

## **RELATÓRIO DE AUDITORIA PROGRAMADA**

### **1. ORDEM DE SERVIÇO**

Nº 2019/05370

### **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**

02.08.19 a 15.10.19

#### **2.5. Período de Abrangência**

Não aplicável

#### **2.6. Equipe Técnica**

Douglas Rodrigues de Oliveira Franco

TC nº 20.242

Victor Masaaki Fujimoto

TC nº 20.233

#### **2.7. Procedimentos**

- Identificar a unidade auditada e os responsáveis pelas informações.

- Realização de Entrevista com a Coordenadoria de Atenção Básica.
- Identificar a unidade auditada e os responsáveis pelas informações.
- Verificação, na SMS, da existência de um procedimento padrão para marcação de consulta na agenda local.
- Verificação, por amostragem, junto às unidades de saúde quanto ao cumprimento da orientação da SMS para marcação de consultas na agenda local.
- Verificação do 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.
- Verificação da existência de diretrizes quanto à proporção entre consultas agendas (vagas amarelas) e consultas não agendadas (vagas verdes).
- Solicitação, por amostragem, das agendas das UBS's visitadas na SMS.
- Verificação da proporção entre vagas amarelas e vagas verdes.
- Verificação do procedimento de preenchimento de vaga dos faltosos através de vagas verdes, sem a eliminação da vaga amarela, de modo a não distorcer a perda secundária.
- Verificação, por amostragem, através do agendamento do SIGA, do modelo utilizado do agendamento, quanto à permanência, data de abertura e fechamento.
- Solicitação de informação à direção administrativa das UBS, por amostragem, quanto à política temporal de agendamento.
- Solicitação junto à SMS de informação referente à perda secundária e perda primária por unidade e por especialidade.
- Análise dos percentuais de perda secundária.

- Análise dos percentuais de perda primária quanto ao seu dimensionamento, considerando as necessidades da região.
- Verificação, em visita às unidades, se existem marcações de consultas e/ou filas de espera na agenda local fora do sistema SIGA.
- Solicitação junto à SMS do tempo médio de espera entre a marcação e a realização da consulta, por unidade e por especialidade.
- Comparação da quantidade de consultas individuais ofertadas pelos médicos com a meta de atendimentos individuais constante do documento: Redes de Atenção à Saúde – Diretrizes 2018.
- Realização de exame documental nas UBS's visitadas.

## 2.8. Siglas

| Sigla | Significado                                     |
|-------|-------------------------------------------------|
| AD    | Álcool e Drogas                                 |
| AE    | Ambulatório de Especialidades                   |
| AMA   | Assistência Médica Ambulatorial                 |
| CAB   | Caderno de Atenção Básica                       |
| CAPS  | Centro de Atenção Psicossocial                  |
| CECCO | Centro de Convivência e Cooperativa             |
| CG    | Clínico Geral                                   |
| CR    | Centro de Referência                            |
| CRS   | Coordenadoria Regional de Saúde                 |
| CTA   | Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS |
| EAB   | Equipe Atenção Básica                           |
| ESF   | Estratégia Saúde da Família                     |
| GO    | Ginecologia e Obstetrícia                       |
| LF    | Lei Federal                                     |
| MS    | Ministério da Saúde                             |
| NASF  | Núcleo de Apoio à Saúde da Família              |
| OS    | Organização Social                              |
| PMM   | Programa Mais Médicos                           |
| PNAB  | Política Nacional de Atenção Básica             |
| PSF   | Programa Saúde da Família                       |
| RAS   | Rede de Atenção à Saúde                         |
| RHC   | Rede Hora Certa                                 |

| Sigla      | Significado                                        |
|------------|----------------------------------------------------|
| SIGA-Saúde | Sistema Integrado de Gestão da Assistência à Saúde |
| SAE        | Serviço de Assistência Especializada               |
| 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 (julho 2019) informam a existência de 466 Unidades Básicas de Saúde, sendo 381 do tipo UBS (81,76 %) e 85 do tipo AMA/UBS Integrada (18,24%).

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's 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 agosto a dezembro de 2019).

Ainda, foram realizados procedimentos de entrevista na SMS e em 12 UBS, conforme o quadro a seguir. As UBS's foram selecionadas em função de pontos críticos detectados no relatório anterior de Auditoria Programada (TC 005949/2018) em relação à perda secundária, perda primária e tempo médio entre agendamento e consulta, e para complementar as 6 restantes foram escolhidas 2 unidades por Coordenadoria Regional da Saúde de forma aleatória.

Quadro 01 - Unidades visitadas.

| Data       | Unidade                                           | CRS     | STS                                                  |
|------------|---------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------|
| 20/09/2019 | UBS Jardim Camargo Novo                           | Leste   | São Miguel/Itaim Paulista                            |
| 23/09/2019 | UBS Jardim São Pedro - Francisco Antonio Cesaroni | Leste   | Itaquera/Guaianases/Cidade Tiradentes                |
| 23/09/2019 | UBS Cidade Patriarca                              | Sudeste | Penha                                                |
| 24/09/2019 | UBS Jardim Vista Alegre                           | Norte   | Freguesia do Ó/Brasilândia e Casa Verde/Cachoeirinha |
| 24/09/2019 | UBS Horto Florestal                               | Norte   | Santana/Jaçanã                                       |
| 25/09/2019 | UBS Jardim Umuarama                               | Sul     | Santo Amaro/Cidade Ademar                            |
| 25/09/2019 | UBS Meninópolis - Dr. Mario Francisco Napolitano  | Oeste   | STS Lapa/Pinheiros                                   |

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

| Data       | Unidade                                         | CRS     | STS                                   |
|------------|-------------------------------------------------|---------|---------------------------------------|
| 08/10/2019 | Ama/ UBS Integrada Parque Santo Antonio         | Sul     | STS M` Boi Mirim                      |
| 08/10/2019 | Ubs Jardim Colombo                              | Oeste   | Butantã                               |
| 27/09/2019 | UBS Humaitá - Dr. João de Azevedo Lage          | Centro  | Sé - Centro                           |
| 27/09/2019 | UBS Nossa Senhora do Brasil - Armando D'ariento | Centro  | Sé - Centro                           |
| 27/09/2019 | UBS Dr. Oswaldo Marasca Junior                  | Sudeste | Vila Mariana/Jabaquara e STS Ipiranga |

Fonte: Elaboração própria, com base nas visitas realizadas e SIGA Saúde .

### 3.2. Legislação aplicável e diretrizes

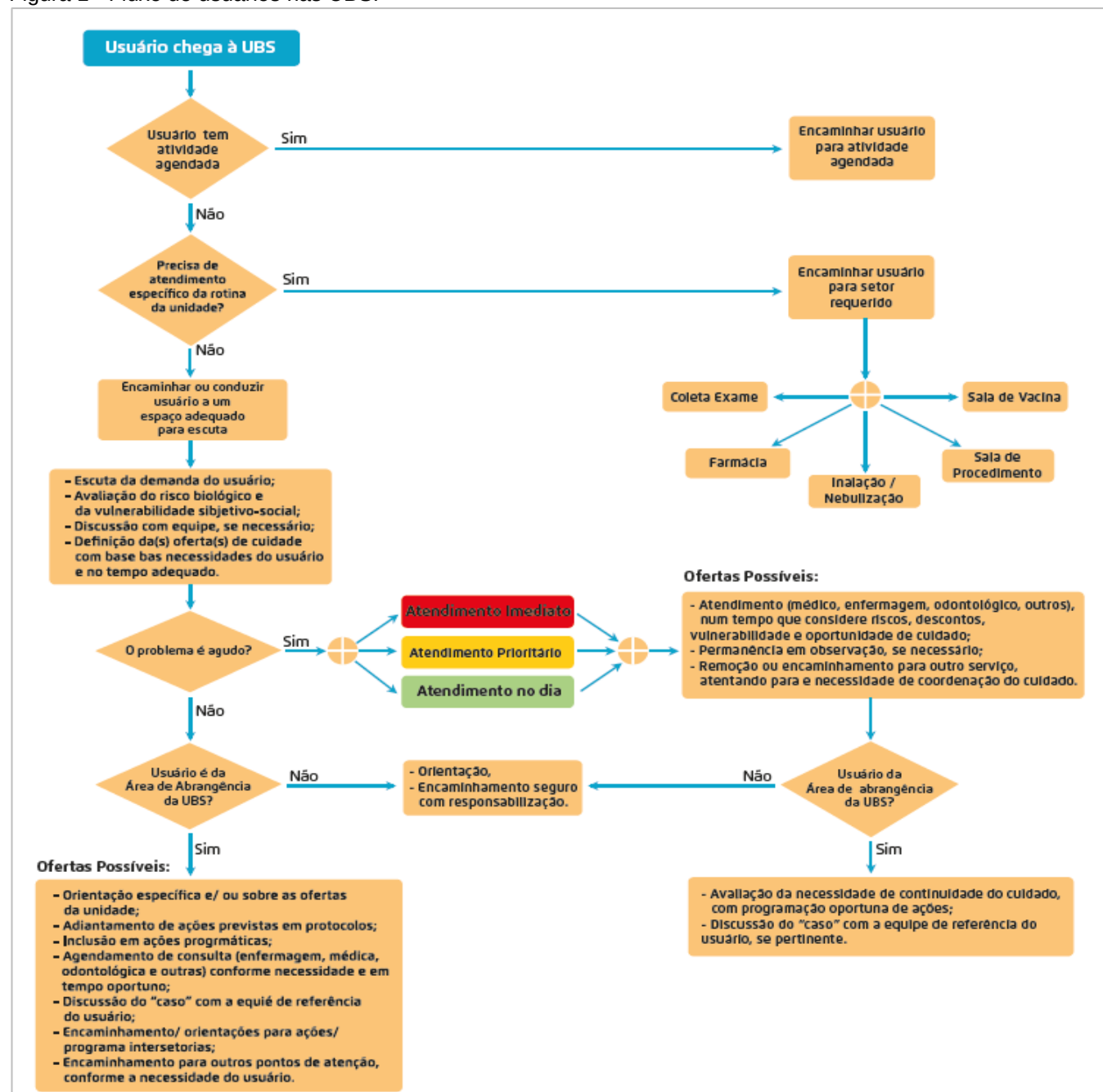
Utilizamos, neste trabalho, a seguinte legislação e diretrizes:

- 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);
- Plano Municipal de Saúde do município de São Paulo (2018/2021);
- 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 volume I-2011 (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

Segundo norma estabelecida no documento Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes (SMS, 2018) “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.

O documento estabelece ainda que:

Todas as ações individuais e coletivas deverão estar contempladas na agenda. Para o atendimento individual, a agenda deve conter vagas para demanda espontânea e consulta agendada. A proporção entre elas será definida pela Unidade Básica de Saúde (UBS), Supervisão Técnica de Saúde (STS) e Organização Social (O.S.) e poderá variar para organizar o acesso.

