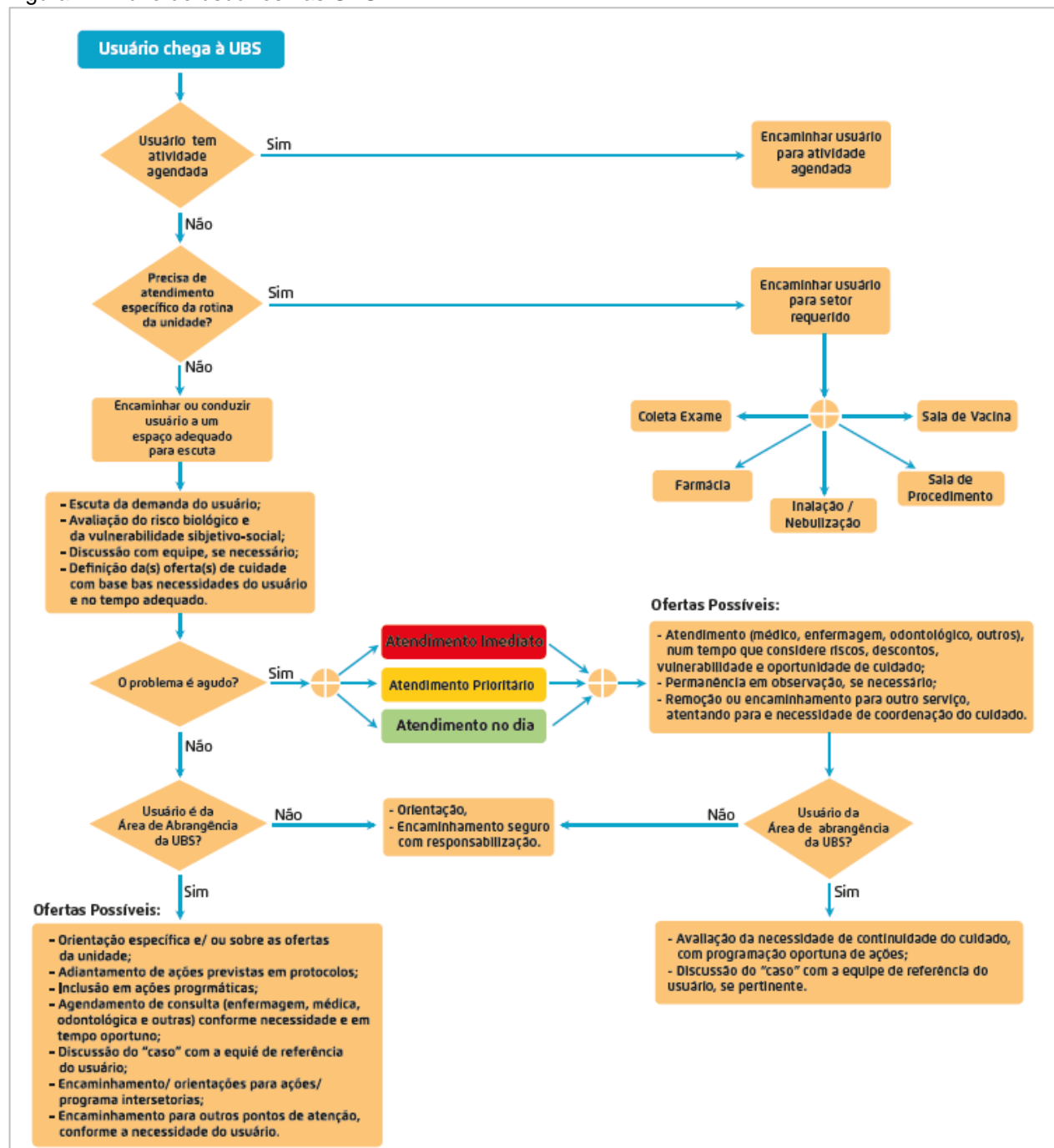
Utilizamos, neste trabalho, a seguinte legislação e diretrizes:

- LF nº 8.080, de 19 de Setembro de 1990 (Regula as ações e serviços de saúde no território nacional).
- Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017 do MS (Política Nacional de Atenção Básica).
- As Redes de Atenção à Saúde no município de São Paulo - Política Norteadora - 2017 - 2020 (SMS).
- Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes (SMS, 2018).
- Caderno de Atenção Básica nº 28 (MS, 2013).
- Diretrizes operacionais - Unidade Básica de Saúde (SMS, 2016).

### 3.3. Fluxo de atendimento nas unidades de saúde

É recomendado que o fluxo dos usuários da UBS, conforme o documento Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes, seja o estabelecido no CAB nº 28, volume I do MS. O fluxograma está apresentado a seguir.

Figura 1 - Fluxo de usuários nas UBS.



Fonte: CAB nº 28 (MS) e Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes (SMS).



Não constatamos divergências relevantes quanto ao fluxo procedimental estabelecido e o aplicado nas unidades visitadas.

### 3.4. Disponibilidade de marcação e limite temporal da abertura da agenda

As diretrizes estabelecidas no documento Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes (SMS, 2018) não estabelecem a obrigatoriedade de um prazo específico para abertura e fechamento da agenda das unidades de Atenção Básica, nem a necessidade dele ser diário e permanente. Ao contrário, afirma que “a programação da Agenda da Unidade Básica de Saúde será elaborada a partir do diagnóstico situacional, plano estratégico e operacional local”, evidenciando que cada unidade, a partir de suas necessidades locais, deve estabelecer seu procedimento de agendamento.

Nas unidades visitadas, por meio de procedimento de entrevista, solicitamos aos responsáveis o tempo de abertura das agendas e os horários de abertura da agenda. O resultado está apresentado no quadro a seguir.

Quadro 02 - Unidades visitadas.

Unidade	Abertura e fechamento da Agenda	Agendamento aberto na recepção durante todo o período da unidade?
UBS Paulo Feldman (Nitro Operária)	90 dias mais renovação de 7 dias	Sim
UBS Vila Chabilândia	90 dias mais renovação de 7 dias	Sim
UBS Veleiros	90 dias mais renovação de 7 dias	Sim
UBS Vargem Grande	90 dias mais renovação de 7 dias <sup>1</sup>	Sim
UBS Parque Arthur Alvim	180 dias mais renovação diária	Sim
UBS Mooca I	90 dias mais renovação de 7 dias <sup>2</sup>	Sim
UBS Vila Progresso (Jardim Monte Alegre)	90 dias mais renovação de 30 dias	Sim
UBS Jardim Vera Cruz	90 dias mais renovação de 7 dias	Sim
UBS Cambuci	90 dias mais renovação diária	Sim
UBS Dr. Humberto Pascalli (Santa Cecília)	90 dias mais renovação de 7 dias	Sim
UBS Vila Nova Galvão (Sônia Regina Campanelli)	90 dias mais renovação de 7 dias	Sim

Fonte: elaboração própria, a partir das entrevistas nas UBS (fls. 5/24).

<sup>1</sup> A UBS Vargem Grande estava em processo de mudança para essa política de abertura a partir de 2019, tendo aberto sua agenda até o final do ano.

<sup>2</sup> A UBS Mooca I realiza procedimento de abertura diária da fila, com finalidade de evitar filas na unidade.

