



Secretaria Estadual de Saúde de Goiás

Visita Técnica nº 484

Relatório Consolidado

Unidade: POLICLINICA ESTADUAL DA REGIAO DO ENTORNO

Município: FORMOSA/GO



Sumário

I - DADOS BÁSICOS	3
II - RELATÓRIO	3
III - FOLHA DE ASSINATURA	7
IV - ANEXOS	8





I - DADOS BÁSICOS

Finalidade: Realizar Visita Técnica na Policlínica Estadual da Região do Entorno em Formosa.

Entidade Responsável: POLICLINICA ESTADUAL DA REGIAO DO ENTORNO

CPF/CNPJ: 02.529.964/0001-57

Município/UF: FORMOSA-GO

Nº Protocolo: 202400010027386

Objeto: Visita Técnica em Unidade de Saúde

II - RELATÓRIO

1. Introdução:

1.1) Considerando suas atribuições (Decreto nº 1.651/95 e Decreto Estadual nº 4.875/98), a Gerência de Auditoria de SUS (GEAUD-SUS) da Secretaria Estadual de Saúde de Goiás (SES/GO) determinou, através do Despacho nº 171/2024/SES/GEAUD – SUS (SEI/GO 59161473), constante no Processo nº 202400010027386, a realização de Visita Técnica à Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa, com a finalidade de verificar a situação atual das Policlínicas no Estado de Goiás quanto à estrutura física, recursos humanos, processos de trabalho (produção e alimentação dos sistemas de informações), regulação (incluindo ociosidade e absenteísmo), entre outros, bem como, o contrato de gestão e o plano operativo da unidade de saúde entre a Organização Social (OS) e a Secretaria de Estado da Saúde (SES).

A Regionalização é um dos princípios organizacionais do SUS. Ela é o eixo estruturante que orienta a descentralização das ações e serviços de saúde no País e se materializa por meio da articulação das Redes de Atenção à Saúde (RAS), busca promover a equidade, a integralidade na atenção à saúde, a racionalização dos gastos e otimização dos recursos, com ganho em escala, o estabelecimento de mecanismos de governança e a atuação do Estado orientado pela lógica dos interesses coletivos e do SUS no espaço regional. Na visão governamental, a ideia é levar o serviço para perto do cidadão, humanizando o atendimento e mostrando respeito às pessoas. No estado de Goiás as Policlínicas estão em quatro macrorregiões de saúde: Macrorregião Centro Oeste (São Luís de Montes Belos e Cidade de Goiás), Macrorregião Centro Norte (Goianésia), Macrorregião Nordeste (Formosa e Posse) e Macrorregião Sudoeste (Quirinópolis). A Macrorregião Centro Sudeste não dispõe de uma policlínica, e não figura na previsão contratual da abrangência de nenhuma das Policlínicas existentes.

Com intuito de subsidiar a visita técnica na Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa, a Gerência de Auditoria solicitou à Gerência de Regulação de Exames e Consultas/Superintendência de Regulação, Controle e Avaliação – SUREG através do Ofício n.º 24893/2024/GEAUD (SEI 59377417) que disponibilizasse as seguintes informações:

1. Quantitativo de vagas ofertadas pela unidade de saúde para consultas, exames e outros procedimentos dos meses de janeiro a março de 2024 (separados por especialidade, por mês e por unidade).
2. Quantitativo de consultas, exames e outros procedimentos efetivamente agendados nos meses de janeiro a março de 2024 (separados por especialidade, por mês e por unidade).
3. Quantitativo de consultas, exames e outros procedimentos efetivamente executados nos meses de janeiro a março de 2024 (separados por especialidade, por mês e por unidade).

Foi solicitada a cópia do Plano Operativo vigente e do Contrato de Gestão celebrado entre a Organização Social e a Secretaria de Estado da Saúde Ofício 24904/2024/SES/GEAUD-SUS (SEI 59378550).

1.2) Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa:

A Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa, na sua concepção, está definida para ser uma unidade ambulatorial de alta resolutividade em diagnóstico e orientação terapêutica para diferentes especialidades médicas, apta a realizar procedimentos de média complexidade, por meio de serviços de atendimento especializado em consultas médicas e multiprofissionais, procedimentos cirúrgicos ambulatoriais e serviço de apoio diagnóstico e terapêutico. Em regra, não possui “porta aberta”, ou seja, recebe os pacientes encaminhados de forma referenciada pelas Unidades Básicas de Saúde dos Municípios, por meio do Complexo Regulador Estadual, com dia e horário



agendado. As vagas da Policlínica são ofertadas ao Complexo Regulador Estadual todo dia 10 do mês anterior.

A Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa está localizada na Macrorregião Nordeste de Goiás e é composta por 1.207.393 habitantes. A área de abrangência é composta por 04 (quatro) regiões de saúde: Entorno Norte, Entorno Sul, Nordeste I e Nordeste II e compreende 31 Municípios.

A visita técnica no estabelecimento foi realizada nos dias 03, 04 e 05 de junho de 2024. Importante ressaltar que a Policlínica se encontra sob gestão do Instituto CEM, organização social que foi desqualificada conforme resultado final do processo instaurado pela Casa Civil, por meio do Decreto nº 10459, de 02 de maio de 2024, até a conclusão dos chamamentos para substituição. Dessa forma a equipe identificou que durante o período da visita, os profissionais médicos haviam desmarcado as consultas.

2. Metodologia:

Fase Analítica:

- Consulta ao Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES: 2814382 site: <http://cnes.datasus.gov.br/> em 07/05/2024;
- Consulta à legislação pertinente;
- Consulta à RDC 50/2002 ANVISA/MS;
- Consulta ao Plano Operativo 03/2022 da Policlínica de Formosa (SEI 59982002);
- Análise do contrato de gestão;
- Análise do plano operativo da Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa;
- Análise dos processos de trabalho (produção e alimentação dos sistemas de informação);
- Consulta e análise dos documentos solicitados;
- Elaboração do relatório de Visita Técnica.
- Percentual de absenteísmo e ociosidade foram calculados separadamente para as vagas de oferta interna e oferta externa.
- Fórmula de cálculo para percentual de absenteísmo: $(\text{total de não comparecimento em consultas e/ou procedimentos agendados} \div \text{total de consultas e/ou procedimentos agendados}) \times 100$.
- Fórmula de cálculo para percentual de ociosidade: $(\text{total de vagas de consultas e/ou procedimentos sem agendamento} / \text{total de vagas disponíveis para consultas e/ou procedimentos}) \times 100$.

Fase Operativa:

- Encaminhamento do Comunicado de Visita Técnica em 10/05/2024 para os e-mails assessoria@policlinicaformosa.org.br e coord.operacional@policlinicaformosa.org.br
- Visita técnica realizada no período de 03 a 05 de junho de 2024; acompanhada por S.M. (Coordenadora Operacional da Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa).

3. DESENVOLVIMENTO:

Ociosidade e absenteísmo:

O PERCENTUAL DE OCIOSIDADE mostra a proporção das vagas para as quais não foram realizados agendamentos em relação ao total de vagas de consultas, e/ou procedimentos disponibilizadas pela unidade, no período de análise. Considerando os dados relativos aos pacientes externos (SEI 60237257) agendados pela Central Estadual de Regulação, o percentual de ociosidade no trimestre (janeiro, fevereiro e março de 2024), para os procedimentos do serviço de auxílio ao diagnóstico (SADT) foi de cinquenta e oito vírgula trinta e quatro por cento (58,34%). Quanto às vagas disponibilizadas para primeira consulta o percentual de ociosidade foi quarenta e sete vírgula cinquenta e cinco por cento (47,55%). O detalhamento da análise, por procedimento de SADT e por especialidade, pode ser observado no anexo 01.

No que se refere à demanda interna agendada pelo Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial (NIA), não foi possível calcular o percentual de ociosidade no trimestre (janeiro, fevereiro e março de 2024), tanto para as consultas como para os procedimentos do serviço de auxílio ao diagnóstico (SADT), uma vez que os dados pertinentes às consultas e aos procedimentos não foram disponibilizados de acordo com o



solicitado.

O PERCENTUAL DE ABSENTEÍSMO mostra a proporção dos usuários que não compareceram a consultas, e/ou procedimentos agendados sem comunicação prévia em relação ao total de consultas e/ou procedimentos agendados, na unidade auditada, no período de análise (GOIÁS. Guia de Indicadores). Segundo Beltrame et al. (2019), a taxa média de absenteísmo para consultas é de 40% e para exames especializados, 32%.

Considerando os dados relativos aos pacientes externos (SEI 60237257) agendados pela Central Estadual de Regulação, o percentual de absenteísmo no trimestre (janeiro, fevereiro e março de 2024), para os procedimentos do serviço de auxílio ao diagnóstico (SADT) foi de quarenta e sete vírgula cinquenta e dois por cento (47,52%). Quanto aos pacientes agendados para primeira consulta por especialidades o percentual de absenteísmo quarenta e seis vírgula cinquenta e dois por cento (46,52%). O detalhamento da análise, por procedimento de SADT e por especialidade, pode ser observado no Consolidado do anexo 01.