Nas unidades visitadas, por meio de procedimento de entrevista, solicitamos aos responsáveis a informação quanto ao período de abertura e fechamento das agendas. 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 Jardim Camargo Novo                           | 90 dias mais renovação de 7 dias  | Sim                                                               |
| UBS Jardim São Pedro - Francisco Antônio Cesaroni | 90 dias mais renovação de 7 dias  | Sim                                                               |
| UBS Cidade Patriarca                              | 90 dias mais renovação de 7 dias  | Sim                                                               |
| UBS Jardim Vista Alegre                           | 90 dias mais renovação de 30 dias | Sim                                                               |
| UBS Horto Florestal                               | 90 dias mais renovação de 7 dias  | Sim                                                               |
| UBS Jardim Umuarama                               | 90 dias mais renovação de 7 dias  | Sim, mas com restrição de vagas <sup>1</sup>                      |
| UBS Meninópolis - Dr. Mario Francisco Napolitano  | 90 dias mais renovação de 7 dias  | Sim                                                               |
| AMA/UBS Integrada Parque Santo Antônio            | 90 dias mais renovação de 7 dias  | Sim                                                               |
| UBS Jardim Colombo                                | 90 dias mais renovação de 7 dias  | Sim                                                               |
| UBS Humaitá - Dr. João De Azevedo Lage            | 90 dias mais renovação de 1 dia   | Sim                                                               |
| UBS Nossa Senhora Do Brasil - Armando D'Arienzo   | 90 dias mais renovação de 1 dia   | Sim                                                               |

| Unidade                        | Abertura e fechamento da Agenda | Agendamento aberto na recepção durante todo o período da unidade? |
|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| UBS Dr. Oswaldo Marasca Junior | 90 dias mais renovação de 1 dia | Sim                                                               |

Fonte: elaboração própria, a partir das entrevistas nas UBS e SIGA Saúde

<sup>1</sup> A UBS Jardim Umuarama, devido à alta demanda por agendamentos, restringe o número de vagas disponíveis para os usuários por dia, embora a agenda fique aberta por 90 dias.

Verifica-se a existência de certa flexibilidade por parte das unidades de saúde na elaboração das respectivas agendas. Tal flexibilidade é benéfica à prestação dos serviços, possibilitando que os gestores das unidades aloquem a oferta da forma mais adequada. Em regra, verifica-se que a maior parte das unidades visitadas possui a agenda aberta para 90 dias mais a renovação de 7 dias.

Na UBS Jardim Vista Alegre, o atendimento no dia (demanda espontânea) de pacientes que não estão em cuidado continuado na unidade não é registrado na agenda, em desacordo com o estabelecido no documento Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes (SMS, 2018).

### 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.

Além disso, solicitamos à SMS, pelo período de agosto a dezembro de 2019, informações referentes à Agenda Local das unidades visitadas.

No quadro abaixo, foram descritas as especialidades da Agenda Local, fornecidas pela SMS, em relação às unidades de saúde visitadas pela Auditoria:

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 Jardim Camargo Novo                           | UBS Tradicional   | GO/Clínica Geral/Pediatra                                            |
| UBS Jardim São Pedro - Francisco Antônio Cesaroni | UBS Tradicional   | GO/Clínica Geral/Generalista (PMM)/ Pediatra                         |
| UBS Cidade Patriarca                              | UBS Tradicional   | GO/Clínica Geral / Pediatra                                          |
| UBS Jardim Vista Alegre                           | UBS Mista         | GO/Clínica Geral/Generalista (PMM)/ Pediatra/ Generalista (PMM)      |
| UBS Horto Florestal                               | UBS Tradicional   | Clínico, Pediatra                                                    |
| UBS Jardim Umuarama                               | UBS Tradicional   | GO,Clínica Geral/Pediatricia                                         |
| UBS Meninópolis - Dr. Mario Francisco Napolitano  | UBS Tradicional   | GO, Clínica Geral, Pediatra                                          |
| AMA/UBS Integrada Parque Santo Antônio            | UBS Mista         | Médico Generalista                                                   |
| UBS Jardim Colombo                                | UBS ESF           | Médico Generalista                                                   |
| UBS Humaitá - Dr. João De Azevedo Lage            | UBS Mista         | GO, Clínica Geral, Pediatra e Médico Generalista                     |
| UBS Nossa Senhora Do Brasil - Armando D'Arienzo   | UBS Mista         | GO, Clínica Geral, Pediatra e Médico Generalista                     |
| UBS Dr. Oswaldo Marasca Junior                    | UBS Tradicional   | GO, Clínica Geral e Pediatra                                         |

Fonte: SMS - SIGA Saúde .

\*Analisadas as agendas referentes a profissionais de GO/Clínica Geral, Pediatria e Generalista.

Verificamos 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 perda secundária das unidades.

### 3.6. Vagas verdes e amarelas

O sistema SIGA Saúde possui uma divisão de classificação de vagas a partir de cores. As cores presentes no sistema são as seguintes: verdes e amarelas. Havia também a classificação através da cor laranja (reserva técnica), que caiu em desuso devido aos transtornos operacionais que causavam nas UBS's.

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:

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.

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

Não obstante, 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                           |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| UBS Jardim Camargo Novo                           | Primeiro agendamento e demanda espontânea                                                                       | Vagas de retorno.                        |
| UBS Jardim São Pedro - Francisco Antônio Cesaroni | Primeiro agendamento e demanda espontânea                                                                       | Vagas de retorno                         |
| UBS Cidade Patriarca                              | Demanda espontânea                                                                                              | Primeiro agendamento e vagas de retorno  |
| UBS Jardim Vista Alegre                           | Primeiro agendamento absoluto <sup>1</sup> e demanda espontânea de pacientes em cuidado continuado <sup>2</sup> | Vagas de retorno                         |
| UBS Horto Florestal                               | Primeiro agendamento e demanda espontânea                                                                       | Vagas de retorno                         |
| UBS Jardim Umuarama                               | Primeiro agendamento e demanda espontânea                                                                       | Vagas de retorno                         |
| UBS Meninópolis - Dr. Mario Francisco Napolitano  | Demanda espontânea                                                                                              | Primeiro agendamento e vagas de retorno. |
| AMA/UBS Integrada Parque Santo Antônio            | Demanda espontânea                                                                                              | Primeiro agendamento e vagas de retorno. |

| Unidade                                         | Vagas verdes       | Vagas amarelas                           |
|-------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|
| UBS Jardim Colombo                              | Demanda espontânea | Primeiro agendamento e vagas de retorno. |
| UBS Humaitá - Dr. João De Azevedo Lage          | Demanda espontânea | Primeiro agendamento e vagas de retorno. |
| UBS Nossa Senhora Do Brasil - Armando D'Arienzo | Demanda espontânea | Primeiro agendamento e vagas de retorno. |
| UBS Dr. Oswaldo Marasca Junior                  | Demanda espontânea | Primeiro agendamento e vagas de retorno. |

Fonte: SMS - SIGA Saúde (pág.1/6); elaboração própria, com base nas vistas às unidades.

<sup>1</sup> Primeiro agendamento absoluto significa o primeiro agendamento do paciente na unidade. Após o seu cadastramento, os agendamentos posteriores, independentemente da especialidade, são inseridos em vagas amarelas.

<sup>2</sup> A demanda espontânea de pacientes que não estão em cuidado continuado na unidade não é registrada em vagas verdes ou amarelas. Em que pese não constarem do agendamento da unidade, o atendimento dos respectivos pacientes é registrado no Sistema SIGA no campo: Atendimento reduzido.

Observa-se que existem divergências do tipo de agendamento entre as unidades de atenção básica na classificação das vagas verdes e amarelas no 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) reconhece a unificação informacional para o SIGA Saúde. O documento “Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes” (SMS, 2018), por sua vez, 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.

Em visita a UBS Dr. Oswaldo Marasca Júnior, encontramos um técnico que presta serviço de suporte para os sistemas de saúde, inclusive o SIGA. Ele informou que cada STS possui equipes de suporte para verificar se as unidades estão tendo alguma dificuldade, para alinhar informações, atualizar sistemas, etc. Esse tipo de serviço visa auxiliar a SMS a manter os dados do sistema SIGA atualizados e padronizados.

### 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”.

Conforme relatado no item 3.4, na UBS Jardim Vista Alegre, o atendimento no dia (demanda espontânea) de pacientes que não estão em cuidado continuado na unidade não é registrado na agenda, em desacordo com o estabelecido no documento Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes (SMS, 2018).

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

Nas UBS's visitadas e nos dias das visitas, 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 agosto 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%), limite inferior, e 0,8 (80%), limite superior, pois esta é a carga mínima e máxima 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 agosto de 2019 teve 22 dias úteis, devemos realizar o ajuste com uma multiplicação pelo número de 1,1, ou seja, 22 sobre 20).

Esse cálculo não levou em conta as férias e afastamentos do mês de agosto de 2019, sendo assim, pode haver diferença entre o ideal (todos os médicos) e o real.

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 apresentadas na TLP da visita (final de setembro), sendo que analisamos o mês de agosto;
2. não levamos em consideração possíveis férias ou abonos de profissionais no mês de agosto, 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, outra consulta é marcada para o mesmo horário, assim, haveria duas consultas registradas no sistema, quando na verdade o profissional médico apenas realizou apenas uma consulta.

Feitas as devidas ressalvas, constatamos que 9 de 12 unidades possuem quantidade de consultas médicas, em pelo menos uma especialidade da Agenda Local, abaixo do limite inferior. Analisando por especialidade, estão abaixo do parâmetro mínimo: (1) PSF: 3 de 5; (2) CG: 3 de 9; (3) GO: 2 de 9; (4) Pediatria: 3 de 10.