Nesse aspecto, a flexibilidade é benéfica a prestação dos serviços, possibilitando que os gestores das unidades aloquem a oferta da forma mais adequada. Em regra, verifica-se

que grande parte das unidades visitadas possui a agenda aberta para 90 dias mais a renovação de 7 dias.

Não obstante, a gestora da UBS Jardim Vera Cruz informou que algumas diretrizes de formatação de sua agenda foram impostas pela Supervisão Técnica de Saúde (STS), Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) ou pela própria SMS, o que vai de encontro à flexibilidade observada nas demais unidades (fls. 18/19) e amparada nas diretrizes da SMS (Rede de Atenção Básica - Diretrizes).

O que de fato ocorre na unidade UBS Mooca I é a realização de procedimento de abertura diária do agendamento, para que sejam evitadas filas na unidade (fls. 15/16).

### **3.5. Marcação no sistema SIGA-Saúde**

O sistema SIGA Saúde é a principal ferramenta no controle informacional da SMS, em relação à Agenda Local. Sendo assim, é necessário que todas as consultas sejam registradas no sistema, de modo a subsidiar o controle interno da SMS e possibilitar políticas estratégicas mais fidedignas.

Nos procedimentos de entrevista nas UBS, foram questionadas se todas as especialidades referentes à Agenda Local são agendadas através do sistema SIGA Saúde. Todas as unidades afirmaram que os agendamentos são feitos em sua integralidade através do sistema SIGA Saúde.

Nas UBS Vila Chabilândia (fls. 7/8), Veleiros (fs. 9/10) e Cambuci (fls. 20/20v) ocorre o agendamento manual quanto a vagas de “*overbooking*”. Porém, o procedimento não deixa de ser registrado no sistema informacional da SMS, uma vez que antes da efetiva consulta é lançado no sistema SIGA Saúde.

Além disso, solicitamos à SMS, pelo período de julho a dezembro, informações referentes à Agenda Local das unidades visitadas. Com os dados fornecidos, é possível verificar se as unidades possuem marcação de especialidades de clínicas básicas (para as UBS com Equipe Atenção Básica - EAB ou mista) ou de médicos generalistas (para UBS com ESF ou mistas). O quadro a seguir apresenta essa comparação.



Quadro 03 - especialidades da Agenda Local no sistema SIGA Saúde.

Unidade	Modelo de unidade	Especialidades com agenda no SIGA (Agenda Local) fornecidas pela SMS
UBS Paulo Feldman (Nitro Operária)	UBS com ESF	(1) Médico do PSF.
UBS Vila Chabilândia	UBS com EAB	(1) GO; (2) Medicina interna/ clinica geral; (3) Pediatria.
UBS Veleiros	UBS com EAB	(1) GO; (2) Medicina interna/ clinica geral; (3) Pediatria.
UBS Vargem Grande	UBS com ESF	(1) Médico do PSF.
UBS Parque Arthur Alvim	UBS com EAB	(1) GO; (2) Medicina interna/ clinica geral; (3) Pediatria.
UBS Mooca I	UBS com EAB	(1) GO; (2) Medicina interna/ clinica geral; (3) Pediatria.
UBS Vila Progresso (Jardim Monte Alegre)	UBS com EAB	(1) GO; (2) Medicina interna/ clinica geral; (3) Pediatria.
UBS Jardim Vera Cruz	UBS com EAB	.-1
UBS Cambuci	UBS mista	(1) GO; (2) Medicina interna/ clinica geral; (3) Pediatria; (4) Médico do PSF.
UBS Dr. Humberto Pascalli (Santa Cecília)	UBS com EAB	(1) GO; (2) Medicina interna/ clinica geral; (3) Pediatria; (4) Psiquiatria.
UBS Vila Nova Galvão (Sônia Regina Campanelli)	UBS mista	(1) GO; (2) Medicina interna/ clinica geral; (3) Pediatria; (4) Médico do PSF.

Fonte: SMS - SIGA Saúde (fl. 44).

\* As UBS com EAB são as antigas UBS tradicionais.

<sup>1</sup> Não consideraremos na amostra a unidade Jardim Vera Cruz, uma vez que a SMS, por equívoco, enviou os dados de outra unidade (UBS Vera Cruz).

Sendo assim, ficou evidenciado o regular uso do sistema, com base nos dados que demonstram que as unidades visitadas realizam agendamentos médicos, em suas especialidades mínimas da Agenda Local, pelo sistema SIGA Saúde.

Ainda, o sistema não permite que o preenchimento de vagas dos faltantes seja substituído na mesma vaga, sendo necessária a criação de uma nova vaga. Esse procedimento contribui para que não se perca a informação de absenteísmo das unidades.

### 3.6. Vagas verdes, amarelas e laranjas

O sistema SIGA Saúde possui uma divisão de classificação de vagas a partir de cores. As cores presentes no sistema são as seguintes: verdes, amarelas e laranjas. Quanto às laranjas, eram consideradas de reserva técnica, com finalidade de possibilitar a unidades emergenciais realizarem diretamente a consulta nas UBS. A vaga laranja caiu em desuso na agenda das UBS, uma vez que causava transtornos operacionais nas unidades.

Quanto às vagas amarelas e verdes, devem ser utilizadas pelas UBS. O documento “Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes” (SMS, 2018) estipula que “para o atendimento

individual, a agenda deve conter vagas para demanda espontânea e consulta agendada”, não especificando como seria feito a alocação no sistema SIGA Saúde. O documento “Diretrizes Operacionais - Unidade Básica de Saúde” (SMS, 2016) define de forma mais clara a diferença entre vagas verdes e amarelas:




As mudanças apresentadas na gestão das agendas deverão ser incorporadas ao SIGA, com o objetivo de unificar paulatinamente o processo de trabalho das UBS e o registro dos dados, considerando os diferentes sistemas de informações, incluindo a plena utilização do prontuário eletrônico.

Estruturação da agenda:

- Consulta agendada (vaga amarela): são consultas a ações programáticas individuais direcionadas para as diferentes fases do ciclo de vida, para determinadas condições de saúde, doenças e agravos que necessitam de um acompanhamento contínuo ou para outras necessidades de saúde que não se configurem como urgência. Podendo ser consulta de primeira vez ou retorno para fins de criação de agenda no SIGA.
- Consulta não agendada (vaga verde): demanda sentida pela população. Deve ter atendimento em tempo oportuno após escuta e avaliação realizadas no Acolhimento.

Disso, podemos concluir que as vagas amarelas e verdes consistem em agenda programada e demanda espontânea, respectivamente.

Figura 2 - Classificação de vagas da Agenda Local

Classificação de vagas da Agenda Local		Vagas ocupadas em julho/18 nas unidades visitadas
 Verde	<u>Consulta não agendada</u> Demanda espontânea.	2.906
 Amarela	<u>Consulta agendada</u> Acompanhamento contínuo ou necessidades de saúde que não se configurem como urgência, podendo ser consulta de primeira vez ou retorno.	16.987
 Laranja	<u>Reserva técnica</u> Possibilitava a unidades emergenciais realizarem diretamente a consulta nas UBS. <b>(em desuso</b> por transtornos operacionais nas unidades).	-

Fonte: Redes de Atenção à Saúde – Diretrizes e dados do SIGA Saúde.