Descrição do ambiente:

A Unidade está localizada nas Quadras 04, 05 e 09 – Loteamento Santa Bárbara – Formosa – GO. Funciona de segunda à sexta-feira, das 07h às 19h. A Policlínica possui arquitetura horizontalizada, composta por dois blocos, com uma área total construída de 3.775,00 m². Dispõe de recepções, salas de espera, 26 consultórios destinado às diversas especialidades, 16 salas para exames, posto de coleta do laboratório, farmácia, posto de enfermagem, central de esterilização de material e salas destinadas à administração. A unidade realiza 6 práticas integrativas e complementares conduzidas por uma equipe multiprofissional de saúde. Além disso, a farmácia atende, em média, 3500 pacientes por mês. A Policlínica não possui alvará sanitário devido à falta de aprovação do projeto arquitetônico pela SUVISA.

Algumas salas da Policlínica têm seu uso divergente da finalidade para a qual foi construída. A sala de audiometria, por exemplo, não possui isolamento acústico adequado e está sendo utilizada como depósito de materiais limpos. Da mesma forma, existem duas salas identificadas como "Salas de acunputura" que estão sendo usadas como depósitos para hemodiálise, abrigando soluções e kits de linhas arteriais. A "Sala de Curativos" está sendo utilizada para a administração de medicamentos. Após consulta com o farmacêutico, os usuários recebem os medicamentos do componente especializado da assistência farmacêutica, os quais são administrados na própria unidade.

Hemodiálise:

A Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa oferece o serviço de hemodiálise, que está sob a responsabilidade técnica da médica nefrologista M.N. (CREME-GO n.º 22.955) dispendo de 8 (oito) máquinas em funcionamento e uma de reserva, atendendo 48 pacientes, oriundos de Formosa, São João D'aliança, Campos Belos e Alto Paraíso. Os pacientes são distribuídos em 3 turnos diários. A infraestrutura inclui 7 máquinas de osmose reversa, com testes realizados três vezes ao dia. A recepção da hemodiálise é equipada com área de pesagem, banheiros adaptados, sala de recuperação, armários para pertences e pontos de apoio com chuveiro e bebedouro para pacientes que aguardam transporte. A unidade não está habilitada para o serviço de hemodiálise. O tratamento de anemia e doença mineral óssea dos pacientes portadores de Doença Renal Crônica (D.R.C) é realizado na própria Policlínica, onde os mesmos recebem seus medicamentos.

4. TIPOS DE CONSULTAS:

4.1) A Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa conta com as seguintes especialidades médicas: cardiologista, infectologista, nefrologista, neurologista, cirurgião vascular, pediatria, clínico geral, pneumologista, psiquiatria, dermatologista, reumatologista, endocrinologista, gastroenterologia, hematologia, ginecologista e obstetra, mastologista, oftalmologista, ortopedista e traumatologista, e otorrinolaringologista. Para estas especialidades médicas ocorrem três tipos de consulta:

1. Primeira Consulta: Pacientes agendados pela Central de Regulação Estadual.
2. Interconsulta: Pacientes agendados pelo Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial (NIA).
3. Consulta de Retorno: Pacientes agendados pelo Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial (NIA).

O Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial (NIA), faz o controle das vagas internas com o apoio do serviço local de comunicação e *call center*, em contato, preferencialmente, com o paciente e, em caso de não o localizar, solicita auxílio à Secretaria Municipal de Saúde de origem, para que esta faça a busca ativa, evitando assim o absenteísmo da vaga.

4.2) Apesar da existência de vagas ociosas, observou-se a existência de fila de espera para algumas especialidades e procedimentos, conforme demonstrado no anexo 3 (demanda externa). No entanto, não foi possível fazer o cálculo de quantos meses seriam necessários para zerar a fila, considerando a falta de dados referentes às vagas ofertadas e destinadas para a Policlínica em análise. Tal fato se deve aos dados fornecidos pela Gerência de Regulação terem sido agrupados por Macrorregião Norte/Nordeste. Da mesma forma, não foi viável a



elaboração de planilha contendo os dados da demanda interna, pela falta das informações de cada policlínica pela Gerência de Regulação, ou seja, dados discriminados das vagas ofertadas, agendadas e executadas.

Procedimentos Operacionais Padrão:

A Policlínica possui procedimentos operacionais padrão para 22 setores, garantindo a padronização e a qualidade dos serviços prestados.

Processo de trabalho:

Não há alimentação do Sistema de Informação Ambulatorial - SIA-SUS, bem como, não foi implantado o sistema de Telemedicina e videoconferência, para estabelecer a comunicação/integração entre a Policlínica e a atenção primária à saúde (APS) dos municípios, embora previsto no item 6.3 do contrato, o mesmo ainda não tem sido executado (SEI 59981979).

