

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 08 – ABRIL /2018**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**- TELECONSULTA**

**- SERVIÇO DE APOIO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS**

**- SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS**

**NOVO HORIZONTE**



**PREFEITURA DE GOIÂNIA**

# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES .....   | 4         |
| <b>1. BALANÇO DAS ATIVIDADES .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>1.1. Dados Estatísticos .....</b>  | <b>7</b>  |
| 1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde) ..... | 7         |
| 1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade). ..... | 7         |
| 1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em Abril/18. ....  | 8         |
| 1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica. ....   | 9         |
| 1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em Abril/2018 .....  | 10        |
| 1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Abril /18.....   | 11        |
| 1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2018 .....   | 11        |
| 1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2018 .....  | 12        |
| 1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2018.....   | 13        |
| 1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2018 .....  | 13        |
| 1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2018. ....   | 14        |
| <b>2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À ABRIL / 2018 .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>2.1. Atividades na Unidade .....</b>   | <b>14</b> |
| 2.1.1. Atividades da Sexta-Feira Informativa .....  | 18        |
| <b>2.2. Intercorrências registradas.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>2.3. Cancelamento de grade por semana epidemiológica .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>2.4. Busca por vagas sem sucesso .....</b>   | <b>21</b> |
| <b>2.5. Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes em – Abril/18.....</b>   | <b>22</b> |
| <b>2.6. Relatórios de Análise de atendimentos .....</b>   | <b>23</b> |
| 2.6.1. Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas .....  | 23        |
| 2.6.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas.....  | 25        |
| 2.6.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde.....   | 27        |
| 2.6.4. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros) .....  | 27        |
| 2.6.5. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento .....   | 36        |
| 2.6.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....  | 39        |
| <b>2.7. Projeto Alto Risco .....</b>  | <b>40</b> |
| <b>2.8. Unidades Socioeducativas .....</b>  | <b>41</b> |
| <b>2.9. Sala de Situação .....</b>  | <b>42</b> |
| <b>2.10. NETCONSULTAS.....</b>  | <b>51</b> |
| 2.10.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de Abril/2018.....  | 51        |
| 2.10.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018 .....  | 52        |
| 1.1.1. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Abril/18: .....  | 52        |
| 1.1.2. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por tipo de sistema em Abril/18:.....   | 53        |

|              |  |    |
|--------------|--|----|
| 1.2.         | <b>Visualização de Vagas</b> .....   | 54 |
| 1.3.         | <b>Planos de Saúde</b> .....   | 55 |
| 1.4.         | Sobras de Vagas.....   | 56 |
| 1.5.         | <b>Serviço de Apoio às Consultas Especializadas</b> .....  | 57 |
| 1.6.         | <b>SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE</b> .....  | 59 |
| 1.6.1.       | <b>Produção Assistencial – Mês de Abril / 2018</b> .....   | 59 |
| 1.6.1.1.     | <b>Produção Ambulatorial</b> .....   | 59 |
| 1.6.1.2.     | <b>Produção Ambulatorial – atendimentos / Procedimentos:</b> .....   | 60 |
| 1.6.1.3.     | <b>Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO</b> .....  | 61 |
| 1.6.1.4.     | <b>Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento</b> .....   | 62 |
| 1.6.1.5.     | <b>Como você avalia o serviço prestado?</b> .....  | 63 |
| 2.           | <b>ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS</b> .....   | 64 |
| 2.1.         | <b>Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde</b> ..... | 64 |
| 2.2.         | <b>Serviço de Apoio as Consultas Especializadas</b> .....  | 64 |
| 2.3.         | <b>Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte</b> .....  | 65 |
| ANEXOS ..... |  | 66 |

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

## **RELATÓRIO MENSAL N.º 08 – ABRIL /18**

### **REFERÊNCIA**

**TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.**

### **OBJETIVO CONTRATUAL**

O objetivo geral é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o desenvolvimento institucional através da organização e da humanização do Sistema Municipal de Saúde, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania, na execução da política de consultas médicas básicas do Sistema Único de Saúde – SUS, no Município de Goiânia-GO.

### **DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES**

A Promoção da Saúde é definida como o processo de capacitação da comunidade para atuar na melhoria da sua qualidade de vida e saúde, incluindo uma maior participação no controle desse processo. Neste sentido, incorpora na sua prática valores como solidariedade, equidade, democracia, cidadania, desenvolvimento, participação e parceria que se constitui numa combinação de estratégias, envolvendo vários atores: Estado, município, comunidade, família e indivíduo.

Assim, a promoção da saúde não constitui responsabilidade restrita do setor saúde, mas de uma integração entre os diversos setores do governo municipal, estadual e federal, os quais articulam políticas e ações que culminem com a melhoria das condições de vida da população e da oferta de serviços essenciais aos seres humanos. O Teleconsulta tem desempenhado com propriedade o seu papel, desenvolvendo atividades e buscando progressos para contribuir com o bem estar do cidadão goianiense que utiliza o Sistema Único de Saúde. Em prosseguimento aos trabalhos realizados, no mês de Abril/18 agendou 30.133 (trinta mil cento e trinta e três) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Abril/18 o quantitativo geral de atendimentos foi de 84.857 (oitenta e quatro mil oitocentos e cinquenta e sete), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 30.959 (trinta mil novecentos e cinquenta e nove). Dos 84.857 (oitenta e quatro mil oitocentos e cinquenta e sete), 30.959 (trinta mil novecentos e cinquenta e nove) incluindo as consultas canceladas/remanejadas, foram marcadas com sucesso e 53.898 (cinquenta e três mil oitocentos e noventa e oito) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 33.047 (trinta e três mil e quarenta e sete) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.037 (dois mil e trinta e sete)

usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Para garantir atendimento médico/tratamento da saúde dos usuários que residem em áreas contempladas pela Estratégia Saúde da Família - ESF, com equipes destituídas de profissional médico, devido a déficits ou por motivos referentes a férias e/ou afastamento de suas atividades através de licença e que estão inseridas no sistema, o Teleconsulta, estendeu suas atividades à 30 (trinta) equipes, representando aproximadamente 120.000 (cento e vinte mil) usuários. Essa cobertura é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família. O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário. No período compreendido entre **01 e 30 de Abril/18** foi observado o agendamento de 2.675 (duas mil seiscentos e setenta e cinco) consultas, o que equivale a **11,06%** (onze vírgula zero seis por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completar um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Abril/2018 houve um acréscimo total de 12,16% (doze vírgula zero dezesseis por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No período compreendido entre 01 e 30 de Abril/18 foram convertidas 3.953 (três mil novecentos e cinquenta e três) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas. Os Enfermeiros e Supervisores prosseguiram com o monitoramento das ligações, nas quais são elencados os pontos positivos e os negativos, além da análise da produtividade e do Tempo Médio de Atendimento - TMA. Os Agentes de Atendimentos são avaliados de forma individual, momento em que são realizadas orientações para que o atendimento possa ser voltado para a excelência. O Teleconsulta tem efetuado o controle rigoroso da agenda, o sistema tem possibilitado ainda um maior rendimento da rede, com produção máxima por parte das unidades de saúde. As agendas são nominais (o sistema fornece o mapa de todos os médicos em atividade) e só podem ser alteradas com 15 dias no mínimo de antecedência, o que garante um maior compromisso com o usuário. As grades, contendo as vagas disponibilizadas pelas unidades, estão sendo enviadas na maioria das vezes dentro do cronograma de datas pré-estabelecida, e quando não ocorre, o fato é oficializado à Secretaria Municipal de Saúde. Os relatórios gerados são ferramentas seguras para se corrigir falhas e planejar investimentos na atenção básica de saúde.

O Projeto Alto Risco e o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados. Buscando a integralidade do atendimento oferecendo consultas com profissionais especializados nas unidades de saúde. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém nascidos de alto risco. Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

Em 2018, a Central de Consultas Especializadas efetuou 148.294 (cento e quarenta e oito mil duzentos e noventa e quatro) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 3.918 (três mil novecentos e dezoito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 148.294 (cento e quarenta e oito mil duzentos e noventa e quatro) ligações realizadas resultaram em 49.465 (quarenta e nove mil quatrocentos e sessenta e cinco) consultas confirmadas e 9.560 (nove mil quinhentas e sessenta) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech disponibilizou uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetuou o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento acesso à lista de espera, para possibilitar o contato e efetuar o agendamento ou a dispensa do exame. E desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta e três mil cento e setenta e nove) exames cancelados. Já em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 7.533 (sete mil quinhentas e trinta e três) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 4.212 (quatro mil duzentos e doze) exames confirmados e 1.833 (mil oitocentos e trinta e três) exames cancelados. Em Dezembro/17 houve implantação do sistema operativo gerenciado pela empresa Vivver e este serviço não teve mais demanda.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Abril/2018, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado. Tabelas e gráficos demonstrativos, bem como os pontos positivos, pontos negativos e sugestões que visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia serão destacados.

# 1. BALANÇO DAS ATIVIDADES

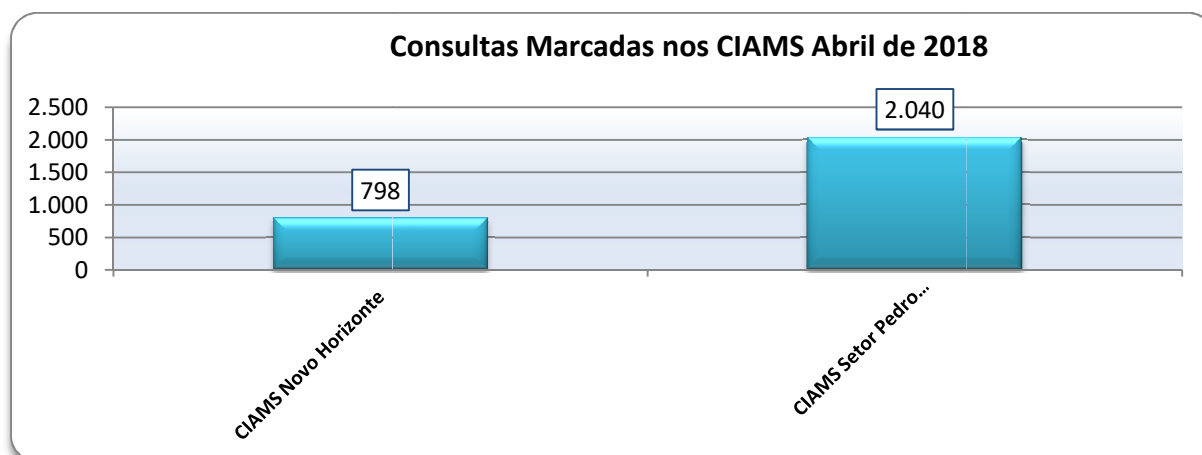
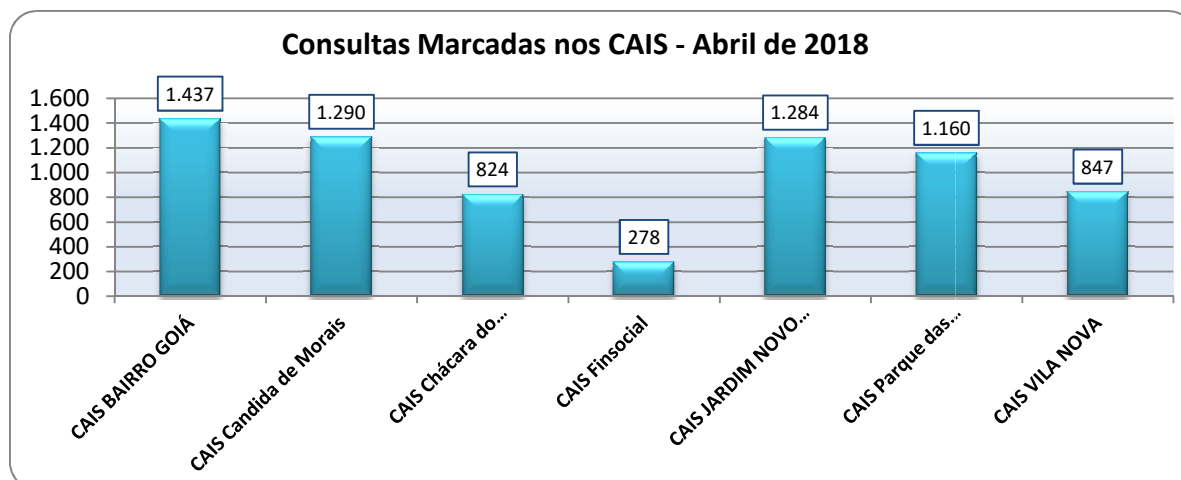
## 1.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Abril/18.

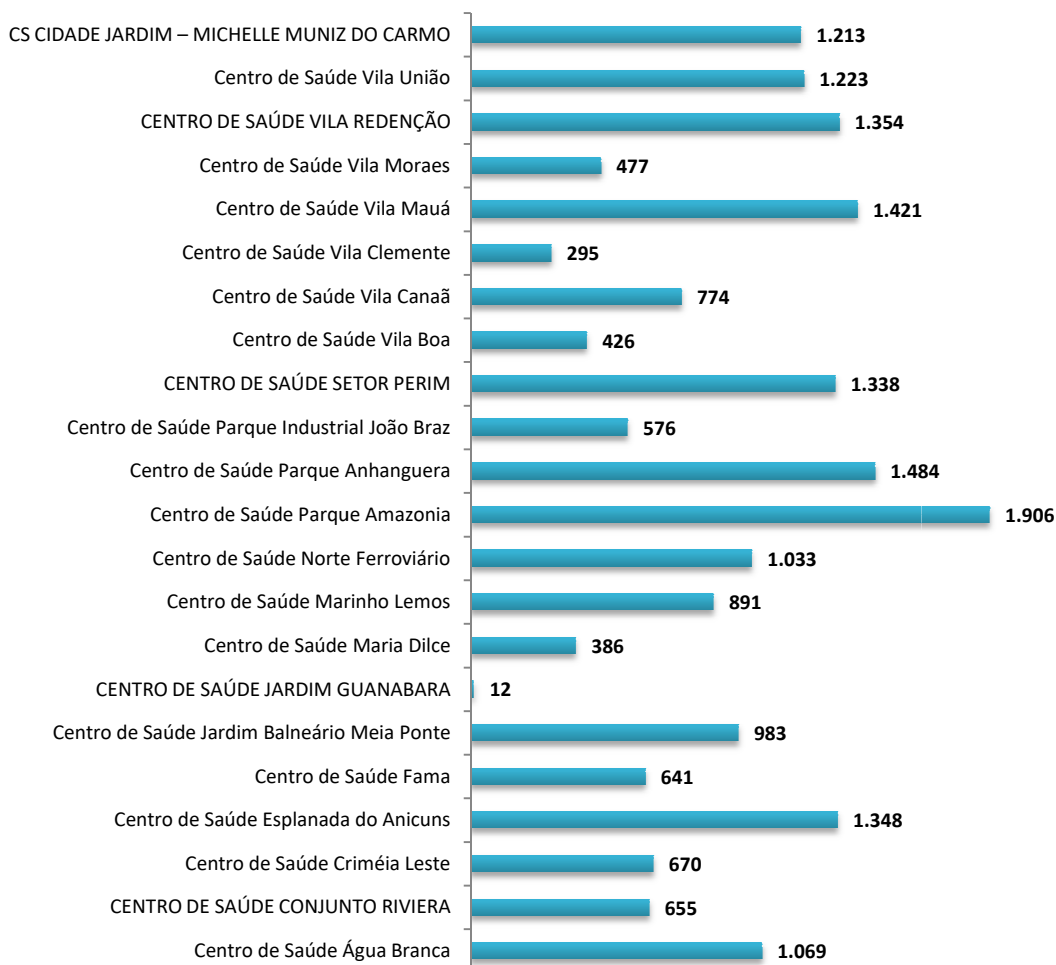
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

| Abril 2018           |              |                  |               |
|----------------------|--------------|------------------|---------------|
| Especialidade        | CAIS/CIAMS   | Centros de Saúde | Total         |
| CLINICO GERAL        | 4.476        | 9.376            | 13.852        |
| GINECOLOGIA          | 2.889        | 5.458            | 8.347         |
| PEDIATRIA            | 2.603        | 5.324            | 7.927         |
| PEDIATRIA ALTO RISCO | 2            | 5                | 7             |
| <b>Total</b>         | <b>9.970</b> | <b>20.163</b>    | <b>30.133</b> |

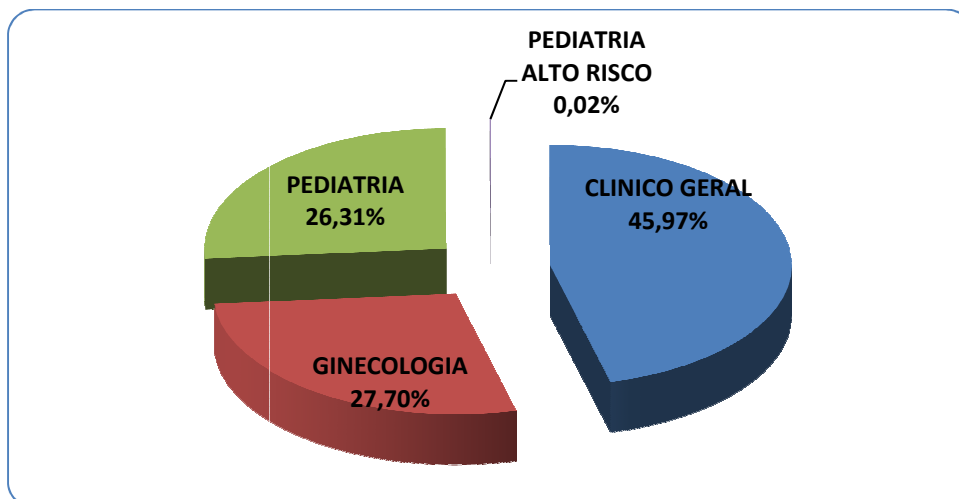
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



### Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Abril de 2018



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em Abril/18.





1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica.

| Abril – 2018      |   |               |              |              |                      |               |
|-------------------|---|---------------|--------------|--------------|----------------------|---------------|
| Unidades de Saúde |   | Clínico Geral | Ginecologia  | Pediatria    | Pediatria Alto Risco | Total         |
| 1.                | CAIS Bairro Goiá                            | 104           | 284          | 1.048        | 1                    | 1.437         |
| 2.                | CAIS Cândida de Morais                      | 792           | 157          | 340          | 1                    | 1.290         |
| 3.                | CAIS Chácara do Governador                  | 462           | 362          | 0            | 0                    | 824           |
| 4.                | CAIS Finsocial                              | 0             | 278          | 0            | 0                    | 278           |
| 5.                | CAIS Jardim Novo Mundo                      | 545           | 503          | 236          | 0                    | 1.284         |
| 6.                | CAIS Parque das Amendoeiras                 | 665           | 137          | 358          | 0                    | 1.160         |
| 7.                | CAIS Vila Nova                              | 407           | 347          | 93           | 0                    | 847           |
| 8.                | Centro de Saúde Água Branca                 | 573           | 181          | 315          | 0                    | 1.069         |
| 9.                | Centro de Saúde Conjunto Riviera            | 587           | 0            | 68           | 0                    | 655           |
| 10.               | Centro de Saúde Criméia Leste               | 476           | 94           | 100          | 0                    | 670           |
| 11.               | Centro de Saúde Esplanada do Anicuns        | 879           | 360          | 109          | 0                    | 1.348         |
| 12.               | Centro de Saúde Fama                        | 318           | 323          | 0            | 0                    | 641           |
| 13.               | Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 519           | 225          | 239          | 0                    | 983           |
| 14.               | Centro de Saúde Jardim Guanabara            | 0             | 0            | 12           | 0                    | 12            |
| 15.               | Centro de Saúde Maria Dilce                 | 0             | 290          | 96           | 0                    | 386           |
| 16.               | Centro de Saúde Marinho Lemos               | 136           | 316          | 439          | 0                    | 891           |
| 17.               | Centro de Saúde Norte Ferroviário           | 355           | 366          | 312          | 0                    | 1.033         |
| 18.               | Centro de Saúde Parque Amazonia             | 1.077         | 312          | 517          | 0                    | 1.906         |
| 19.               | Centro de Saúde Parque Anhanguera           | 590           | 256          | 636          | 2                    | 1.484         |
| 20.               | Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 290           | 0            | 286          | 0                    | 576           |
| 21.               | Centro de Saúde Setor Perim                 | 538           | 351          | 449          | 0                    | 1.338         |
| 22.               | Centro de Saúde Vila Boa                    | 106           | 320          | 0            | 0                    | 426           |
| 23.               | Centro de Saúde Vila Canaã                  | 317           | 170          | 287          | 0                    | 774           |
| 24.               | Centro de Saúde Vila Clemente               | 0             | 295          | 0            | 0                    | 295           |
| 25.               | Centro de Saúde Vila Mauá                   | 652           | 367          | 402          | 0                    | 1.421         |
| 26.               | Centro de Saúde Vila Moraes                 | 278           | 0            | 199          | 0                    | 477           |
| 27.               | Centro de Saúde Vila Redenção               | 591           | 390          | 373          | 0                    | 1.354         |
| 28.               | Centro de Saúde Vila União                  | 471           | 464          | 286          | 2                    | 1.223         |
| 29.               | CIAMS Novo Horizonte                        | 187           | 323          | 288          | 0                    | 798           |
| 30.               | CIAMS Setor Pedro Ludovico                  | 1.314         | 498          | 228          | 0                    | 2.040         |
| 31.               | CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo  | 623           | 378          | 211          | 1                    | 1.213         |
| <b>Total</b>      |   | <b>13.852</b> | <b>8.347</b> | <b>7.927</b> | <b>13.852</b>        | <b>30.133</b> |