Ocorre que as UBS possuem sistematizações divergentes quanto à classificação das vagas, descritas nos procedimentos de entrevista nas UBS, conforme o quadro a seguir.

Quadro 04 - especialidades da Agenda Local no sistema SIGA Saúde.

Unidade	Vagas verdes	Vagas amarelas	Observação
UBS Paulo Feldman (Nitro Operária)	Vagas de 1ª vez.	Vagas de retorno.	No SIGA Saúde, a unidade possuía vagas verdes agendadas para o mês de outubro.
UBS Vila Chabilândia	Vagas de 1ª vez (demanda espontânea).	Vagas de retorno ou 1ª vez agendada.	No SIGA Saúde, a unidade não possuía vagas verdes agendadas para o mês seguinte (setembro), indicando a utilização das vagas verdes para demanda espontânea.
UBS Veleiros	Vagas de 1ª vez.	Vagas de retorno.	No SIGA Saúde, a unidade possuía vagas verdes agendadas para o mês de outubro.
UBS Vargem Grande	Demanda espontânea.	Agenda programada (vagas de menor prioridade).	No SIGA Saúde, a unidade não possuía vagas verdes agendadas para o mês seguinte (setembro), indicando a utilização das vagas verdes para demanda espontânea.
UBS Parque Arthur Alvim	-	Totalidade das vagas da unidade.	A unidade não trabalha com demanda espontânea. No SIGA Saúde, a unidade não possui agendamento em vagas verdes.
UBS Mooca I	Encaixe.	Agendamento ordinário.	No SIGA Saúde, a unidade possuía vagas verdes agendadas para o mês de outubro.
UBS Vila Progresso (Jardim Monte Alegre)	Vagas de 1ª vez/ demanda espontânea.	Vagas de retorno.	No SIGA Saúde, a unidade possuía vagas verdes agendadas para o mês de outubro.
UBS Jardim Vera Cruz <sup>1</sup>	Demanda espontânea.	Vagas de retorno.	-
UBS Cambuci	Vagas de 1ª vez/ demanda espontânea.	Vagas de retorno. Vaga de 1ª vez caso não tenha vaga verde.	No SIGA Saúde, a unidade possuía vagas verdes agendadas para o mês de outubro.
UBS Dr. Humberto Pascalli (Santa Cecília)	Demanda espontânea.	Agenda programada.	No SIGA Saúde, a unidade não possuía vagas verdes agendadas para o mês seguinte (setembro), indicando a utilização das vagas verdes para demanda espontânea.
UBS Vila Nova Galvão (Sônia Regina Campanelli)	1ª vez/ demanda espontânea.	Vaga de retorno.	No SIGA Saúde, a unidade possuía vagas verdes agendadas para o mês de outubro.

Fonte: SMS - SIGA Saúde (fl. 44); elaboração própria, com base nas vistas às unidades (fls. 5/24).

<sup>1</sup> Não faremos a análise dos dados do SIGA quanto à unidade Jardim Vera Cruz, uma vez que a SMS, por equívoco, enviou os dados de outra unidade (UBS Vera Cruz).

Conforme demonstrado, existem divergências entre as unidades de atenção básica na classificação de dados do sistema SIGA Saúde, o que ocasiona falta de confiabilidade nos dados e impossibilidade de conhecimento de uma informação precisa, refletindo negativamente no planejamento estratégico da SMS. O documento de “Diretrizes Operacionais - Unidade Básica de Saúde” (SMS, 2016) já reconhecia a unificação

informativa para o SIGA Saúde. Quanto ao documento “Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes” (SMS, 2018) informa que “o monitoramento das agendas será realizado por meio de indicadores quantitativos obtidos a partir dos dados registrados nos sistemas de informação”, evidenciando a necessidade de se ter um sistema de informação com dados consistentes e padronizados, que permitam a comparabilidade e uso gerencial das informações pela SMS.

### **3.7. Configuração da agenda local**

A configuração da agenda é um procedimento relevante para que a unidade de Atenção Básica consiga planejar, com base em sua situação local, a forma como serão alocados os recursos da unidade.

#### **3.7.1. Demanda espontânea e consulta agendada**

O documento “Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes” (SMS, 2018) estabelece que para “o atendimento individual, a agenda deve conter vagas para demanda espontânea e consulta agendada”.

A UBS Parque Arthur Alvim não possui vagas de demanda espontânea, em desacordo ao documento de diretrizes da SMS. O fato foi demonstrado em procedimento de entrevista na unidade em 27.08.18 (fls. 13/13v) e com base nos registros do SIGA Saúde (fl. 44), onde não se encontra vagas verdes em julho de 2018. Todas as outras unidades visitadas possuíam atendimentos de demanda espontânea e consulta agendada.

#### **3.7.2. Quantidade de consultas disponibilizadas (parâmetro de eficiência)**

Nas UBS visitadas e no dia da visita, a quantidade de médicos e as especialidades de Agenda Local, com indicação de carga horária, eram as descritas no quadro a seguir.

Utilizaremos essas informações para estimar uma quantidade mínima de consultas individuais com base no que determina o documento “Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes”: “a proporção de carga horária destinada à consulta e atendimento individual pode variar entre: médico: 60 a 80%”.



A partir disso, é possível calcular uma meta para quantas vagas deveriam ser ofertadas, minimamente, num determinado mês a partir de método de cálculo descrito no documento “Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes”, item E, referente à Definição de Metas da Atenção Básica, sendo que utilizaremos o mês de julho para comparar com a quantidade real ofertada. Com base nessa meta, estabelecemos um parâmetro de consultas mínimas que, idealmente, deveriam ser entregues pelas unidades avaliadas.

O cálculo do parâmetro utilizado neste trabalho é feito da seguinte forma: (1) cada médico deve atender quatro pacientes por hora; (2) assim, multiplica-se a carga horária semanal do médico por quatro; (3) multiplica-se por 0,6 (60%), pois esta é a carga mínima de atendimento individual; (4) desse número multiplica-se por quatro supondo-se que um mês possui 20 dias úteis (ou quatro semanas); (5) realiza-se um ajuste para a real quantidade de dias úteis no mês analisado (por exemplo, o mês de julho de 2018 teve 21 dias úteis, devemos realizar o ajuste com uma multiplicação pelo número de 1,05, ou seja, 21 sobre 20).