4. Conclusão:

A Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa está em funcionamento e possui uma infraestrutura ampla e oferece diversos serviços essenciais à população, mas enfrenta desafios significativos em termos de regularização e uso adequado de suas instalações. Faz-se necessária a regularização do alvará sanitário e adequação das salas para os fins designados, assim como a otimização dos serviços para reduzir o absenteísmo e a ociosidade.

Quanto ao sistema de telemedicina e videoconferências, no intuito de favorecer a comunicação/integração entre a policlínica e a Atenção Primária em Saúde dos municípios, há previsão em contrato, subitem 4.5, porém esse sistema não está implantado na unidade.

Das especialidades médicas e não médicas previstas em contrato, há falhas no atendimento em oftalmologia e otorrinolaringologia (falta de equipamentos) e psiquiatria não estão sendo oferecidas de forma integral e contínua, e ainda, os exames de audiometria não possuem espaço adequado para sua realização. As demais especialidades e procedimentos, embora sejam oferecidos, apresentam uma produção baixa em relação às metas contratadas.

Os percentuais de ociosidade e absenteísmo (primeiro trimestre de 2024) são altos, para demanda externa (anexo 1). Principalmente no que se refere à infectologia, seguidos de gastroenterologia e mastologia. O percentual de ociosidade chama ainda mais atenção, pois vem acompanhado da informação de existência de fila de espera (anexo 03), indicando a necessidade de uma articulação das diferentes áreas da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás envolvidas com intuito de eliminar a ociosidade. Também fica evidente a necessidade de aprimorar a comunicação entre os entes envolvidos (SES, OSS, Policlínica e SMS de origem) a fim de identificar a causa e elaborar estratégias para reduzir o absenteísmo.

Este relatório foi elaborado com o objetivo de fornecer uma visão detalhada e precisa da situação atual da Policlínica.



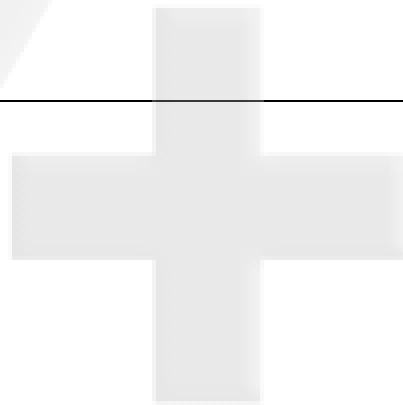
III - FOLHA DE ASSINATURA

Grace Machado
CPF:213.565.211-34

COORDENADOR

Equipe:

Nome	CPF
Grace Machado	213.565.211-34
Lorena Baía De Oliveira Alencar	850.510.201-00
Cristiane Divina De Sousa Saraiva	575.024.471-72





SNA - Sistema Nacional de Auditoria do SUS

Secretaria Estadual de Saúde de Goiás

Relatório Consolidado



IV - ANEXOS

ANEXO 1

Anexo 1 - Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa – Consolidado trimestral (Janeiro a Março – 2024)