1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em Abril/2018

| Data         | Dia da Semana | Participação   | Clínico Geral | Ginecologia | Pediatria | Pediatria Alto Risco | Total         |
|--------------|---------------|----------------|---------------|-------------|-----------|----------------------|---------------|
| 01/04/2018   | Domingo       | 2,34%          | 299           | 244         | 161       | 0                    | 704           |
| 02/04/2018   | Segunda-Feira | 6,29%          | 910           | 581         | 405       | 0                    | 1.896         |
| 03/04/2018   | Terça-Feira   | 5,24%          | 753           | 440         | 384       | 1                    | 1.578         |
| 04/04/2018   | Quarta-Feira  | 4,91%          | 697           | 350         | 433       | 0                    | 1.480         |
| 05/04/2018   | Quinta-Feira  | 3,55%          | 464           | 313         | 293       | 0                    | 1.070         |
| 06/04/2018   | Sexta-Feira   | 2,31%          | 317           | 192         | 186       | 0                    | 695           |
| 07/04/2018   | Sabado        | 0,97%          | 103           | 99          | 91        | 0                    | 293           |
| 08/04/2018   | Domingo       | 1,54%          | 218           | 137         | 108       | 0                    | 463           |
| 09/04/2018   | Segunda-Feira | 6,60%          | 961           | 590         | 438       | 0                    | 1.989         |
| 10/04/2018   | Terça-Feira   | 5,31%          | 773           | 431         | 396       | 0                    | 1.600         |
| 11/04/2018   | Quarta-Feira  | 5,05%          | 741           | 393         | 388       | 0                    | 1.522         |
| 12/04/2018   | Quinta-Feira  | 3,89%          | 577           | 246         | 349       | 0                    | 1.172         |
| 13/04/2018   | Sexta-Feira   | 2,25%          | 314           | 153         | 209       | 2                    | 678           |
| 14/04/2018   | Sabado        | 1,03%          | 105           | 108         | 97        | 0                    | 310           |
| 15/04/2018   | Domingo       | 2,29%          | 307           | 223         | 159       | 0                    | 689           |
| 16/04/2018   | Segunda-Feira | 6,02%          | 790           | 582         | 441       | 0                    | 1.813         |
| 17/04/2018   | Terça-Feira   | 4,88%          | 687           | 399         | 383       | 1                    | 1.470         |
| 18/04/2018   | Quarta-Feira  | 4,81%          | 712           | 386         | 352       | 0                    | 1.450         |
| 19/04/2018   | Quinta-Feira  | 3,67%          | 542           | 283         | 281       | 0                    | 1.106         |
| 20/04/2018   | Sexta-Feira   | 2,36%          | 289           | 195         | 227       | 0                    | 711           |
| 21/04/2018   | Sabado        | 0,99%          | 87            | 117         | 93        | 0                    | 297           |
| 22/04/2018   | Domingo       | 1,23%          | 130           | 130         | 112       | 0                    | 372           |
| 23/04/2018   | Segunda-Feira | 3,57%          | 420           | 307         | 348       | 0                    | 1.075         |
| 24/04/2018   | Terça-Feira   | 3,78%          | 512           | 277         | 349       | 0                    | 1.138         |
| 25/04/2018   | Quarta-Feira  | 3,89%          | 497           | 295         | 377       | 2                    | 1.171         |
| 26/04/2018   | Quinta-Feira  | 3,47%          | 494           | 280         | 271       | 0                    | 1.045         |
| 27/04/2018   | Sexta-Feira   | 1,80%          | 234           | 147         | 160       | 1                    | 542           |
| 28/04/2018   | Sabado        | 0,38%          | 34            | 17          | 64        | 0                    | 115           |
| 29/04/2018   | Domingo       | 1,60%          | 266           | 101         | 114       | 0                    | 481           |
| 30/04/2018   | Segunda-Feira | 4,01%          | 619           | 331         | 258       | 0                    | 1.208         |
| <b>TOTAL</b> |               | <b>100,00%</b> | 13852         | 8347        | 7927      | 7                    | <b>30.133</b> |

### 1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Abril /18

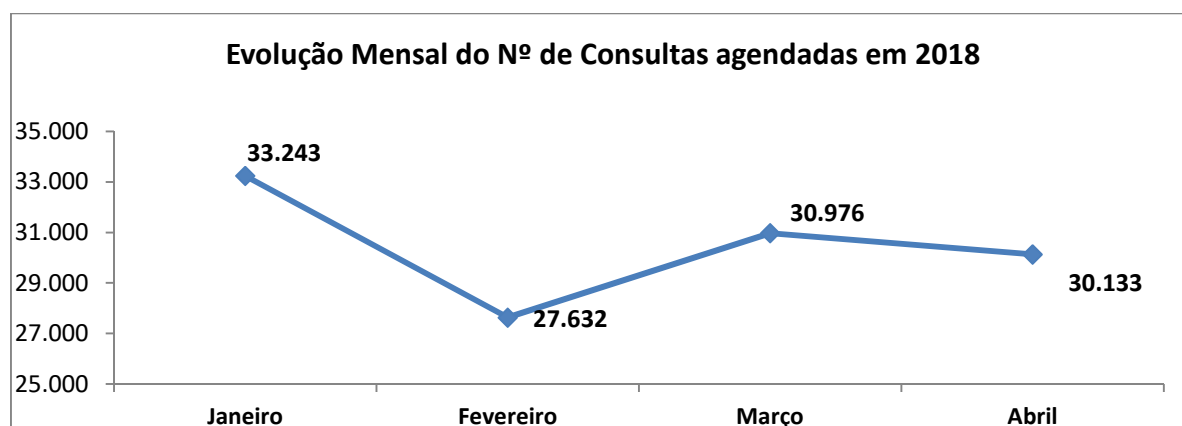
|                      | Dispon.       | Canceladas Não Marcadas | Saldo         | Marcadas      | Marcadas / Remanejadas | Saldo  | Não Marcadas | Aprov.        | Produção Teleconsulta | Aprov. Marcadas / Remanejadas |
|----------------------|---------------|-------------------------|---------------|---------------|------------------------|--------|--------------|---------------|-----------------------|-------------------------------|
| Clínico Geral        | 15.886        | 918                     | <b>14.968</b> | 13.852        | 949                    | 12.903 | 167          | <b>92,54%</b> | 14.801                | 98,88%                        |
| Ginecologia          | 9.950         | 741                     | <b>9.209</b>  | 8.347         | 440                    | 7.907  | 422          | <b>90,64%</b> | 8.787                 | 95,42%                        |
| Pediatria            | 10.469        | 723                     | <b>9.746</b>  | 7.927         | 255                    | 7.672  | 1.564        | <b>81,34%</b> | 8.182                 | 83,95%                        |
| Pediatria Alto Risco | 126           | 11                      | <b>115</b>    | 7             | 0                      | 7      | 108          | <b>6,09%</b>  | 7                     | 6,09%                         |
| <b>Total Geral</b>   | <b>36.431</b> | <b>2.393</b>            | <b>34.038</b> | <b>30.133</b> | <b>1.644</b>           | 28.489 | <b>2.261</b> | <b>88,53%</b> | <b>31.777</b>         | <b>93,36%</b>                 |

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Abril/18, 36.431 (trinta e seis mil quatrocentos e trinta e uma) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 2.393 (duas mil trezentos e noventa e três) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 34.038 (trinta e quatro mil e trinta e oito) vagas. Destas 1.644 (mil seiscentos e quarenta e quatro) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.261 (duas mil duzentos e sessenta e uma) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 31.777 (trinta mil setecentas e setenta e sete) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,36% (noventa e três vírgula trinta e seis por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

### 1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2018

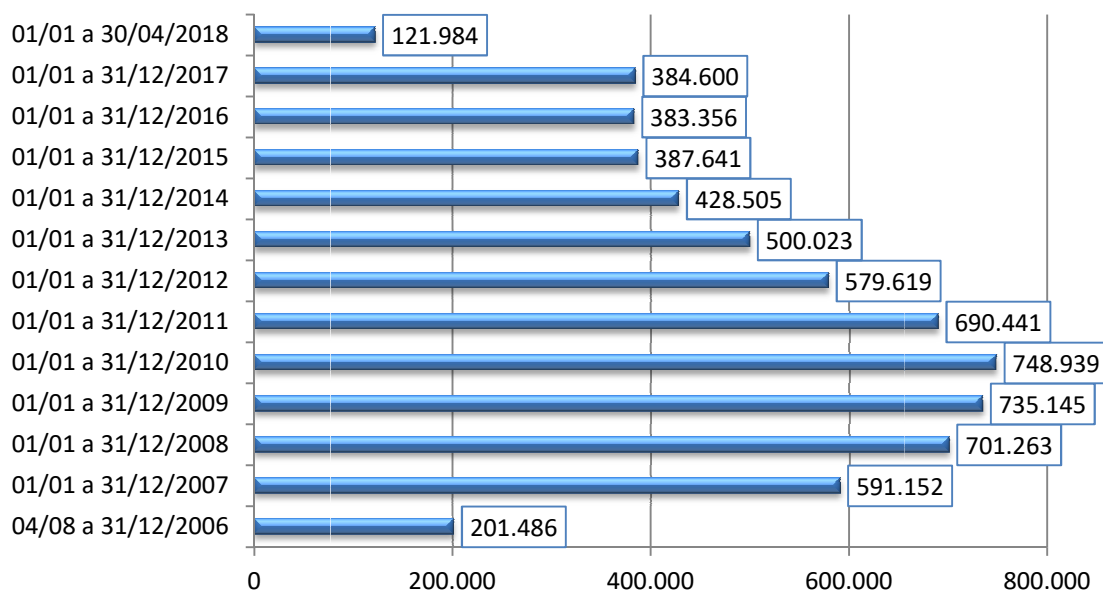
| Ano          | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade |                           |               |                |
|--------------|-------------------|-----------------------------------|---------------------------|---------------|----------------|
|              |                   | Clínico Geral                     | Ginecologia e Obstetrícia | Pediatria     | Total          |
| <b>2018</b>  | Janeiro           | 16.234                            | 9.269                     | 7.740         | <b>33.243</b>  |
|              | Fevereiro         | 13.735                            | 7.226                     | 6.671         | <b>27.632</b>  |
|              | Março             | 14.619                            | 8.576                     | 7.781         | <b>30.976</b>  |
|              | Abril             | 13.852                            | 8.347                     | 7.934         | <b>30.133</b>  |
| <b>Total</b> |                   | <b>58.440</b>                     | <b>33.418</b>             | <b>30.126</b> | <b>212.984</b> |



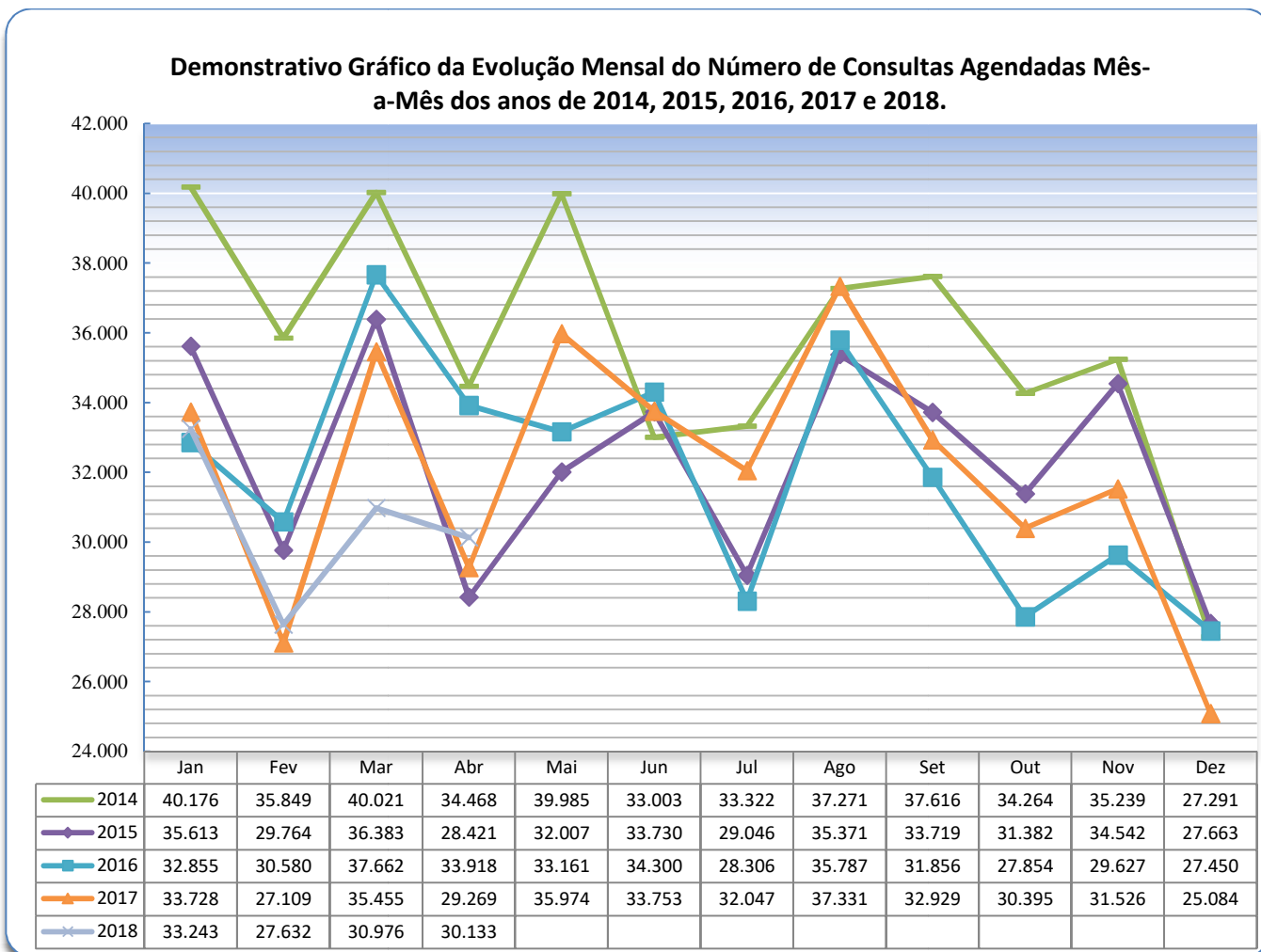
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2018

| Ano          | Período de Referência | Número de Consultas/Especialidade |                           |                  |                  |
|--------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------|------------------|------------------|
|              |                       | Clínico Geral                     | Ginecologia e Obstetrícia | Pediatria        | Total            |
| 2006         | 04/08 a 31/12/2006    | 84.425                            | 51.548                    | 65.513           | <b>201.486</b>   |
| 2007         | 01/01 a 31/12/2007    | 254.785                           | 157.731                   | 178.636          | <b>591.152</b>   |
| 2008         | 01/01 a 31/12/2008    | 328.567                           | 187.209                   | 185.487          | <b>701.263</b>   |
| 2009         | 01/01 a 31/12/2009    | 353.151                           | 188.237                   | 193.757          | <b>735.145</b>   |
| 2010         | 01/01 a 31/12/2010    | 383.641                           | 181.892                   | 183.406          | <b>748.939</b>   |
| 2011         | 01/01 a 31/12/2011    | 345.034                           | 174.124                   | 171.283          | <b>690.441</b>   |
| 2012         | 01/01 a 31/12/2012    | 278.814                           | 156.142                   | 144.663          | <b>579.619</b>   |
| 2013         | 01/01 a 31/12/2013    | 219.018                           | 145.478                   | 135.527          | <b>500.023</b>   |
| 2014         | 01/01 a 31/12/2014    | 179.071                           | 125.718                   | 123.716          | <b>428.505</b>   |
| 2015         | 01/01 a 31/12/2015    | 159.723                           | 120.145                   | 107.773          | <b>387.641</b>   |
| 2016         | 01/01 a 31/12/2016    | 168.613                           | 116.647                   | 98.096           | <b>383.356</b>   |
| 2017         | 01/01 a 31/12/2017    | 190.508                           | 102.247                   | 91.845           | <b>384.600</b>   |
| 2018         | 01/01 a 30/04/2018    | 58.440                            | 33.418                    | 30.126           | <b>121.984</b>   |
| <b>Total</b> |                       | <b>3.003.790</b>                  | <b>1.740.536</b>          | <b>1.709.828</b> | <b>6.454.154</b> |

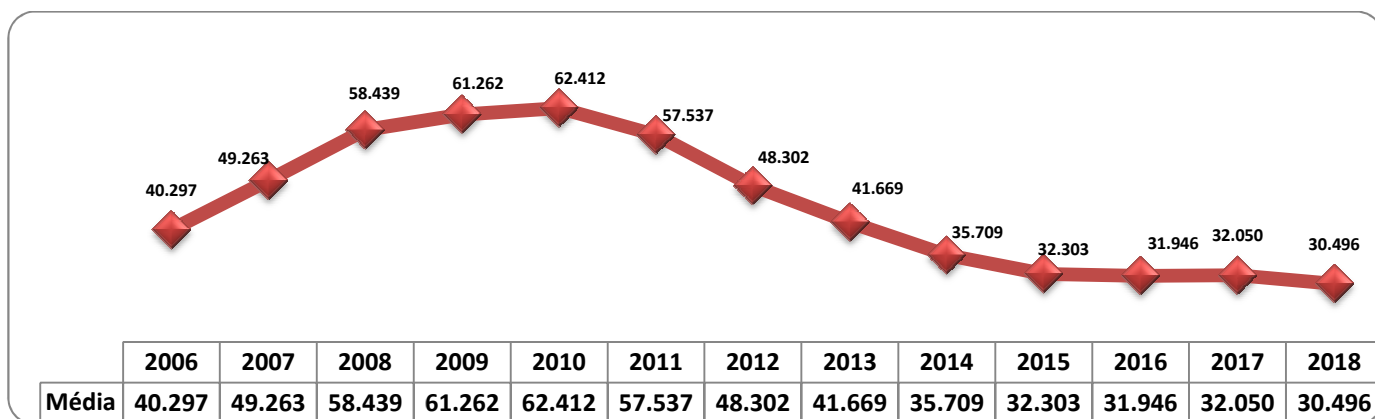
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018.



1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2018

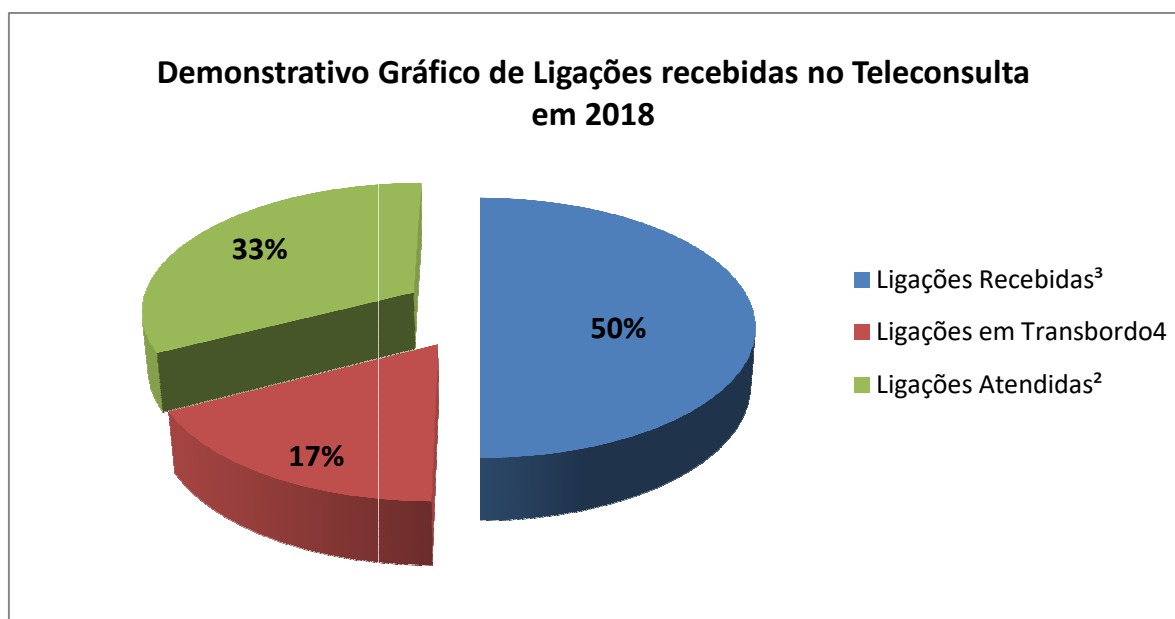


1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2018



### 1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2018.

| Ano          | Mês       | Ligações Recebidas <sup>3</sup> | Ligações em Transbordo <sup>4</sup> | Ligações Atendidas <sup>2</sup> | Chamadas Perdidas <sup>1</sup> |
|--------------|-----------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| 2018         | Janeiro   | 138.497                         | 1.338                               | 101.280                         | -                              |
|              | Fevereiro | 92.390                          | 28.148                              | 64.242                          | -                              |
|              | Março     | 101.814                         | 41.832                              | 59.982                          | -                              |
|              | Abril     | 98.858                          | 33117                               | 65741                           | -                              |
| <b>Total</b> |           | <b>402.387</b>                  | <b>139.513</b>                      | <b>262.874</b>                  | <b>-</b>                       |

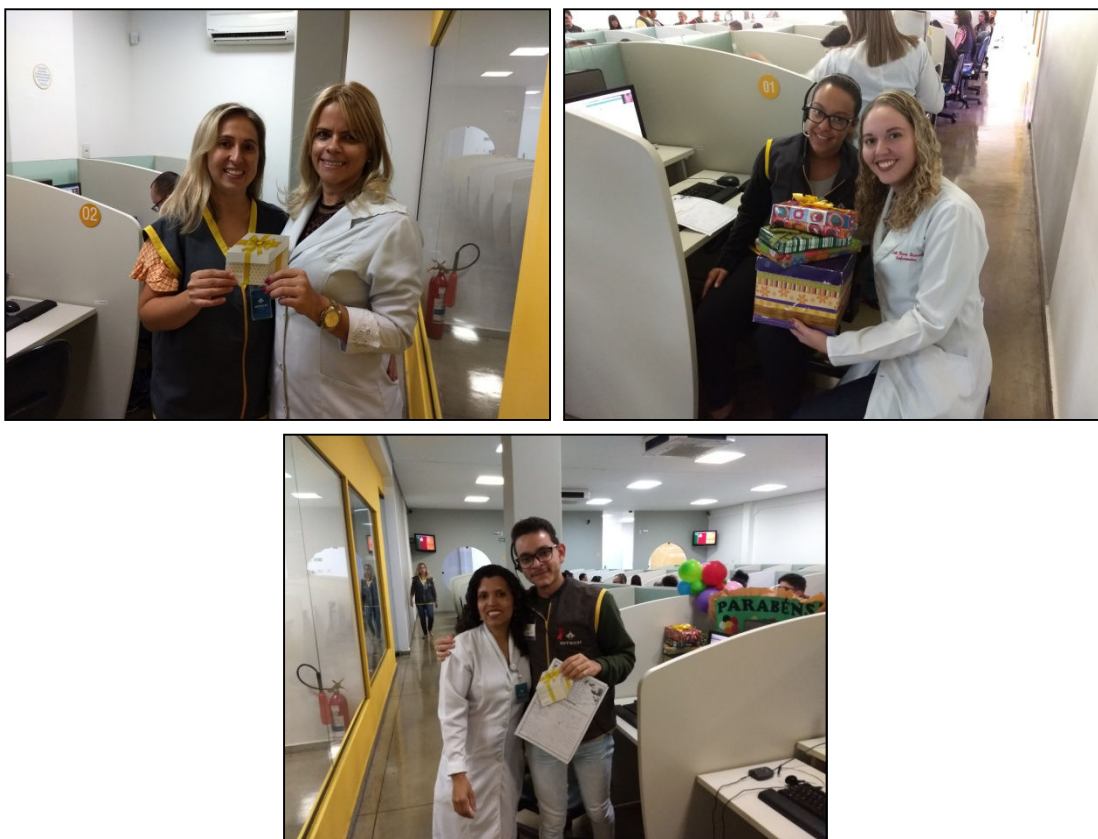


## 2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À ABRIL / 2018

### 2.1. Atividades na Unidade

Os aniversariantes do mês de Abril/18 receberam um cartão personalizado do IDTECH agradecendo pelo compromisso e dedicação, desejando muitas felicidades e sucesso;

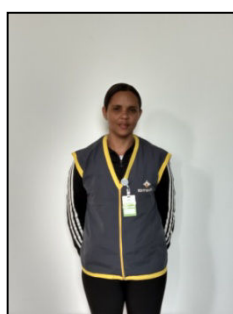




• **Projeto excelência**, A fim de sempre oferecermos o melhor atendimento aos usuários do Sistema Único de Suade (SUS), é realizado frequentemente monitorias das ligações de todos os colaboradores, onde o Agente de Atendimento que segue corretamente o protocolo estabelecido em todas as monitorias realizadas dentro do período, recebe como premiação um dia de folga, os Agentes excelência do mês de Abril foram; Cristina Evaristo Alves Fonseca e Tânia Gomes dos Santos do turno matutino e do turno vespertino.