Quadro 05 - Quantidade mínima de consultas individuais em relação aos médicos da Agenda Local (para julho de 2018)

Unidade	Especialidades	Carga horária/ semana (em horas) - A	Quantidade de médicos - B	Meta de atendimentos individuais (p/ julho.18) - C	Quantidade ofertada (Julho.18) - D	% (D/C)
UBS Paulo Feldman (Nitro Operária)	Médico do PSF	32	2	1.854	1.172	63,2%
		40	3			
UBS Vila Chabilândia	Clinica geral	10	2	836	1.155	138,2%
		20	2			
		23	1			
	GO	24	1	241	420	174,3%
	Pediatría	12	1	322	291	90,4%
20		1				
UBS Veleiros	Clinica geral	20	2	403	564	140,0%
	GO	20	4	806	859	106,6%
	Pediatría <sup>1</sup>	20	1	201	858	426,9%
UBS Vargem Grande	Médico do PSF	32	3	1.733	1.574	90,8%
		36	1			
		40	1			
UBS Parque Arthur Alvim	Clinica geral	20	3	604	1.104	182,8%
	GO	20	2	403	719	178,4%
	Pediatría	12	1	725	1.000	137,9%
		20	3			
UBS Mooca I	Clinica geral	20	3	1.008	784	77,8%
		40	1			
	GO	20	2	403	80	19,9%
	Pediatría	20	2	403	640	158,8%

Unidade	Especialidades	Carga horária/ semana (em horas) - A	Quantidade de médicos - B	Meta de atendimentos individuais (p/ julho.18) - C	Quantidade ofertada (Julho.18) - D	% (D/C)
UBS Vila Progresso (Jardim Monte Alegre)	Clinica geral	40	1	403	521	129,3%
	GO	20	1	201	500	248,8%
	Pediatria	20	2	403	460	114,1%
UBS Jardim Vera Cruz <sup>2</sup>	Clinica geral	20	2	403	-	-
	GO	20	2	403	-	-
	Pediatria	20	1	201	-	-
UBS Cambuci	Clinica geral	20	3	604	471	78,0%
	GO	20	3	604	634	105,0%
	Médico do PSF	40	4	1.612	1.551	96,2%
	Pediatria	20	2	403	639	158,6%
UBS Dr. Humberto Pascalli (Santa Cecília) <sup>3</sup>	Clinica geral	20	5	1.814	1.839	101,4%
		40	2			
	GO	20	6	1.209	940	77,8%
	Pediatria	20	3	1.008	799	79,3%
40		1				
UBS Vila Nova Galvão (Sônia Regina Campanelli)	Clinica geral	20	3	604	242	40,1%
	GO	20	3	604	390	64,6%
	Médico do PSF	40	4	1.612	1.301	80,7%
	Pediatria	20	2	403	222	55,1%

Fonte: informações das unidades visitadas referentes à quantidade de médicos e carga horária (fls. 5/24); meta baseada no documento "Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes" (SMS. 2018); e cálculo próprio.

Memória de cálculo:  $C=A*B*4*0,6*(21/20)$ .

<sup>1</sup> Um pediatra da unidade estava com licença médica, não o contabilizamos na informação do quadro.

<sup>2</sup> Não faremos a análise dos dados do SIGA quanto à unidade Jardim Vera Cruz, uma vez que a SMS, por equívoco, enviou os dados de outra unidade (UBS Vera Cruz).

<sup>3</sup> A psiquiatria possui tanto vagas da agenda local e da agenda regulada. Razão pela qual não consideraremos no nosso cálculo.

Apesar de o indicador utilizado possuir vantagens, à medida que é possível verificar objetivamente a capacidade operacional de uma unidade e compará-la com uma meta quantitativa (de modo a medir a eficiência), ele possui algumas ressalvas, que podem distorcer a análise. Quais sejam: (1) utilizamos como parâmetro quantidade de médicos do dia de nossa visita à unidade (feitas em agosto), sendo que analisamos o mês de julho; (2) não levamos em consideração possíveis férias ou abonos de profissionais no mês de julho, ou qualquer outra causa que possa ter levado à falta do médico; (3) consideramos as consultas com horário de 15 minutos, porém, existem profissionais que fazem tempos menores ou maiores, a depender de vários fatores, como por exemplo, a complexidade da consulta ou eventual adaptação do profissional; (4) o SIGA Saúde contabiliza as ofertas de agendamento independentemente se houve falta ou não, e havendo encaixe, uma outra consulta é marcada para o mesmo horário, assim, haveria duas consultas registradas no sistema, quando na verdade o profissional médico apenas realizou uma consulta.



Feitas as devidas ressalvas, constatamos que 7 de 10 unidades possuem quantidade de consultas médicas, em pelo menos uma especialidade da Agenda Local, abaixo do parâmetro mínimo que estabelecemos em julho de 2018. Analisando por especialidade, estão abaixo do parâmetro mínimo: (1) PSF: 4 de 4; (2) CG: 3 de 8; (3) GO: 3 de 8; (4) Pediatria: 3 de 8.

### **3.8. Procedimento de encaixe e *overbooking***

De forma a amenizar os problemas gerados pelo absenteísmo, as unidades de atenção básica utilizam métodos de gestão de fila, quais sejam, encaixes (utilizados quando existem faltantes, e outro usuário na unidade é alocado na vaga) e *overbooking* (agendamento de mais pacientes do que a capacidade operacional da unidade, já prevendo que existirão pacientes faltantes).

A prática se mostra adequada, uma vez que reduz o problema de recursos das unidades, possibilitando que maior parte da população possa usufruir dos serviços públicos de saúde.

Entretanto, conforme informação de algumas UBS (Jardim Vera Cruz, Dr. Humberto Pascalli), o encaixe, bem como a demanda espontânea (vagas verdes) e as consultas agendadas em vagas amarelas no mesmo dia, podem trazer transtornos à unidade, desde a não separação prévia de prontuários (que reduz o tempo de atendimento), até a não priorização de casos mais graves em prol de pacientes dispostos a aguardar atendimento no dia. Assim, demonstra-se a necessidade da implantação de práticas que visem minimizar os impactos desses procedimentos nas UBS.

### **3.9. Fila de espera e demanda reprimida (parâmetro de eficácia)**

O artigo 2º da LF nº 8.080 assim garante: “a saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício”.

Ocorre que, por motivo de demanda, algumas unidades possuem procura acima do serviço ofertado, ocasionando prejuízo à entrega dos serviços de saúde da atenção básica.

Quanto às unidades visitas, solicitamos uma estimativa, realizada pelo gestor da unidade, da situação de agendamento de consulta ordinário, para um usuário que chegasse à recepção da unidade, sem a necessidade de uma consulta de urgência ou emergência, ou vagas específicas, como pré-natal. O quadro a seguir apresenta esses resultados.

Quadro 06 - Datas mais próximas para agendamentos

Unidade	Datas mais próximas para agendamentos (conforme gestores da unidade)
UBS Paulo Feldman (Nitro Operária)	As consultas seriam marcadas em cerca de 30 dias.
UBS Vila Chabilândia	Grande variação de disponibilidade, mas a agenda chega a estar totalmente ocupada (por essa razão a prática do <i>overbooking</i> ). A unidade não tem controle sobre a demanda reprimida, mas possui a percepção de que a demanda é maior que a oferta da unidade.
UBS Veleiros	A unidade não possuía, ao tempo da visita, problemas relacionados à demanda maior que a oferta. Em 2016/2017 ocorreram situações de indisponibilidade de vagas.
UBS Vargem Grande	As próximas consultas disponíveis eram: (1) Equipe 1: 25.10.18; (2) Equipe 2: sem médico; (3) Equipe 3: 03.11.18; (4) Equipe 4: 05.11.18; (5) Equipe 5: 26.11.18; (6) Equipe 6: 06.12.18.
UBS Parque Arthur Alvim	As próximas consultas disponíveis eram: (1) Pediatria: consulta no dia; (2) clínica geral: para setembro; (3) GO: para outubro.
UBS Mooca I	A agenda é aberta todos os dias, sendo que as especialidade de clínica geral e GO preenchem as novas vagas até as 11 horas do dia.
UBS Vila Progresso (Jardim Monte Alegre)	As próximas consultas disponíveis eram: (1) clínica geral: 29.11.18 (agenda fechada); (2) GO: final de setembro; (3) pediatria: 19.09.
UBS Jardim Vera Cruz	As próximas consultas disponíveis eram: (1) clínica geral: 9.10.18; (2) pediatria: 04.09.18; (3) 30.10.18. A unidade, atualmente, não fica com a agenda fechada.
UBS Cambuci	As próximas consultas disponíveis eram: (1) pediatria: 06.09.18; (2) clínica geral: 15.10.18; (3) GO: 04.09.18. (4): médico da ESF: 04.09.18.
UBS Dr. Humberto Pascalli (Santa Cecília)	As próximas consultas disponíveis eram: (1) clínica geral: 11.09.18; (2) pediatria: 10.09.18; (3) GO: 04.09. Apesar da agenda não estar fechada, essa não é a realidade da unidade, uma vez que a agenda foi aberta em 27.08.18. A unidade informou que há demanda reprimida e houve casos recentes de chamento de agenda.
UBS Vila Nova Galvão (Sônia Regina Campanelli)	As próximas consultas disponíveis eram: (1) pediatria: 48 dias; (2) clínica geral: 32 dias; (3) GO: 22 dias; (4) médico da ESF: 22 dias.