Total Trimestre							
PROCEDIMENTOS	Oferta Mensal (Agenda Externa)	Pacientes Agendados	Pacientes Atendidos	Pacientes Ausentes	% Absenteísmo (Agenda Externa)	Vagas Ociosas (Agenda Externa)	% Ociosidade (Agenda Externa)
COLONOSCOPIA	130	113	75	38	33,63%	17	13,08%
DENSITOMETRIA ÓSSEA	201	189	86	103	54,50%	12	5,97%
ELETROCARDIOGRAMA	281	25	13	12	48,00%	256	91,10%
ECOCARDIOGRAFIA TRANSTORÁCICA	91	49	28	21	42,86%	42	46,15%
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	179	173	100	73	42,20%	6	3,35%
HOLTER 24H	105	61	31	30	49,18%	44	41,90%
MAMOGRAFIA	136	125	76	49	39,20%	11	8,09%
M.A.P.A.	107	73	37	36	49,32%	34	31,78%
RADIOGRAFIA	719	95	39	56	58,95%	624	86,79%
TOMOGRAFIA C/S CONTRASTE	762	261	118	143	54,79%	501	65,75%
PUNÇÃO ASPIRATIVA MAMA (AGULHA FINA)	93	1	0	1	100,00%	92	98,92%
ULTRASSONOGRAMA	373	199	100	99	49,75%	174	46,65%
USG DOPPLER VASOS COLORIDOS	100	57	37	20	35,09%	43	43,00%
TESTE ERGOMÉTRICO	121	50	32	18	36,00%	71	58,68%
EMISSÕES OTO ACÚSTICAS (TESTE DA ORELHINHA)	138	2	0	1	50,00%	136	98,55%
TOTAL	3536	1473	772	700	47,52%	2063	58,34%
ESPECIALIDADES	Oferta mensal (agenda externa)	Pacientes agendados	Quantitativo executado	Quantitativo faltas	% absenteísmo (agenda externa)	Vagas ociosas (agenda externa)	% ociosidade (agenda externa)
CARDIOLOGIA	250	244	162	82	33,61%	6	2,40%
DERMATOLOGIA	144	109	53	56	51,38%	35	24,31%
ENDOCRINOLOGIA	798	568	353	215	37,85%	230	28,82%
GASTROENTEROLOGIA	292	79	56	23	29,11%	213	72,95%
GINECOLOGIA	190	149	116	33	22,15%	41	21,58%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	60	21	6	15	71,43%	39	65,00%
HEMATOLOGIA	34	32	17	14	43,75%	2	5,88%
INFECTOLOGIA	85	3	2	1	33,33%	82	96,47%
MASTOLOGIA	561	151	97	64	42,38%	410	73,08%
NEFROLOGIA	62	60	29	31	51,67%	2	3,23%
NEUROLOGIA	376	288	219	69	23,96%	88	23,40%
OFTALMOLOGIA	1258	794	161	633	79,72%	464	36,88%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	863	290	209	81	27,93%	573	66,40%
OTORRINOLARINGOLOGIA	914	412	235	177	42,96%	502	54,92%
PEDIATRIA	238	96	61	35	36,46%	142	59,66%
PNEUMOLOGIA	132	101	44	57	56,44%	31	23,48%
REUMATOLOGIA	20	18	13	5	27,78%	2	10,00%
UROLOGIA	546	164	90	74	45,12%	382	69,96%
TOTAL	6823	3579	1923	1665	46,52%	3244	47,55%

Fonte: Policlínicas Região Entorno Norte - Formosa (SEI 60739854)

Fonte: Gerência de Regulação de Exames e Consultas (SEI 60237257)

Fórmulas:

% Ociosidade = (Vagas Ociosas / Vagas Ofertadas) x 100

Vagas Ociosas = Vagas Ofertadas - Pacientes agendados



Anexo 3

Anexo 3 – Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa / Oferta externa e primeira consulta (Janeiro a Março/2024)

Exame SADT	Fila de espera/ pacientes	Quantidade mínima no Plano Operativo/mês	% Ociosidade
Colposcopia	3	80	0,00
Colonoscopia	1380	100	13,08
Densitometria óssea	2	0	5,97
Eletrocardiograma	22	200	91,10
Ecocardiografia transtorácica	2362	60	46,15
Eletroencefalografia	441	100	0,00
Eletroneuromiografia	678	50	0,00
Esofagogastroduodenoscopia	4407	0	3,35
Espirometria ou Prova de função pulmonar	24	200	0,00
HOLTER 24H	626	60	41,90
M.A.P.A.	439	60	31,78
Mamografia	687	100	8,08
Biópsia (tireoide e mama)	127	20	98,92
Radiografia	115	600	86,79
Teste da Orelhinha	3	0	98,55
Teste da linguinha	1	0	0,00
Teste ergométrico	599	80	58,68
Tomografia	502	600	65,75
Ultrassonografia	4088	360	46,65
Videolaringoscopia	40	0	0,00
TOTAL	16546		
Consulta por especialidade	Fila de espera/ pacientes	Quantidade mínima contratada no Plano Operativo/mês	% Ociosidade
Angiologia e cirurgia vascular	339	30	10,00
Cardiologia	269	30	2,40
Dermatologia	869	30	24,31
Endocrinologia	132	60	28,82
Gastroenterologia	474	160	72,95
Ginecologia e Obstetrícia	1746	90	65,00
Hematologia	160	30	5,88
Infectologia	7	23	96,47
Mastologia	13	30	73,08
Nefrologia	529	60	3,23
Neurologia	1468	30	23,40
Oftalmologia	2025	300	36,88
Ortopedia e traumatologia	2457	400	63,40
Otorrinolaringologia	1631	400	54,92
Pediatria	10	30	59,66
Pneumologia	544	30	23,48
Psiquiatria	677	0	0,00
Reumatologia	1057	40	10,00
Urologia	522	60	69,96
Proctologia	0	160	0,00
Clinico Geral/Linha de cuidado	0	150	0,00
TOTAL	14929		