Cristina Fonseca



Tânia Gomes Santos



Domingas Generosa



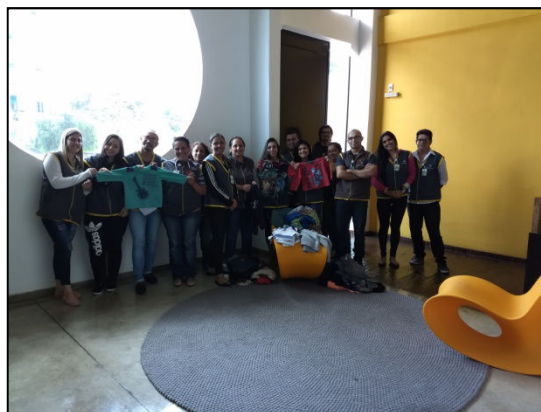
Sônia Aparecida

• **No dia 02 de Abril/18**, o Fiscal Sr. Elizeu da New Line esteve na Unidade acompanhado pelo Colaborador Roberto Junior da GELOG, a fim de verificar os sistemas dos Alarmes, em seguida o Técnico Sr. Levi esteve presente para alterar as senhas de alguns Colaboradores.

• **Em 05 de Abril/18**, recebemos na Unidade a Colaboradora do SESC Sara onde realizou a revalidação e confecção de carteirinhas para os colaboradores.

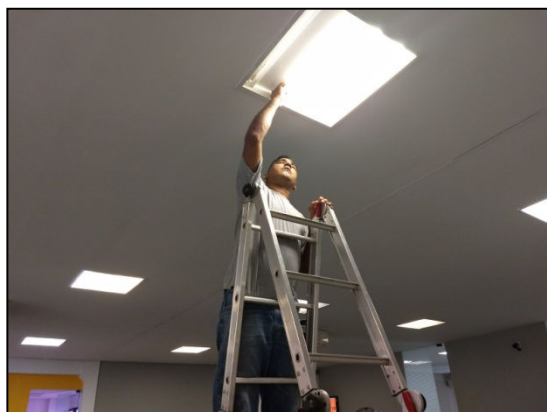
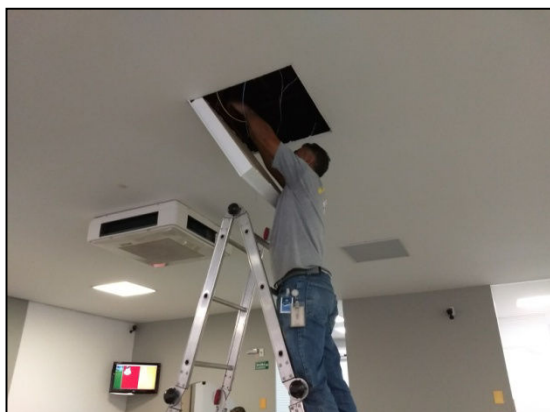


- **No dia 06 de Abril/18**, demos início a campanha do Agasalho, em sua 10 edição com o lema “Ajude a garantir um inverno mais quente para todos”, e tem como objetivo superar a margem de arrecadações do ano passado, onde foram arrecadadas mais de 20 mil peças e distribuídas entre mais de 35 entidades filantrópicas de Goiânia e Aparecida de Goiânia.



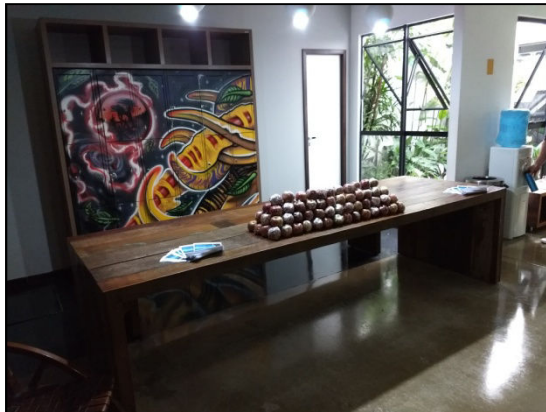
- **Em 09 de Abril/18**, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Mirian Ferreira Silva. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 24 a 31 de Março/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,22 minutos por ligação. Foi reportado a agente a necessidade de realizar a correção dos pontos negativos apresentados para alcançar a excelência em seus atendimentos.

- **No dia 11 de Abril/18**, foi realizada a manutenção das lâmpadas da Unidade.





- **Em 13 de Abril/18**, foi realizada palestra onde os Colaboradores da CIPA e Fonoaudióloga Mariela do HGG e Lilian do CRER falaram sobre os cuidados com a voz (dia mundial da voz).



- **Em 19 de Abril/18**, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Yashmim Maria Matos dos Santos. Referente ao atendimento de Consultas Especializadas do dia 10/04/2018. A Agente a todo o momento demonstrou coerência na realização das atividades, apresentando resultado Excelente.

- **Em 20 de Abril/18**, recebemos os Colaboradores da empresa SUPORTE CLIMATIZAÇÃO, onde estiveram realizando higienização dos aparelhos de ar condicionado da Unidade.



- **No dia 24 de abril/18**, foi realizado feedback do Agente de Atendimento Alexandre Yury de Oliveira. Onde a responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback Enfermeira Fabiana de Paula. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 14 a 21 de abril/18. O TMA do Agente de Atendimento foi de 4,59 minutos por ligação. Foi reportado ao agente a necessidade de realizar a correção dos pontos negativos apresentados para alcançar a excelência em seus atendimentos.

### 2.1.1. Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas frequentes são abordadas dinamicamente e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, nos dias 06, 20 e 27 de Abril/18, foram tratados respectivamente os seguintes temas: “Campanha do Agasalho”, “Ética” e “Homenagem ao dia do trabalhador”.



## 2.2. Intercorrências registradas.

A Sala de Situação recebeu com atraso comunicação via e-mail oriundas das Unidades de Saúde que compõem a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, registrando a ausência dos profissionais, em descumprimento a portaria que estabelece que o profissional poderá se afastar de suas atividades, desde que seja avisado ao Teleconsulta, com até 15 (quinze) dias de antecedência.

Os quadros que se seguem, demonstram o ocorrido no mês de **Abril/2018**. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhadas a Secretária Municipal de Saúde para conhecimento.

| Unidade                        | Profissional                             | CRM   | Especialidade | Motivo               | Data da Realização |
|--------------------------------|--|-------|---------------|----------------------|--------------------|
| CS Jardim Balneário Meia Ponte | Cirene Cristina Borges                   | 1148  | Ginecologia   | Folga de Aniversario | 02 de Abril        |
| CS Parque Industrial João Braz | Carina Barbosa Bulamarque                | 8695  | Pediatria     | Folga de Aniversario | 11 de Abril        |
| Cais Chácara do Governador     | Danielle Moreno Casta                    | 12596 | Ginecologia   | Motivo Falta         | 10 de Abril        |
| CS Vila Boa                    | Paulo Rodrigues Siqueira                 | 1279  | Clínico Geral | Motivo Falta         | 11 a 13 de Abril   |
| CS Marinho Lemos               | Renata Machado Pinto                     | 9070  | Pediatria     | Grade Equivocada     | 12 e 19 de Abril   |
| CS Vila Moraes                 | Carolina Guimarães Ramos Falconi Martini | 21946 | Clínico Geral | Motivo Falta         | 12 de Abril        |
| CS Setor Perim                 | Tereza Cristina Da Rocha Medeiros        | 4558  | Pediatria     | Folga de Aniversario | 17 de Abril        |
| Cais Candida de Morais         | Cláudia Cássia De Almeida                | 9164  | Clínico Geral | Motivo Pessoal       | 19 de Abril        |

### Quanto a pacientes sem atendimento

| Unidade              | Profissional                            | CRM  | Especialidade | Motivo   | Justificativa  | Resolução   | Data da Realização |
|----------------------|---|------|---------------|--|--|---|--------------------|
| CS Norte Ferroviário | Emivaldo Soares Martins                 | 4086 | Ginecologia   | Sr <sup>a</sup> . Iracimar Souza Pereira não foi atendida pelo referido profissional onde o mesmo se ausentou antes do término das consultas.  | A diretora da unidade Sr <sup>a</sup> Neuda Pereira afirma que o profissional ausentou antes do término das consultas na Unidade de Saúde por acreditar que não chegaria mais pacientes para consultar – se. | Diante do ocorrido, foi marcada uma nova consulta para o dia 26/03/2018 às 07h31min na mesma unidade de saúde e com o mesmo profissional. | 23 de Fevereiro    |
| CS Parque Anhanguera | Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos | 5710 | Clínico Geral | Sr <sup>a</sup> . Andreia da Silva Rocha não foi atendida pela referida profissional pois foi informada na recepção que não iria atender – la. | A recepcionista da unidade Sr <sup>a</sup> Antônia Pires Barreto afirma que o profissional não atendeu a paciente devido folga de aniversário  | Diante do ocorrido, foi marcada uma nova consulta para o dia 02/04/2018 às 14h01min na mesma unidade de saúde e com a mesma profissional. | 26 de Fevereiro    |

- São encaminhados a Sra. Secretária Municipal de Saúde, ofícios relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Agentes de Atendimento / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Sala de Situação, diante de reclamações e / ou denúncias e ameaças por parte dos usuários, no que se refere a falta de vagas / atendimento inadequado nas Unidades de Saúde e área de abrangência,

horário de atendimento médico conflitante, para conhecimento e providências cabíveis junto aos setores / Unidades competentes;

- Os Enfermeiros juntamente com a Supervisora da Unidade estão realizando o monitoramento das ligações dos Agentes de Atendimento, as quais após análise são descritas em relatório, com posterior avaliação individual, momento em que são elencados os pontos positivos / negativos com orientações para que os mesmos possam realizar suas atividades voltadas para a excelência do atendimento. Os relatórios após ciência do Agente são enviados às Coordenações do IDTECH para conhecimento e a Gerência de Pessoal para arquivo em dossiê;
- As ligações dos Agentes de Atendimento têm sido monitoradas em 100% (cem por cento). O que proporciona segurança tanto para os Agentes de Atendimento/profissionais atuantes ou usuários que buscam o serviço.

### 2.3. Cancelamento de grade por semana epidemiológica

No mês de Abril/18 a sala de situação do Teleconsulta registrou os cancelamentos de grades de profissionais por Semana Epidemiológica, conforme demonstrado na planilha a seguir:

| CANCELAMENTO DE GRADE POR SEMANA EPIDEMIOLOGICA |               |                                     |        |           |           |                 |
|---|---------------|-------------------------------------|--------|-----------|-----------|-----------------|
| Unidade   | Especialidade | Profissional                        | Semana | Ofertadas | Liberadas | Motivo          |
| Centro de Saúde Vila União                      | Ginecologia   | Marcia Regina Freire                | 13     | 55        | 44        | Atestado Médico |
| CAIS Jardim Novo Mundo                          | Ginecologia   | Benedito Monteiro De Queiroz Junior | 13     | 56        | 42        | Atestado Médico |
| CAIS Jardim Novo Mundo                          | Ginecologia   | Benedito Monteiro De Queiroz Junior | 13     | 56        | 28        | Atestado Médico |
| Centro de Saúde Parque Amazonia                 | Clinico Geral | Danuzia Muniz Camelo                | 13     | 60        | 45        | Atestado Médico |
| Centro de Saúde Vila União                      | Ginecologia   | Eduardo Pereira Cruz                | 13     | 55        | 44        | Atestado Médico |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                      | Ginecologia   | Celio Da Silva Rocha Vidal          | 13     | 54        | 41        | Atestado Médico |
| Centro de Saúde Marinho Lemos                   | Ginecologia   | Tulio Alves Sardinha                | 14     | 63        | 31        | Atestado Médico |
| Centro de Saúde Marinho Lemos                   | Clinico Geral | Marco Aurelio Candido De Melo       | 14     | 56        | 42        | Atestado Médico |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                      | Clinico Geral | Vicente Jose Vita                   | 15     | 80        | 64        | Atestado Médico |
| Centro de Saúde Marinho Lemos                   | Clinico Geral | Isaura Araujo Santos Lobo           | 15     | 80        | 60        | Atestado Médico |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                      | Clinico Geral | Vicente Jose Vita                   | 15     | 80        | 64        | Atestado Médico |
| Centro de Saúde Parque Amazonia                 | Ginecologia   | Paulo Vicente Mota Ribeiro          | 15     | 60        | 45        | Atestado Médico |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns            | Clinico Geral | Julio Cesar Pereira Rodrigues       | 16     | 80        | 20        | Atestado Médico |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário               | Clinico Geral | Celia Mendonca Da Silva Borges      | 16     | 68        | 52        | Atestado Médico |

|                                   |               |                             |    |    |    |                 |
|-----------------------------------|---------------|-----------------------------|----|----|----|-----------------|
| CAIS Vila Nova                    | Clinico Geral | Marilda De Freitas Macedo   | 16 | 80 | 48 | Atestado Médico |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | Clinico Geral | Leonildo De Freitas Negreto | 16 | 60 | 48 | Motivo Pessoal  |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário | Clinico Geral | Tania Mara Lourenco         | 16 | 52 | 42 | Atestado Médico |

#### 2.4. Busca por vagas sem sucesso

O relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram êxito, este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

| BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO |                                      |             |           |        |
|--|--------------------------------------|-------------|-----------|--------|
| ABRIL - 2018                                     |                                      |             |           |        |
| Unidade de Saúde                                 | Número de Acessos por Busca de Vagas |             |           |        |
|  | Clínico Geral                        | Ginecologia | Pediatria | Total  |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário                | 5.414                                | 1.720       | 421       | 6.930  |
| Centro de Saúde Criméia Leste                    | 4.955                                | 2.250       | 694       | 7.125  |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte      | 5.588                                | 2.025       | 602       | 7.527  |
| Centro de Saúde Fama                             | 6.988                                | 2.702       | 689       | 9.439  |
| Centro De Saúde Vila Santa Helena                | 7.089                                | 2.752       | 561       | 9.419  |
| CIAMS Urias Magalhães                            | 5.634                                | 2.008       | 684       | 7.609  |
| Centro de Saúde Marinho Lemos                    | 5.495                                | 1.821       | 559       | 7.200  |
| Centro de Saúde Vila Moraes                      | 5.603                                | 2.081       | 707       | 7.623  |
| Centro De Saúde Conjunto Riviera                 | 4.268                                | 2.071       | 390       | 6.089  |
| Centro de Saúde Água Branca                      | 4.367                                | 1.981       | 448       | 6.174  |
| CAIS Jardim Novo Mundo                           | 6.982                                | 2.511       | 1.050     | 9.504  |
| CAIS Parque das Amendoeiras                      | 5.223                                | 2.237       | 403       | 7.074  |
| Centro de Saúde Vila Regina                      | 93                                   | 43          | 33        | 148    |
| Centro de Saúde Vila Boa                         | 6.307                                | 2.090       | 870       | 8.390  |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera                | 5.948                                | 2.135       | 596       | 7.862  |
| Centro de Saúde Vila Mauá                        | 6.345                                | 1.859       | 557       | 8.007  |
| Centro de Saúde Vila Canaã                       | 7.560                                | 2.784       | 601       | 9.932  |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz      | 5.684                                | 2.100       | 592       | 7.611  |
| CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo       | 7.692                                | 2.938       | 791       | 10.292 |
| CIAMS Novo Horizonte                             | 6.382                                | 2.219       | 836       | 8.560  |
| CAIS Bairro Goiá                                 | 4.238                                | 1.790       | 378       | 5.643  |
| Centro De Saúde Jardim Guanabara                 | 3.907                                | 1.306       | 203       | 5.015  |
| CAIS Campinas                                    | 7.716                                | 3.358       | 799       | 10.664 |
| CIAMS Jardim América                             | 5.954                                | 2.209       | 600       | 7.922  |
| Centro De Saúde Vila Redenção                    | 5.092                                | 1.802       | 398       | 6.648  |

|                                      |               |              |              |               |
|--------------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| CAIS Chácara do Governador           | 6.082         | 2.221        | 827          | 8.299         |
| Centro de Saúde Parque Amazonia      | 5.776         | 2.293        | 618          | 7.810         |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico           | 5.933         | 2.456        | 737          | 8.175         |
| Centro de Saúde Vila União           | 6.008         | 1.968        | 484          | 7.698         |
| CAIS Vila Nova                       | 5.636         | 2.270        | 743          | 7.801         |
| CAIS Finsocial                       | 4.267         | 1.209        | 391          | 5.453         |
| Centro de Saúde Vila Clemente        | 5.569         | 1.346        | 491          | 6.905         |
| CAIS Jardim Curitiba                 | 17            | 13           | 3            | 28            |
| Centro De Saúde Setor Perim          | 5.600         | 1.752        | 458          | 7.161         |
| Centro de Saúde São Francisco        | 1.511         | 667          | 352          | 2.257         |
| Centro de Saúde Maria Dilce          | 5.641         | 1.778        | 475          | 7.269         |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns | 7.145         | 2.741        | 805          | 9.721         |
| Maternidade Dona Iris                | 10.101        | 4.316        | 1.447        | 14.065        |
| CAIS Candida de Moraes               | 6.322         | 2.676        | 874          | 8.870         |
| Centro de Saúde Itatiaia             | 2             | 2            | 2            | 6             |
| Centro De Saúde Criméia Oeste        | 3.796         | 1.412        | 238          | 4.999         |
| <b>Total</b>                         | <b>18.781</b> | <b>9.143</b> | <b>5.131</b> | <b>28.562</b> |

## 2.5. Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes em – Abril/18

O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento realizado pelos Agentes tem permitido identificar os motivos da ligação telefônica que não resultaram em consultas marcadas, possibilitando assim a verificação dos resultados finais dos atendimentos e o levantamento das necessidades para possíveis melhorias no serviço prestado;

No mês de Abril/18 o quantitativo geral de atendimentos foi de 84.857 (oitenta e quatro mil oitocentos e cinquenta e sete), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 30.959 (trinta mil novecentos e cinquenta e nove).

Dos 84.857 (oitenta e quatro mil oitocentos e cinquenta e sete), 30.959 (trinta mil novecentos e cinquenta e nove). incluindo as consultas canceladas/remanejadas, foram marcadas com sucesso e 53.898 (cinquenta e três mil oitocentos e noventa e oito) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 33.047 (trinta e três mil e quarenta e sete) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.0371 (dois mil e trinta e sete) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

| Descrição                                | Quantidade | Total | Percentual |   |
|--|------------|-------|------------|---|
| Trote                                    | 11         | 84857 | 0,01       | % |
| Somente Informação                       | 7.758      | 84857 | 9,14       | % |
| Consulta Marcada com Sucesso             | 30.959     | 84857 | 36,48      | % |
| Consulta Não Marcada                     | 121        | 84857 | 0,14       | % |
| Fora da Área de Abrangência              | 94         | 84857 | 0,11       | % |
| Área de PSF                              | 1.482      | 84857 | 1,75       | % |
| Outras Unidades                          | 14         | 84857 | 0,02       | % |
| Bairros que não pertencem a Goiânia - GO | 643        | 84857 | 0,76       | % |

|  |        |       |       |   |
|--|--------|-------|-------|---|
| Não há Vaga  | 33.047 | 84857 | 38,94 | % |
| Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde                                    | 2.037  | 84857 | 2,40  | % |
| Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa     | 513    | 84857 | 0,60  | % |
| Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta                  | 842    | 84857 | 0,99  | % |
| Recusa da Unidade Oferecida  | 1.282  | 84857 | 1,51  | % |
| Mau atendimento da Unidade   | 1      | 84857 | 0,00  | % |
| Não gosta dos Profissionais  | 4      | 84857 | 0,00  | % |
| Longe da Residência  | 290    | 84857 | 0,34  | % |
| Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde                                 | 35     | 84857 | 0,04  | % |
| Recusa do Profissional   | 232    | 84857 | 0,27  | % |
| Mau atendimento do Profissional Disponibilizado                            | 3      | 84857 | 0,00  | % |
| Prefere outro Profissional de Saúde  | 283    | 84857 | 0,33  | % |
| Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde                           | 431    | 84857 | 0,51  | % |
| Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia | 50     | 84857 | 0,06  | % |
| Cancelamento de Consulta   | 2.789  | 84857 | 3,29  | % |
| Outros   | 33     | 84857 | 0,04  | % |
| Falta Dados Cadastrais   | 223    | 84857 | 0,26  | % |
| Ligação Interrompida pelo Usuário  | 1.270  | 84857 | 1,50  | % |
| Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador                     | 136    | 84857 | 0,16  | % |
| Não há Vaga (RETORNO)  | 274    | 84857 | 0,32  | % |

## 2.6. Relatórios de Análise de atendimentos

O relatório Análise dos Atendimentos sem Marcação de Consulta no Sistema Call Med (permite identificar os atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por se encontrar fora da área de abrangência de moradia do usuário e a verificação do número de vezes em que o usuário entrou em contato com o Teleconsulta e destas, quantas foram efetivadas em consultas).

Nesse período 35.444 (trinta e cinco mil quatrocentos e quarenta e quatro) atendimentos foram qualificados, destes, 17.319 (dezesete mil trezentos e dezenove) usuários foram atendidos, porém 4.319 (quatro mil trezentas e dezenove) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

### 2.6.1. Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas

Esse relatório tem como objetivo agrupar e totalizar as consultas marcadas com registro de informações referentes às doenças crônicas (hipertensão e / ou diabetes) distribuídas por Unidades de Saúde.

Após estudo / avaliação, a equipe técnica do IDTECH chegou a conclusão de que esse relatório deverá considerar os registros de referentes as doenças crônicas apenas para a especialidade Clínico Geral, pois é nessa especialidade que se capta informações a respeito dessas

doenças, através de questionamentos efetuados pelos Agentes de Atendimento e / outros profissionais no momento do cadastro / marcação da consulta.

Desta forma, se tornará mais visível o percentual de consultas agendadas por usuários que referem ser portadores das doenças crônicas em relação o total geral de consultas agendadas para clínico geral.