Fonte: unidades visitadas (fls. 5/24).

Quanto à unidade UBS Vargem Grande, apesar da fila não estar fechada, verificamos que a espera para uma consulta com o médico ESF era de mais de três meses, e a unidade estava em processo de mudança da política de fila, para abertura de fila para três meses renovado semanalmente. Sendo assim, quando houver a mudança, existe indicativo de que haverá períodos de fechamento da agenda.



Das 11 unidades visitadas, cinco possuíam problemas relacionados a uma demanda de usuários maior que a oferta, ocasionando em possibilidade do usuário chegar à unidade e a agenda estar fechada (ou seja, a especialidade que o usuário solicita não possuir vaga, sendo obrigado a comparecer outro dia na unidade para nova solicitação).

Além disso, identificamos que, por não haver no SIGA possibilidade de registro das pessoas não atendidas pela unidade em razão do fechamento da agenda, não é possível estimar adequadamente a demanda reprimida na unidade e, por conseguinte, no município como um todo, o que ocasiona falta de confiabilidade nos dados e impossibilidade de conhecimento de uma informação precisa, refletindo negativamente no planejamento estratégico da SMS.

### **3.9.1. Filas na recepção da unidade Dr. Humberto Pascalli (Santa Cecília)**

No dia de nossa visita à unidade Dr. Humberto Pascalli, constatamos que a fila da recepção da unidade para a realização de agendamento de consultas estava demasiadamente cheia.

No processo de entrevista com os gestores da unidade, fomos informados que a unidade possui muita demanda e as filas chegam a durar cerca de três a quatro horas. A unidade desenvolveu um processo de verificação de disponibilidade de profissional anteriormente à espera da fila, de forma que o usuário não fique esperando todo o tempo para descobrir que não existe vaga para determinado serviço, o que geraria ainda mais insatisfação.

Provável causa dessas filas é a falta de funcionários administrativos para a recepção dos usuários da unidade. Esse problema acarreta deficiência na qualidade de prestação do serviço da unidade.

### **3.10. Absenteísmo**

O absenteísmo é um indicador que demonstra a relação entre pacientes atendidos e pacientes agendados. Assim, demonstra a existência ou não de uma proporção elevada de faltas entre os agendamentos realizados pela unidade. Caso a taxa esteja com

valores elevados, é necessário que a unidade realize procedimentos com finalidade de diminuir o absenteísmo, de modo a aumentar a eficiência.

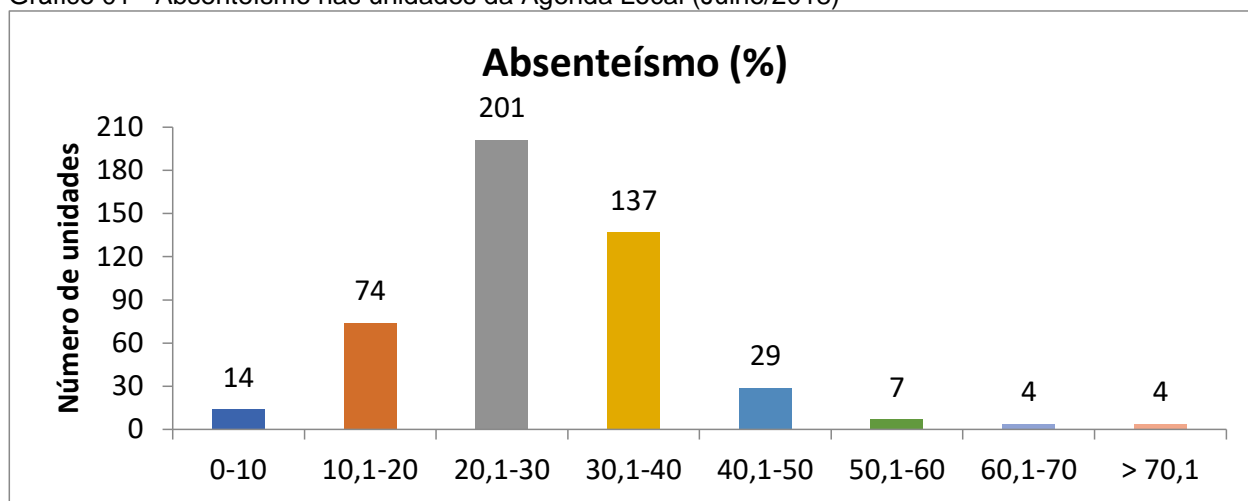
O quadro e o gráfico a seguir apresentam, através de faixas do indicador, o absenteísmo das unidades da Agenda Local, em julho de 2018.

Quadro 07 - Absenteísmo nas unidades da Agenda Local (Julho/2018)

Faixa de absenteísmo (%)	Quantidade de unidades	% sobre o total
0-10	14	3,0%
10,1-20	74	15,7%
20,1-30	201	42,8%
30,1-40	137	29,1%
40,1-50	29	6,2%
50,1-60	7	1,5%
60,1-70	4	0,9%
> 70,1	4	0,9%
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 45/53).

Gráfico 01 - Absenteísmo nas unidades da Agenda Local (Julho/2018)



Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 45/53).

O absenteísmo geral, segundo a SMS, era de 28,3% em julho de 2018. Para efeito de parametrização, a SMS estipulou no documento “Diretrizes Operacionais - Unidade Básica de Saúde” (SMS, 2016) uma meta de absenteísmo entre 10 e 15%.

Assim, o absenteísmo geral (28,3%) está significativamente acima da meta de 15%. Analisando os indicadores específicos das unidades, verificamos que 81,3% das unidades estão com o indicador de absenteísmo acima dos 20%. Destas, ressaltamos 4 estabelecimentos com mais de 70% de absenteísmo no período, no quadro a seguir



Quadro 08 - Unidades com mais de 70% de absenteísmo na Agenda Local (Julho/2018)

Estabelecimento	Absenteísmo (%)	Total Agendado	Total Absenteísmo
SAE DST/Aids Campos Elíseos	100	4	4
UBS Jardim Camargo Novo	85,3	1.428	1.218
UBS Jardim São Pedro - Francisco Antonio Cesaroni	81,1	1.339	1.086
UBS Santa Madalena	100	55	55

Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 45/53).