Figura2 - Quantidade mínima de consultas individuais em relação aos médicos da Agenda Local (08/2019)

| Unidade                                              | Especialidades     | Carga horária/ semana (em horas) - A | Quantidade de médicos - B | Limite inferior | Limite superior | Quantidade ofertada (agosto 2018) - D | %      | Comentarios        |
|------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------------------|--------|--------------------|
| Ubs Jardim Camargo Novo                              | GO                 | 20                                   | 4                         | 844             | 1126            | 1.280                                 | 114%   | acima do superior  |
|                                                      | Clínica Geral      | 20                                   | 3                         | 633             | 844             | 680                                   |        | dentro dos limites |
|                                                      | Pediatria          | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 320                                   | 75,8%  | abaixo do inferior |
| Ubs Jardim Sao Pedro - Francisco Antonio Cesaroni    | GO                 | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 643                                   | 114,2% | acima do superior  |
|                                                      | Clínica Geral      | 10                                   | 2                         | 211             | 281             | 851                                   | 302,8% | acima do superior  |
|                                                      | Medico Generalista | 40                                   | 1                         | 422             | 563             | 362                                   | 85,8%  | abaixo do inferior |
|                                                      | Pediatria          | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 522                                   |        | dentro dos limites |
| Ubs Cidade Patriarca - Dr Hermenegildo Morbin Junior | GO                 | 20                                   | 1                         | 211             | 281             | 334                                   | 118,9% | acima do superior  |
|                                                      | Clínica Geral      | 30                                   | 1                         | 949             | 1266            | 840                                   | 88,5%  | abaixo do inferior |
|                                                      |                    | 20                                   | 1                         |                 |                 |                                       |        |                    |
|                                                      |                    | 40                                   | 1                         |                 |                 |                                       |        |                    |
|                                                      | Pediatria          | 20                                   | 1                         | 211             | 281             | 344                                   | 122,4% | acima do superior  |
| Ubs Jardim Vista Alegre                              | GO                 | 20                                   | 1                         | 591             | 787             | 526                                   | 112,4% | acima do superior  |
|                                                      | Clínica Geral      | 36                                   | 1                         |                 |                 |                                       |        |                    |
|                                                      |                    | 12                                   | 5                         | 1266            | 1687            | 1.780                                 | 105,5% | acima do superior  |
|                                                      |                    | 24                                   | 1                         |                 |                 |                                       |        |                    |
|                                                      | Médico PSF         | 36                                   | 1                         |                 |                 |                                       |        |                    |
|                                                      |                    | 40                                   | 3                         | 1604            | 2139            | 1.480                                 | 92,3%  | abaixo do inferior |
| Ubs Horto Florestal                                  | Clínica Geral      | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 744                                   | 75,7%  | acima do superior  |
|                                                      | Pediatria          | 20                                   | 1                         | 211             | 281             | 288                                   | 97,6%  | acima do superior  |
|                                                      | GO                 | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 476                                   |        | dentro dos limites |
| Ubs Jardim Umarama                                   | Clínica Geral      | 20                                   | 4                         | 844             | 1126            | 812                                   | 96,2%  | abaixo do inferior |
|                                                      | Pediatria          | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 568                                   | 100,9% | acima do superior  |
|                                                      | GO                 | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 256                                   | 60,7%  | abaixo do inferior |
| Ubs Meninopolis Mario Francisco Napolitano           | Clínica Geral      | 40                                   | 1                         | 422             | 563             | 368                                   | 87,2%  | abaixo do inferior |
|                                                      | Pediatria          | 20                                   | 1                         | 211             | 281             | 240                                   |        | dentro dos limites |
|                                                      | GO                 | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 256                                   | 60,7%  | abaixo do inferior |
| Ama/Ubs Integrada Parque Santo Antonio               | Médico PSF         | 40                                   | 11                        | 4646            | 6195            | 1.475                                 | 31,7%  | abaixo do inferior |
| Ubs Jardim Colombo                                   | Médico PSF         | 40                                   | 7                         | 2956            | 3942            | 2.508                                 | 84,8%  | abaixo do inferior |
| Ubs Humaita - Dr Joao De Azevedo Lage                | GO                 | 20                                   | 1                         | 211             | 281             | 639                                   | 227,4% | acima do superior  |
|                                                      | Clínica Geral      | 20                                   | 3                         | 633             | 844             | 1.029                                 | 121,9% | acima do superior  |
|                                                      | Médico PSF         | 40                                   | 3                         | 1267            | 1689            | 1.392                                 |        | dentro dos limites |
|                                                      | Pediatria          | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 228                                   | 54,0%  | abaixo do inferior |
| Ubs Nossa Senhora Do Brasil - Dr Amando D Arienzo    | GO                 | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 335                                   | 79,4%  | abaixo do inferior |
|                                                      | Clínica Geral      | 20                                   | 3                         | 633             | 844             | 755                                   |        | dentro dos limites |
|                                                      | Médico PSF         | 40                                   | 3                         | 1267            | 1689            | 1.483                                 |        | dentro dos limites |
|                                                      | Pediatria          | 20                                   | 1                         | 211             | 281             | 120                                   | 56,9%  | abaixo do inferior |
| Ubs Oswaldo Marasca Junior                           | GO                 | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 640                                   | 113,7% | acima do superior  |
|                                                      | Clínica Geral      | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 556                                   |        | dentro dos limites |
|                                                      | Pediatria          | 20                                   | 2                         | 422             | 563             | 692                                   | 122,9% | acima do superior  |

Fonte: informações das unidades visitadas referentes à quantidade de médicos e carga horária (peça 1, pág.1/6 e50/71); meta baseada no documento "Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes" (SMS. 2018); e cálculo próprio.

Memória de cálculo: limite inferior=A\*B\*4\*0,6\*(22/20) e limite superior=. A\*B\*4\*0,8\*(22/20)

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

De forma a amenizar os problemas gerados pela perda secundária, 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.

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

O artigo 2º da LF nº 8.080/90 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 ou o contrário, 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 (vagas amarelas), 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 05 - Datas mais próximas para agendamentos

| Unidade                                           | Data da visita | Datas mais próximas para agendamentos (conforme gestores da unidade)                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UBS Jardim Camargo Novo                           | 20/09/19       | Unidade estava sem sistema no dia, em função de um curto circuito que danificou as instalações elétricas.                                                                                                                                                                           |
| UBS Jardim São Pedro - Francisco Antônio Cesaroni | 23/09/19       | A unidade encontra-se em processo de transição da administração pública direta para parceria privada da Organização Social Santa Marcelina, ocorrendo a liberação dos profissionais médicos do quadro da Adm. Direta, gerando o impedimento de todos os agendamentos já existentes. |
| UBS Cidade Patriarca                              | 23/09/19       | GO-21/12; Clínico 13/01; Pediatria 26/12 (coleta 17/10)                                                                                                                                                                                                                             |

| Unidade                                          | Data da visita | Datas mais próximas para agendamentos (conforme gestores da unidade)    |
|--------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| UBS Jardim Vista Alegre                          | 24/09/19       | GO 15/10/19; Clínico 15/10/19, Pediatria 14/11/19.                      |
| UBS Horto Florestal                              | 24/09/19       | Clínico 01/10/19, Pediatra 25/09/19.                                    |
| UBS Jardim Umuarama                              | 25/09/19       | GO 03/12/19, Clínico - agenda fechada/completa, Pediatra 08/10/19.      |
| UBS Meninópolis - Dr. Mario Francisco Napolitano | 25/09/19       | GO – 25/09/19, Medico Generalista - 02/10/19, Pediatra – 25/09/19       |
| AMA/UBS Integrada Parque Santo Antônio           | 08/10/19       | ESF - Clínico 09/10/19.                                                 |
| UBS Jardim Colombo                               | 08/10/19       | ESF - agenda fechada para Clínico <sup>1</sup> .                        |
| UBS Humaitá - Dr. João De Azevedo Lage           | 27/09/19       | GO 02/12/19, Clínico 04/12/19, Generalista 03/10/19, Pediatra 11/11/19. |
| UBS Nossa Senhora Do Brasil - Armando D'Arienzo  | 27/09/19       | GO 02/10/19, Clínico 21/11, Generalista 09/10/19.                       |
| UBS Dr. Oswaldo Marasca Junior                   | 27/09/19       | GO 04/11/19, Clínico 02/01/2020, Pediatra 02/10/19.                     |

Fonte: unidades visitadas .

<sup>1</sup>Não identificamos disponibilidade de vagas amarelas para os próximos 90 dias contados após a data da visita da Auditoria. A unidade disponibiliza apenas 25% da agenda para vagas amarelas. Não obstante, a agenda de vagas verdes estava livre desde a data citada.

Verificamos que as unidades de saúde administradas pela Administração Direta (UBS Jardim Camargo Novo, UBS Jardim São Pedro - Francisco Antônio Cesaroni, UBS Horto Florestal, UBS Meninópolis - Dr. Mario Francisco Napolitano, UBS Dr. Oswaldo Marasca Júnior) estão com déficit de funcionários na área administrativa, afetando o lançamento da produção e por consequência, a confiabilidade dos dados que subsidiam o planejamento estratégico da SMS para a oferta de serviços de saúde.

Em relação à demanda dos serviços de saúde na unidade, enquanto a UBS Jardim Umuarama e a UBS Dr. Oswaldo Marasca Junior apresentam demanda excessiva em relação à Clínica Geral, com a agenda lotada para os próximos 90 dias contados após a data da visita da Auditoria (25.09.19), verificamos, com base na análise de dados e entrevista com o gerente da UBS Meninópolis, que há baixa demanda para a pediatria, visto que a população de abrangência da unidade é de idade mais avançada.

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.

Registre-se que a UBS Jardim Umuarama iniciou o levantamento de dados, fora do SIGA, relativo ao número de pacientes não atendidos, em razão do fechamento da agenda local.

### 3.10. Perda Secundária

A perda secundária é um indicador que demonstra a relação entre pacientes “agendados” com “não atendidos” dividido pela soma de todos os status. Abrange tanto as faltas de pacientes agendados, quanto à ausência de médicos, nos casos em que o paciente agendado comparece a unidade de saúde e o respectivo médico não comparece.

Nesse sentido, o conceito de perda secundária abrange o absenteísmo (falta do paciente agendado), e também considera os casos em que o paciente comparece, mas o respectivo médico falta. Portanto, é um indicador mais completo se comparado ao absenteísmo, que considera apenas a falta dos usuários.

Caso a taxa esteja com valores elevados, é necessário que a unidade realize procedimentos com finalidade de diminuir a perda secundária, de modo a aumentar a eficiência.

Foram utilizados dados relativos às Coordenadorias Regionais, excluindo dados da AHM.

O quadro e o gráfico a seguir apresentam, através de faixas do indicador, a perda secundária das unidades da Agenda Local, em agosto de 2019.