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Abril/18, pode-se observar que das consultas agendadas, 17,28% (dezessete vírgula vinte e oito por cento) referiram ser portadores de diabetes, 13,91% (treze vírgula noventa e um por cento) portadores de hipertensão e 68,81% (sessenta e oito vírgula oitenta e um por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

| <b>Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Abril/2018</b> |                 |                     |                      |
|---|-----------------|---------------------|----------------------|
| <b>Unidade de Saúde</b>   | <b>Diabetes</b> | <b>Pressão Alta</b> | <b>Clínico Geral</b> |
| CAIS Bairro Goiá  | 13,01%          | 10,27%              | 76,71%               |
| CAIS Candida de Morais  | 16,01%          | 11,45%              | 72,55%               |
| CAIS Chácara do Governador  | 17,36%          | 12,50%              | 70,14%               |
| CAIS Jardim Novo Mundo  | 16,47%          | 14,15%              | 69,37%               |
| CAIS Parque das Amendoeiras   | 18,90%          | 15,12%              | 65,98%               |
| CAIS VILA NOVA  | 18,62%          | 13,54%              | 67,85%               |
| Centro de Saúde Água Branca   | 20,53%          | 16,28%              | 63,20%               |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera  | 18,64%          | 15,58%              | 65,78%               |
| Centro de Saúde Criméia Leste   | 18,97%          | 14,74%              | 66,28%               |
| Centro de Saúde Esplanada do Anicuns  | 19,21%          | 15,68%              | 65,11%               |
| Centro de Saúde Fama  | 18,16%          | 14,06%              | 67,77%               |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte   | 13,42%          | 10,68%              | 75,89%               |
| Centro de Saúde Marinho Lemos   | 18,78%          | 13,54%              | 67,69%               |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário   | 12,45%          | 11,07%              | 76,48%               |
| Centro de Saúde Parque Amazonia   | 17,66%          | 15,17%              | 67,17%               |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera   | 14,51%          | 12,59%              | 72,90%               |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz   | 11,11%          | 9,60%               | 79,29%               |
| Centro De Saúde Setor Perim   | 16,47%          | 14,73%              | 68,79%               |
| Centro de Saúde Vila Boa  | 21,57%          | 17,16%              | 61,27%               |
| Centro de Saúde Vila Canaã  | 17,34%          | 13,71%              | 68,95%               |
| Centro de Saúde Vila Mauá   | 17,00%          | 13,32%              | 69,68%               |



|  |               |               |               |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Centro de Saúde Vila Moraes                | 20,20%        | 17,82%        | 61,98%        |
| Centro de Saúde Vila Redenção              | 18,04%        | 15,13%        | 66,83%        |
| Centro de Saúde Vila União                 | 16,62%        | 13,35%        | 70,03%        |
| CIAMS Novo Horizonte                       | 6,02%         | 4,63%         | 89,35%        |
| CIAMS Setor Pedro Ludovico                 | 18,90%        | 14,46%        | 66,64%        |
| CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO | 14,08%        | 11,04%        | 74,89%        |
| <b>Total</b>                               | <b>17,28%</b> | <b>13,91%</b> | <b>68,81%</b> |

## 2.6.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Abril/18 36.431 (trinta e seis e mil quatrocentos e trinta e uma) vagas foram disponibilizadas, sendo que 30.133 (trinta mil cento e trinta e três) foram marcadas, 4.037 (quatro mil e trinta e sete) foram canceladas e ficaram disponíveis, 2.261 (duas mil duzentos e sessenta um) conforme descrito no quadro que se segue.

|   |       | CLINICO GERAL |     |     |    | GINECO |     |     |    | PEDIATRIA |       |    |     |
|---|-------|---------------|-----|-----|----|--------|-----|-----|----|-----------|-------|----|-----|
|   |       | Total         | 1   | 2   | 3  | Total  | 1   | 2   | 3  | Total     | 1     | 2  | 3   |
| CAIS Bairro Goiá                            | 2.096 | 304           | 104 | 199 | 1  | 322    | 284 | 34  | 4  | 1.470     | 1.049 | 81 | 340 |
| CAIS Candida de Moraes                      | 1.475 | 915           | 792 | 119 | 4  | 177    | 157 | 18  | 2  | 383       | 341   | 17 | 25  |
| CAIS Chácara do Governador                  | 940   | 500           | 462 | 36  | 2  | 440    | 362 | 54  | 24 | 0         | 0     | 0  | 0   |
| CAIS Finsocial                              | 341   | 0             | 0   | 0   | 0  | 341    | 278 | 17  | 46 | 0         | 0     | 0  | 0   |
| CAIS Jardim Novo Mundo                      | 1.400 | 588           | 545 | 35  | 8  | 566    | 503 | 54  | 9  | 246       | 236   | 0  | 10  |
| CAIS Parque das Amendoeiras                 | 1.480 | 742           | 665 | 70  | 7  | 157    | 137 | 17  | 3  | 581       | 358   | 44 | 179 |
| CAIS Vila Nova                              | 952   | 439           | 407 | 30  | 2  | 358    | 347 | 0   | 11 | 155       | 93    | 47 | 15  |
| Centro de Saúde Água Branca                 | 1.226 | 646           | 573 | 49  | 24 | 196    | 181 | 11  | 4  | 384       | 315   | 12 | 57  |
| Centro de Saúde Conjunto Riviera            | 796   | 629           | 587 | 22  | 20 | 0      | 0   | 0   | 0  | 167       | 68    | 0  | 99  |
| Centro de Saúde Criméia Leste               | 746   | 521           | 476 | 42  | 3  | 102    | 94  | 1   | 7  | 123       | 100   | 14 | 9   |
| Centro de Saúde Esplanada Do Anicuns        | 1.486 | 1.000         | 879 | 114 | 7  | 373    | 360 | 0   | 13 | 113       | 109   | 0  | 4   |
| Centro de Saúde Fama                        | 692   | 321           | 318 | 0   | 3  | 371    | 323 | 39  | 9  | 0         | 0     | 0  | 0   |
| Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 1.163 | 558           | 519 | 36  | 3  | 342    | 225 | 106 | 11 | 263       | 239   | 10 | 14  |
| Centro de Saúde Jardim Guanabara            | 176   | 0             | 0   | 0   | 0  | 0      | 0   | 0   | 0  | 176       | 12    | 15 | 149 |
| Centro de Saúde Maria Dilce                 | 532   | 0             | 0   | 0   | 0  | 335    | 290 | 10  | 35 | 197       | 96    | 12 | 89  |

|   |               |               |               |              |            |              |              |              |            |               |              |            |              |
|---|---------------|---------------|---------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|--------------|------------|--------------|
| Centro de Saúde Marinho Lemos               | 1.091         | 176           | 136           | 39           | 1          | 406          | 316          | 85           | 5          | 509           | 439          | 39         | 31           |
| Centro de Saúde Norte Ferroviário           | 1.358         | 405           | 355           | 45           | 5          | 451          | 366          | 30           | 55         | 502           | 312          | 55         | 135          |
| Centro de Saúde Parque Amazonia             | 2.138         | 1.111         | 1.077         | 23           | 11         | 405          | 312          | 87           | 6          | 622           | 517          | 60         | 45           |
| Centro de Saúde Parque Anhanguera           | 1.907         | 647           | 590           | 53           | 4          | 352          | 256          | 92           | 4          | 908           | 638          | 196        | 74           |
| Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 761           | 436           | 290           | 141          | 5          | 0            | 0            | 0            | 0          | 325           | 286          | 32         | 7            |
| Centro de Saúde Setor Perim                 | 1.563         | 570           | 538           | 24           | 8          | 390          | 351          | 14           | 25         | 603           | 449          | 52         | 102          |
| Centro de Saúde Vila Boa                    | 713           | 248           | 106           | 141          | 1          | 369          | 320          | 40           | 9          | 96            | 0            | 96         | 0            |
| Centro de Saúde Vila Canaã                  | 907           | 331           | 317           | 13           | 1          | 202          | 170          | 12           | 20         | 374           | 287          | 15         | 72           |
| Centro de Saúde Vila Clemente               | 362           | 0             | 0             | 0            | 0          | 362          | 295          | 18           | 49         | 0             | 0            | 0          | 0            |
| Centro de Saúde Vila Mauá                   | 1.568         | 685           | 652           | 24           | 9          | 412          | 367          | 35           | 10         | 471           | 402          | 36         | 33           |
| Centro de Saúde Vila Moraes                 | 726           | 368           | 278           | 87           | 3          | 139          | 0            | 139          | 0          | 219           | 199          | 12         | 8            |
| Centro de Saúde Vila Redenção               | 1.556         | 653           | 591           | 44           | 18         | 432          | 390          | 24           | 18         | 471           | 373          | 36         | 62           |
| Centro de Saúde Vila União                  | 1.423         | 493           | 471           | 19           | 3          | 520          | 464          | 40           | 16         | 410           | 288          | 41         | 81           |
| Ciams Novo Horizonte                        | 929           | 221           | 187           | 32           | 2          | 385          | 323          | 43           | 19         | 323           | 288          | 32         | 3            |
| Ciams Setor Pedro Ludovico                  | 2.476         | 1.573         | 1.314         | 255          | 4          | 651          | 498          | 149          | 4          | 252           | 228          | 12         | 12           |
| CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo  | 1.452         | 806           | 623           | 175          | 8          | 394          | 378          | 12           | 4          | 252           | 212          | 23         | 17           |
| <b>Total Geral</b>                          | <b>36.431</b> | <b>15.886</b> | <b>13.852</b> | <b>1.867</b> | <b>167</b> | <b>9.950</b> | <b>8.347</b> | <b>1.181</b> | <b>422</b> | <b>10.595</b> | <b>7.934</b> | <b>989</b> | <b>1.672</b> |

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Março/18, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 37.839 (trinta e sete mil oitocentos e trinta e nove) para 36.431 (trinta e seis e mil quatrocentos e trinta e uma) e houve um decréscimo no número de consultas marcadas de 30.976 (trinta mil novecentos e setenta e seis) para 30.133 (trinta mil cento e trinta e três) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 4.143 (quatro mil cento e quarenta e três) para 4.037 (quatro mil e trinta e sete) e um decréscimo no número de disponível 2.720 (duas mil setecentos e vinte) para 2.261 (duas mil duzentos e sessenta e uma).

Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

## Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

| Clínico Geral | Mês          | Disponibilizadas | Marcadas | Canceladas | Não Utilizadas | TOTAL<br>(Marc.+Canc.) | Marcadas | Aproveitamento |
|---------------|--------------|------------------|----------|------------|----------------|------------------------|----------|----------------|
|               | Fevereiro    | 16.704           | 13.735   | 2.841      | 128            | 16.576                 | 82,23%   | 99,23%         |
|               | Março        | 16.726           | 14.619   | 1.951      | 156            | 16.570                 | 87,40%   | 99,07%         |
|               | Abril        | 15.886           | 13.852   | 1.867      | 167            | 15.719                 | 87,20%   | 98,95%         |
|               | <b>Total</b> | 49.316           | 42.206   | 6.659      | 451            | 48.865                 | 85,58%   | <b>99,09%</b>  |

| Ginecologia | Mês          | Disponibilizadas | Marcadas | Canceladas | Não Utilizadas | TOTAL<br>(Marc.+Canc.) | Marcadas | Aproveitamento |
|-------------|--------------|------------------|----------|------------|----------------|------------------------|----------|----------------|
|             | Fevereiro    | 9.268            | 7.226    | 1.836      | 206            | 9.062                  | 77,97%   | 97,78%         |
|             | Março        | 10.069           | 8.576    | 1.041      | 452            | 9.617                  | 85,17%   | 95,51%         |
|             | Abril        | 9.950            | 8.347    | 1.181      | 422            | 9.528                  | 83,89%   | 95,76%         |
|             | <b>Total</b> | 29.287           | 24.149   | 4.058      | 1.080          | 28.207                 | 82,46%   | <b>96,31%</b>  |

| Pediatría | Mês          | Disponibilizadas | Marcadas | Canceladas | Não Utilizadas | TOTAL<br>(Marc.+Canc.) | Marcadas | Aproveitamento |
|-----------|--------------|------------------|----------|------------|----------------|------------------------|----------|----------------|
|           | Fevereiro    | 9.986            | 6.671    | 1.948      | 1.367          | 8.619                  | 66,80%   | 86,31%         |
|           | Março        | 11.044           | 7.781    | 1.151      | 2.112          | 8.932                  | 70,45%   | 80,88%         |
|           | Abril        | 10.595           | 7.934    | 989        | 1.672          | 8.923                  | 74,88%   | 84,22%         |
|           | <b>Total</b> | 31.625           | 22.386   | 4.088      | 5.151          | 26.474                 | 70,79%   | <b>83,71%</b>  |

|                    |                |               |               |              |                |               |               |
|--------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|----------------|---------------|---------------|
| <b>Total Geral</b> | <b>110.228</b> | <b>88.741</b> | <b>14.805</b> | <b>6.682</b> | <b>103.546</b> | <b>80,51%</b> | <b>93,94%</b> |
|--------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|----------------|---------------|---------------|

### 2.6.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Abril/18 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** as Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas.

### 2.6.4. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros)

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 374 (trezentos e setenta e quatro) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os Bairros que se destacaram em mais de 1.000 (mil) consultas marcadas no mês de Abril/18, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.950), Jardim América (1.090), Parque Amazônia (1.072), e Setor Pedro Ludovico (1.051).

|   | Bairro                            | Quantidade |
|---|-----------------------------------|------------|
| 1 | (PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu | 2          |
| 2 | Albino Boa Ventura                | 42         |

|    |                                  |     |
|----|----------------------------------|-----|
| 3  | Araguaia Park                    | 13  |
| 4  | Aruanã Parque                    | 8   |
| 5  | Bairro Água Branca               | 326 |
| 6  | Bairro Alto da Glória            | 33  |
| 7  | Bairro Anhanguera                | 43  |
| 8  | Bairro Capuava                   | 325 |
| 9  | Bairro da Serrinha               | 30  |
| 10 | Bairro dos Aeroviários           | 92  |
| 11 | Bairro Feliz                     | 39  |
| 12 | Bairro Goiás                     | 2   |
| 13 | Bairro Goiás 2                   | 20  |
| 14 | Bairro Goiás Setor Veloso        | 10  |
| 15 | Bairro Industrial Mooca          | 47  |
| 16 | Bairro Ipiranga                  | 2   |
| 17 | Bairro Jardim das Esmeraldas     | 79  |
| 18 | Bairro Jardim Diamantina         | 97  |
| 19 | Bairro Nossa Senhora de Fátima   | 56  |
| 20 | Bairro Nova Suíça                | 30  |
| 21 | Bairro Res Funcionários Públicos | 24  |
| 22 | Bairro Rodoviário                | 70  |
| 23 | Bairro Santa Genoveva            | 172 |
| 24 | Bairro Santa Rita                | 212 |
| 25 | Bairro Santo Hilário             | 72  |
| 26 | Bairro São Carlos                | 24  |
| 27 | Bairro São Francisco             | 40  |
| 28 | Campus Universitário             | 1   |
| 29 | Capuava Residencial Prive        | 7   |
| 30 | Carolina Parque Extensão         | 74  |
| 31 | Celina Park                      | 50  |
| 32 | Chacara Alto da Glória           | 3   |
| 33 | Chácara Botafogo                 | 3   |
| 34 | Chacara de Recreio São Joaquim   | 36  |
| 35 | Chácara do Governador            | 148 |
| 36 | Chacara Dona G                   | 1   |
| 37 | Chacara Maria Dilce              | 2   |
| 38 | Chacara Nossa Senhora da Piedade | 4   |
| 39 | Chacara Privê Residencial        | 1   |
| 40 | Chacara Samambaia                | 12  |
| 41 | Cidade Jardim                    | 577 |
| 42 | Condomínio Anhanguera            | 58  |
| 43 | Condomínio Cidade Universitária  | 2   |
| 44 | Conjunto Anhanguera              | 20  |
| 45 | Conjunto Aruanã I                | 54  |

|    |   |       |
|----|---|-------|
| 46 | Conjunto Aruanã II                          | 35    |
| 47 | Conjunto Caiçara                            | 40    |
| 48 | Conjunto Castelo Branco                     | 63    |
| 49 | Conjunto Fabiana                            | 19    |
| 50 | Conjunto Guadalajara                        | 21    |
| 51 | Conjunto Morada Nova                        | 14    |
| 52 | Conjunto Residencial Cachoeira Dourada      | 81    |
| 53 | Conjunto Residencial Padre Pelagio          | 1     |
| 54 | Conjunto Residencial Palmares               | 1     |
| 55 | Conjunto Residencial Paulo Pacheco          | 7     |
| 56 | Conjunto Residencial Rodoviário             | 18    |
| 57 | Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral | 7     |
| 58 | Conjunto Riviera                            | 191   |
| 59 | Conjunto Vera Cruz                          | 1     |
| 60 | Conjunto Vila Isabel                        | 6     |
| 61 | Esplanada do Anicuns                        | 51    |
| 62 | Faiçallville                                | 330   |
| 63 | Fonte das Águas                             | 25    |
| 64 | Goiânia 2                                   | 68    |
| 65 | Grajaú                                      | 1     |
| 66 | Granja Cruzeiro do Sul                      | 105   |
| 67 | Jardim Atlântico                            | 156   |
| 68 | Jardim Abaporu                              | 25    |
| 69 | Jardim América                              | 1.090 |
| 70 | Jardim Ana Lúcia                            | 129   |
| 71 | Jardim Atenas                               | 2     |
| 72 | Jardim Balneário Meia Ponte                 | 988   |
| 73 | Jardim Bela Vista                           | 159   |
| 74 | Jardim Bonanza                              | 36    |
| 75 | Jardim Brasil                               | 168   |
| 76 | Jardim Califórnia                           | 2     |
| 77 | Jardim Clarissa                             | 12    |
| 78 | Jardim da Luz                               | 107   |
| 79 | Jardim das Aroeiras                         | 5     |
| 80 | Jardim das Oliveiras                        | 8     |
| 81 | JARDIM DO CERRADO 2                         | 30    |
| 82 | JARDIM DO CERRADO 3                         | 28    |
| 83 | JARDIM DO CERRADO 4                         | 1     |
| 84 | JARDIM DO CERRADO 6                         | 19    |
| 85 | JARDIM DO CERRADO 7                         | 26    |
| 86 | Jardim Dom Fernando I                       | 13    |
| 87 | Jardim Dom Fernando II                      | 1     |
| 88 | Jardim Europa                               | 605   |

|     |                                       |       |
|-----|---------------------------------------|-------|
| 89  | Jardim Goiás                          | 198   |
| 90  | Jardim Guanabara                      | 17    |
| 91  | Jardim Guanabara II                   | 4     |
| 92  | Jardim Guanabara IV                   | 14    |
| 93  | Jardim Ipê                            | 11    |
| 94  | Jardim Leblon                         | 9     |
| 95  | Jardim Madri                          | 1     |
| 96  | Jardim Maria Helena                   | 13    |
| 97  | Jardim Moema                          | 1     |
| 98  | Jardim Nova Esperança                 | 831   |
| 99  | Jardim Novo Mundo                     | 1.950 |
| 100 | Jardim Novo Mundo II                  | 32    |
| 101 | Jardim Oliveiras                      | 2     |
| 102 | Jardim Paris                          | 1     |
| 103 | Jardim Petrópolis                     | 56    |
| 104 | Jardim Planalto                       | 125   |
| 105 | Jardim Presidente                     | 267   |
| 106 | Jardim Real                           | 33    |
| 107 | Jardim Santa Cecília                  | 4     |
| 108 | Jardim Santo Antônio                  | 91    |
| 109 | Jardim São José (Res São José)        | 52    |
| 110 | Jardim Sonia Maria                    | 8     |
| 111 | Jardim Tancredo Neves                 | 63    |
| 112 | Jardim Vila Boa                       | 366   |
| 113 | Jardim Xavier                         | 26    |
| 114 | Jd Gramado                            | 18    |
| 115 | Jd Itaipu I                           | 6     |
| 116 | Lorena Parque                         | 59    |
| 117 | Loteamento Areião I                   | 22    |
| 118 | Loteamento Carolina Parque            | 187   |
| 119 | Loteamento Grande Retiro              | 6     |
| 120 | Loteamento Morada dos Sonhos          | 1     |
| 121 | Loteamento Portal do Sol I            | 1     |
| 122 | Loteamento Portal do Sol II           | 1     |
| 123 | Loteamento Solange Park - Complemento | 1     |
| 124 | Loteamento Tropical Verde             | 32    |
| 125 | Loteamento Tropical Ville             | 8     |
| 126 | Loteamento Tupinambas dos Reis        | 20    |
| 127 | Loteamento Village Veneza             | 12    |
| 128 | Madre Germana II                      | 45    |
| 129 | Mansões Goiânia                       | 18    |
| 130 | Nova Vila                             | 65    |
| 131 | OUTROS MUNICÍPIOS                     | 1     |

|     |                                |       |
|-----|--------------------------------|-------|
| 132 | Panorama Park                  | 21    |
| 133 | Parque Tremendão (Novo)        | 1     |
| 134 | Parque Acalanto                | 19    |
| 135 | Parque Amazônia                | 1.072 |
| 136 | Parque Anhanguera              | 172   |
| 137 | Parque Anhanguera II           | 434   |
| 138 | Parque Atheneu                 | 1     |
| 139 | Parque Balneário               | 15    |
| 140 | Parque das Amendoeiras         | 5     |
| 141 | Parque das Laranjeiras         | 44    |
| 142 | Parque das Nações              | 41    |
| 143 | Parque das Paneiras            | 2     |
| 144 | Parque Eldorado Oeste          | 69    |
| 145 | Parque Industrial de Goiânia   | 75    |
| 146 | Parque Industrial João Braz    | 716   |
| 147 | Parque Industrial João Braz II | 5     |
| 148 | Parque Oeste Industrial        | 216   |
| 149 | Parque Paraíso                 | 41    |
| 150 | Parque Santa Cruz              | 397   |
| 151 | Parque Santa Rita              | 4     |
| 152 | Recando dos Buritis            | 1     |
| 153 | Recanto do Bosque              | 133   |
| 154 | Res Beatriz Nascimento         | 32    |
| 155 | Res Bertim Belchior            | 46    |
| 156 | Res Gardênia                   | 28    |
| 157 | Res Village Santa Rita VI      | 1     |
| 158 | Res Village Santa Rita VII     | 1     |
| 159 | Res. Buena Vista               | 5     |
| 160 | Res. Morumbi                   | 6     |
| 161 | Res. Privê das Oliveiras       | 3     |
| 162 | Res. Terra Nova I              | 1     |
| 163 | Res. Vale das Brisas           | 7     |
| 164 | Residencial Dom Rafael         | 3     |
| 165 | Residencial Eldorado           | 61    |
| 166 | Residencial Kátia              | 33    |
| 167 | Residencial Manhattan          | 2     |
| 168 | Residencial Portinari          | 1     |
| 169 | Residencial 14 Bis             | 4     |
| 170 | Residencial Aldeia do Vale     | 1     |
| 171 | Residencial Aquarius           | 17    |
| 172 | Residencial Aruanã             | 8     |
| 173 | Residencial Balneário          | 13    |
| 174 | Residencial Campus Dourados    | 70    |

|     |                                      |     |
|-----|--------------------------------------|-----|
| 175 | Residencial Canadá                   | 74  |
| 176 | Residencial Carla Cristina           | 14  |
| 177 | Residencial Centerville              | 2   |
| 178 | Residencial Cid Verde                | 1   |
| 179 | Residencial Clea Borges              | 3   |
| 180 | Residencial das Acácias              | 17  |
| 181 | Residencial Dezopi                   | 6   |
| 182 | Residencial Elza Fronza              | 5   |
| 183 | Residencial Flamingo                 | 10  |
| 184 | Residencial Goiânia Viva             | 75  |
| 185 | Residencial Granville                | 1   |
| 186 | Residencial Guarema                  | 14  |
| 187 | Residencial Hugo Moraes              | 56  |
| 188 | Residencial Humaita                  | 4   |
| 189 | Residencial Itaipu                   | 2   |
| 190 | Residencial Itália                   | 21  |
| 191 | Residencial Itamaraca                | 118 |
| 192 | Residencial Jardins Florença         | 1   |
| 193 | Residencial João Paulo II            | 5   |
| 194 | Residencial José Viandeli            | 2   |
| 195 | Residencial Licardino Ney            | 34  |
| 196 | Residencial Lirios do Campo          | 12  |
| 197 | Residencial London Park              | 16  |
| 198 | Residencial Luana Park               | 11  |
| 199 | Residencial Luana Park - Continuação | 2   |
| 200 | Residencial Luci Pinheiro            | 1   |
| 201 | Residencial Mar Del Plata            | 2   |
| 202 | Residencial Moinho dos Ventos        | 77  |
| 203 | Residencial Monte Carlo              | 38  |
| 204 | Residencial Monte Verde              | 2   |
| 205 | Residencial Nunes de Moraes 2 Etapa  | 1   |
| 206 | Residencial Nunes de Moraes I Etapa  | 7   |
| 207 | Residencial Olinda                   | 6   |
| 208 | Residencial Park Solar               | 29  |
| 209 | Residencial Parque das Flores        | 119 |
| 210 | Residencial Parque Flamboyant        | 81  |
| 211 | Residencial Paulo Estrela            | 17  |
| 212 | Residencial Petrópolis               | 12  |
| 213 | Residencial Pilar dos Sonhos         | 3   |
| 214 | Residencial Porto Seguro             | 5   |
| 215 | Residencial Português                | 10  |
| 216 | Residencial Privê Itanhangá          | 26  |
| 217 | Residencial Real Conquista           | 11  |