Os dados demonstram a necessidade da implantação de práticas que atenuem o absenteísmo, com vistas a aumentar a eficiência dos serviços de saúde.

### 3.11. Perda primária

A perda primária é um indicador que demonstra a relação entre as vagas ocupadas e as vagas disponibilizadas. Assim, demonstra se os recursos da unidade estão sendo devidamente aproveitados, de modo a gerar efetiva prestação de serviços à sociedade. Caso a taxa esteja com valores elevados, se mostra necessário um planejamento de alocação de recursos pela SMS, de modo a otimizar sua utilização.

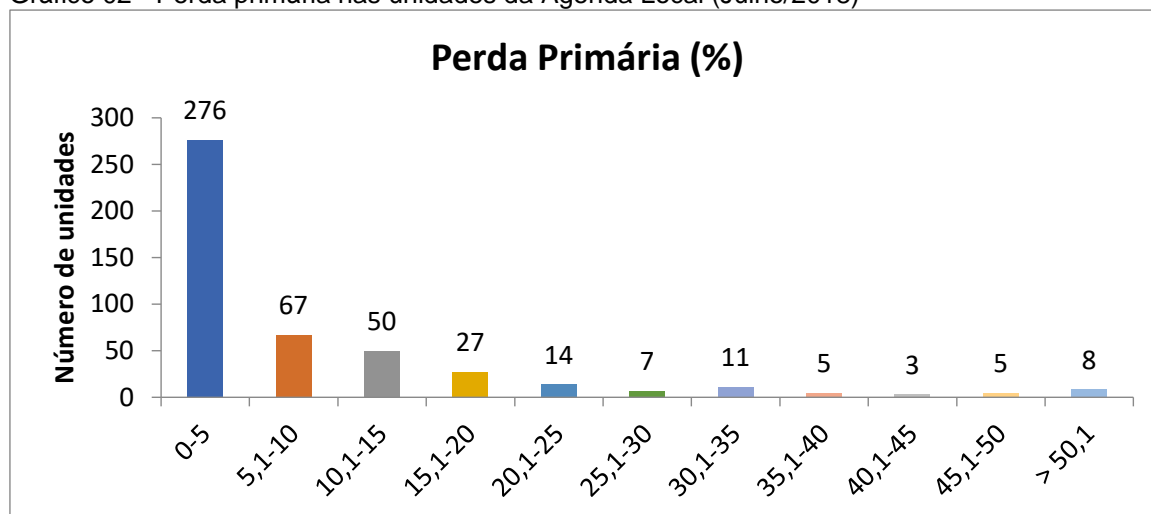
O quadro e o gráfico a seguir apresentam, através de faixas do indicador, a perda primária das unidades da Agenda Local, em julho de 2018.

Quadro 09 - Perda primária nas unidades da Agenda Local (Julho/2018)

Faixa de perda primária (%)	Número de unidades	% sobre o total
0-5	276	58,4%
5,1-10	67	14,2%
10,1-15	50	10,6%
15,1-20	27	5,7%
20,1-25	14	3,0%
25,1-30	7	1,5%
30,1-35	11	2,3%
35,1-40	5	1,1%
40,1-45	3	0,6%
45,1-50	5	1,1%
> 50,1	8	1,7%
<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 54/61).

Gráfico 02 - Perda primária nas unidades da Agenda Local (Julho/2018)



Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 54/61).

A perda primária geral, segundo a SMS, era de 6,9% em julho de 2018. Para efeito de parametrização, a SMS estipulou no documento “Diretrizes Operacionais – Unidade Básica de Saúde” (SMS, 2016) uma meta de perda primária “visando atingir resultados próximos a zero”. Ainda, o Programa de Metas 2017-2020 estipula em sua linha de ação 6.5 o seguinte: manter a perda primária abaixo de 5%.

Assim, a perda primária (6,9%) encontra-se acima da meta estipulada pela SMS. Analisando as unidades, de forma específica, grande parte delas (58,4%) encontra-se com perda primária dentro da faixa de 5%.

Verifica-se, porém, que existe parcela das unidades com uma perda primária relativamente alta, devendo ser verificadas e solucionadas as causas dessa alocação ineficiente. Destacamos as seguintes com mais de 50% de perda primária em julho/2018 no quadro a seguir.

Quadro 10 - Unidades com mais de 50% de perda primária na Agenda Local (Julho/2018)

Estabelecimento	Total ofertado	Perda primária (%)	Total perda primária
Assistência Domiciliar Santo Amaro	122	87,7	107
NASF Paraisópolis I	4	100	4
NASF Parque Regina	3	66,7	2
SAE DST/Aids Ipiranga - Dr. José Francisco De Araújo	28	64,3	18
UBS Jardim Colombo	880	99,2	873
UBS Jardim Marcelo	45	100	45
UBS Meninópolis - Dr. Mario Francisco Napolitano	943	69,8	658
UBS Vera Poty	320	100	320

Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 54/61).



### 3.11.1 Perda primária por especialidade

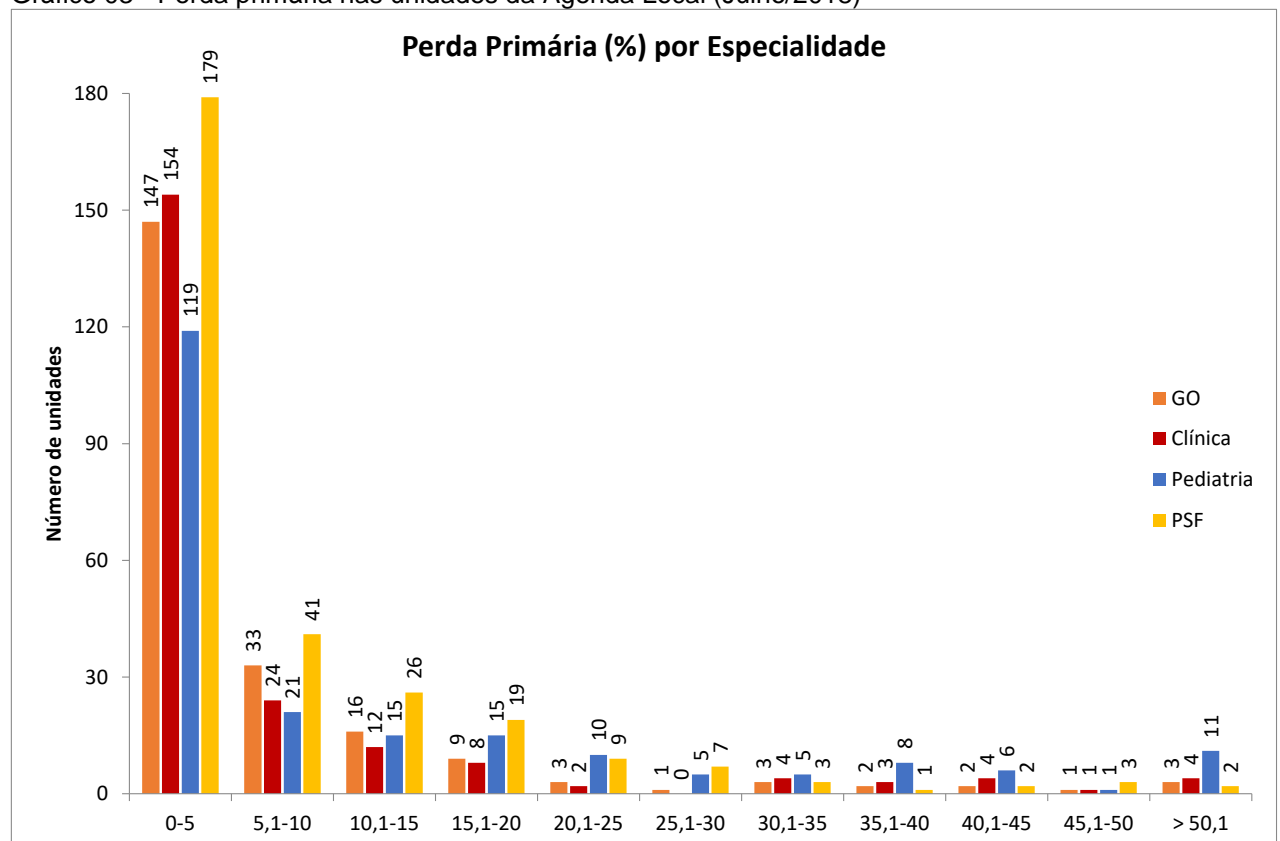
A análise da perda primária, por especialidade, demonstra que a maior parte encontra-se dentro da faixa de 0 a 5%, demonstrando semelhança ao já analisado para a perda primária geral das unidades. O quadro e gráfico a seguir demonstram as perdas primárias por especialidade.