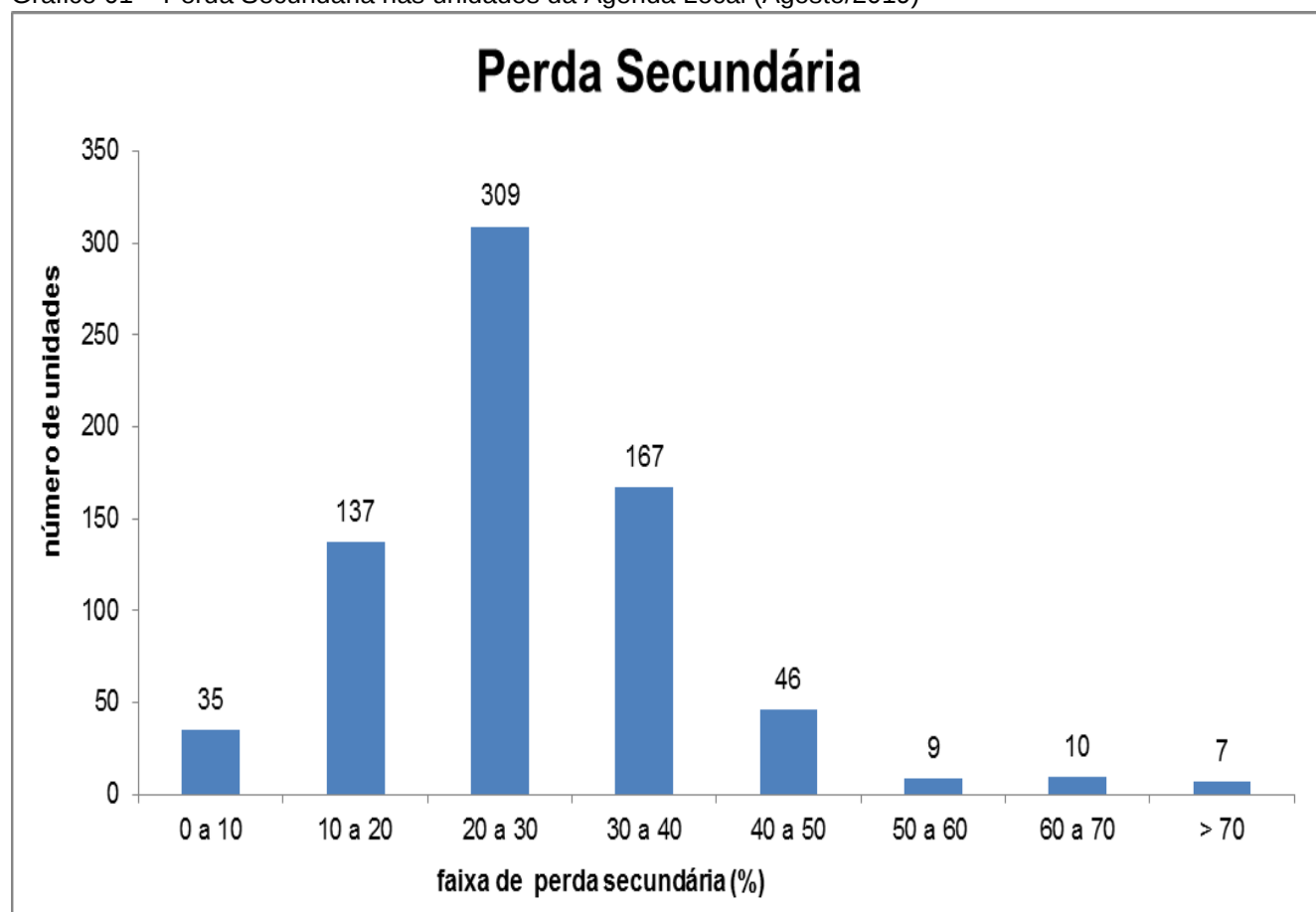
Quadro 06 – Perda Secundária nas unidades da Agenda Local (Agosto/2019)

| Faixa de perda secundária (%) | Quantidade de unidades | % sobre o total |
|-------------------------------|------------------------|-----------------|
| 0 a 10                        | 35                     | 4,9%            |
| 10 a 20                       | 137                    | 19,0%           |

| Faixa de perda secundária (%) | Quantidade de unidades | % sobre o total |
|-------------------------------|------------------------|-----------------|
| 20 a 30                       | 309                    | 42,9%           |
| 30 a 40                       | 167                    | 23,2%           |
| 40 a 50                       | 46                     | 6,4%            |
| 50 a 60                       | 9                      | 1,3%            |
| 60 a 70                       | 10                     | 1,4%            |
| >70                           | 7                      | 1,0%            |
| <b>Total</b>                  | <b>720</b>             | <b>100%</b>     |

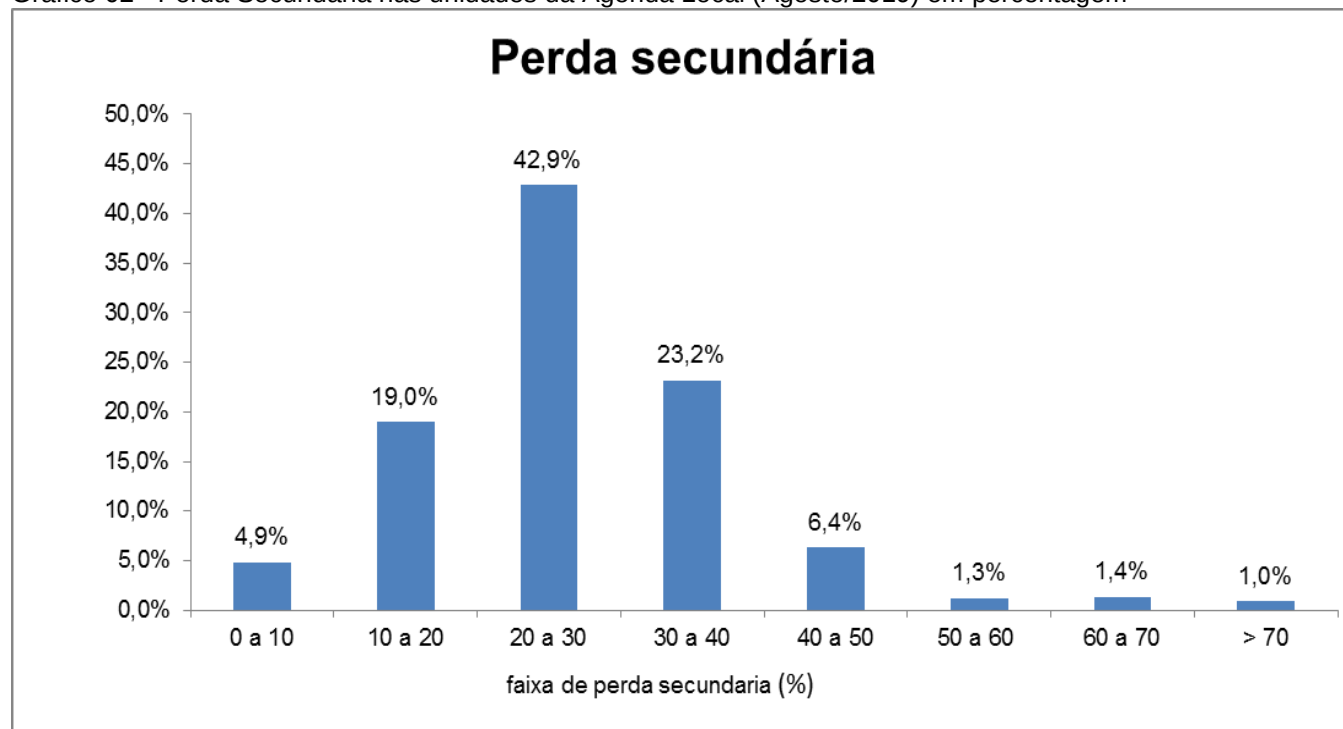
Fonte: SMS (SIGA Saúde).

Gráfico 01 – Perda Secundária nas unidades da Agenda Local (Agosto/2019)



Fonte: SMS (SIGA Saúde págs.7/49).).

Gráfico 02 - Perda Secundária nas unidades da Agenda Local (Agosto/2019) em percentagem



Fonte: SMS (SIGA Saúde págs.7/49).).

A perda secundária geral, segundo cálculo da Auditoria, foi de 26,07% em agosto de 2019. 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, a perda secundária geral (26,07%) está significativamente acima da meta de 15%. Analisando os indicadores específicos das unidades, verificamos que 76,1% das unidades estão com o indicador de perda secundária acima dos 20%. Destas, ressaltamos 7 estabelecimentos com mais de 70% de perda secundária no período, no quadro a seguir

Quadro 07 - Unidades com mais de 70% de perda secundária na Agenda Local (agosto/2019)

| Estabelecimento                                   | Perda Secundária (%) | Total Agendado | Total perda secundária |
|---------------------------------------------------|----------------------|----------------|------------------------|
| Hosp. do Serv. Pub. Mun-HSPM                      | 78,26                | 23             | 18                     |
| UBS Jardim Sao Pedro - Francisco Antônio Cesaroni | 81,16                | 2.835          | 2.301                  |
| NASF City Jaraguá/City Jaraguá                    | 73,53                | 68             | 50                     |
| Hosp. Dia da RHC Vila Guilherme/Vila Maria        | 100,00               | 6              | 6                      |
| CAPS Ad II Mooca                                  | 100,00               | 1              | 1                      |
| CECCO Campo Limpo                                 | 100,00               | 1              | 1                      |
| CAPS Ad III Capela Do Socorro                     | 86,67                | 60             | 52                     |

Fonte: SMS (SIGA Saúde págs.7/49).

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

### 3.11. Perda primária

A perda primária é um indicador que descreve 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, mostra-se necessário um planejamento de alocação de recursos pela SMS, de modo a otimizar sua utilização.

Os dados para análise foram relativos à Agenda Local.

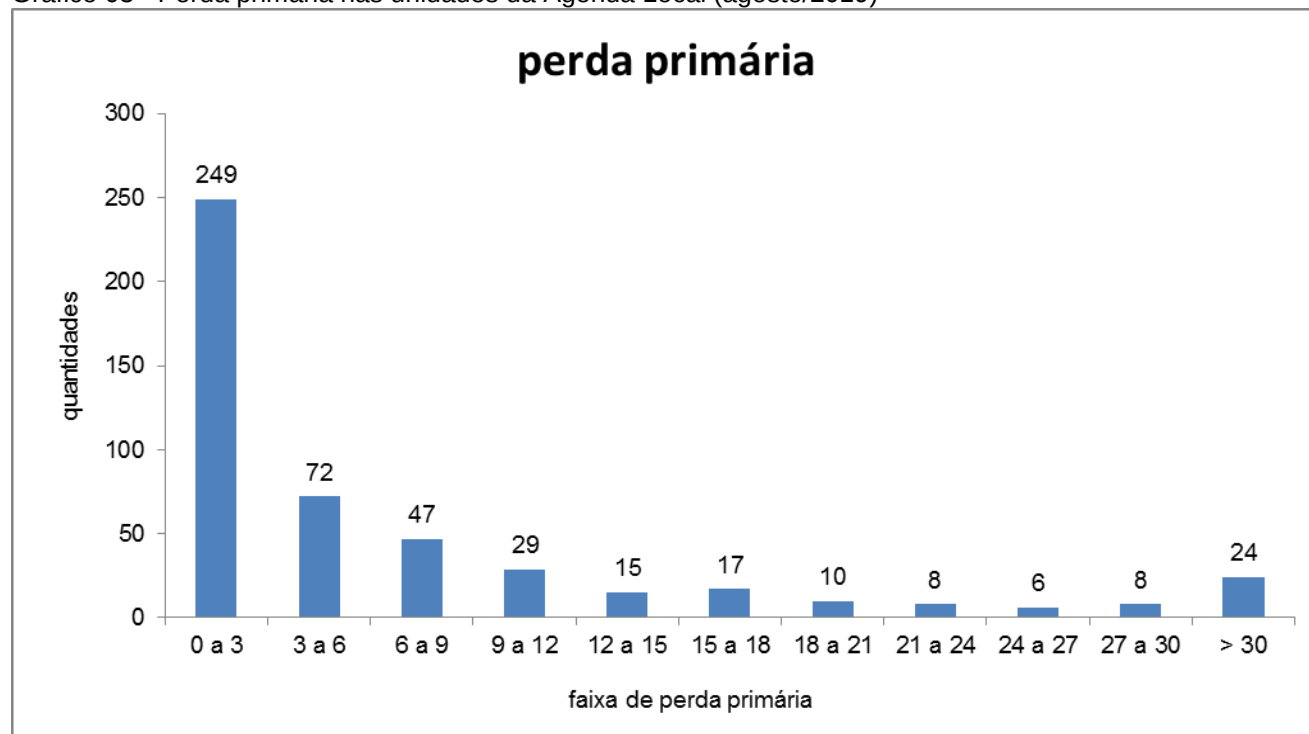
O quadro e o gráfico a seguir apresentam, através de faixas do indicador, a perda primária das unidades da Agenda Local, em agosto de 2019.