|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 218 | Residencial Rio Verde                  | 2   |
| 219 | Residencial Santa Fé                   | 1   |
| 220 | Residencial São Bernardo               | 3   |
| 221 | Residencial São Leopoldo               | 5   |
| 222 | Residencial São Leopoldo - Complemento | 11  |
| 223 | Residencial Senador Paranhos           | 8   |
| 224 | Residencial Serra Azul                 | 128 |
| 225 | Residencial Sevilha                    | 4   |
| 226 | Residencial Solar Vile                 | 166 |
| 227 | Residencial Sonho Verde                | 25  |
| 228 | Residencial Sonho Verde Complemento    | 9   |
| 229 | Residencial Talism                     | 27  |
| 230 | Residencial Tempo Novo                 | 19  |
| 231 | Residencial Vale do Araguaia           | 2   |
| 232 | Residencial Vale dos Sonhos            | 4   |
| 233 | Residencial Village Santa Rita I       | 1   |
| 234 | Residencial Village Santa Rita IV      | 2   |
| 235 | Setor Aeroporto                        | 108 |
| 236 | Setor Alto do Vale                     | 12  |
| 237 | Setor Barra da Tijuca                  | 27  |
| 238 | Setor Bela Vista                       | 113 |
| 239 | Setor Bueno                            | 191 |
| 240 | Setor Campinas                         | 303 |
| 241 | Setor Candida de Moraes                | 178 |
| 242 | Setor Caravelas                        | 12  |
| 243 | Setor Central                          | 456 |
| 244 | Setor Centro Oeste                     | 215 |
| 245 | Setor Coimbra                          | 163 |
| 246 | Setor Criméia Leste                    | 331 |
| 247 | Setor Criméia Oeste                    | 1   |
| 248 | Setor das Nações                       | 1   |
| 249 | Setor das Nações Extensão              | 20  |
| 250 | Setor dos Funcionários                 | 179 |
| 251 | Setor Empresarial                      | 4   |
| 252 | Setor Garavelo B                       | 42  |
| 253 | Setor Gentil Meireles                  | 95  |
| 254 | Setor Jaó                              | 46  |
| 255 | Setor Leste Universitário              | 45  |
| 256 | Setor Leste Vila Nova                  | 529 |
| 257 | Setor Marabá                           | 23  |
| 258 | Setor Marechal Rondon                  | 64  |
| 259 | Setor Marista                          | 38  |
| 260 | Setor Morada do Sol                    | 121 |

|     |                                   |       |
|-----|-----------------------------------|-------|
| 261 | Setor Morais                      | 86    |
| 262 | Setor Negrão de Lima              | 376   |
| 263 | Setor Noroeste                    | 13    |
| 264 | Setor Norte Ferroviário           | 219   |
| 265 | Setor Norte Ferroviário II        | 39    |
| 266 | Setor Novo Planalto               | 1     |
| 267 | Setor Oeste                       | 53    |
| 268 | Setor OrientVille                 | 10    |
| 269 | Setor Pedro Ludovico              | 1.051 |
| 270 | Setor Perim                       | 244   |
| 271 | Setor Perim Continuação           | 1     |
| 272 | Setor Progresso                   | 179   |
| 273 | Setor Recanto das Minas Gerais    | 146   |
| 274 | Setor Rio Formoso                 | 218   |
| 275 | Setor Santos Dumont               | 141   |
| 276 | Setor São José                    | 361   |
| 277 | Setor Sevene                      | 55    |
| 278 | Setor Sol Nascente                | 18    |
| 279 | Setor Sudoeste                    | 480   |
| 280 | Setor Sul                         | 99    |
| 281 | Setor Três Marias                 | 40    |
| 282 | Setor Ulisses Guimarães           | 11    |
| 283 | Setor União                       | 215   |
| 284 | Setor Urias Magalhães             | 418   |
| 285 | Setor Urias Magalhães II          | 43    |
| 286 | Sítio de Recreio dos Bandeirantes | 8     |
| 287 | Sítio de Recreio Pindorama        | 7     |
| 288 | Sítio Ipê                         | 8     |
| 289 | Sítio Recreio Caraíba             | 3     |
| 290 | Sítio Recreio Mansões do Campus   | 37    |
| 291 | Solange Park I                    | 182   |
| 292 | Solange Park II                   | 79    |
| 293 | Solange Park III                  | 29    |
| 294 | Vale dos Sonhos II                | 3     |
| 295 | Vera Cruz I                       | 13    |
| 296 | Vera Cruz II                      | 113   |
| 297 | Vereda dos Buritis                | 108   |
| 298 | Vila Abajá                        | 60    |
| 299 | Vila Adélia                       | 34    |
| 300 | Vila Adélia II                    | 19    |
| 301 | Vila Aguiar                       | 7     |
| 302 | Vila Alpes                        | 68    |
| 303 | Vila Alto da Glória               | 75    |

|     |                            |     |
|-----|----------------------------|-----|
| 304 | Vila Alvorada              | 76  |
| 305 | Vila Americano do Brasil   | 17  |
| 306 | Vila Anchieta              | 13  |
| 307 | Vila Aurora                | 62  |
| 308 | Vila Aurora Oeste          | 43  |
| 309 | Vila Bandeirantes          | 126 |
| 310 | Vila Bela                  | 14  |
| 311 | Vila Bethel                | 12  |
| 312 | Vila Boa Sorte             | 17  |
| 313 | Vila Canaã                 | 29  |
| 314 | Vila Clemente              | 46  |
| 315 | Vila Colemar Natal e Silva | 9   |
| 316 | Vila Concórdia             | 47  |
| 317 | Vila Coronel Cosme         | 25  |
| 318 | Vila Cristina              | 83  |
| 319 | Vila Cristina Continuação  | 6   |
| 320 | Vila Divino Pai Eterno     | 1   |
| 321 | Vila Fernandes             | 1   |
| 322 | Vila Finsocial             | 52  |
| 323 | Vila Fróes                 | 78  |
| 324 | Vila Irany                 | 29  |
| 325 | Vila Isaura                | 58  |
| 326 | Vila Itatiaia              | 1   |
| 327 | Vila Jacar                 | 2   |
| 328 | Vila Jaraguá               | 42  |
| 329 | Vila Jardim Pompéia        | 1   |
| 330 | Vila Jardim Vitória        | 94  |
| 331 | Vila João Vaz              | 209 |
| 332 | Vila Legionárias           | 39  |
| 333 | Vila Luciana               | 32  |
| 334 | Vila Lucy                  | 56  |
| 335 | Vila Maria Dilce           | 117 |
| 336 | Vila Maria José            | 19  |
| 337 | Vila Maria Luiza           | 157 |
| 338 | Vila Maria Rosa            | 1   |
| 339 | Vila Mauá                  | 175 |
| 340 | Vila Megale                | 10  |
| 341 | Vila Monticelli            | 156 |
| 342 | Vila Mooca                 | 8   |
| 343 | Vila Mooca - Complemento   | 2   |
| 344 | Vila Moraes                | 189 |
| 345 | Vila Nova Canaã            | 41  |
| 346 | Vila Novo Horizonte        | 341 |

|     |                             |               |
|-----|-----------------------------|---------------|
| 347 | Vila Oswaldo Rosa           | 14            |
| 348 | Vila Paraíso                | 40            |
| 349 | Vila Parque Santa Maria     | 47            |
| 350 | Vila Pedroso                | 25            |
| 351 | Vila Pedroso Extensão       | 1             |
| 352 | Vila Perdiz                 | 13            |
| 353 | Vila Redenção               | 411           |
| 354 | Vila Regina                 | 1             |
| 355 | Vila Resende                | 41            |
| 356 | Vila Romana                 | 68            |
| 357 | Vila Rosa                   | 104           |
| 358 | Vila Santa Efigenia         | 6             |
| 359 | Vila Santa Helena           | 158           |
| 360 | Vila Santa Isabel           | 42            |
| 361 | Vila Santa Rita             | 85            |
| 362 | Vila Santa Tereza           | 50            |
| 363 | Vila Santana                | 18            |
| 364 | Vila Santo Afonso           | 13            |
| 365 | Vila São Francisco          | 25            |
| 366 | Vila São João               | 27            |
| 367 | Vila São José               | 1             |
| 368 | Vila São José - Complemento | 5             |
| 369 | Vila São José - Extensão    | 18            |
| 370 | Vila São Paulo              | 75            |
| 371 | Vila Teofilo Neto           | 2             |
| 372 | Vila Vera Cruz              | 5             |
| 373 | Vila Viana                  | 70            |
| 374 | Vilage Maringá              | 10            |
|     | <b>Total</b>                | <b>30.133</b> |

#### 2.6.5. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento

No mês de Abril/18 a Agente de Atendimento **Angelita Sandra dos Santos** obteve o maior número no agendamento de consultas com 833 (oitocentos e trinta e três) marcações, como se segue:

| <b>RELATÓRIO DE CONSULTAS AGENDADAS POR AGENTE DE ATENDIMENTO - ABRIL/2018</b> |                                  |              |
|--|----------------------------------|--------------|
|  | <b>Agente</b>                    | <b>Total</b> |
| 1  | ADAMA DA SILVA FARIA             | 504          |
| 2  | ALEXANDRE YURY DE OLIVEIRA       | 324          |
| 3  | AMANDA CECILIA DOS SANTOS ARAUJO | 189          |

|    |                                      |       |
|----|--------------------------------------|-------|
| 4  | ANA BEATRIZ DINIZ SANTANA FERNANDES  | 327   |
| 5  | ANA PAULA BERNARDINO PEREIRA         | 134   |
| 6  | ANANDA KAROLINE DE JESUS BUENO       | 175   |
| 7  | ANDRE LUIZ RODRIGUES DE SOUZA        | 282   |
| 8  | Angélica Neves da Silva              | 1.256 |
| 9  | Angelita Sandra dos Santos           | 833   |
| 10 | ANTÔNIO JUNIOR DA CONCEIÇÃO RIBEIRO  | 217   |
| 11 | ARIANY LARA DE CASTRO MARQUES        | 351   |
| 12 | AUGUSTO PEREIRA GONÇALVES LOPES      | 270   |
| 13 | BEATRIZ GEBHARDT RIBEIRO ALMEIDA     | 284   |
| 14 | BEATRIZ VIANA RIBEIRO                | 584   |
| 15 | Bianca Geaninny Padua Ferreira       | 371   |
| 16 | Bianca Rodrigues da Silva            | 475   |
| 17 | Cristina Evaristo Alves              | 512   |
| 18 | DANILLO DE CASTRO BARRETO LOURENÇO   | 292   |
| 19 | DAVID AMARAL FELICIANO               | 174   |
| 20 | DEBORA TAVARES DE SOUZA              | 197   |
| 21 | DEYSE PEREIRA GARCIA                 | 443   |
| 22 | DIEGO CONRADO LISBOA                 | 397   |
| 23 | Domingas Generosa da Costa           | 294   |
| 24 | DONIZETH ALVES NETO JUNIOR           | 239   |
| 25 | DOUGLAS BATISTA DO NASCIMENTO        | 407   |
| 26 | DRIELLY RESENDE DA SILVA             | 71    |
| 27 | EDUARDO ALVES SILVA                  | 154   |
| 28 | ELISANGELA TELES DELFINO             | 417   |
| 29 | Esterliane Neres Sousa               | 19    |
| 30 | EVA CARINE PEREIRA GALVAO            | 242   |
| 31 | FATIMA REGINA PERRI                  | 77    |
| 32 | Felipe Henrique Costa                | 268   |
| 33 | FRANCIELLY SANTANA DANTAS            | 464   |
| 34 | GISELLE BARBOSA DA SILVA             | 254   |
| 35 | GLAUCO PEREIRA LOPES                 | 319   |
| 36 | HELENA DOS SANTOS SILVA              | 419   |
| 37 | IANKA MENDES BLOCK MEDEIROS          | 373   |
| 38 | ISA VITORIA DI CARDOSO MENEZES       | 23    |
| 39 | Jaqueline Borges de Moraes           | 407   |
| 40 | JESSICA MIRELLE VIEIRA DO NASCIMENTO | 136   |
| 41 | JOAO BATISTA SILVA                   | 388   |
| 42 | JORDANA PEREIRA DA SILVA             | 191   |
| 43 | KAIO DA CONCEIÇÃO DE ALMEIDA         | 172   |
| 44 | KALLEW HUDSON ALVES DA SILVA         | 240   |
| 45 | KATIA RODRIGUES SILVA                | 42    |
| 46 | KEILA DA SILVA RAMOS                 | 338   |

|    |  |               |
|----|--|---------------|
| 47 | KIRYANN CHRISTYNE ALVES ARAUJO         | 327           |
| 48 | LAIS ELIZABETH SILVA SANTANA           | 397           |
| 49 | LEONARDO GARCIA DE FREITAS             | 568           |
| 50 | LETICIA CANTO AZEVEDO                  | 256           |
| 51 | LICIJANE DOMINGAS PEREIRA DOS SANTOS   | 488           |
| 52 | LORRAYNE NUNES DE SANTANA              | 217           |
| 53 | LUIZ CARLOS LOPES                      | 204           |
| 54 | MARA CELIA DOS SANTOS                  | 390           |
| 55 | MARIA BEZERRA CARVALHO                 | 275           |
| 56 | MARIO LOPES DE AZEVEDO                 | 252           |
| 57 | MAX MILLER BORBA PAPALARDO             | 439           |
| 58 | MAYSA AFONSO DA SILVA VAZ              | 68            |
| 59 | MIRIAN FERREIRA SILVA                  | 258           |
| 60 | Naena Fernandes dos Santos             | 337           |
| 61 | NAIARA MENDES BRAGA FARIA              | 153           |
| 62 | NATAN BERNARDES E DELMOND SOBREIRO     | 15            |
| 63 | NAYANNE FERNANDES DE ARAUJO            | 252           |
| 64 | NET CONSULTA                           | 5.051         |
| 65 | PEDRO AUGUSTO LIMA RABELO              | 186           |
| 66 | RAILSON DA SILVA SANTOS                | 195           |
| 67 | Regina Celestino Santana               | 742           |
| 68 | RONHANNY PATRIK BUENO DE ABREU         | 343           |
| 69 | ROSANA LOURENÇO DA CRUZ                | 193           |
| 70 | ROZELY FILOMENA DINIZ GARCIA           | 346           |
| 71 | SEBASTIANA GOMES DE OLIVEIRA NETA      | 188           |
| 72 | Sônia Aparecida Silva Queiroz          | 297           |
| 73 | Tadeu Silva Sousa                      | 221           |
| 74 | TANIA GOMES DOS SANTOS                 | 450           |
| 75 | Tatiane Oliveira Lima                  | 365           |
| 76 | TATIANY SOUZA OLIVEIRA                 | 193           |
| 77 | THAIS CRISTINA DOS SANTOS LIMA         | 253           |
| 78 | THAIS SILVA DE PAULA                   | 326           |
| 79 | THAYANNE GABRIELLE DE SANTANA OLIVEIRA | 149           |
| 80 | WELLINGTON DE SOUZA VIDAL              | 355           |
| 81 | WESLLEY DA COSTA REGES                 | 132           |
| 82 | WEULEY PEREIRA DE SOUZA                | 270           |
| 83 | YASHMIM MARIA MATOS DOS SANTOS         | 437           |
|    | <b>Total</b>                           | <b>30.133</b> |

## 2.6.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

| <b>RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE ABRIL / 18</b> |   |                   |              |              |               |               |
|---|---|-------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>Unidade de Saúde</b>                             |   | <b>Prioridade</b> |              |              |               | <b>Total</b>  |
|   |   | <b>0</b>          | <b>1</b>     | <b>2</b>     | <b>3</b>      |               |
| 1   | CAIS Bairro Goiá                            | 181               | 282          | 264          | 710           | 1.437         |
| 2   | CAIS Candida de Morais                      | 19                | 370          | 353          | 548           | 1.290         |
| 3   | CAIS Chácara do Governador                  | 25                | 199          | 194          | 406           | 824           |
| 4   | CAIS Finsocial                              | 6                 | 36           | 67           | 169           | 278           |
| 5   | CAIS Jardim Novo Mundo                      | 29                | 318          | 327          | 610           | 1.284         |
| 6   | CAIS Parque das Amendoeiras                 | 89                | 234          | 240          | 597           | 1.160         |
| 7   | CAIS Vila Nova                              | 16                | 227          | 223          | 381           | 847           |
| 8   | Centro De Saúde Água Branca                 | 51                | 228          | 258          | 532           | 1.069         |
| 9   | Centro De Saúde Conjunto Riviera            | 40                | 105          | 115          | 395           | 655           |
| 10  | Centro de Saúde Criméia Leste               | 18                | 138          | 126          | 388           | 670           |
| 11  | Centro de Saúde Esplanada do Anicuns        | 30                | 293          | 299          | 726           | 1.348         |
| 12  | Centro de Saúde Fama                        | 18                | 168          | 158          | 297           | 641           |
| 13  | Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte | 27                | 173          | 187          | 596           | 983           |
| 14  | Centro De Saúde Jardim Guanabara            | 3                 | 0            | 0            | 9             | 12            |
| 15  | Centro de Saúde Maria Dilce                 | 26                | 71           | 115          | 174           | 386           |
| 16  | Centro de Saúde Marinho Lemos               | 23                | 231          | 214          | 423           | 891           |
| 17  | Centro de Saúde Norte Ferroviário           | 51                | 248          | 252          | 482           | 1.033         |
| 18  | Centro de Saúde Parque Amazonia             | 67                | 432          | 452          | 955           | 1.906         |
| 19  | Centro de Saúde Parque Anhanguera           | 49                | 351          | 352          | 732           | 1.484         |
| 20  | Centro de Saúde Parque Industrial João Braz | 6                 | 118          | 129          | 323           | 576           |
| 21  | Centro De Saúde Setor Perim                 | 50                | 305          | 316          | 667           | 1.338         |
| 22  | Centro de Saúde Vila Boa                    | 11                | 84           | 84           | 247           | 426           |
| 23  | Centro de Saúde Vila Canaã                  | 27                | 147          | 194          | 406           | 774           |
| 24  | Centro de Saúde Vila Clemente               | 16                | 56           | 77           | 146           | 295           |
| 25  | Centro de Saúde Vila Mauá                   | 58                | 344          | 335          | 684           | 1.421         |
| 26  | Centro de Saúde Vila Moraes                 | 19                | 100          | 102          | 256           | 477           |
| 27  | Centro De Saúde Vila Redenção               | 40                | 333          | 349          | 632           | 1.354         |
| 29  | Centro de Saúde Vila União                  | 36                | 292          | 314          | 581           | 1.223         |
| 30  | CIAMS Novo Horizonte                        | 9                 | 169          | 142          | 478           | 798           |
| 31  | CIAMS Setor Pedro Ludovico                  | 57                | 476          | 468          | 1.039         | 2.040         |
| 32  | CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo  | 23                | 265          | 244          | 681           | 1.213         |
| <b>Total</b>  |   | <b>1.120</b>      | <b>6.793</b> | <b>6.950</b> | <b>15.270</b> | <b>30.133</b> |

Desta forma, no mês de Abril/18 foram agendadas 1.120 (mil cento e vinte) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

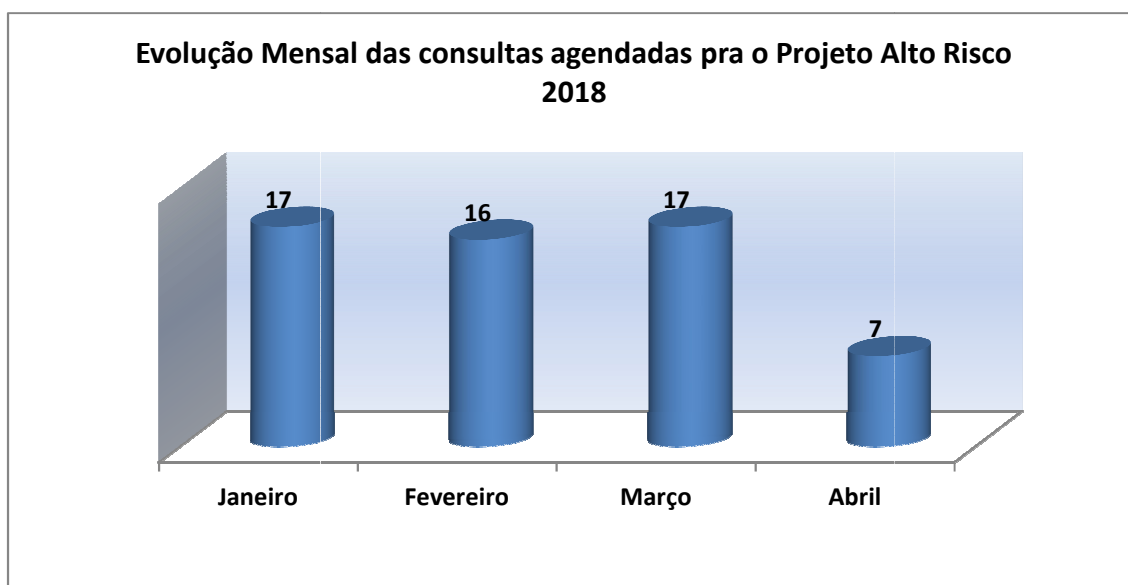
## 2.7. Projeto Alto Risco

A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011 compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o IDTECH, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

O Projeto Alto Risco é o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados.

Segue demonstrativo dos agendamentos efetuados para o Projeto Alto Risco no ano de 2018.

| 2018         |              |                |
|--------------|--------------|----------------|
| Mês          | Agendamentos | Percentual     |
| Janeiro      | 17           | 29,82%         |
| Fevereiro    | 16           | 28,07%         |
| Março        | 17           | 29,28%         |
| Abril        | 7            | 12,28%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>57</b>    | <b>100,00%</b> |





## 2.8. Unidades Socioeducativas

Os menores que encontram-se em internação nas Unidades Sócio Educativas têm prioridade no agendamento de Consulta. O fluxo do agendamento inicia com o contato do responsável na Unidade com a Sala de Situação do Teleconsulta que agenda a consulta conforme o dia e horário disponível para acompanhamento.