Quadro 11 - Perda primária nas unidades da Agenda Local (Julho/2018)

Faixa	GO	Clínica	Pediatria	Médico PSF
0-5	147	154	119	179
5,1-10	33	24	21	41
10,1-15	16	12	15	26
15,1-20	9	8	15	19
20,1-25	3	2	10	9
25,1-30	1	0	5	7
30,1-35	3	4	5	3
35,1-40	2	3	8	1
40,1-45	2	4	6	2
45,1-50	1	1	1	3
> 50,1	3	4	11	2
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>216</b>	<b>216</b>	<b>292</b>

Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 54/61).

Gráfico 03 - Perda primária nas unidades da Agenda Local (Julho/2018)



Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 54/61).

### 3.12. Tempo médio de agendamento na Agenda Local

O tempo médio de agendamento demonstra a quantidade de dias, em média, decorrente da data de solicitação de agendamento e a efetiva consulta.

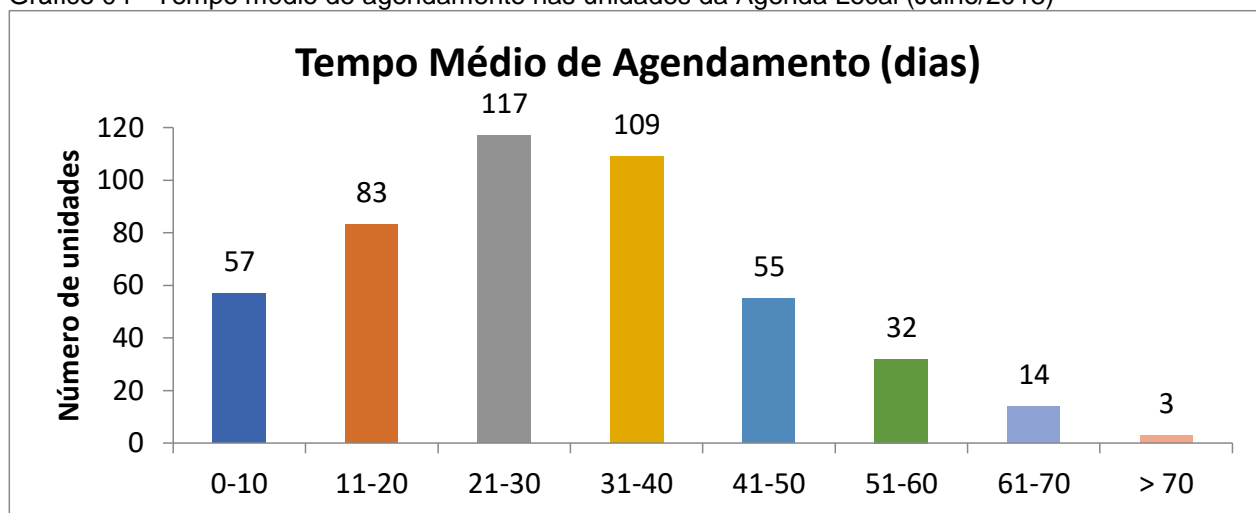
O quadro e o gráfico a seguir apresentam, através de faixas do indicador, o tempo médio das unidades da Agenda Local, em julho de 2018.

Quadro 12 - Tempo médio de agendamento nas unidades da Agenda Local (Julho/2018)

Faixa de tempo médio de agendamento (em dias)	Número de unidades	% sobre o total
0-10	57	12,1%
11-20	83	17,7%
21-30	117	24,9%
31-40	109	23,2%
41-50	55	11,7%
51-60	32	6,8%
61-70	14	3,0%
> 70	3	0,6%
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 62/68v).

Gráfico 04 - Tempo médio de agendamento nas unidades da Agenda Local (Julho/2018)



Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 62/68v).

A maior parte das unidades possui um tempo médio entre 20 e 40 dias de agendamento, porém, existe uma grande discrepância entre as unidades, indicando que algumas unidades possuem uma maior urgência na alocação de recursos para o atendimento de seu público. Evidenciamos as seguintes unidades com mais de 70 dias de tempo médio para agendamento de consulta na Agenda Local, demonstradas no quadro a seguir.



Quadro 13 - Unidades com mais de 70 dias de tempo médio para agendamento (Julho/2018)

Estabelecimento	Tempo Médio de Agendamento (dias)
AMA/UBS Integrada Jardim Ladeira Rosa	79
UBS Cidade Patriarca - Dr. Hermenegildo Morbin Júnior	86
UBS Jardim Vista Alegre	95

Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 62/68v).

### 3.13. Acesso à informação das unidades aos usuários

Os usuários das unidades de Atenção Básica possuem o direito de conhecer os serviços ofertados no local. Para isso, a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), aprovada pela Portaria nº 2.436/2017 do MS, estabelece, em seu item 3.3:

Deverá estar afixado em local visível, próximo à entrada da UBS:

- Identificação e horário de atendimento;
- Mapa de abrangência, com a cobertura de cada equipe;
- Identificação do Gerente da Atenção Básica no território e dos componentes de cada equipe da UBS;
- Relação de serviços disponíveis; e
- Detalhamento das escalas de atendimento de cada equipe.

Verificamos, nas unidades visitadas, a presença desses itens, conforme o quadro a seguir.