Quadro 08 - Perda primária nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)

| Faixa de perda primária (%) | Número de unidades | % sobre o total |
|-----------------------------|--------------------|-----------------|
| 0 a 3                       | 249                | 51,3%           |
| 3 a 6                       | 72                 | 14,8%           |
| 6 a 9                       | 47                 | 9,7%            |
| 9 a 12                      | 29                 | 6,0%            |
| 12 a 15                     | 15                 | 3,1%            |
| 15 a 18                     | 17                 | 3,5%            |
| 18 a 21                     | 10                 | 2,1%            |
| 21 a 24                     | 8                  | 1,6%            |
| 24 a 27                     | 6                  | 1,2%            |
| 27 a 30                     | 8                  | 1,6%            |
| > 30                        | 24                 | 4,9%            |
| <b>Total</b>                | <b>485</b>         | <b>100,0%</b>   |

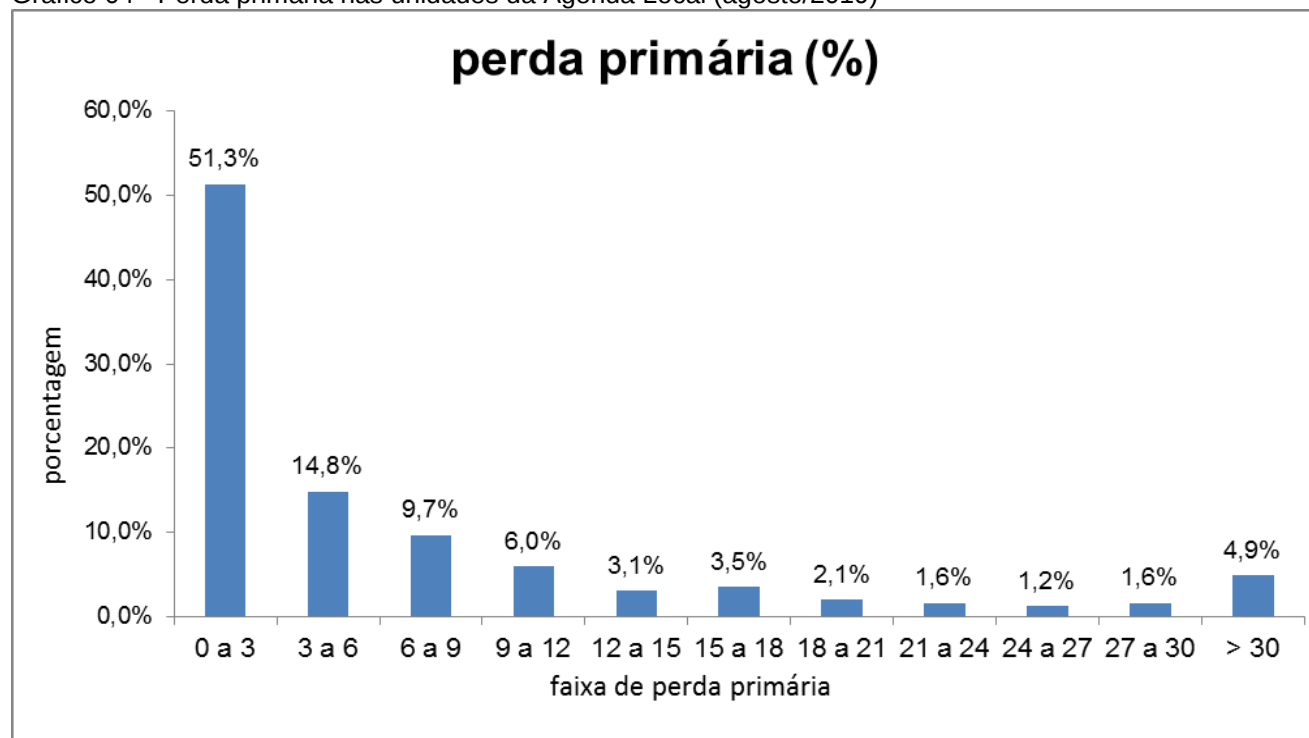
Fonte: SMS (SIGA Saúde págs. 50/72).

Gráfico 03 - Perda primária nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)



Fonte: SMS (SIGA Saúde) (peça 1 págs.. 50/72).

Gráfico 04 - Perda primária nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)



Fonte: SMS (SIGA Saúde págs.. 50/72).

A perda primária geral, segundo a SMS, era de 6,3% em agosto de 2019. 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: “Limitar a no máximo 3% a perda primária de consultas nas UBS [...]”.

Assim, a perda primária (6,3%) encontra-se acima do estabelecido no Programa de Metas 2017-2020. Analisando as unidades, de forma específica, grande parte delas (51,3%) encontra-se com perda primária na faixa de até 3%.

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 agosto/2019 no quadro a seguir.

Quadro 09 – Unidades (10) com mais de 50% de perda primária na Agenda Local (agosto/2019)

| Estabelecimento                                      | Total ofertado | Perda primária | Total perda primária |
|------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------------|
| CRST Andre Graboio                                   | 267            | 298            | 89,6%                |
| CRST Freguesia Do Ó                                  | 440            | 440            | 100,0%               |
| CRST Santo Amaro                                     | 242            | 456            | 53,1%                |
| CTA Sergio Arouca                                    | 96             | 160            | 60,0%                |
| Hosp Dia da RHC Penha – Dr. Maurice Pate             | 309            | 431            | 71,7%                |
| NASF Fatima De Jesus Viana Rosa (Vila Penteado)      | 7              | 7              | 100,0%               |
| SAE DST/Aids Campos Elíseos                          | 27             | 50             | 54,0%                |
| SAE DST/Aids Ipiranga - Dr. Jose Francisco de Araújo | 14             | 18             | 77,8%                |
| SAE DST/Aids M' Boi Mirim                            | 29             | 56             | 51,8%                |
| UBS Jardim Icarai-Brasilândia                        | 632            | 1173           | 53,9%                |

Fonte: SMS (SIGA Saúde págs.. 50/72).

### 3.11.1 Perda primária por especialidade

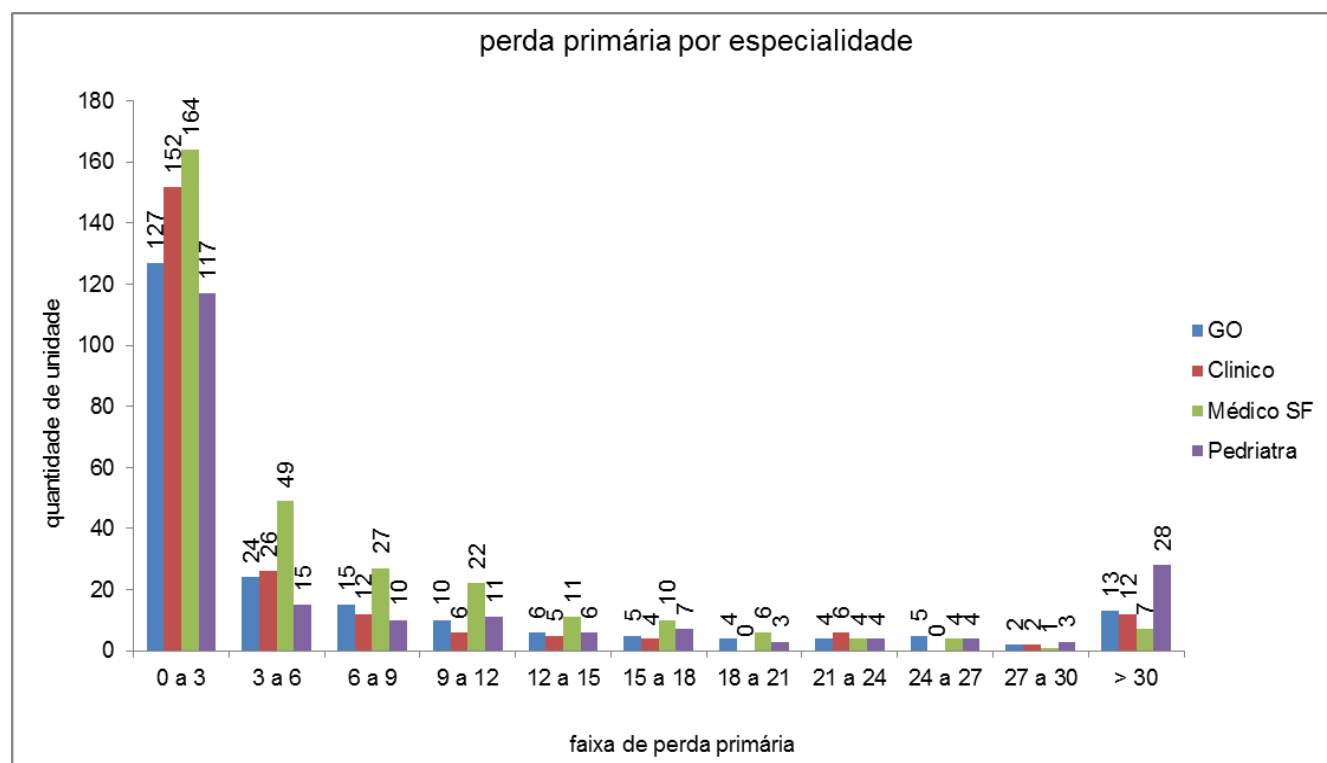
A análise da perda primária, por especialidade, demonstra que a maior parte encontra-se dentro da faixa de 0 a 3%, demonstrando semelhança ao já analisado para a perda primária geral das unidades. O quadro e gráfico a seguir demonstram as perdas primárias por especialidade.

Quadro 10 - Perda primária nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)

| Faixa        | GO         | Clínica    | Médico PSF | Pediatra   |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| 0 a 3        | 127        | 152        | 164        | 117        |
| 3 a 6        | 24         | 26         | 49         | 15         |
| 6 a 9        | 15         | 12         | 27         | 10         |
| 9 a 12       | 10         | 6          | 22         | 11         |
| 12 a 15      | 6          | 5          | 11         | 6          |
| 15 a 18      | 5          | 4          | 10         | 7          |
| 18 a 21      | 4          | 0          | 6          | 3          |
| 21 a 24      | 4          | 6          | 4          | 4          |
| 24 a 27      | 5          | 0          | 4          | 4          |
| 27 a 30      | 2          | 2          | 1          | 3          |
| > 30         | 13         | 12         | 7          | 28         |
| <b>Total</b> | <b>215</b> | <b>225</b> | <b>305</b> | <b>208</b> |

Fonte: SMS (SIGA Saúde págs.. 50/72).

Gráfico 05 - Perda primária nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)



Fonte: SMS (SIGA Saúde ).