A título de exemplificação, no mês de Abril/18 foram realizados 13 (treze) agendamentos para as Unidades Socioeducativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

| Nº | DATA  | UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA | RESPONSÁVEL CONTATO     | UNIDADE       | AGENDAMENTO  |
|----|-------|-------------------------|-------------------------|---------------|--|
| 1  | 03/04 | CIP                     | Luiza de Fatima         | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9024748<br>Data: 6/4/2018- 07:00 (Angelita Sandra)               |
| 2  | 03/04 | CIP                     | Luiza de Fatima         | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9024751<br>Data: 6/4/2018 – 07:31 (Angelita Sandra)              |
| 3  | 03/04 | CIP                     | Luiza de Fatima         | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº:9024750<br>Data: 6/4/2018 – 07:31 (Angelita Sandra)               |
| 4  | 06/04 | CIP                     | Luma Fonseca Apolinário | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9032840<br>Data: 10/04/2018 - 07:31 (Angélica)                   |
| 5  | 09/04 | CIP                     | LUMA Fonseca Apolinário | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9042256<br>Data: 16/4/2018 – 07:00 (Beatriz)                     |
| 6  | 11/04 | CIP                     | LUMA Fonseca Apolinário | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9042259<br>Data: 16/4/2018 - 07:31 (Lais)                        |
| 7  | 13/04 | CIP                     | Valéria Morais Coelho   | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9042262<br>Data: 16/4/2018 – 08:31 (Beatriz)                     |
| 8  | 17/04 | CIP                     | LUMA Fonseca Apolinário | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9042496<br>Data: 20/4/2018 - 07:00 (Francielly)                  |
| 9  | 18/04 | CIP                     | LUMA Fonseca Apolinário | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9042499<br>Data: 20/4/2018 - 07:31 (Francielly)                  |
| 10 | 26/04 | CIP                     | LUMA Fonseca Apolinário | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9091669<br>Data: 3/5/2018 – 07:31 (Angelita Sandra) |

|    |       |     |                         |               |  |
|----|-------|-----|-------------------------|---------------|--|
| 11 | 26/04 | CIP | LUMA Fonseca Apolinário | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9091670<br>Data: 3/5/2018- 07:31 (Angelita Sandra)  |
| 12 | 26/04 | CIP | LUMA Fonseca Apolinário | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9091719<br>Data: 4/5/2018 – 07:00 (Angelita Sandra) |
| 13 | 26/04 | CIP | LUMA Fonseca Apolinário | CS Vila União | Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE<br>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO<br>Consulta Nº: 9091720<br>Data: 4/5/2018- 07:00 (Angelita Sandra)  |

## 2.9. Sala de Situação

Os Encarregados da Sala de Situação tem realizado uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, com efeito comparativo à agenda padrão, a fim de garantir e/ou verificar o cumprimento do quantitativo de vagas a serem disponibilizadas pelas Unidades por profissional. Caso seja observada alguma diferença, o responsável entra em contato com a Unidade solicitando justificativa, como também efetua um relatório e encaminha à Coordenação Técnica para providências.

A Sala de Situação tem prosseguido com a realização das atividades pertinentes ao setor no que se refere a (ao):

a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema Call Med;

b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;

c) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;

d) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (Anexo 02), licença médica (Anexo 03), faltas (Anexo 04), afastamento / transferência / outros (Anexo 05);

e) A Sala de Situação realizou no mês de Abril/2018 do corrente ano o agendamento de 3.279 (três mil duzentos e setenta e nove) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 2.790 (duas mil setecentos e noventa) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e 489 (quatrocentos e oitenta e nove) foram solicitadas pelas Unidades.

Segue, uma amostra da tabela de controle de solicitação de consultas efetuadas a sala de situação:

## RESERVA TÉCNICA – Referência: 02 a 30 de Abril de 2018

| Nº. de Ordem | Data  | Usuário                        | ID      | Especialidade / Profissional  | Resolução da Solicitação   |
|--------------|-------|--------------------------------|---------|---|--|
| 01           | 02/04 | WILLIAM CRISPIM ROSA           | 677068  | PTE 43A RELATA DM SEM MEDICAÇÃO NECESSITA CLINICO                                       | Profissional de Saúde: ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA<br>Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ<br>Consulta Nº: 9021959<br>Data: 05/04/2018 – 13:30 (Angélica)<br>Tabela fim de semana: Enf.ª Fabiana de Paula<br>Avisada: Srª Ivoneide (Tia) |
| 02           | 02/04 | TENEIRO DA CUNHA E SILVA*      | 716764  | PTE EM ACOMPANHAMENTO DE PROSTATIA, ASSOCIADO DE ITU, NECESSITA DE AVALIACAO CLINICA    | Profissional de Saúde: HUMBERTO FERNANDES MARTINS SOARES<br>Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA<br>Consulta Nº: 9023685<br>Data: 03/04/2018 – 17:31 (Angélica)<br>Consulta solicitada pela unidade: Marceley                                      |
| 03           | 02/04 | RYLERE CHAVES AMARAL           | 1320275 | PTE GESTANTE EM ACOMPANHAMENTO NECESSITA DE RETORNO                                     | Profissional de Saúde: RODRIGO EDUARDO DE BRITO<br>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Amazonia<br>Consulta Nº: 9023981<br>Data: 05/04/2018 - 07:00 (Angélica)<br>Consulta solicitada pela unidade: Marceley                                  |
| 04           | 02/04 | LEONDINA TEODORO DA SILVA      | 97849   | PTE COM HAS ARTERIAL SEVERA, NECESSITA DE AVALIACAO CLINICA                             | Profissional de Saúde: TANIA REZENDE FERRAZ<br>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM<br>Consulta Nº: 9025299<br>Data: 03/04/2018 - 08:31 (Angélica)<br>Consulta solicitada pela unidade: Aracy   |
| 05           | 02/04 | WANIR JORGE DE BASTOS          | 376748  | PTE COM DEPRESSAO ACENTUADA, SINTOMATICO, NECESSITA DE AVALIACAO CLINICA                | Profissional de Saúde: FABRICIA FERREIRA DE MOURA<br>Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico<br>Consulta Nº: 9024275<br>Data: 03/04/2018 - 13:31 (Angélica)<br>Consulta solicitada pela unidade: Maria Eleusa                                 |
| 06           | 02/04 | MARIA APARECIDA DE SOUSA       | 88632   | PTE COM DOR EM BAIXO VENTRE, NECESSITA DE AVALIACAO GINECOLOGICA                        | Profissional de Saúde: JACINTO JOSE DE ALMEIDA<br>Unidade de Saúde: CS VILA REDENÇÃO<br>Consulta Nº: 9023223<br>Data: 05/04/2018 – 07:00 (Angélica)<br>Consulta solicitada pela unidade: Aline   |
| 07           | 02/04 | VIVIANE RAMOS DE JESUS         | 1747689 | PTE COM DOR EM BAIXO VENTRE, NECESSITA DE AVALIACAO GINECOLOGICA                        | Profissional de Saúde: JACINTO JOSE DE ALMEIDA<br>Unidade de Saúde: CS VILA REDENÇÃO<br>Consulta Nº: 9023227<br>Data: 05/04/2018 - 07:30 (Angélica)<br>Consulta solicitada pela unidade: Aline   |
| 08           | 02/04 | DEBORA FERNANDES DE BRITO      | 118373  | PTE COM DOR E EDEMA NO CORPO, NECESSITA DE AVALIACAO CLINICA                            | Profissional de Saúde: HUMBERTO FERNANDES MARTINS SOARES<br>Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA<br>Consulta Nº: 9023772<br>Data: 04/04/2018 - 14:30 (Angélica)<br>Consulta solicitada pela unidade: Marceley                                      |
| 09           | 30/04 | JOANA DARC TEIXEIRA            | 154367  | PTE 61 ANOS, HAS DESCOMPENSADA, ATENDIDA NA EMERGENCIA - CLINICO                        | Profissional de Saúde: NILMAR FELICIANO DA<br>Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS<br>Consulta Nº: 9093764<br>Data: 2/5/2018 – 19:00 (Regina)<br>Solicitante: Enf: Alcione   |
| 10           | 30/04 | VITOR HUGO OLIVERIA DOS SANTOS | 2013756 | PTE 23 ANOS REALATA SUSPEITA DE DST<br><br>- CLINICO                                    | Profissional de Saúde: ADRIANA FERNANDES CARDOSO FLEURY<br>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera<br>Consulta Nº: 9096156<br>Data: 7/5/2018 - 13:00 (Regina)<br>Solicitante: Enf: Alcione   |
| 11           | 30/04 | KEILA PEREIRA DA SILVA         | 156197  | PTE 43 ANOS, RELATA DORMENCIA EM MI, CEFALEIA E EXAMES PARA ENTREGAR<br><br>- CLINICO . | Profissional de Saúde: SARAH MOREIRA BORJA<br>Unidade de Saúde: CAIS Chácara do Governador<br>Consulta Nº: 9098325<br>Data: 7/5/2018 - 17:30 (Regina)<br>Solicitante: Enf: Alcione   |

|    |       |  |         |  |   |
|----|-------|--|---------|--|---|
| 12 | 30/04 | AUGUSTINHO<br>TEODORO<br>MENDONCA            | 1436589 | PTE RELATA ALTERAÇÃO<br>NA PROSTATA DOR NO<br>QUADRIL, JOELHO<br><br>- CLINICO .                             | Profissional de Saúde: JOSE GUEDES PEIXOTO<br>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MAUA<br>Consulta Nº: 9096506<br>Data: 7/5/2018 - 16:31 (Regina)<br>Solicitante: Enf: Alcione             |
| 13 | 30/04 | CARMINA<br>GONCALVES<br>CAVALCANTE           | 174498  | PTE 81 ANOS HIPERTENSA<br>COM ARTRITE ARTROSE. -<br>CLÍNICO  | Profissional de Saúde: JULIO CESAR PEREIRA<br>Unidade de Saúde: CS Esplanada do Anicuns<br>Consulta Nº: 9100222<br>Data: 7/5/2018 - 08:31 (Regina)<br>Solicitante: Enf: Alcione               |
| 14 | 30/04 | GEOVANNA<br>LOBO BASTOS<br>ALVES             | 110514  | PTE 18 ANOS, RELATA<br>RENITE ALÉRGICA,<br>BRONQUITE ASMÁTICA. JÁ<br>FOI ATENDIDA NA<br>EMERGÊNCIA – CLÍNICO | Profissional de Saúde: TULIO CESAR MAGALHAES<br>Unidade de Saúde: CS CRIMEIA LESTE<br>Consulta Nº: 9094088<br>Data: 7/5/2018 – 15:31 (Regina)<br>Solicitante: Enf: Alcione                    |
| 15 | 30/04 | MARIA<br>APARECIDA DOS<br>SANTOS SILVA       | 367147  | PTE 31 SEMANAS DE<br>GESTACAO CONTINUAR<br>PRE NATAL<br><br>- GINECOLOGISTA                                  | Profissional de Saúde: RODRIGO EDUARDO<br>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Amazonia<br>Consulta Nº: 9091040<br>Data: 3/5/2018 - 09:31 (Regina)<br>Solicitante: Enf: Alcione           |
| 16 | 30/04 | RAYNARA<br>NICOLLI<br>GONCALVES<br>RODRIGUES | 1946606 | PTE 15 ANOS, GESTANTE DE<br>6 MESES INICIAR PRE<br>NATAL<br><br>- GINECOLOGISTA                              | Profissional de Saúde: EMIVALDO SOARES MARTINS<br>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Norte Ferroviário<br>Consulta Nº: 9086499<br>Data: 2/5/2018 - 09:31 (Regina)<br>Solicitante: Enf: Alcione |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b><br><i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i> | <b>3.279</b> |
| <b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>   | <b>489</b>   |
| <b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>  | <b>2.790</b> |

Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;

O quadro abaixo demonstra de forma compactada o número de consultas registradas em grade oficial da agenda padrão comparado com o quantitativo gerado pela Unidade, semanalmente, e o que representa a diferença em forma percentual. O quantitativo gerado é o disponibilizado no sistema Call Med para agendamento de consultas e o quantitativo padrão seria o número real que a Unidade deveria enviar semanalmente.

| SEMANAS           | GRADE<br>PADRÃO | GRADE GERADA | PERCENTUAL DE<br>GERAÇÃO |
|-------------------|-----------------|--------------|--------------------------|
| <b>02 a 06/04</b> | 9.989           | 7.623        | <b>76,31%</b>            |
| <b>09 a 13/04</b> | 9.989           | 7.968        | <b>79,77%</b>            |
| <b>16 a 20/04</b> | 9.989           | 7.960        | <b>79,69%</b>            |
| <b>23 a 27/04</b> | 9.757           | 7.677        | <b>78,68%</b>            |

O relatório descritivo de grades tem a finalidade de realizar um mapeamento do déficit de vagas disponibilizadas pelas Unidades para o Teleconsulta. Através de uma análise minuciosa e comparativa da grade padrão e das justificativas de ausência recebidas pelas Unidades, a sala de situação identifica com precisão o profissional, o dia e/ou período de ausência de vaga – possibilitando um controle rigoroso das agendas geradas. Segue demonstrativo de relatório de grades transmitidas no mês de **Abril/18**, por Distrito Sanitário:

| <b>RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE ABRIL/ 2018</b>  |                 |                     |               |                   |
|--|-----------------|---------------------|---------------|-------------------|
| <b>UNIDADES</b>  | <b>COMPLETA</b> | <b>TRANSMITIDAS</b> | <b>%</b>      | <b>CANCELADAS</b> |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO</b>  |                 |                     |               |                   |
| <b>CAIS VILA NOVA</b>  |                 |                     |               |                   |
| Fabrcio Queiroz Correia - Licença Médica 06/02 a 06/04/2018  |                 |                     |               | -128              |
| Marilda De Freitas Macedo - Licença Prêmio 05/03 a 04/06 um dos vínculos (vespertino).   |                 |                     |               | -134              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1116</b>     | <b>854</b>          | <b>76,52%</b> | <b>-262</b>       |
| <b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>   |                 |                     |               |                   |
| Rubens Sérgio Camargo - Autorizado pela Coordenação redução de 17/semana para atendimento ESF  |                 |                     |               | -68               |
| Carmen Olga Valdes Cabreira - Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF  |                 |                     |               | -2                |
| Carmen Olga Valdes Cabreira - Folga dias 03,24,25 e 26/04  |                 |                     |               | -47               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>812</b>      | <b>695</b>          | <b>85,59%</b> | <b>-117</b>       |
| <b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>  |                 |                     |               |                   |
| Antônio Gomes Teles - Férias 19/03 a 02/04   |                 |                     |               | -20               |
| Marcelo Borges Cunha - Licença Médica Por tempo Indeterminado  |                 |                     |               | -256              |
| Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado  |                 |                     |               | -168              |
| Elenilson De Godoy Alves - Férias 10 a 24/04   |                 |                     |               | -156              |
| Claudio Coelho De Vasconcelos - Férias 24/04 a 08/05   |                 |                     |               | -24               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1924</b>     | <b>1300</b>         | <b>67,57%</b> | <b>-624</b>       |
| <b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>  |                 |                     |               |                   |
| Janete Guimaraes Alves - Licença Médica a partir 17/02 por tempo indeterminado   |                 |                     |               | -192              |
| Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS   |                 |                     |               | -192              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1024</b>     | <b>640</b>          | <b>62,50%</b> | <b>-384</b>       |
| <b>CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO</b>   |                 |                     |               |                   |
| Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos. Fará reposição dia 06/04 |                 |                     |               | -6                |
| Emivaldo Soares Martins - Redução de 04/semama autorizado  |                 |                     |               | -16               |

|   |             |             |               |             |
|---|-------------|-------------|---------------|-------------|
| pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.   |             |             |               |             |
| Marcelo Fernando Ranulfo - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF  |             |             |               | -16         |
| Célia Mendonça Da Silva - Folga de Aniversário dia 05/04  |             |             |               | -19         |
| Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos                      |             |             |               | -30         |
| Célia Mendonça Da Silva - Redução de 08/semama autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.                                     |             |             |               | -24         |
| Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos. Reposição dia 20/04 |             |             |               | -6          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1212</b> | <b>1095</b> | <b>90,35%</b> | <b>-117</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)</b>   |             |             |               |             |
| Vera Maria Caetano Mendes - Programa Alto Risco Dia 02/04   |             |             |               | -10         |
| Gilmar Sisteroli De Carvalho - Férias 03/04 a 17/04   |             |             |               | -20         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1410</b> | <b>1380</b> | <b>97,87%</b> | <b>-30</b>  |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>   |             |             |               |             |
| Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.  |             |             |               | -8          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>736</b>  | <b>728</b>  | <b>98,91%</b> | <b>-8</b>   |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>  |             |             |               |             |
| Aline De Almeida E Souza - Redução de 08/semana para atendimento ESF  |             |             |               | -32         |
| Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado pela Coordenação Drª Ivana a redução de 13/semana para atendimento ESF             |             |             |               | -52         |
| Rosaura Diniz Pimentel - Prorrogação da Licença Médica 01/02 a 01/04/18   |             |             |               | -176        |
| Carolina Guimarães Ramos Falconi Martini - Motivo Particular 23 a 27/03   |             |             |               | -150        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1228</b> | <b>818</b>  | <b>66,61%</b> | <b>-410</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>  |             |             |               |             |
| Marco Aurelio Candido De Melo - Folga Mutirão da Prefeitura dias 26 e 27/04   |             |             |               | -20         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1016</b> | <b>996</b>  | <b>98,03%</b> | <b>-20</b>  |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE</b>   |             |             |               |             |
| <b>CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS</b>  |             |             |               |             |
| Eduardo Santana - Dia 03/04 Programa Hanseníase.  |             |             |               | -12         |
| João Serafim Filho - Redução 08/semana vagas atendimento PSF.   |             |             |               | -32         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1328</b> | <b>1284</b> | <b>96,69%</b> | <b>-44</b>  |

| CAIS JARDIM NOVO MUNDO  |             |             |                |             |
|---|-------------|-------------|----------------|-------------|
| Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Reposição dias 05 e 06/04.  |             |             |                | [+40]       |
| Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF                                  |             |             |                | -12         |
| José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF.                                   |             |             |                | -40         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1296</b> | <b>1284</b> | <b>99,07%</b>  | <b>-12</b>  |
| CAIS CHACARA DO GOVERNADOR  |             |             |                |             |
| Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01/semana para PSF. |             |             |                | -2          |
| Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 05/semana para PSF.             |             |             |                | -20         |
| Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 04/semana para PSF   |             |             |                | -16         |
| Danielle Moreno Castanho Bertolini - Férias 16 a 30/04  |             |             |                | -72         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>944</b>  | <b>834</b>  | <b>88,35%</b>  | <b>-110</b> |
| CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]   |             |             |                |             |
| Leandro Matos - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana vagas atendimento PSF.                   |             |             |                | -12         |
| Hélio Gonçalves Pinho - Férias 13 a 27/04/2018  |             |             |                | -107        |
| Leandro Matos - Reposição dia 20/04   |             |             |                | [+9]        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1080</b> | <b>970</b>  | <b>89,81%</b>  | <b>-110</b> |
| CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA  |             |             |                |             |
| Maria Aparecida Lopes Reis - Férias 16 a 30/04  |             |             |                | -64         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>768</b>  | <b>704</b>  | <b>91,67%</b>  | <b>-64</b>  |
| DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE   |             |             |                |             |
| CAIS FINSOCIAL  |             |             |                |             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>272</b>  | <b>272</b>  | <b>100,00%</b> | <b>0</b>    |
| CAIS CANDIDA DE MORAIS  |             |             |                |             |
| Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase   |             |             |                | -120        |
| Vinícius Montenegro Torres - Atestado Médico 12/04  |             |             |                | -12         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1086</b> | <b>954</b>  | <b>87,85%</b>  | <b>-132</b> |
| DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE  |             |             |                |             |
| CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA  |             |             |                |             |
| Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Prorrogação da Licença Médica 26/03 a 24/04                          |             |             |                | -320        |
| Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12                |             |             |                | -168        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>604</b>  | <b>116</b>  | <b>19,21%</b>  | <b>-488</b> |
| CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE   |             |             |                |             |

|   |             |             |               |             |
|---|-------------|-------------|---------------|-------------|
| Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado.  |             |             |               | -272        |
| Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF  |             |             |               | -9          |
| Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF   |             |             |               | -9          |
| Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF. 42 Consultas agendada pela unidade dia 23/04      |             |             |               | -7          |
| Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF. 02 Consultas agendada pela unidade dia 23/04 |             |             |               | -3          |
| Mirna Mariano Leão - 01 Consulta agendada pela unidade dia 23/04  |             |             |               | -1          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1384</b> | <b>1083</b> | <b>78,25%</b> | <b>-301</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]</b>  |             |             |               |             |
| Carlos César Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF   |             |             |               | -9          |
| Daniel De Oliveira - Redução de 06/semana às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.   |             |             |               | -24         |
| Carlos César Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF. Atestado 23 a 25/04                                  |             |             |               | -37         |
| Cáritas De Oliveira - Licença Médica 16/04 a 25/04  |             |             |               | -50         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>692</b>  | <b>572</b>  | <b>82,66%</b> | <b>-120</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]</b>   |             |             |               |             |
| Cairo Jose Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF  |             |             |               | -12         |
| Euripedes Jose De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF   |             |             |               | -12         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1372</b> | <b>1348</b> | <b>98,25%</b> | <b>-24</b>  |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE</b>  |             |             |               |             |
| Carmen Lúcia Nery Alves - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.  |             |             |               | -9          |
| Eros De Sousa - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.  |             |             |               | -12         |
| Carmen Lúcia Nery Alves - Folga Ação Social dias 25,26 e 27/04  |             |             |               | -27         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>384</b>  | <b>336</b>  | <b>87,50%</b> | <b>-48</b>  |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>   |             |             |               |             |
| <b>CAIS BAIRRO GOIA</b>   |             |             |               |             |
| Indra Gonella Fontenelle - Licença Maternidade 22/11/2017 a 22/05/2018  |             |             |               | -144        |
| Wandenberg Monte Negro - Férias De 02/04 à 01/05  |             |             |               | -224        |
| Alfredo Puppini Farias - Licença Premio de 15/01 à 14/07  |             |             |               | -180        |



|   |             |             |               |             |
|---|-------------|-------------|---------------|-------------|
| Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas.                         |             |             |               | -18         |
| Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 06/04 Alto Risco  |             |             |               | -4          |
| Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas.                         |             |             |               | -18         |
| Erwin Moreira Da Rocha - Planejamento familiar dia 19/04  |             |             |               | -27         |
| Erwin Moreira Da Rocha- Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas.                          |             |             |               | -18         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2140</b> | <b>1507</b> | <b>70,42%</b> | <b>-633</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>  |             |             |               |             |
| José Tavares De Morais Filho - Licença Médica 08/03 a 04/07   |             |             |               | -152        |
| Arianne Calvão Callus - Licença Médica 11/04 a 05/10  |             |             |               | -65         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>932</b>  | <b>715</b>  | <b>76,72%</b> | <b>-217</b> |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE</b>  |             |             |               |             |
| <b>CIAMS NOVO HORIZONTE</b>   |             |             |               |             |
| Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Férias 12/03 a 10/04  |             |             |               | -120        |
| Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 03/04  |             |             |               | -32         |
| Luigi Stefanni Griggi - Grade Suspensa a partir de 24/01  |             |             |               | -320        |
| Vauvenarques Fernandes - Férias 16 a 30/04  |             |             |               | -12         |
| Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Palestra Diabetes 24/04   |             |             |               | -40         |
| Vauvenarques Fernandes - Férias 16 a 30/04  |             |             |               | -12         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1336</b> | <b>800</b>  | <b>59,88%</b> | <b>-536</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>   |             |             |               |             |
| Suzete Assis De Oliveira - Licença Prêmio 02/04 a 30/06/2018  |             |             |               | -62         |
| Paulo Rodrigues Siqueira - Grupo de Hipertensão 26/04   |             |             |               | -10         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>760</b>  | <b>688</b>  | <b>90,53%</b> | <b>-72</b>  |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b>  |             |             |               |             |
| Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado   |             |             |               | -244        |
| Talita Mendonça Fernandes - Licença Maternidade a partir do dia 19/02   |             |             |               | -232        |
| Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado  |             |             |               | -180        |
| Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Drª Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF                            |             |             |               | -6          |
| Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Drª Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF. Atestado Médico dia 26/04 |             |             |               | -21         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1980</b> | <b>1297</b> | <b>65,51%</b> | <b>-683</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>  |             |             |               |             |

|   |             |             |                |             |
|---|-------------|-------------|----------------|-------------|
| Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta-feira.        |             |             |                | -16         |
| Dimitra Andreas Anastacio - Grade Suspensa a partir de 06/01 por tempo indeterminado.         |             |             |                | -224        |
| Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado              |             |             |                | -176        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1404</b> | <b>1027</b> | <b>73,15%</b>  | <b>-416</b> |
| <b>CS PARQUE ANHANGUERA</b>   |             |             |                |             |
| Adriana Fernandes Cardoso - Redução de Grade  |             |             |                | -56         |
| André Ibrahim Bayeh - Redução de 19/semana para atendimento ESF                               |             |             |                | -76         |
| Litemar Gualberto De Souza Junior - Redução de 09/semana para atendimento ESF.                |             |             |                | -36         |
| Carolina Dias De Araújo E Silva - Motivo Particular 24/04                                     |             |             |                | -9          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1684</b> | <b>1507</b> | <b>89,49%</b>  | <b>-177</b> |
| <b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL</b>   |             |             |                |             |
| <b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b>   |             |             |                |             |
| Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado |             |             |                | -260        |
| Vilmar Pires De Paiva - Atestado Médico 04 e 05/04  |             |             |                | -45         |
| Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo Tabagismo 05/04   |             |             |                | -15         |
| Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Férias 29/03 a 12/04                                |             |             |                | -130        |
| Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo Tabagismo 12/04   |             |             |                | -15         |
| Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo Tabagismo 19/04   |             |             |                | -15         |
| Talita Clementino Moraes E Cunha - Atestado Médico 26/04                                      |             |             |                | -15         |
| Vilmar Pires De Paiva - Licença Prêmio 09/04 a 08/07  |             |             |                | -65         |
| Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo Tabagismo 26/04   |             |             |                | -15         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2620</b> | <b>2045</b> | <b>78,05%</b>  | <b>-575</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b>  |             |             |                |             |
| Eduardo Araujo Canedo - Alteração da grade aguardando autorização                             |             |             |                | -18         |
| Eduardo Araujo Canedo- Motivo Pessoal dias 23 a 27/04   |             |             |                | -112        |
| Izabella Neves De Araújo - Férias 23/04 a 07/05   |             |             |                | -48         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2276</b> | <b>2098</b> | <b>92,18%</b>  | <b>-178</b> |
| <b>CENTRO DE SAUDE VILA REDENÇÃO</b>  |             |             |                |             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1404</b> | <b>1404</b> | <b>100,00%</b> | <b>0</b>    |