Quadro 14 - Itens faltantes que deveriam estar afixados em local visível ao público da unidade

Unidade	Itens faltantes visíveis ao público
UBS Paulo Feldman (Nitro Operária)	Não possuía mapa de abrangência da unidade.
UBS Vila Chabilândia	Não possuía mapa de abrangência da unidade.
UBS Veleiros	Não possuía quadro de informações no dia da visita, pois estava sendo substituído.
UBS Vargem Grande	-
UBS Parque Arthur Alvim	Não possuía mapa de abrangência da unidade.
UBS Mooca I	Não possuía mapa de abrangência da unidade.
UBS Vila Progresso (Jardim Monte Alegre)	-
UBS Jardim Vera Cruz	-
UBS Cambuci	-
UBS Dr. Humberto Pascalli (Santa Cecília)	Não possuía mapa de abrangência da unidade.
UBS Vila Nova Galvão (Sônia Regina Campanelli)	Não possuía mapa de abrangência da unidade.

Fonte: própria, através da verificação nas unidades.

Verificamos que sete das onze unidades visitadas não possuíam, pelo menos, um dos itens previstos no PNAB para serem afixados em local visível aos usuários.

### 3.14. Forma de entrega da informação de agendamento

A forma de entrega das informações aos usuários agendados, verificado em todas as unidades visitadas, consiste na entrega de um cartão da unidade. No cartão da unidade, são anotadas todas as consultas que o usuário agendar, de modo que a unidade não tenha que utilizar uma folha de papel para cada agendamento, servindo para a economia de recursos.

### 3.15. Aplicativo Agenda Fácil

O aplicativo Agenda Fácil é uma ferramenta que permite aos usuários dos serviços da Agenda Local realizarem o agendamento, confirmação e cancelamento de consultas e exames, através de aparelho celular, após estarem devidamente cadastrados pelas UBS.

Solicitamos, para a SMS, informações referentes ao quantitativo de agendamentos realizados pelo Aplicativo Agenda Fácil desde sua implementação nas unidades. De forma a demonstrar uma proporção entre quantidade de agendamentos das unidades e os realizados pelo Aplicativo Agenda Fácil, realizamos uma comparação demonstrada no quadro a seguir, referente a julho de 2018.

Quadro 15 - Comparação entre os agendamentos totais e pelo Aplicativo Agenda Fácil de julho de 2018 das unidades visitadas.

Unidade	Total de agendamentos (julho/2018) <sup>1</sup>	Agendamentos - Aplicativo Agenda Fácil (julho/2018)	% (Aplicativo Agenda Fácil/ Total)
UBS Paulo Feldman (Nitro Operária)	895	4	0,4%
UBS Vila Chabilândia	1.487	26	1,7%
UBS Veleiros	1.167	22	1,9%
UBS Vargem Grande	861	1	0,1%
UBS Parque Arthur Alvim	2.453	2	0,1%
UBS Mooca I	1.430	14	1,0%
UBS Vila Progresso (Jardim Monte Alegre)	993	13	1,3%
UBS Cambuci	2.870	25	0,9%
UBS Dr. Humberto Pascalli (Santa Cecília)	3.232	56	1,7%
UBS Vila Nova Galvão (Sônia Regina Campanelli)	1.599	11	0,7%
<b>Total</b>	<b>16.987</b>	<b>174</b>	<b>1,0%</b>

Fonte: SMS (SIGA Saúde) (fls. 32/44).

<sup>1</sup> Consideramos apenas as vagas amarelas, pois estas, teoricamente, são as destinadas a agendamento.



Verifica-se que a taxa de agendamento pelo aplicativo representa um número baixo dos agendamentos nas unidades verificadas (1,0%). Ressaltamos que é recente a implementação do aplicativo, sendo possível que o número comece a atingir maiores proporções à medida que os usuários se acostumem com essa forma de marcação de consultas.

Todavia, algumas unidades (UBS Veleiros, Dr. Humberto Pascalli) apontaram em entrevista problemas com o aplicativo, desde a priorização de usuários com melhor condição socioeconômica em detrimento daqueles em maior vulnerabilidade, assim como o agendamento de consultas no próprio dia (que afeta o trabalho da unidade) e casos onde o usuário conseguiu agendar um especialista na Agenda Regulada sem o devido encaminhamento de um profissional da Atenção Básica (problema corrigido posteriormente, conforme relato na unidade). Assim, demonstra-se a necessidade da correção desses problemas e a implantação de práticas que visem minimizar seus impactos nas UBS.

### 3.16. Responsável pela área auditada

UNIDADE	NOME	CARGO	RF
SMS	Edson Aparecido dos Santos	Secretário Municipal de Saúde	760.882.9

## 4. CONCLUSÃO

Tendo em vista as diligências e entrevistas realizadas, bem como a análise da documentação pertinente, conclui-se que o acesso à Atenção Básica de Saúde apresenta as seguintes inconsistências, que afetam sua eficácia e eficiência:

**4.1.** Existência de divergências entre as unidades da atenção básica na classificação de vagas no sistema SIGA Saúde, o que ocasiona falta de confiabilidade nos dados e imprecisão quanto a sua informação (**item 3.6**).

**4.2.** A UBS Parque Arthur Alvim não possui vagas de demanda espontânea, em desacordo ao documento “Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes” (SMS, 2018) (**item 3.7.1**).

**4.3.** Em julho de 2018, constatamos, com base em indicador de quantidade de agendamentos disponibilizados, que 7 de 10 unidades apresentavam ao menos alguma especialidade abaixo do parâmetro mínimo, calculado com base em meta estipulada no documento “Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes” (SMS, 2018) **(item 3.7.2)**.

**4.4.** Das 11 unidades visitadas, cinco possuíam problemas relacionados a uma demanda de usuários maior que a oferta, prejudicando a eficácia da prestação do serviço de saúde **(item 3.9)**.

**4.5.** A demanda reprimida não é adequadamente estimada, quando da existência de agendas fechadas nas unidades de Atenção Básica, refletindo negativamente no planejamento estratégico **(item 3.9)**.

**4.6.** A UBS Dr. Humberto Pascalli apresenta filas desproporcionais, de cerca de três a quatro horas em horários de muita demanda, demonstrando falta de funcionários para o atendimento da recepção **(item 3.9.1)**.

**4.7.** O absenteísmo geral, de 28,3% (julho/2018), está significativamente acima da meta de 15%, ocasionando problemas quanto à eficiência dos serviços de saúde **(item 3.10)**.

**4.8.** A perda primária geral, de 6,9% (julho/2018), está acima da meta estipulada pela SMS, de 5% para 2020. Existem problemas específicos relativos à perda primária quanto a algumas unidades **(item 3.11)**.

**4.9.** A maior parte das unidades possui tempo médio de agendamento entre 20 e 40 dias (julho/2018). Porém, existem algumas unidades com tempos médios de agendamento muito superiores, que devem ser priorizadas para alocações de recursos. **(item 3.12)**.

**4.10.** Quanto ao acesso à informação, verificamos que sete das onze unidades visitadas não possuíam, pelo menos, um dos itens previstos no PNAB para serem afixados em local visível aos usuários **(item 3.13)**.



**4.11.** Nas onze unidades visitadas, a taxa de agendamentos pelo aplicativo Agenda Fácil alcançou a média de 1,0% em comparação com os agendamentos totais das unidades em julho de 2018 (**item 3.15**).

Em 11.09.2018

**ADRIANO GONÇALVES ZAMBON**  
Agente de Fiscalização

**BRUNO WALLACE SOARES DA SILVA**  
Agente de Fiscalização

**MARIA CLARA WATANABE TANABE**  
Supervisora de Equipes de Fiscalização e Controle 8

R.P.: VMF