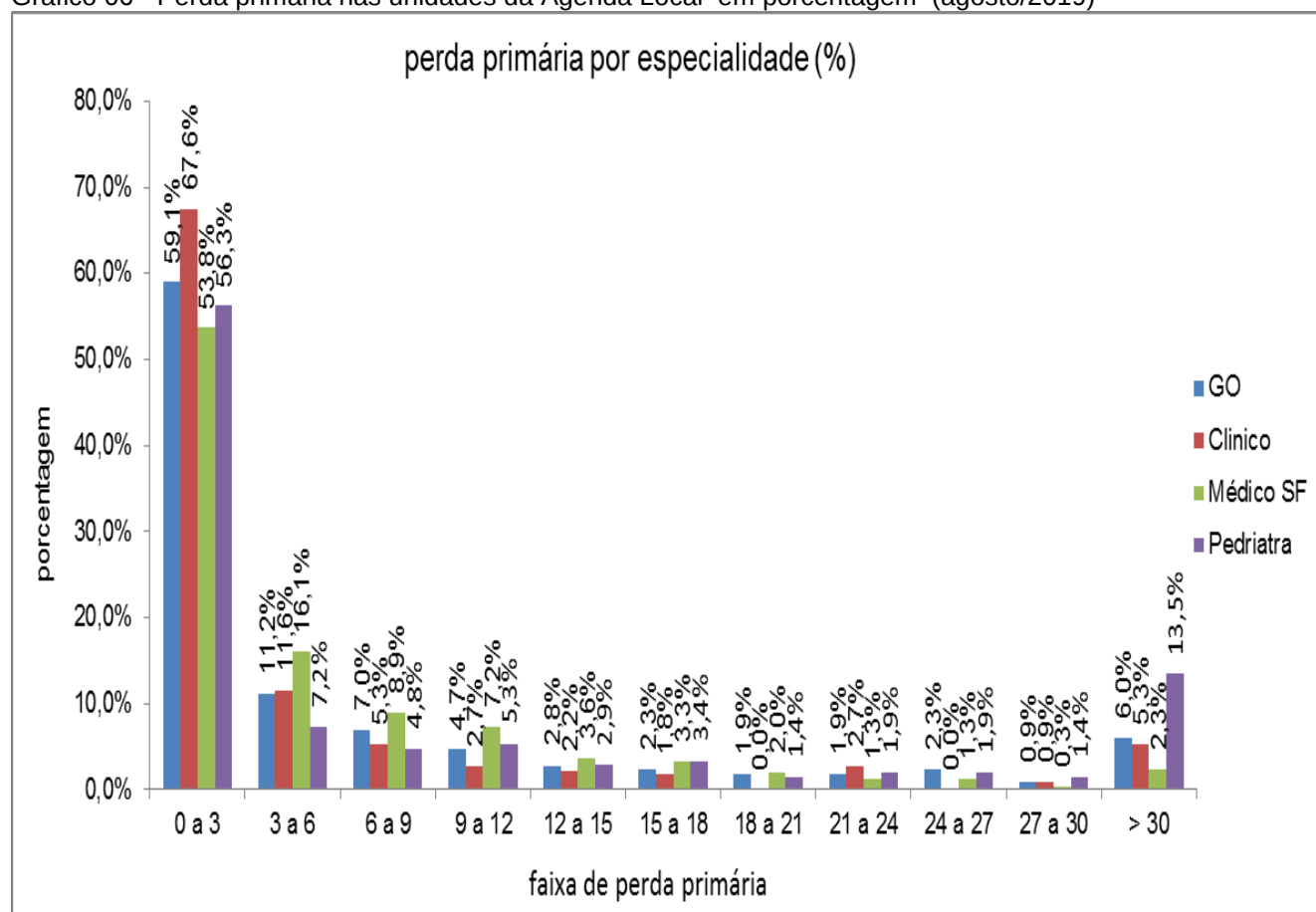
Quadro 11 - Perda primária nas unidades da Agenda Local em porcentagem (agosto/2019)

| Faixa de perda primaria | GO    | Clínico | Médico PSF | Pediatra |
|-------------------------|-------|---------|------------|----------|
| 0 a 3                   | 59,1% | 67,6%   | 53,8%      | 56,3%    |
| 3 a 6                   | 11,2% | 11,6%   | 16,1%      | 7,2%     |
| 6 a 9                   | 7,0%  | 5,3%    | 8,9%       | 4,8%     |
| 9 a 12                  | 4,7%  | 2,7%    | 7,2%       | 5,3%     |
| 12 a 15                 | 2,8%  | 2,2%    | 3,6%       | 2,9%     |
| 15 a 18                 | 2,3%  | 1,8%    | 3,3%       | 3,4%     |
| 18 a 21                 | 1,9%  | 0,0%    | 2,0%       | 1,4%     |

| Faixa de perda primária | GO            | Clinico       | Médico PSF    | Pediatra      |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 21 a 24                 | 1,9%          | 2,7%          | 1,3%          | 1,9%          |
| 24 a 27                 | 2,3%          | 0,0%          | 1,3%          | 1,9%          |
| 27 a 30                 | 0,9%          | 0,9%          | 0,3%          | 1,4%          |
| > 30                    | 6,0%          | 5,3%          | 2,3%          | 13,5%         |
| <b>Total</b>            | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

Fonte: SMS (SIGA Saúde).

Gráfico 06 - Perda primária nas unidades da Agenda Local em porcentagem (agosto/2019)



Fonte: SMS (SIGA Saúde).

### 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.

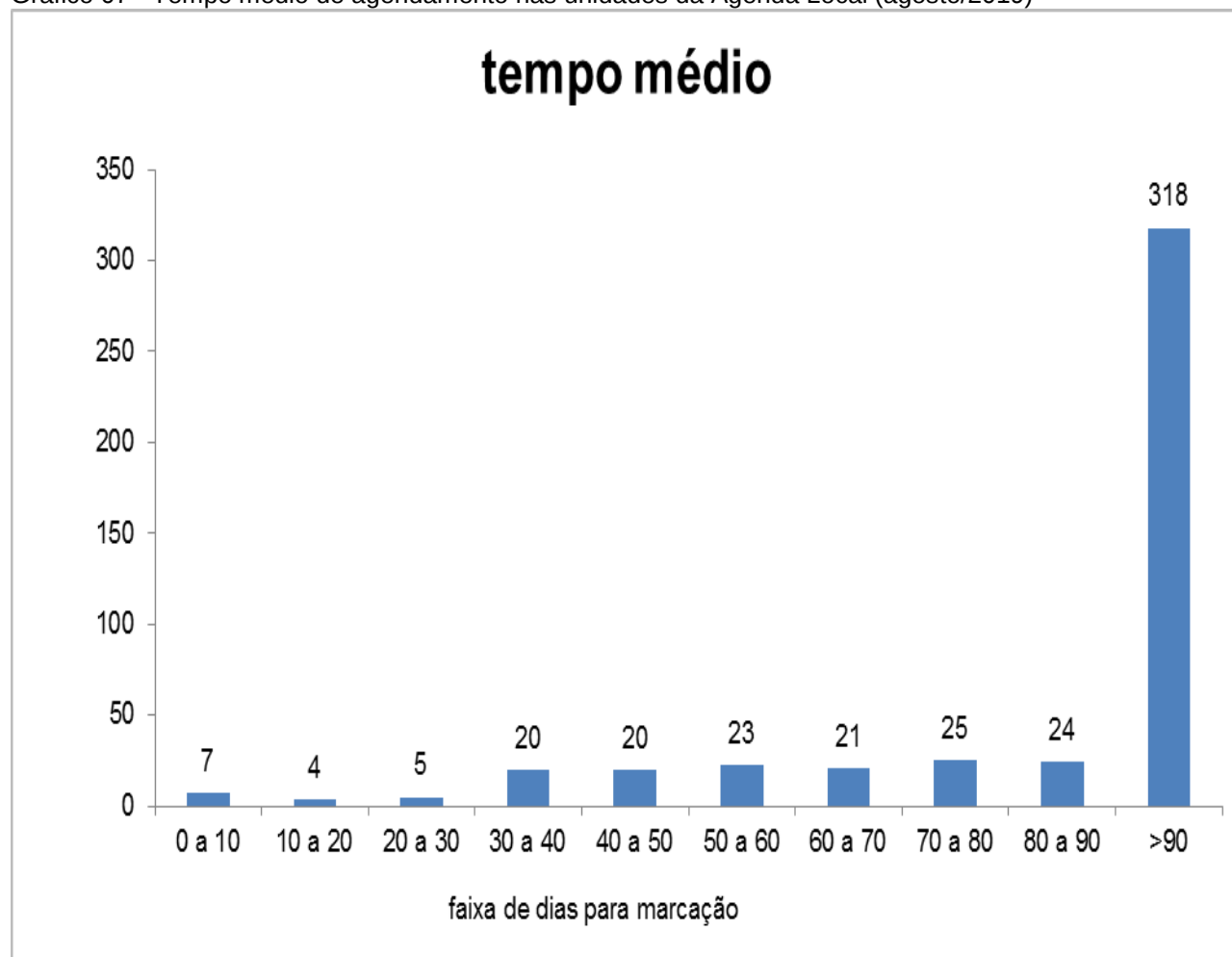
O quadro e o gráfico a seguir apresentam, através de faixas do indicador, o tempo médio das unidades da Agenda Local, em agosto de 2019.

Quadro 12 - Tempo médio de agendamento nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)

| Faixa de tempo médio de agendamento (em dias) | Número de unidades | % sobre o total |
|-----------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| 0 a 10                                        | 7                  | 1,5%            |
| 10 a 20                                       | 4                  | 0,9%            |
| 20 a 30                                       | 5                  | 1,1%            |
| 30 a 40                                       | 20                 | 4,3%            |
| 40 a 50                                       | 20                 | 4,3%            |
| 50 a 60                                       | 23                 | 4,9%            |
| 60 a 70                                       | 21                 | 4,5%            |
| 70 a 80                                       | 25                 | 5,4%            |
| 80 a 90                                       | 24                 | 5,1%            |
| >90                                           | 318                | 68,1%           |
| <b>total</b>                                  | <b>467</b>         | <b>100%</b>     |

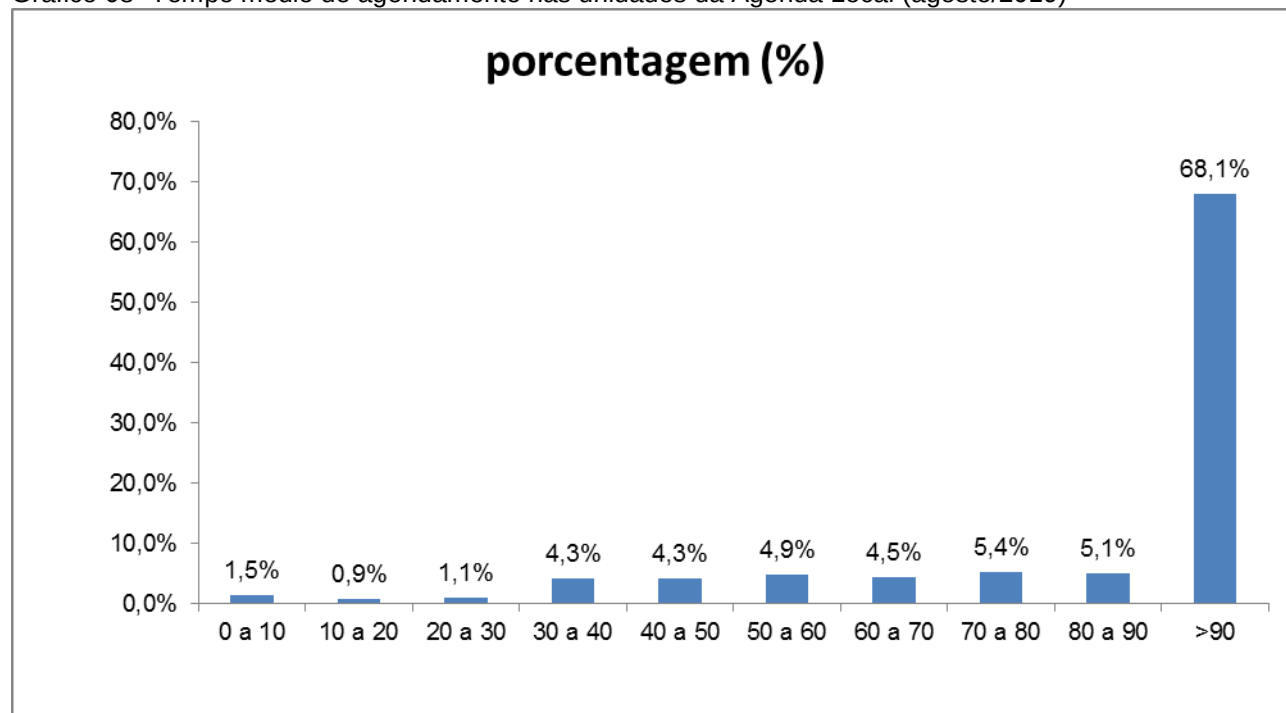
Fonte: SMS (SIGA Saúde)

Gráfico 07 - Tempo médio de agendamento nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)



Fonte: SMS (SIGA Saúde) (peça1 págs. 73/185).

Gráfico 08- Tempo médio de agendamento nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)



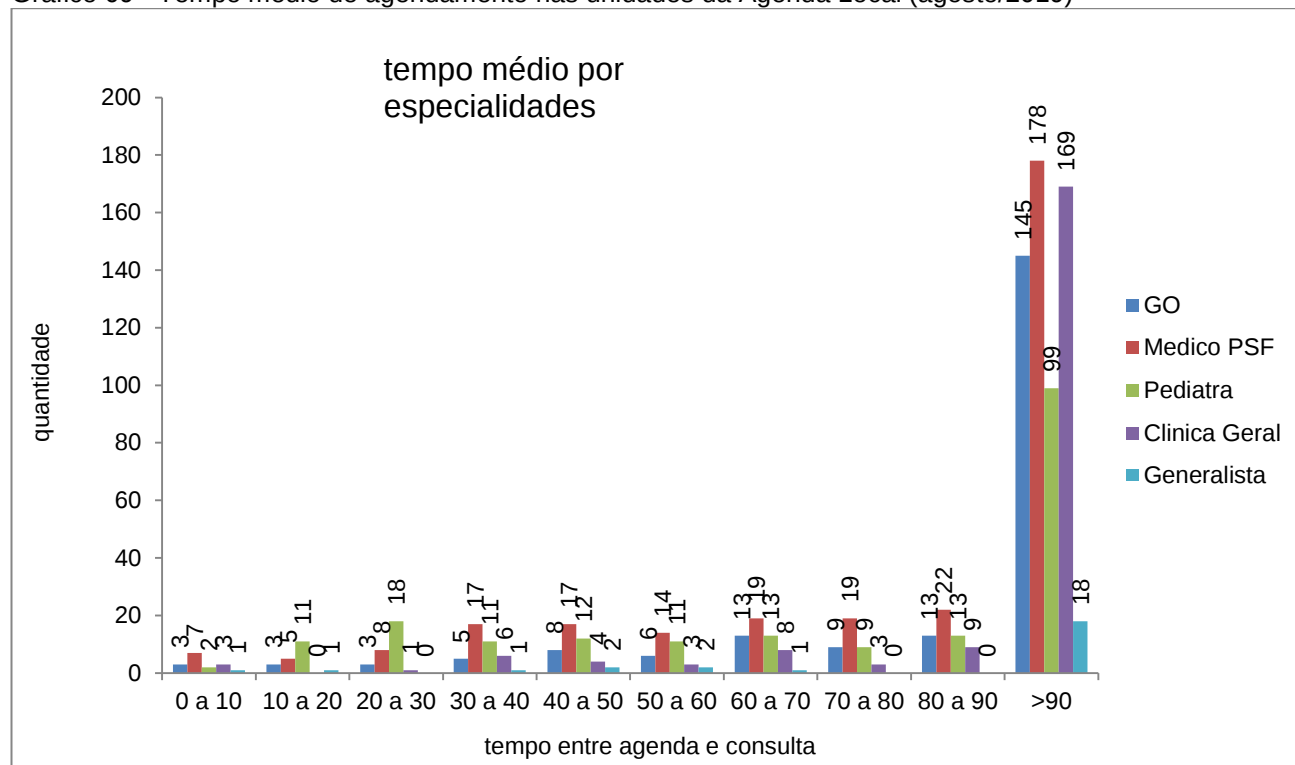
Fonte: SMS (SIGA Saúde)

Quadro 13 - Tempo médio de agendamento nas unidades da Agenda Local por especialidade (agosto/2019)

| Faixa de tempo médio de agendamento (em dias) | GO  | Medico PSF | Pediatra | Clinica Geral | Generalista |
|-----------------------------------------------|-----|------------|----------|---------------|-------------|
| 0 a 10                                        | 3   | 7          | 2        | 3             | 1           |
| 10 a 20                                       | 3   | 5          | 11       | 0             | 1           |
| 20 a 30                                       | 3   | 8          | 18       | 1             | 0           |
| 30 a 40                                       | 5   | 17         | 11       | 6             | 1           |
| 40 a 50                                       | 8   | 17         | 12       | 4             | 2           |
| 50 a 60                                       | 6   | 14         | 11       | 3             | 2           |
| 60 a 70                                       | 13  | 19         | 13       | 8             | 1           |
| 70 a 80                                       | 9   | 19         | 9        | 3             | 0           |
| 80 a 90                                       | 13  | 22         | 13       | 9             | 0           |
| >90                                           | 145 | 178        | 99       | 169           | 18          |
| total                                         | 208 | 306        | 199      | 206           | 26          |

Fonte: SMS (SIGA Saúde)

Gráfico 09 - Tempo médio de agendamento nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)



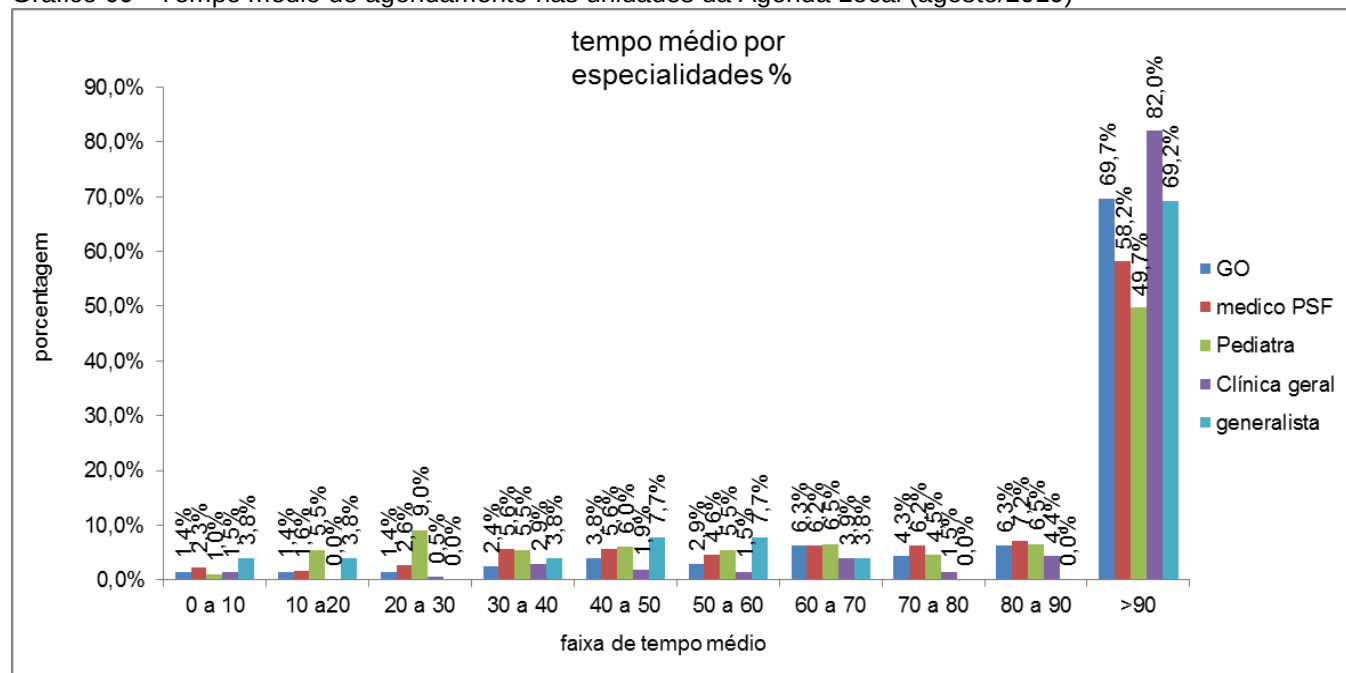
Fonte: SMS (SIGA Saúde)

Quadro 14 - Tempo médio de agendamento nas unidades da Agenda Local por especialidade (%)(agosto/2019)

| Faixa de tempo médio de agendamento (em dias) | GO    | Médico PSF | Pediatra | Clínica geral | Generalista |
|-----------------------------------------------|-------|------------|----------|---------------|-------------|
| 0 a 10                                        | 1,4%  | 2,3%       | 1,0%     | 1,5%          | 3,8%        |
| 10 a 20                                       | 1,4%  | 1,6%       | 5,5%     | 0,0%          | 3,8%        |
| 20 a 30                                       | 1,4%  | 2,6%       | 9,0%     | 0,5%          | 0,0%        |
| 30 a 40                                       | 2,4%  | 5,6%       | 5,5%     | 2,9%          | 3,8%        |
| 40 a 50                                       | 3,8%  | 5,6%       | 6,0%     | 1,9%          | 7,7%        |
| 50 a 60                                       | 2,9%  | 4,6%       | 5,5%     | 1,5%          | 7,7%        |
| 60 a 70                                       | 6,3%  | 6,2%       | 6,5%     | 3,9%          | 3,8%        |
| 70 a 80                                       | 4,3%  | 6,2%       | 4,5%     | 1,5%          | 0,0%        |
| 80 a 90                                       | 6,3%  | 7,2%       | 6,5%     | 4,4%          | 0,0%        |
| >90                                           | 69,7% | 58,2%      | 49,7%    | 82,0%         | 69,2%       |

Fonte: SMS (SIGA Saúde)

Gráfico 09 - Tempo médio de agendamento nas unidades da Agenda Local (agosto/2019)



Fonte: SMS (SIGA Saúde)

A maior parte das unidades possui um tempo médio maior que 90 dias de agendamento, inclusive por especialidades.

Os dados fornecidos pela SMS apresentam erro no processamento, pois se a agenda fecha por 90 dias, não deveria haver tempo de agendamento maior que 90 dias.

Nesse sentido, a análise quanto ao tempo médio de agendamento na agenda local restou prejudicada.

### 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 15 - Itens faltantes que deveriam estar afixados em local visível ao público da unidade

| Unidade                                           | Itens faltantes visíveis ao público                             |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| UBS JARDIM CAMARGO NOVO                           | sem quadro, unidade em reforma                                  |
| UBS JARDIM SÃO PEDRO - FRANCISCO ANTONIO CESARONI | sem quadro, unidade em transição para OS                        |
| UBS CIDADE PATRIARCA                              | sem mapa                                                        |
| UBS JARDIM VISTA ALEGRE                           | -                                                               |
| UBS HORTO FLORESTAL                               | sem mapa visível                                                |
| UBS JARDIM UMUARAMA                               | -                                                               |
| UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO  | sem mapa                                                        |
| AMA/UBS INTEGRADA PARQUE SANTO ANTONIO            | sem mapa visível                                                |
| UBS JARDIM COLOMBO                                | sem mapa visível                                                |
| UBS HUMAITÁ - DR. JOÃO DE AZEVEDO LAGE            | mapa novo ainda não exposto                                     |
| UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL - ARMANDO D'ARIENZO   | sem mapa visível e sem as escalas de atendimento de cada equipe |
| UBS DR. OSWALDO MARASCA JUNIOR                    | sem mapa                                                        |

Fonte: própria, através da verificação nas unidades.

Com base no quadro acima, constata-se que 10 das 12 unidades visitadas apresentaram pendências em relação aos itens previstos na PNAB em relação aos itens a serem afixados em locais visíveis aos usuários.

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

A forma de entrega das informações aos usuários agendados, verificada 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.

Em caso o paciente não levar o cartão da unidade para ser preenchido, é impresso um protocolo de tamanho reduzido para que o paciente tenha um comprovante de atendimento.

### 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, quantitativos de pessoas cadastradas, quantitativos de pedidos de cadastro por unidade, quantitativos de agendamento realizado pelo aplicativo agenda fácil de julho a dezembro de 2019 por unidade relativo a agenda local.

A SMS nos forneceu a quantidade de pessoas cadastradas por unidade (UBS), as consultas agendadas e realizadas em agosto e a proporção de ambas feitas pelo Agenda Fácil.

Quadro 16 – Agenda Fácil x vaga

|                               | Agenda Fácil | Totais    | %    |
|-------------------------------|--------------|-----------|------|
| Agendados para agosto         | 46.741       | 2.379.827 | 1,96 |
| Agendamentos do mês de agosto | 20.974       | 2.420.167 | 0,87 |

Fonte: Informação SMS/CTIC 021740284- SEI 6018.2019/0069498-5

Os dados acima estão computados tanto a Agenda Local como a Agenda Regulada.

As informações obtidas durante a visita sobre o Agenda Fácil foram as seguintes:

- O aplicativo disponibiliza vagas até 45 dias;
- GO - Pré Natal e Pediatra – Puericultura não estão disponíveis no Agenda Fácil, pois é diretriz da SMS priorizar vagas para essas duas especialidades.
- Só está disponível marcação de vaga amarela no Agenda Fácil.

A gerente da UBS Humaitá informou que os agendamentos realizados pelo aplicativo agenda fácil podem captar vagas de médicos não vinculados à equipe de saúde do paciente cadastrado na unidade, em prejuízo da sistemática de cuidado continuado presente na Estratégia da Saúde Família.

O aplicativo agenda fácil também permite que o usuário cancele a consulta em período bem próximo à data da consulta. Tal situação acarreta aumento da perda primária, pois a unidade de saúde tem pouco tempo para disponibilizar a vaga cancelada.

Das unidades visitadas, apenas a AMA/UBS integrada Parque Santo Antônio faz o levantamento relativo ao Agenda fácil. A unidade forneceu os seguintes dados: consultas de agosto que foram realizadas pelo Agenda Fácil: 424, na qual 266 os pacientes compareceram a unidade, num total de 1475 vagas oferecidas no período.

Com os dados fornecidos pela SMS e comparando com os dados da perda secundária (total de vagas) podemos analisar a porcentagem de utilização do aplicativo Agenda Fácil no mês de agosto das unidades visitadas.

No ano passado no mês de julho o número estava em torno de 1% (TC 72.005.949/18-71), no mês de agosto de 2019 o resultado foi de 3,14% em relação às unidades visitadas. Os números podem variar dependendo da sazonalidade.

Quadro17 – Agenda Fácil

| Unidade                                           | Cadastrados(A) | Total vagas de agosto(B) | Agenda Fácil(C) | $\% = C/B * 100$ |
|---------------------------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------|------------------|
| UBS JARDIM CAMARGO NOVO                           | 921            | 2196                     | 83              | 3,78%            |
| UBS JARDIM SÃO PEDRO - FRANCISCO ANTONIO CESARONI | 2431           | 2835                     | 134             | 12,31%           |
| UBS CIDADE PATRIARCA                              | 1049           | 2303                     | 76              | 3,30%            |
| UBS JARDIM VISTA ALEGRE                           | 918            | 5310                     | 131             | 2,47%            |
| UBS HORTO FLORESTAL                               | 114            | 955                      | 4               | 0,42%            |
| UBS JARDIM UMUARAMA                               | 677            | 3568                     | 41              | 1,15%            |
| UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO  | 133            | 536                      | 15              | 2,24%            |
| AMA/UBS INTEGRADA PARQUE SANTO ANTONIO            | 2254           | 5000                     | 338             | 6,78%            |
| UBS JARDIM COLOMBO                                | 1228           | 4137                     | 44              | 1,06%            |
| UBS HUMAITÁ - DR. JOÃO DE AZEVEDO LAGE            | 468            | 4462                     | 23              | 0,52%            |
| UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL - ARMANDO D'ARIENZO   | 936            | 4510                     | 64              | 1,42%            |
| UBS DR. OSWALDO MARASCA JUNIOR                    | 320            | 2086                     | 21              | 1,01%            |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>11449</b>   | <b>37898</b>             | <b>1189</b>     | <b>3,14%</b>     |

Fonte:.. Informação SMS/CTIC 021740284- SEI 6018.2019/0069498-5

Observa-se que algumas unidades tem uma boa utilização do aplicativo para o agendamento, mas outras nem tanto, talvez seja por causa da característica da população ou a falta de orientação para os usuários.

### 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 no tipo de agendamento entre as unidades da atenção básica na classificação entre vagas verdes e amarelas em relação ao primeiro agendamento no sistema SIGA Saúde, o que ocasiona falta de confiabilidade nos dados e imprecisão quanto a sua informação (**item 3.6**).

**4.2.** Na UBS Jardim Vista Alegre, o atendimento no dia (demanda espontânea) de pacientes que não estão em cuidado continuado na unidade não é registrado na agenda, em desacordo com o estabelecido no documento Redes de Atenção à Saúde - Diretrizes (SMS, 2018). (**itens 3.4 e 3.7.1**).

**4.3.** Em relação ao mês de agosto de 2019, constatamos, feitas as devidas ressalvas, com base em indicador de quantidade de agendamentos disponibilizados, que 9 das 12 unidades apresentam 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.** As unidades de saúde administradas pela Administração Direta (UBS Jardim Camargo Novo, UBS Jardim São Pedro - Francisco Antônio Cesaroni, UBS Horto Florestal, UBS Meninópolis - Dr. Mario Francisco Napolitano, UBS Dr. Oswaldo Marasca Júnior) estão com déficit de funcionários na área administrativa, afetando o lançamento da produção e por consequência, a confiabilidade dos dados que subsidiam o planejamento estratégico da SMS para a oferta de serviços de saúde. **(item 3.9).**

**4.5.** Das 12 unidades visitadas, 02 (duas) (UBS Jardim Umuarama e a UBS Dr. Oswaldo Marasca Junior) apresentam demanda excessiva em relação à Clínica Geral e 01 (uma) (UBS Meninópolis) apresenta baixa demanda para a pediatria, prejudicando a eficácia e eficiência da prestação do serviço de saúde. **(item 3.9).**

**4.6.** 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).**

**4.7.** A perda secundária geral, de 26,07% (agosto/2019), está significativamente acima da meta de 15%, ocasionando problemas quanto à eficiência dos serviços de saúde e há 7 estabelecimentos de saúde que estão com mais de 70% de perda secundária no período. **(item 3.10).**

**4.8.** A perda primária geral, de 6,3% (agosto/2019), está acima do estabelecido no Programa de Metas 2017-2020(3%), ocasionando problemas quanto à eficiência dos serviços de saúde. Há 10 estabelecimentos de saúde que estão com mais de 50% de perda primária no período. **(item 3.11).**

**4.9.** Os dados fornecidos pela SMS relativos ao tempo médio entre o agendamento e a consulta apresentam erro no processamento no relatório fornecido, o que prejudica a análise quanto ao tempo médio de agendamento na agenda local, pois, como a agenda se fecha por 90 dias, não deveria haver tempo de agendamento maior que esse período. **(item 3.12).**

**4.10.** Quanto ao acesso à informação, verificamos que 10 das 12 unidades visitadas não possuíam, pelo menos, um dos itens previstos no PNAB para serem afixados em local visível aos usuários **(item 3.13)**.

**4.12.** A gerente da UBS Humaitá informou que os agendamentos realizados pelo aplicativo agenda fácil podem captar vagas de médicos não vinculados à equipe de saúde do paciente cadastrado na unidade, em prejuízo da sistemática de cuidado continuado presente na Estratégia da Saúde Família. **(item 3.15)**.

**4.13.** O aplicativo agenda fácil também permite que o usuário cancele a consulta em período bem próximo à data da consulta. Tal situação acarreta aumento da perda primária, pois a unidade de saúde tem pouco tempo para disponibilizar a vaga cancelada **(item 3.15)**.

**4.14.** Nas unidades visitadas, a taxa de agendamentos pelo aplicativo Agenda Fácil alcançou a média de 3.14% em comparação com os agendamentos totais das unidades em Agosto de 2019. **(item 3.15)**

Em 15.10.2019

**DOUGLAS R. O. FRANCO**  
Agente de Fiscalização

**VICTOR MASAACKI FUJIMOTO**  
Agente de Fiscalização

Em 31.10.19

**GUILHERME JOSÉ DE LIMA**  
Supervisor de Equipes de Fiscalização e Controle 8 - Substituto