## 2.10. NETCONSULTAS

Considerando a popularização da Internet, e no intuito de aumentar a acessibilidade à saúde o Idtech lançou no dia 04 de agosto/16, o aplicativo NetConsulta, feito para modernizar ainda mais o serviço de agendamento através da internet, de consultas eletivas (não emergenciais) em clínica geral, pediatria, ginecologia e obstetrícia. O sistema é a versão virtual da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

Estão incluídos no sistema on-line todos os Cais, Ciams e Centros de Saúde da capital, com exceção das unidades de Estratégia da Saúde da Família - ESF. Os usuários podem escolher as unidades mais próximas da sua localização atual, já que o sistema utiliza GPS para o georeferenciamento. O sistema prevê ainda algumas regras para utilização, uma delas é que o usuário só poderá agendar até duas consultas por dia do mesmo computador/celular, para evitar fraudes.

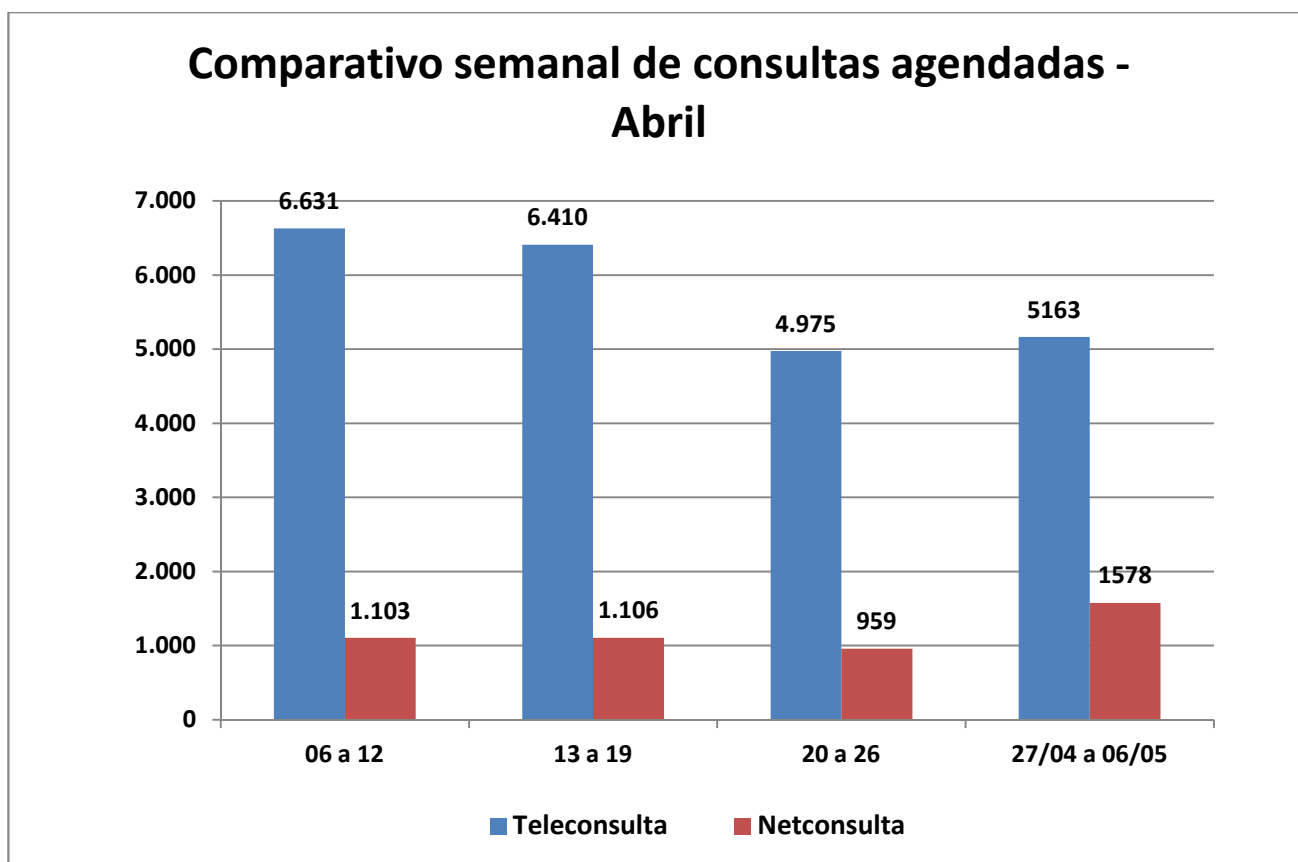
O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site <http://netconsulta.idtech.org.br> Pelo aplicativo, os usuários recebem uma mensagem de confirmação da consulta por meio de notificação. Já pelo site, recebem a confirmação via e-mail.

### DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

#### 2.10.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de Abril/2018

| <b>CONSULTAS MARCADAS POR DIA</b> |     |  |               |              |
|-----------------------------------|-----|--|---------------|--------------|
| 01/04/2018                        | 271 |  | 17/04/2018    | 219          |
| 02/04/2018                        | 283 |  | 18/04/2018    | 211          |
| 03/04/2018                        | 245 |  | 19/04/2018    | 156          |
| 04/04/2018                        | 222 |  | 20/04/2018    | 29           |
| 05/04/2018                        | 147 |  | 21/04/2018    | 8            |
| 06/04/2018                        | 3   |  | 22/04/2018    | 4            |
| 07/04/2018                        | 458 |  | 23/04/2018    | 20           |
| 08/04/2018                        | 259 |  | 24/04/2018    | 274          |
| 09/04/2018                        | 213 |  | 25/04/2018    | 296          |
| 10/04/2018                        | 170 |  | 26/04/2018    | 248          |
| 11/04/2018                        | 32  |  | 27/04/2018    | 16           |
| 12/04/2018                        | 18  |  | 28/04/2018    | 1            |
| 13/04/2018                        | 241 |  | 29/04/2018    | 394          |
| 14/04/2018                        | 229 |  | 30/04/2018    | 384          |
| 15/04/2018                        | 271 |  |               |              |
| 16/04/2018                        | 283 |  | <b>Total:</b> | <b>5.051</b> |

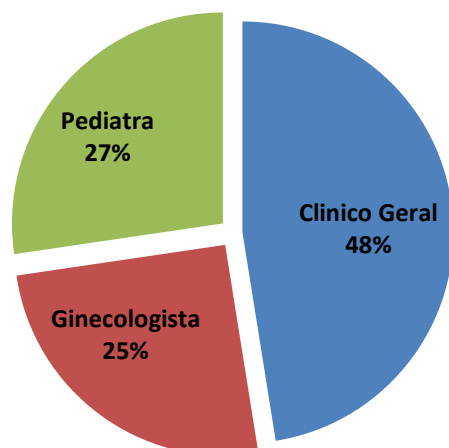
## 2.10.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018



1.1.1. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Abril/18:

| Consolidado do número de agendamentos por especialidade |              |
|---|--------------|
| Especialidade   | Agendamentos |
| Clínico Geral   | 2.555        |
| Ginecologia   | 1.231        |
| Pediatria   | 1.265        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5.051</b> |

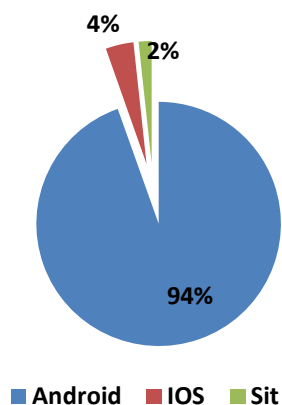
### Demonstrativo de Agendamento - Netconsulta - Abril de 2018



1.1.2. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por tipo de sistema em Abril/18:

| Consolidado do número de agendamentos por sistema |              |
|---|--------------|
| Sistema   | Agendamentos |
| Android   | 4.777        |
| iOS   | 186          |
| Site  | 88           |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>5.051</b> |

### Demonstrativo de Agendamento - Netconsultas por modalidades - Abril de 2018



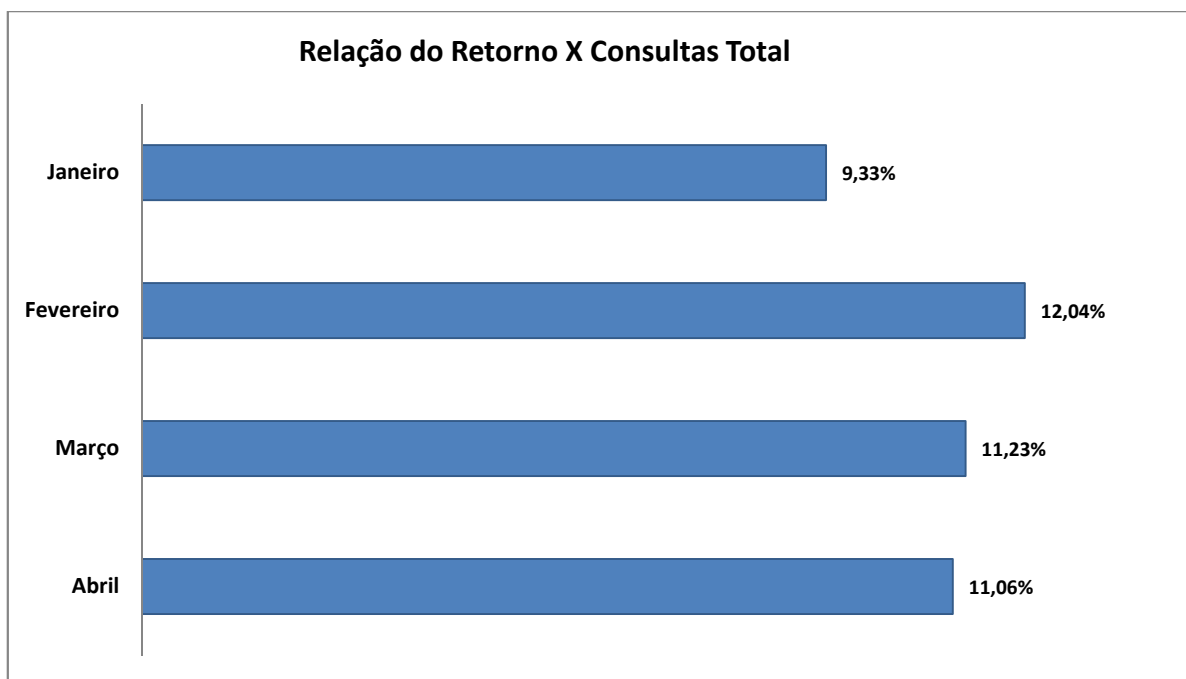
## 1.2. Visualização de Vagas

Devido a efetivação dessa rotina, foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

O sistema está efetivamente programado para aumentar o número de vagas destinadas ao retorno, como se segue:

a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;

b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.



No período compreendido entre **01 e 30 de Abril/18** foi observado o agendamento de 2.675 (duas mil seiscentos e setenta e cinco) consultas, o que equivale a **11,06%** (onze vírgula zero seis por cento) do total de consultas marcadas nesse período.

A Assessoria de Tecnologia da Informação efetivou a conversão das vagas destinadas a reserva técnica. Desta forma, as vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas.

No período compreendido entre 01 e 30 de Abril/18 foram convertidas 3.953 (três mil novecentos e cinquenta e três) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

| <b>Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica</b> |                      |                   |
|--|----------------------|-------------------|
| <b>Mês de Abril de 2018</b>                          |                      |                   |
| <b>Data</b>  | <b>Dia da Semana</b> | <b>Quantidade</b> |
| 01/04/2018   | Domingo              | 228               |
| 02/04/2018   | Segunda-feira        | 241               |
| 03/04/2018   | Terça-feira          | 227               |
| 04/04/2018   | Quarta-feira         | 227               |
| 05/04/2018   | Quinta-feira         | 127               |
| 06/04/2018   | Sexta-feira          | 0                 |
| 07/04/2018   | Sábado               | 0                 |
| 08/04/2018   | Domingo              | 258               |
| 09/04/2018   | Segunda-feira        | 264               |
| 10/04/2018   | Terça-feira          | 257               |
| 11/04/2018   | Quarta-feira         | 225               |
| 12/04/2018   | Quinta-feira         | 111               |
| 13/04/2018   | Sexta-feira          | 0                 |
| 14/04/2018   | Sábado               | 0                 |
| 15/04/2018   | Domingo              | 260               |
| 16/04/2018   | Segunda-feira        | 245               |
| 17/04/2018   | Terça-feira          | 211               |
| 18/04/2018   | Quarta-feira         | 199               |
| 19/04/2018   | Quinta-feira         | 111               |
| 20/04/2018   | Sexta-feira          | 0                 |
| 21/04/2018   | Sábado               | 0                 |
| 22/04/2018   | Domingo              | 214               |
| 23/04/2018   | Segunda-feira        | 178               |
| 24/04/2018   | Terça-feira          | 144               |
| 25/04/2018   | Quarta-feira         | 150               |
| 26/04/2018   | Quinta-feira         | 76                |
| 27/04/2018   | Sexta-feira          | 0                 |
| 28/04/2018   | Sábado               | 0                 |
| 29/04/2018   | Domingo              | 0                 |
| 30/04/2018   | Segunda-feira        | 0                 |
| <b>Total</b>   |                      | <b>3953</b>       |

### **1.3. Planos de Saúde**

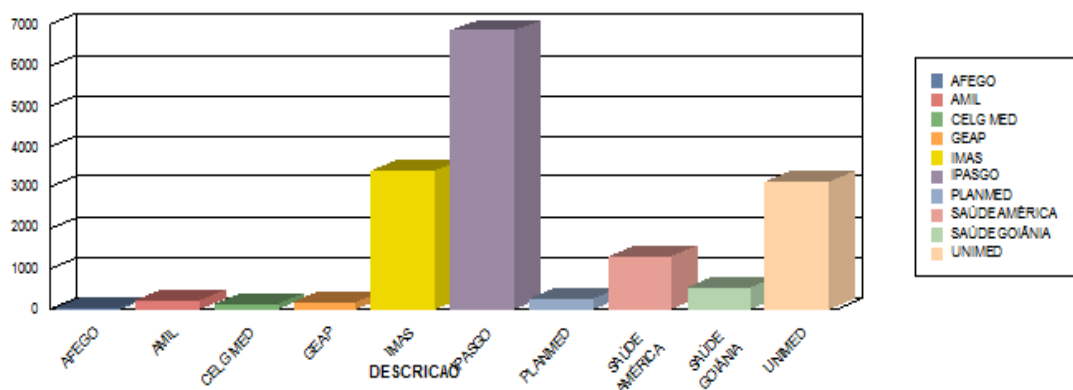
Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido

período até o mês de Abril/18 mais de dezesseis mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 16.330 (dezesseis mil trezentos e trinta) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Abril/18.

Os agendamentos de consultas pelo SUS para usuários de planos de saúde são detectados no ato do preenchimento do formulário digital pela Central de Atendimento ao Cidadão e indica que o SUS é uma referência sanitária consolidada, conforme descrito a seguir:

| PLANO DE SAÚDE | Nº DE USUÁRIOS |
|----------------|----------------|
| AFEGO          | 57             |
| AMIL           | 220            |
| CELG MED       | 124            |
| GEAP           | 204            |
| IMAS           | 3.465          |
| IPASGO         | 6.914          |
| PLANMED        | 281            |
| SAUDE AMÉRICA  | 1.330          |
| SAÚDE GOIÂNIA  | 559            |
| UNIMED         | 3.176          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>16.330</b>  |



#### 1.4. Sobras de Vagas

a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor aproveitamento das vagas destinada a prioridade 1, visto que foi identificado um grande índice de não aproveitamento de vagas nessa especialidade.

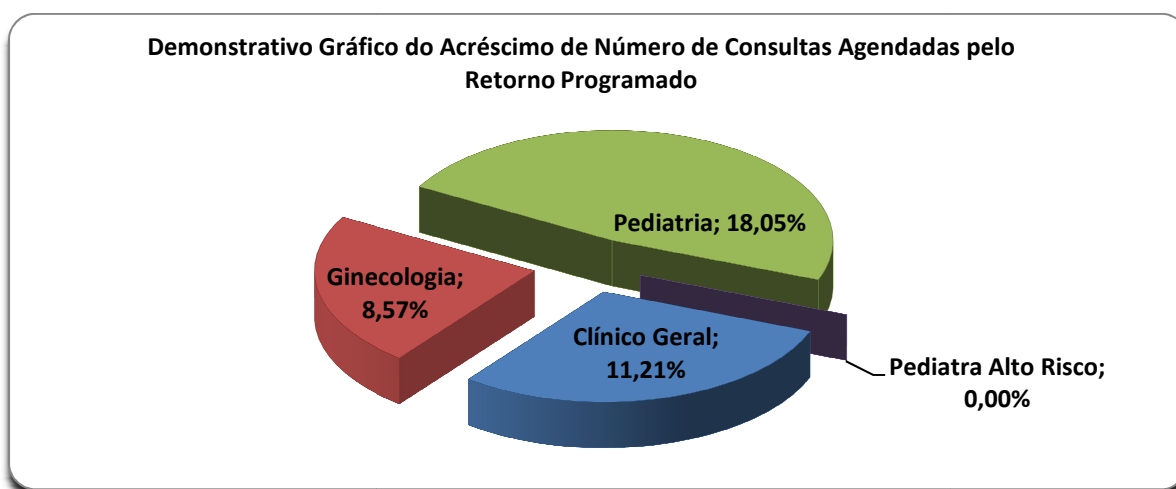
Retorno programado:



1- As vagas que estão aproveitadas pelo Teleconsulta, são aquelas que não foram agendadas pela Unidade com até 06 (seis) dias de antecedência.

a. Desde o dia 16 de Junho de 2009, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de antecedência. Após esse prazo as consultas passam a ser visualizadas pelos Agentes de Atendimento do Teleconsulta.

No mês de Abril/2018 houve um acréscimo total de 12,16% (doze vírgula zero dezesseis por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



| Especialidade       | Consultas Teleconsulta | Retorno Programado | Total         | Acréscimo     |
|---------------------|------------------------|--------------------|---------------|---------------|
| Clínico Geral       | 12.456                 | 1.396              | 13.852        | 11,21%        |
| Ginecologia         | 7.688                  | 659                | 8.347         | 8,57%         |
| Pediatria           | 6.715                  | 1.212              | 7.927         | 18,05%        |
| Pediatra Alto Risco | 7                      | 0                  | 7             | 0,00%         |
| <b>Total</b>        | <b>26.866</b>          | <b>3.267</b>       | <b>30.133</b> | <b>12,16%</b> |

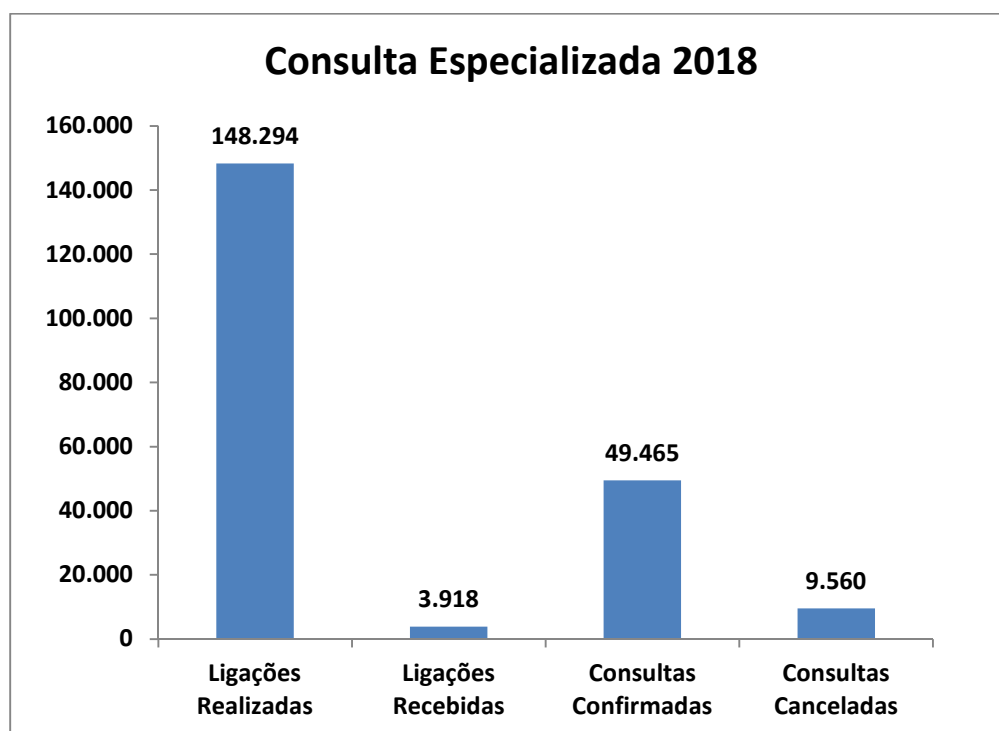
### 1.5. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito do SUS, é um desafio inadiável para todos os poderes públicos, os gestores, as entidades técnico-científicas, a sociedade civil organizada e organismos internacionais. Um dos

grandes desafios do gestor é administrar o total da oferta de consultas especializadas da rede municipal de saúde de Goiânia-Go visando elevar o grau de acessibilidade dos usuários do SUS municipal.

Em 2018, a Central de Consultas Especializadas efetuou 148.294 (cento e quarenta e oito mil duzentos e noventa e quatro) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 3.918 (três mil novecentos e dezoito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 148.294 (cento e quarenta e oito mil duzentos e noventa e quatro) ligações realizadas resultaram em 49.465 (quarenta e nove mil quatrocentos e sessenta e cinco) consultas confirmadas e 9.560 (nove mil quinhentas e sessenta) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

| <b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2018</b> |                            |                           |                              |                             |
|--|----------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Mês</b>   | <b>Ligações Realizadas</b> | <b>Ligações Recebidas</b> | <b>Consultas Confirmadas</b> | <b>Consultas Canceladas</b> |
| <b>Janeiro/18</b>  | <b>38.989</b>              | <b>1.071</b>              | <b>12.478</b>                | <b>2.079</b>                |
| <b>Fevereiro/18</b>  | <b>32.531</b>              | <b>881</b>                | <b>10.749</b>                | <b>2.272</b>                |
| <b>Março/18</b>  | <b>38.965</b>              | <b>983</b>                | <b>13.655</b>                | <b>2.649</b>                |
| <b>Abril/18</b>  | <b>37.809</b>              | <b>983</b>                | <b>12.583</b>                | <b>2.560</b>                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>148.294</b>             | <b>3.918</b>              | <b>49.465</b>                | <b>9.560</b>                |



## **1.6. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE**

Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).

Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do Ciams Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conta com 23 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

### **1.6.1. Produção Assistencial – Mês de Abril / 2018**

Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir a busca inerente aos indivíduos que planejam, administram, mensuram e avaliam os seus serviços.

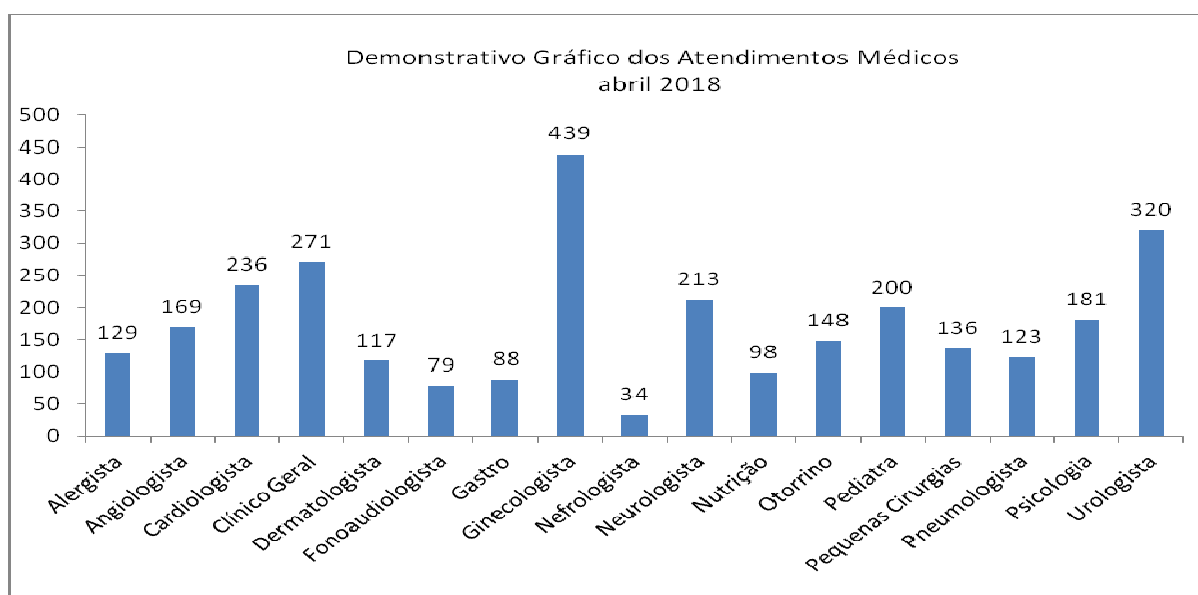
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Abril /18.

#### **1.6.1.1. Produção Ambulatorial**

| <b>Especialidade</b> | <b>Quantitativo/Atendimento</b> |
|----------------------|---------------------------------|
| Alergista            | 129                             |
| Angiologista         | 169                             |
| Cardiologista        | 236                             |
| Clínico Geral        | 271                             |
| Dermatologista       | 117                             |
| Fonoaudiologista     | 79                              |
| Gastro               | 88                              |
| Ginecologista        | 439                             |
| Nefrologista         | 34                              |
| Neurologista         | 213                             |

|                              |              |
|------------------------------|--------------|
| Nutrição                     | 98           |
| Otorrino                     | 148          |
| Pediatra                     | 200          |
| Pequenas Cirurgias           | 136          |
| Pneumologista                | 123          |
| Psicologia                   | 181          |
| Urologista                   | 320          |
| <b>Total de Atendimentos</b> | <b>2.981</b> |

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de abril/18 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.981 (Dois mil e novecentos e oitenta e um). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (439), Urologia (320), Clínico Geral (271), e Pediatra (200).

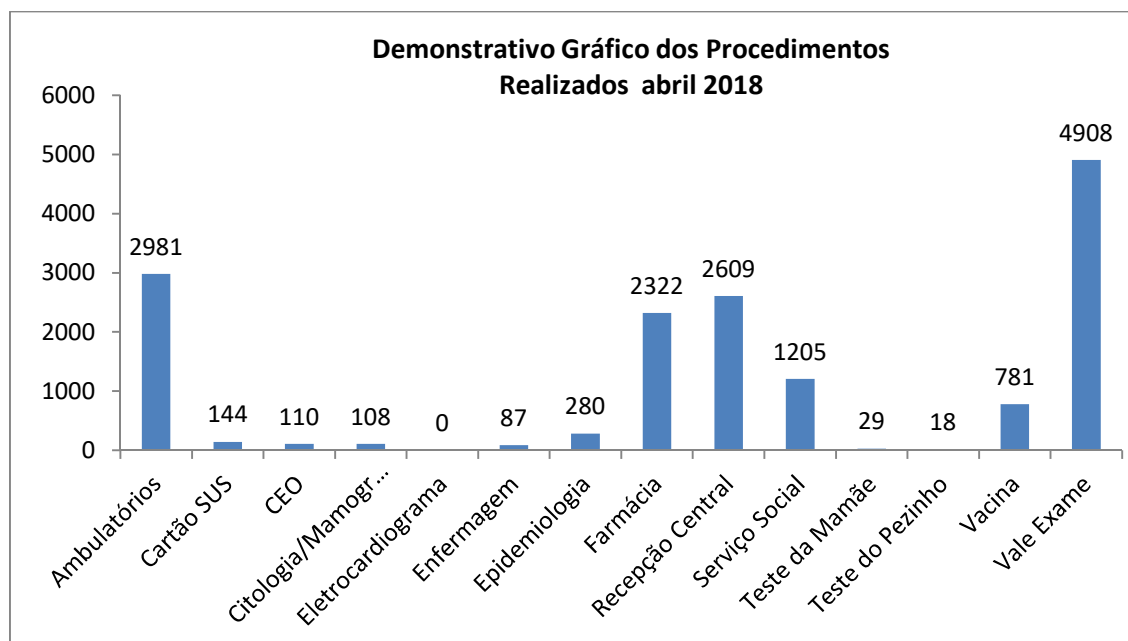


#### 1.6.1.2. Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

| Procedimento     | Quantitativo/Atendimento |
|------------------|--------------------------|
| Recepção Central | 2.981                    |
| Vale Exame       | 4.908                    |
| Farmácia         | 2.322                    |
| Ambulatorial     | 2.981                    |
| Teste Do Pezinho | 18                       |
| Teste Da Mamãe   | 29                       |

|                              |               |
|------------------------------|---------------|
| Enfermagem                   | 87            |
| Serviço Social               | 1.205         |
| Vacina Rotina                | 781           |
| Eletrocardiograma            | 0             |
| Epidemiologia                | 280           |
| Ceo                          | 110           |
| Clinico Geral/Adulto Odonto  | 67            |
| Cartão SUS                   | 144           |
| Citologia/Mamografia         | 108           |
| <b>Total de Atendimentos</b> | <b>15.582</b> |

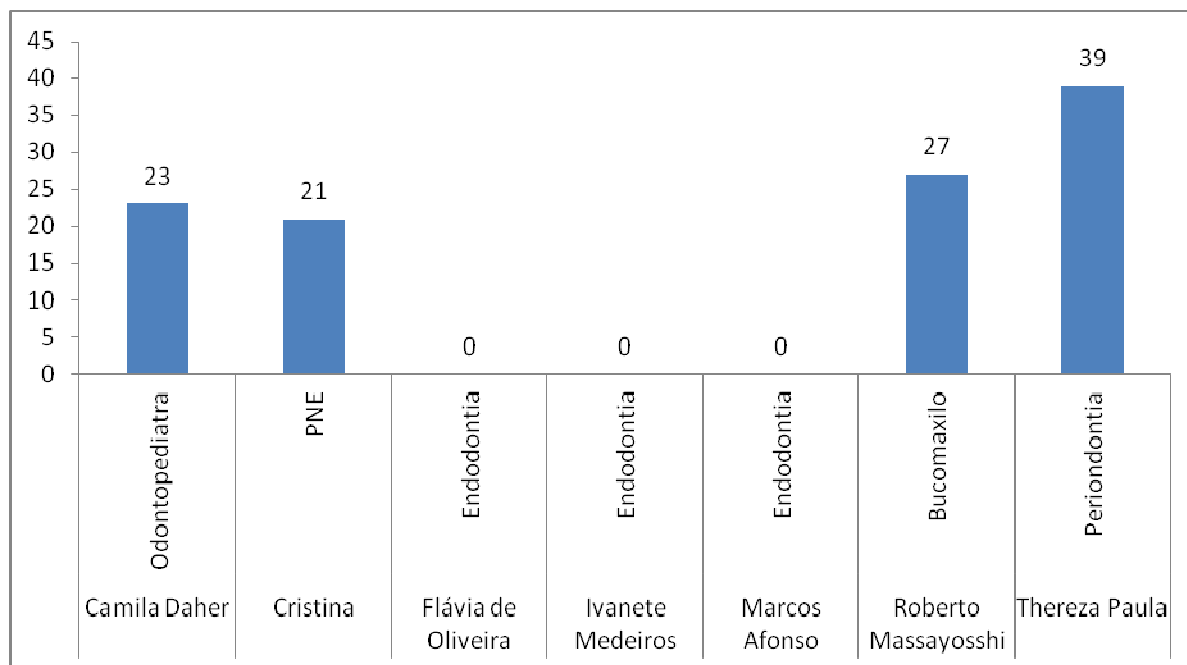
Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de abril/18 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 15.582 (Quinze mil e quinhentos e oitenta e dois. Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.908), Ambulatórios (2.981), Recepção Central (2.609).



### 1.6.1.3. Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

| Nome               | Especialidade   | Quantitativo/ Atendimento |
|--------------------|-----------------|---------------------------|
| Camila Daher       | Odontopediatria | 23                        |
| Cristina           | PNE             | 21                        |
| Flávia de Oliveira | Endodontia      | 0                         |
| Ivanete Medeiros   | Endodontia      | 0                         |
| Marcos Afonso      | Endodontia      | 0                         |

|                              |             |            |
|------------------------------|-------------|------------|
| Roberto Massayosshi          | Bucomaxilo  | 27         |
| Thereza Paula                | Periodontia | 39         |
| <b>Total de Atendimentos</b> |             | <b>110</b> |



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 110 (Cento e dez ) atendimentos realizados no mês de abril/18, a especialidade mais procurada foi a de Periodontia (39), Bucomaxilo (27), Odontopediatria (23) atendimentos realizados.

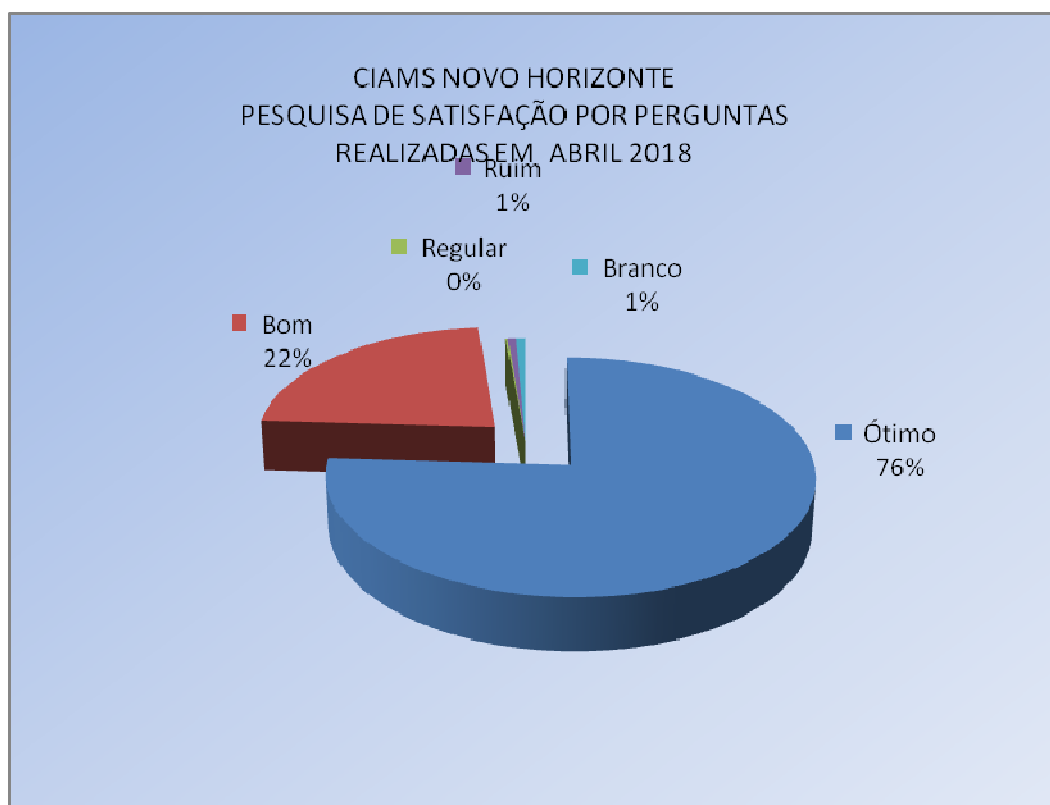
#### 1.6.1.4. Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

| Odontólogo                   | Especialidade | Quantitativo/Atendimento |
|------------------------------|---------------|--------------------------|
| Cláudia Lopes                | Clinico Geral | 54                       |
| Clayton                      | Clínico Geral | 113                      |
| <b>Total de Atendimentos</b> |               | <b>67</b>                |

Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de abril /18.

### 1.6.1.5. Como você avalia o serviço prestado?

| ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE |  | Ótimo      | Bom | Regular | Ruim | Branco |
|--------------------------------|--|------------|-----|---------|------|--------|
| <b>PERGUNTAS</b>               |  |            |     |         |      |        |
| 1 <sup>a</sup>                 | Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?                    | 219        | 57  | 0       | 1    | 0      |
| 2 <sup>a</sup>                 | Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?                                  | 224        | 52  | 0       | 1    | 0      |
| 3 <sup>a</sup>                 | Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?   | 223        | 52  | 0       | 2    | 0      |
| 4 <sup>a</sup>                 | Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras? | 209        | 65  | 1       | 2    | 0      |
| 5 <sup>a</sup>                 | Como você julga o conforto das recepções?  | 179        | 87  | 1       | 0    | 10     |
| <b>RESPONDENTES</b>            |  | <b>277</b> |     |         |      |        |



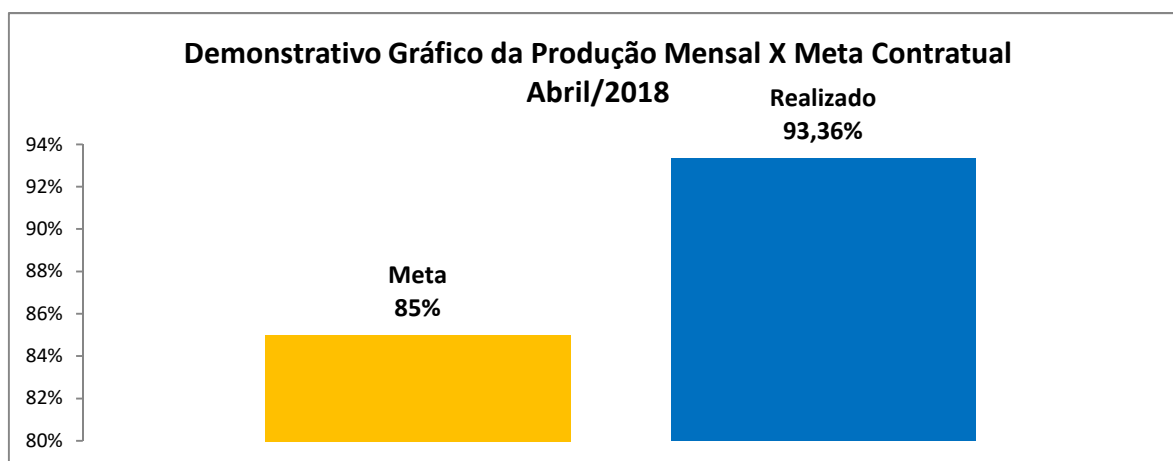
## 2. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

O monitoramento da execução do Contrato de Gestão deve ser entendido como “parte do processo avaliativo que envolve coleta, processamento e análise sistemática e periódica de informações e indicadores da saúde selecionados com o objetivo de observar se as atividades e ações estão sendo executadas conforme o planejado e estão tendo os resultados esperados” (BRASIL,2005,P.20).

Este item do Relatório de Gestão tem por finalidade demonstrar o grau de alcance das metas mensais propostas no Plano de Trabalho atual.

### 2.1. Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde

| Mês      | Meta | Realizado | % Realização |
|----------|------|-----------|--------------|
| Abril/18 | 85%  | 93,36%    | 110%         |

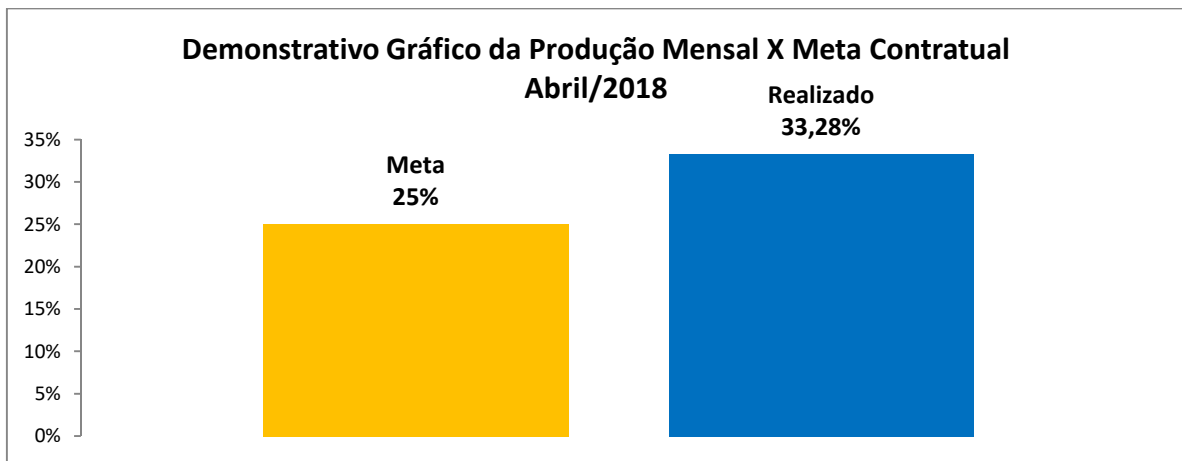


### 2.2. Serviço de Apoio as Consultas Especializadas

| Mês       | Meta | Realizado | % Realização |
|-----------|------|-----------|--------------|
| Abrilo/18 | 25%  | 33,28%    | 133%         |

- Consultas confirmadas / ligações realizadas



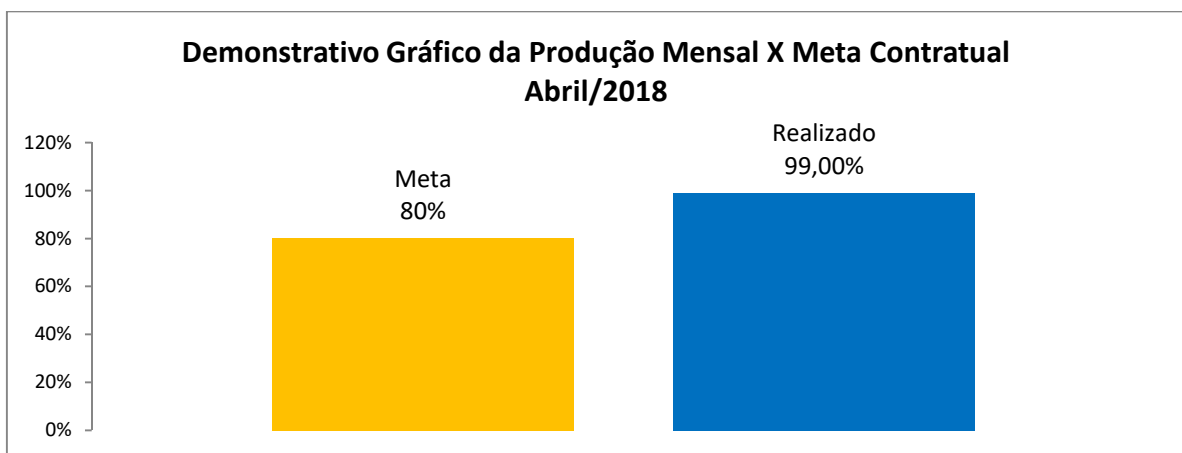


### 2.3. Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

| Mês      | Meta | Realizado | % Realização |
|----------|------|-----------|--------------|
| Abril/18 | 80%  | 998%      | 123%         |

•Status da pesquisa entre ótimo e bom



Goiânia, 11 de Maio de 2018

**Léia Maria da Silva**  
Assessoria de Planejamento

## **ANEXOS**

**Anexo 01** - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

**Anexo 02** - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias

**Anexo 03** - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças

**Anexo 04** - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas

**Anexo 05** - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros)

**Anexo 06** – Dados históricos do Projeto Teleconsulta

**Anexo 01 - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade**

**Anexo 02** - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias

**Anexo 03** - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças

**Anexo 04** - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas

**Anexo 05 - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros)**

**Anexo 06 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta**