

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 09 – MAIO /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
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES	7
1.1. Dados Estatísticos	7
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 Maio/18.	9
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 Maio/2018	10
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Maio /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	14
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2018.	15
2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MAIO / 2018.....	15
2.1. Atividades na Unidade	15
2.1.1. Atividades da Sexta-Feira Informativa	19
2.2. Intercorrências registradas.....	19
2.3. Cancelamento de grade por semana epidemiológica	20
2.4. Busca por vagas sem sucesso	21
2.5. Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes em – Maio/18.....	23
2.6. Relatórios de Análise de atendimentos	25
2.6.1. Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas	25
2.6.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas.....	26
2.6.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde.....	29
2.6.4. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros)	29
2.6.5. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento	37
2.6.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....	39
2.7. Projeto Alto Risco	40
2.8. Unidades Socioeducativas	41
2.9. Sala de Situação	42
2.10. NETCONSULTAS.....	55
2.10.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de Maio/2018.....	56
2.10.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018	57
1.1.1. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Maio/18:	58
1.1.2. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por tipo de sistema em Abril/18:.....	58

1.2.	Visualização de Vagas	59
1.3.	Planos de Saúde	61
1.4.	Sobras de Vagas.....	61
1.5.	Dados Contact Center	63
1.5.1.	Comparação 2017 / 2018.....	63
1.5.2.	Comparação mês anterior / mês atual	63
1.6.	Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	64
1.7.	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	65
1.7.1.	Produção Assistencial – Mês de Maio / 2018	66
1.7.1.1.	Produção Ambulatorial	66
1.7.1.2.	Produção Ambulatorial – atendimentos / Procedimentos:	67
1.7.1.3.	Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO	68
1.7.1.4.	Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento	69
1.7.1.5.	Como você avalia o serviço prestado?	70
2.	ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	71
2.1.	Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde	71
2.2.	Serviço de Apoio as Consultas Especializadas	71
2.3.	Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte	72
	ANEXOS	74

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 09 – MAIO /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 práxis 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 Maio/18 agendou 27.729 (vinte sete mil setecentos e vinte e nove) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Maio/18 o quantitativo geral de atendimentos foi de 87.729 (oitenta e sete mil setecentos e vinte e nove), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 27.962 (vinte e sete mil novecentos e sessenta e dois). Dos 87.729 (oitenta e sete mil setecentos e vinte e nove), 27.962 (vinte e sete mil novecentos e sessenta e dois), incluindo as consultas canceladas/remanejadas, foram marcadas com sucesso e 59.767 (cinquenta e nove mil setecentos e sessenta e sete) 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

39.209 (trinta e nove mil e duzentos e nove) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência 3.554 (três mil quinhentos e cinquenta e quatro) 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 31 de Maio/18** foi observado o agendamento de 2.542 (duas mil quinhentas e quarenta e duas) consultas, o que equivale a **11,28%** (onze vírgula vinte e oito 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 Maio/2018 houve um acréscimo total de 10,59% (dez vírgula zero cinquenta e nove 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 31 de Maio/18 foram convertidas 2.839 (duas mil oitocentos e trinta e nove) 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 Atendimento 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 187.907 (cento e oitenta e sete mil novecentos e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 4.826 (quatro mil oitocentos e vinte e seis) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 187.907 (cento e oitenta e sete mil novecentos e sete) ligações realizadas resultaram em 62.534 (sessenta e duas mil quinhentas e trinta e quatro) consultas confirmadas e 12.088 (doze mil e oitenta e oito) 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 Maio/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

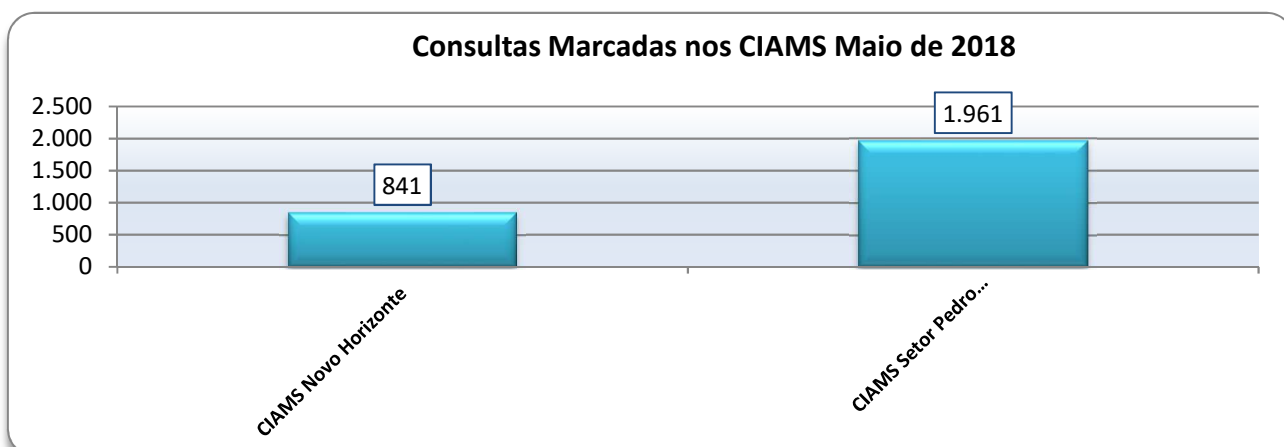
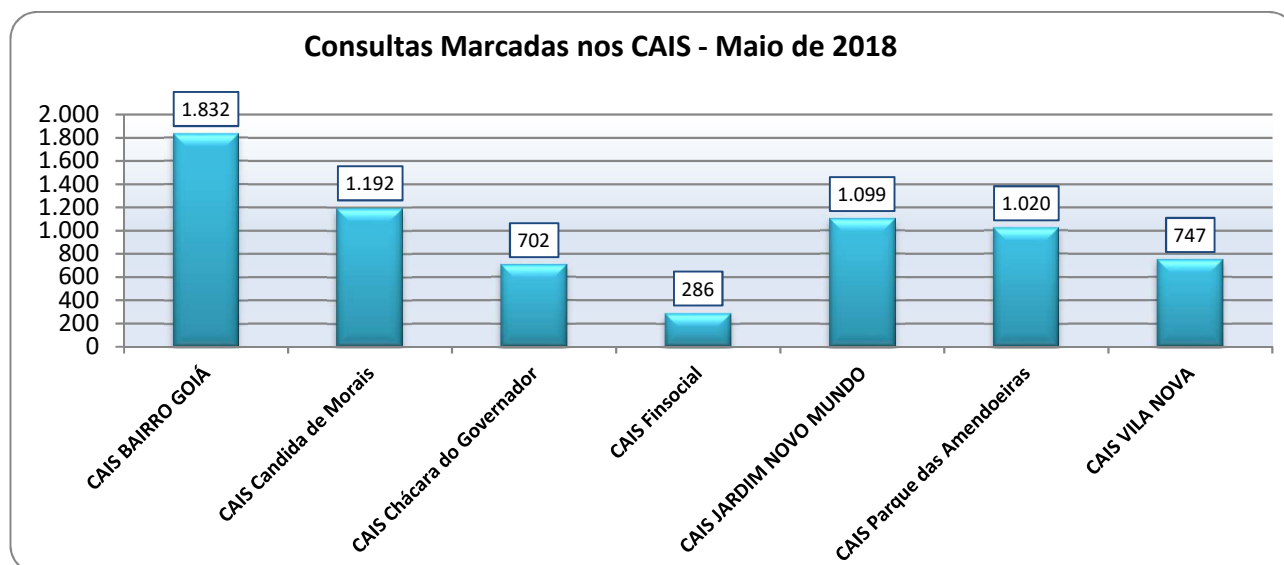
1.1. Dados Estatísticos

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 Maio/18.

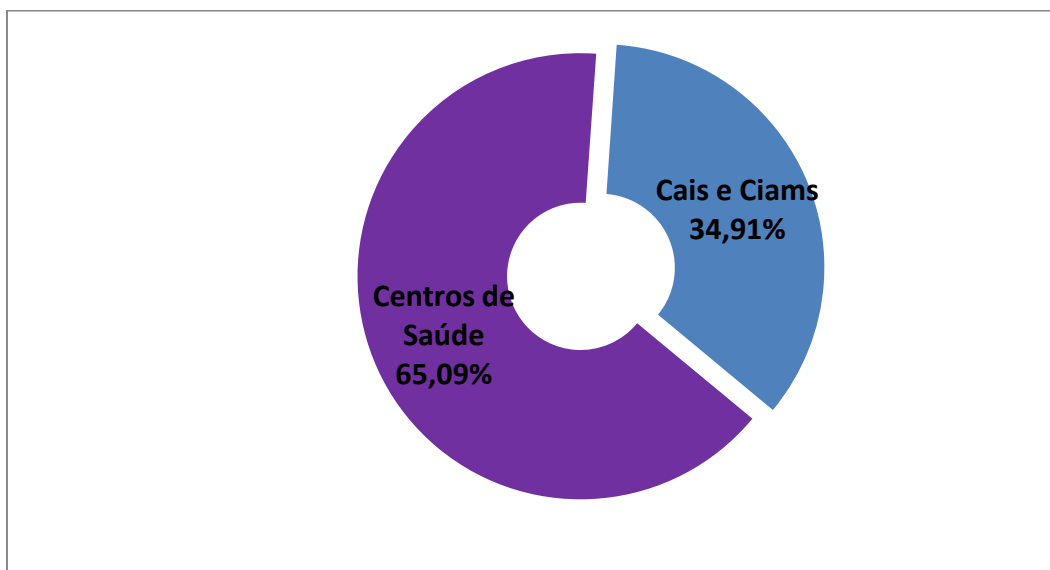
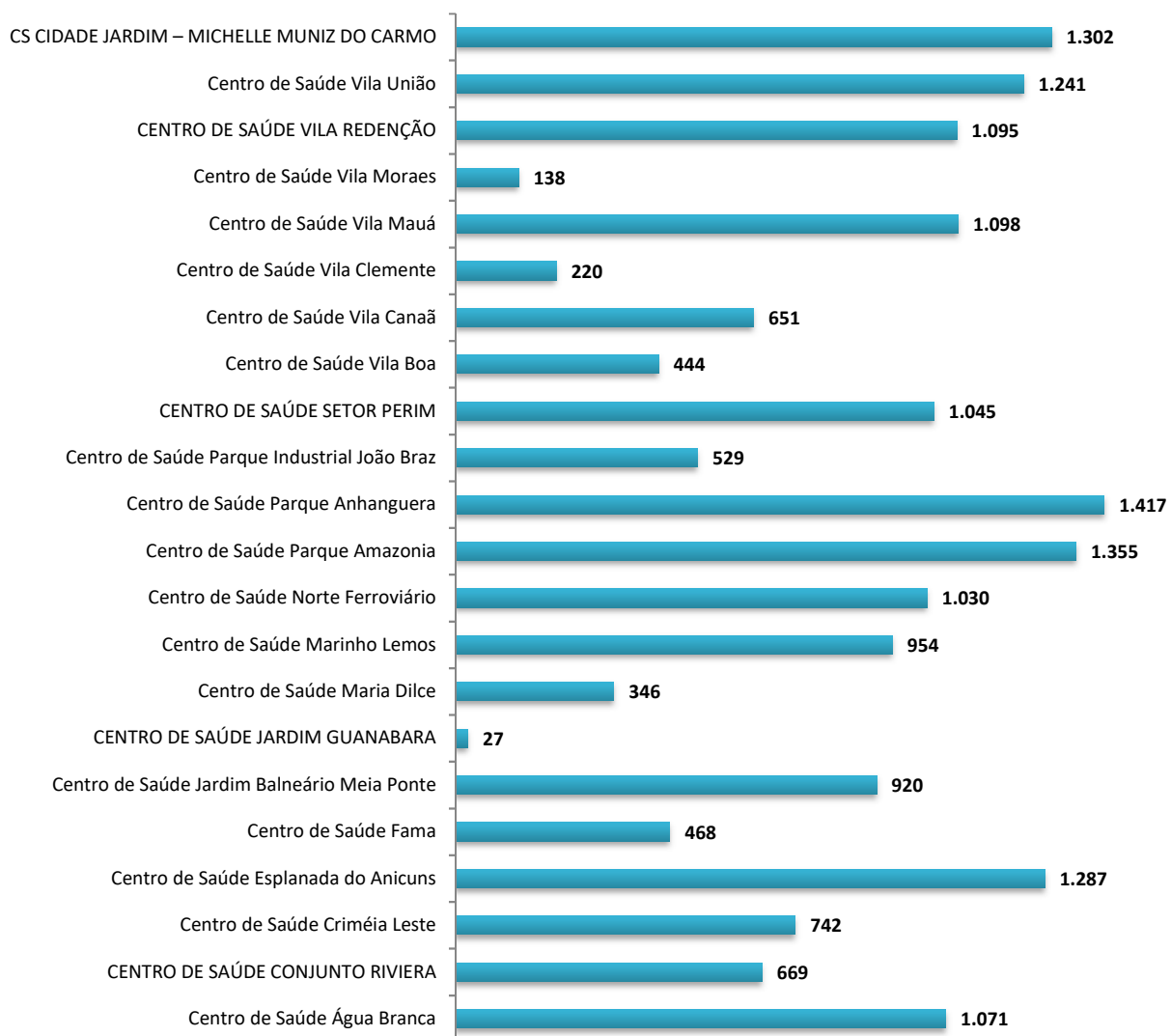
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

Maio 2018			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	4.839	8.268	13.107
GINECOLOGIA	2.650	4.746	7.396
PEDIATRIA	2.214	4.999	7.213
PEDIATRIA ALTO RISCO	4	9	13
Total	9.707	18.022	27.729

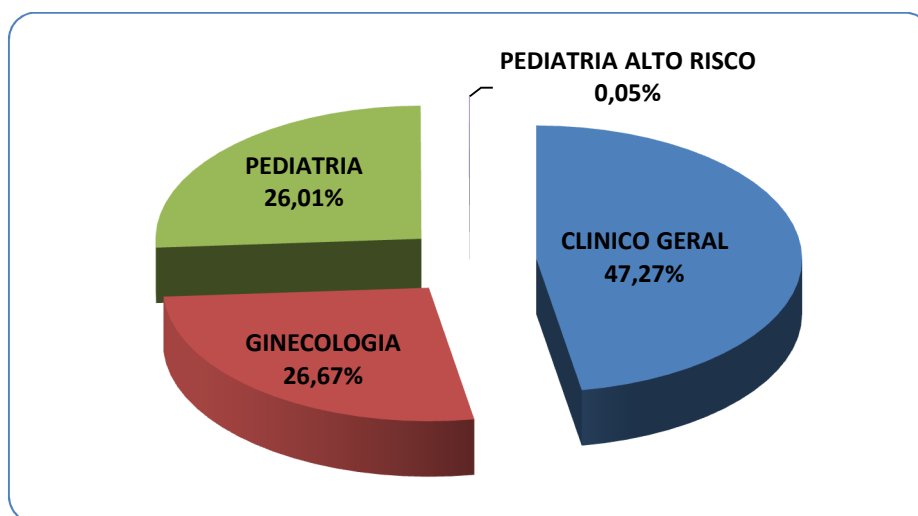
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Maio de 2018



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



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

Maio – 2018						
Unidades de Saúde		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
1.	CAIS Bairro Goiás	579	269	982	2	1.832
2.	CAIS Cândida de Moraes	835	182	173	2	1.192
3.	CAIS Chácara do Governador	350	352	0	0	702
4.	CAIS Finsocial	0	286	0	0	286
5.	CAIS Jardim Novo Mundo	506	380	213	0	1.099
6.	CAIS Parque das Amendoeiras	586	81	353	0	1.020
7.	CAIS Vila Nova	443	203	101	0	747
8.	Centro de Saúde Água Branca	602	178	291	0	1.071
9.	Centro de Saúde Conjunto Riviera	562	0	107	0	669
10.	Centro de Saúde Criméia Leste	467	127	148	0	742
11.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	698	386	203	0	1.287
12.	Centro de Saúde Fama	262	206	0	0	468
13.	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	534	161	225	0	920
14.	Centro de Saúde Jardim Guanabara	0	0	27	0	27
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	0	229	117	0	346
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos	188	365	401	0	954
17.	Centro de Saúde Norte Ferroviário	335	380	315	0	1.030
18.	Centro de Saúde Parque Amazonia	701	188	466	0	1.355
19.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	587	308	516	6	1.417
20.	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	236	0	293	0	529

21.	Centro de Saúde Setor Perim	294	345	406	0	1.045
22.	Centro de Saúde Vila Boa	61	295	88	0	444
23.	Centro de Saúde Vila Canaã	281	169	201	0	651
24.	Centro de Saúde Vila Clemente	0	220	0	0	220
25.	Centro de Saúde Vila Mauá	603	193	302	0	1.098
26.	Centro de Saúde Vila Moraes	0	0	138	0	138
27.	Centro de Saúde Vila Redenção	658	207	228	2	1.095
28.	Centro de Saúde Vila União	422	446	373	0	1.241
29.	CIAMS Novo Horizonte	241	461	139	0	841
30.	CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.299	436	226	0	1.961
31.	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	777	343	181	1	1.302
Total		13.107	7.396	7.213	13	27.729

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/05/2018	Terça-Feira	2,82%	355	234	193	0	782
02/05/2018	Quarta-Feira	5,10%	624	378	412	0	1.414
03/05/2018	Quinta-Feira	4,78%	614	328	384	0	1.326
04/05/2018	Sexta-Feira	2,04%	248	130	186	1	565
05/05/2018	Sábado	0,93%	81	95	81	0	257
06/05/2018	Domingo	2,47%	289	204	191	0	684
07/05/2018	Segunda-Feira	6,34%	893	421	445	0	1.759
08/05/2018	Terça-Feira	5,19%	721	361	357	0	1.439
09/05/2018	Quarta-Feira	4,49%	591	342	313	0	1.246
10/05/2018	Quinta-Feira	3,53%	471	258	247	2	978
11/05/2018	Sexta-Feira	2,06%	253	136	180	1	570
12/05/2018	Sábado	0,95%	103	86	75	0	264
13/05/2018	Domingo	2,28%	314	205	114	0	633
14/05/2018	Segunda-Feira	5,71%	790	427	367	0	1.584
15/05/2018	Terça-Feira	4,80%	667	311	352	1	1.331
16/05/2018	Quarta-Feira	3,53%	438	247	291	3	979
17/05/2018	Quinta-Feira	2,29%	223	180	231	1	635
18/05/2018	Sexta-Feira	1,02%	111	55	116	0	282
19/05/2018	Sábado	0,74%	57	77	72	0	206
20/05/2018	Domingo	2,31%	307	198	135	0	640
21/05/2018	Segunda-Feira	5,16%	705	366	360	0	1.431
22/05/2018	Terça-Feira	4,21%	538	328	302	0	1.168
23/05/2018	Quarta-Feira	3,82%	565	264	229	1	1.059
24/05/2018	Quinta-Feira	1,42%	208	84	103	0	395

25/05/2018	Sexta-Feira	1,28%	143	112	98	1	354
26/05/2018	Sábado	0,90%	100	74	75	0	249
27/05/2018	Domingo	2,62%	339	221	166	0	726
28/05/2018	Segunda-Feira	6,09%	791	477	420	0	1.688
29/05/2018	Terça-Feira	4,66%	637	334	320	0	1.291
30/05/2018	Quarta-Feira	4,41%	640	301	281	2	1.224
31/05/2018	Quinta-Feira	2,06%	291	162	117	0	570
TOTAL		100,00%	13107	7396	7213	13	27.729

1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Maio /18

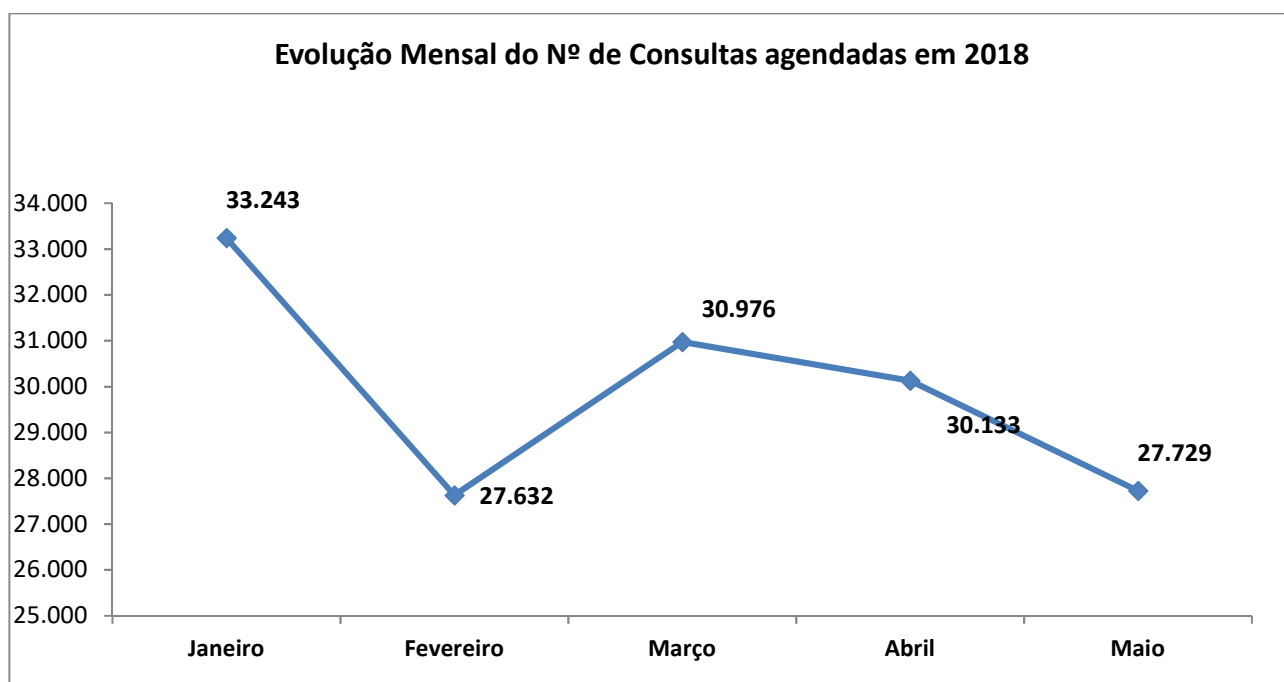
	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Remanejadas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Remanejadas
Clínico Geral	15.171	1.262	13.909	13.107	653	12.454	149	94,23%	13.760	98,93%
Ginecologia	8.812	862	7.950	7.396	362	7.034	192	93,03%	7.758	97,58%
Pediatria	10.306	1.102	9.204	7.213	333	6.880	1.658	78,37%	7.546	81,99%
Pediatria Alto Risco	107	12	95	13	0	13	82	13,68%	13	13,68%
Total Geral	34.396	3.238	31.158	27.729	1.348	26.381	2.081	88,99%	29.077	93,32%

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Maio/18, 34.396 (trinta e quatro mil trezentas e noventa e seis) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 3.238 (três mil duzentos e trinta e oito) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 31.158 (trinta e um mil cento e cinquenta e oito) vagas. Destas 1.348 (mil trezentas e quarenta e oito) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.081 (duas mil e oitenta e uma) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 29.077 (vinte e nove mil e setenta e sete) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,32% (noventa e três vírgula trinta e dois por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2018

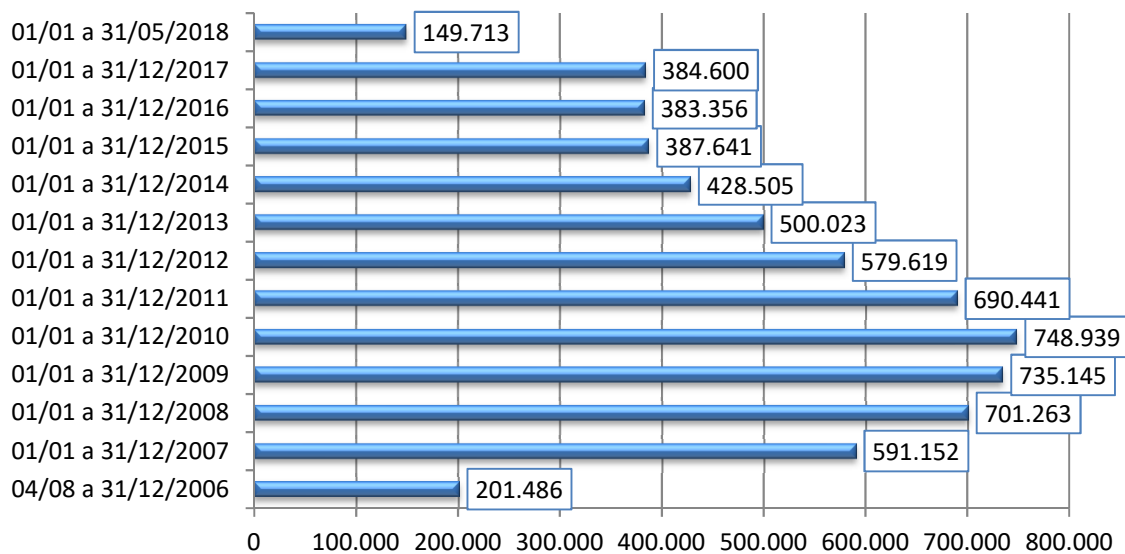
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2018	Janeiro	16.234	9.269	7.740	33.243
	Fevereiro	13.735	7.226	6.671	27.632
	Março	14.619	8.576	7.781	30.976
	Abril	13.852	8.347	7.934	30.133
	Maio	13.107	7.396	7.226	27.729
Total		71.547	40.814	37.352	149.713



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

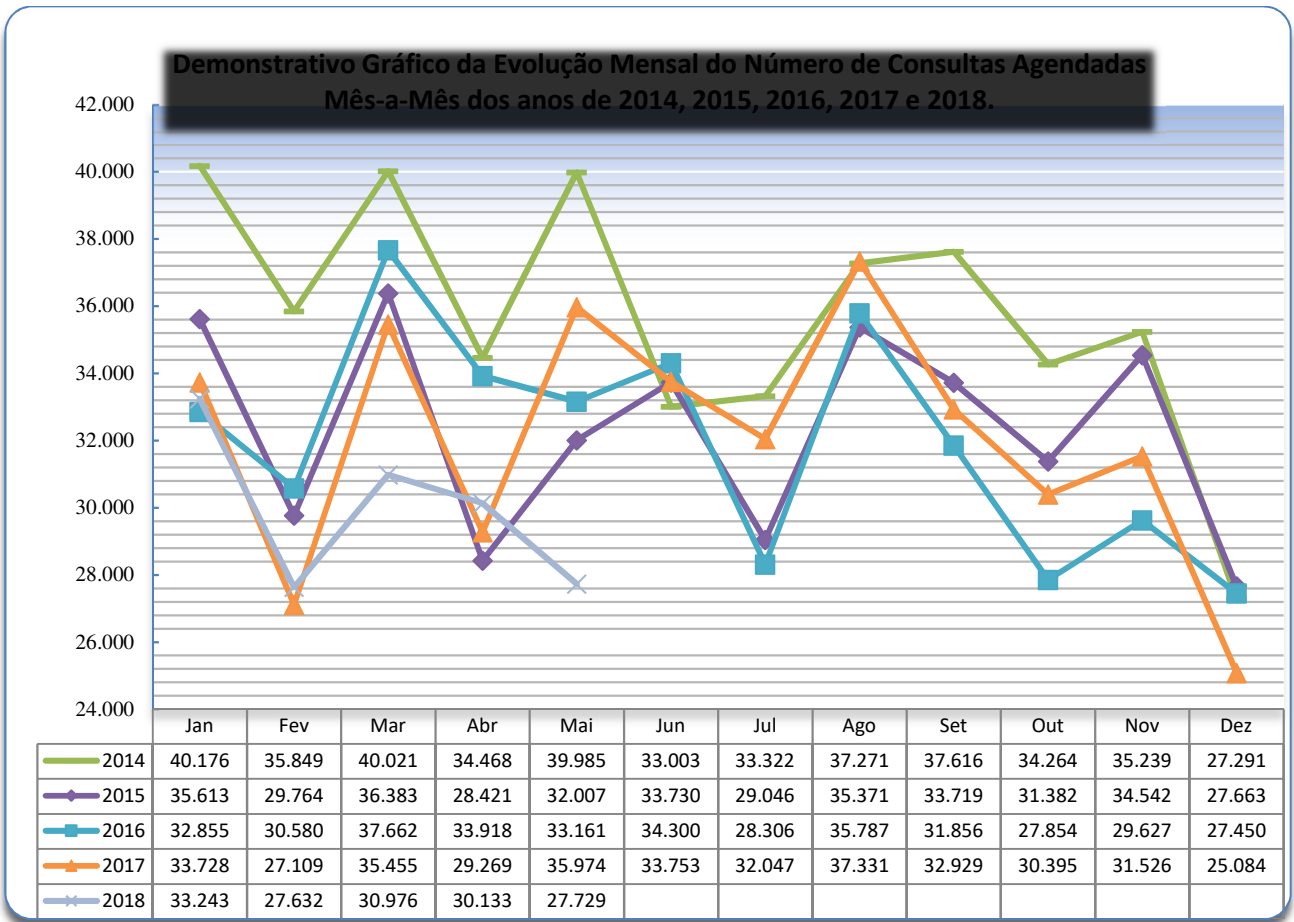
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	384.600
2018	01/01 a 31/05/2018	71.547	40.814	37.352	121.984
Total		3.016.897	1.747.932	1.717.054	6.481.883

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

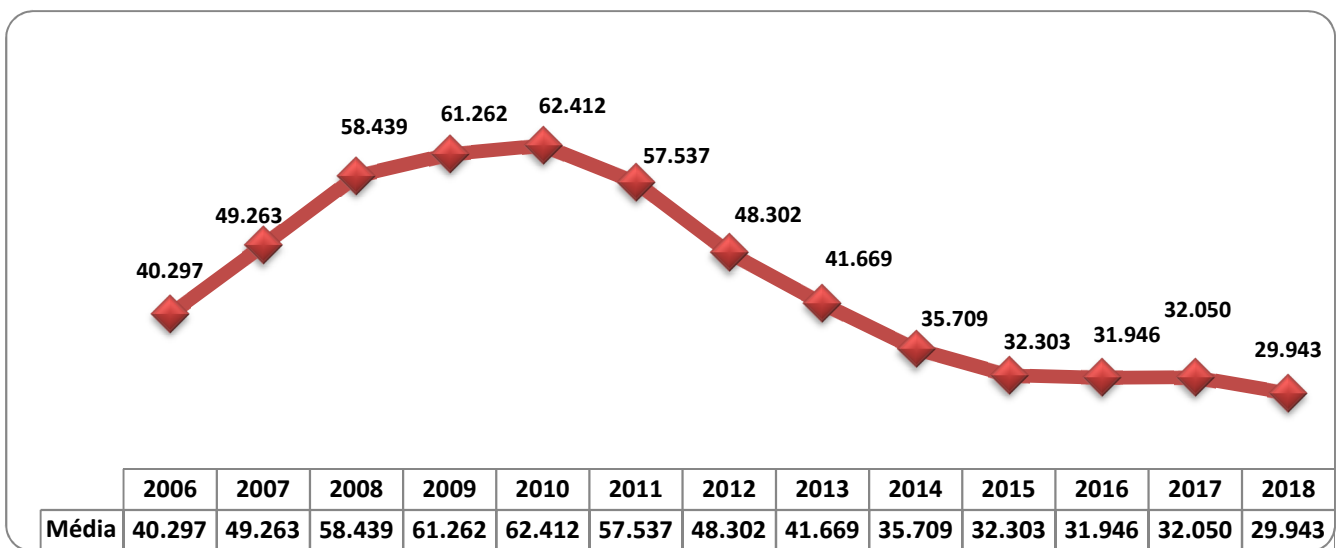


1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2018

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Jan		48.997	51.502	57.711	59.171	67.618	50.146	41.373	40.176	35.613	32.855	33.728	33.243
Fev		42.790	54.153	53.941	54.895	65.102	49.167	38.223	35.849	29.764	30.580	27.109	27.632
Mar		53.268	60.184	70.003	72.553	70.152	56.578	41.648	40.021	36.383	37.662	35.455	30.976
Abr		46.909	57.870	59.818	67.149	63.213	48.488	47.589	34.468	28.421	33.918	29.269	30.133
Mai		51.323	54.790	67.479	63.439	66.009	52.648	42.822	39.985	32.007	33.161	35.974	27.729
Jun		47.797	60.878	64.674	62.468	55.564	46.370	42.846	33.003	33.730	34.300	33.753	
Jul		51.028	62.328	59.100	61.118	50.483	47.563	42.259	33.322	29.046	28.306	32.047	
Ago	27.980	55.789	64.738	66.193	68.321	63.019	52.402	44.108	37.271	35.371	35.787	37.331	
Set	44.924	52.396	66.036	64.326	64.277	52.612	47.529	44.456	37.616	33.719	31.856	32.929	
Out	41.795	53.630	60.127	59.037	54.832	44.892	50.765	42.095	34.264	31.382	27.854	30.395	
Nov	49.745	50.104	59.496	63.529	65.319	48.129	45.229	42.232	35.239	34.542	29.627	31.526	
Dez	37.042	37.121	49.161	49.334	55.397	43.648	32.734	30.372	27.291	27.663	27.450	25.084	
Soma	201.486	591.152	701.263	735.145	748.939	690.441	579.619	500.023	428.505	387.641	383.356	384.600	149.713
Média	40.297	49.263	58.439	61.262	62.412	57.537	48.302	41.669	35.709	32.303	31.946	32.050	329+943

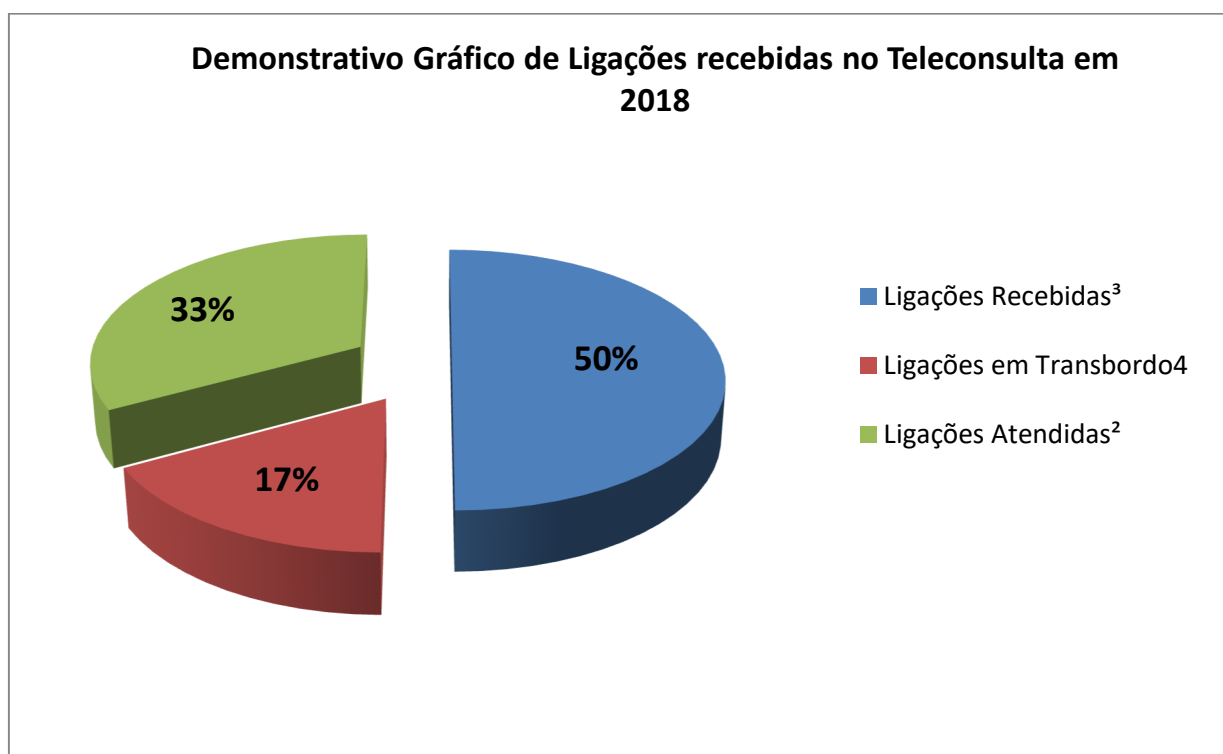


1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2018



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
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	33.117	65.741	-
	Maio	100.792	31.623	69.169	-
Total		503.179	171.136	332.043	-



2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MAIO / 2018

2.1. Atividades na Unidade

Os aniversariantes do mês de Maio/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 Saúde (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 Maio foram; Cristina Evaristo Alves Fonseca e Francielly Santana do turno matutino e Domingas Generosa da Costa e Lorryne Nunes do turno vespertino.



Cristina Fonseca



Francielly Santana



Domingas Generosa



Lorryne Nunes

- Em 03 de Maio /18, foi realizada a manutenção no elevador.
- Em 07 de Maio/18, A Equipe de manutenção esteve realizado a troca de cano que apresentava vazamento no banheiro masculino, e troca de lâmpadas que estavam queimadas.
- No dia 08 de Maio/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento Beatriz Gebhardt Ribeiro Almeida. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 27 a 30 de Abril/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de **4,57** minutos por ligação.
- No dia 10 de Maio/18, foi realizado o feedback do Agente de Atendimento Ronhanny Patrik Bueno de Abreu. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 27 a 30 de Abril/18. O TMA do Agente de Atendimento foi de 4,33 minutos por ligação.

- No dia 11 de Maio/18, Em comemoração ao dia das mães foi entregue um cartão personalizado por este Instituto a cada mãe, parabenizando-as pela data.



- No dia 14 de Maio/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento Jordana Pereira da Silva. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback foi a Enfermeira Fabiana de Paula. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 24 a 27 de Abril/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,03 minutos por ligação
- No dia 15 de Maio/18, foi realizado feedback do Agente de Atendimento Mario Lopes de Azevedo. Responsável pela monitoria Enfermeira Leila Rezende e feedback Enfermeira Fabiana de Paula. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 04 a 07 de Maio/18. O TMA do Agente de Atendimento foi de 4,47 minutos por ligação.
- Em 16 de Maio/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento Angelita Sandra dos Santos. A responsável pela monitoria foi Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 29 de Abril a 05 de Maio/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,08 minutos por ligação.
- Em 17 de Maio/18, Os Agentes de Atendimento Helena dos Santos Silva, Glauco Pereira Lopes, e Tania Gomes dos Santos foram juntamente com a Gerente de Serviço Social Sandra Costa realizar entrega de roupas arrecadadas na Campanha do Agasalho/2018.
- Nos dias 18 e 19 de Maio/18, Os Agentes de Atendimento Leonardo Garcia de Freitas, e Francielly Santana Dantas do turno matutino e Weuley Pereira de Souza, e Maria Bezerra Carvalho do turno vespertino e os Agentes de Atendimento João Batista Silva, Deyse Pereira Garcia, Ariany Lara de Castro Marques, e Douglas Batista Nascimento, do turno matutino e Antônio Junior da Conceição Ribeiro, Eduardo Alves Silva, Railson da Silva Santos, e Sebastiana Gomes de Oliveira Neta, foram realizar entrega de agasalhos referente a Campanha do Agasalho/2018 juntamente com a Equipe de Serviço Social deste Instituto.



- No dia 20 de Maio/18, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Naena Fernandes dos Santos. Responsável pela monitoria e feedback Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 12 a 15 de Maio/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,33 minutos por ligação.
- Em 25 de Maio/18, a Equipe de Paisagismo esteve realizando manutenção nos jardins da Unidade.

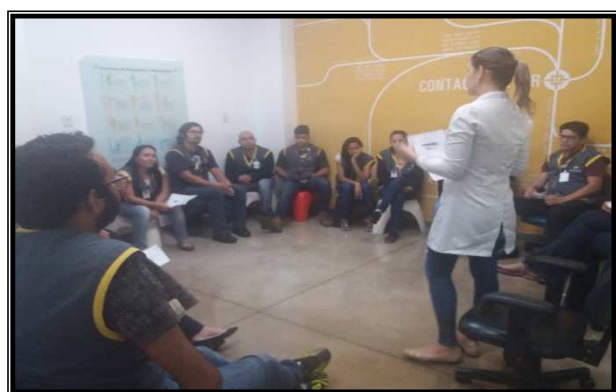


- Em 28 de Maio/18, Os Agentes de Atendimento Mirian Ferreira Silva, Laís Elizabeth Silva Santana, Naena Fernandes dos Santos, e Enfermeira Esterliane Neres foram realizar entrega de agasalhos referente a Campanha do Agasalho/2018 juntamente com a Equipe de Serviço Social deste Instituto.

- Em 29 de Maio/18, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Cristina Evaristo Alves Fonseca. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 18 a 25 de Maio/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,08 minutos por ligação.

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 04, 11, 18 e 25 de Maio/18, foram tratados respectivamente os seguintes temas: “O desafio de gostar do que faz”, “Dia das mães”, “Estratégia de Saúde da Família” e “Experiências vividas pelos agentes na entrega dos agasalhos”.



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 **Maio/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 Cidade Jardim	Patrícia Barbosa Gonçalves	8007	Clinico Geral	Férias	03 de Maio
Cais Jardim Novo Mundo	José Gonçalves de Oliveira	2889	Ginecologia	Férias	03 de Maio
Cs Parque Amazônia	Danuzia Muniz Camelo	4510	Pediatria	Férias	03 de Maio
Cais Chácara do Governador	Luciano Augusto Baylao	7701	Ginecologia	Grade Equivocada	09 de Maio
Cais Chácara do Governador	Danielle Moreno Castanho Bertolini	12596	Ginecologia	Motivo Falta	09 de Maio
Cs Vila Redenção	Sebastiao Macedo Machado	5329	Pediatria	Folga de Aniversário	10 de Maio
Cs Esplanada do Anicuns	Antônio Gomes Teles	5054	Clinico Geral	Folga de Aniversário	15 de Maio

- 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 Maio/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
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vicente Jose Vita	17	80	64	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	17	80	60	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Fabio Guilherme Da Silveira Campos	17	60	48	Atestado Médico
CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	18	80	70	Atestado Médico
CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	18	80	64	Atestado Médico
CAIS Chácara do Governador	Clinico Geral	Priscilla Florencio Vaz Alves Da Silva	18	40	20	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Claudio Raul Tavares	18	57	45	Atestado Médico
CAIS Chácara do Governador	Clinico Geral	Sarah Moreira Borja	18	80	60	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Lorena Yoshie Gondo Ribeiro	18	80	60	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	18	80	60	Atestado Médico
CAIS VILA NOVA	Clinico Geral	Carlos Alberto Cascao	18	45	21	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	18	55	44	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Da Conceicao Matos Machado	18	112	82	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Da Conceicao Matos Machado	18	112	87	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	19	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Ludmilla Carolina B Cavalcante Saba	20	80	60	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	20	55	44	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	20	64	48	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Ananguera	Clinico Geral	Carolina Dias de Araujo E Silva	21	48	36	Cursos
Centro de Saúde Parque Ananguera	Clinico Geral	Carolina Dias de Araujo E Silva	21	48	36	Cursos
Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Tulio Cesar Magalhaes	21	80	64	Atestado Médico
Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Tulio Cesar Magalhaes	22	80	64	Atestado Médico

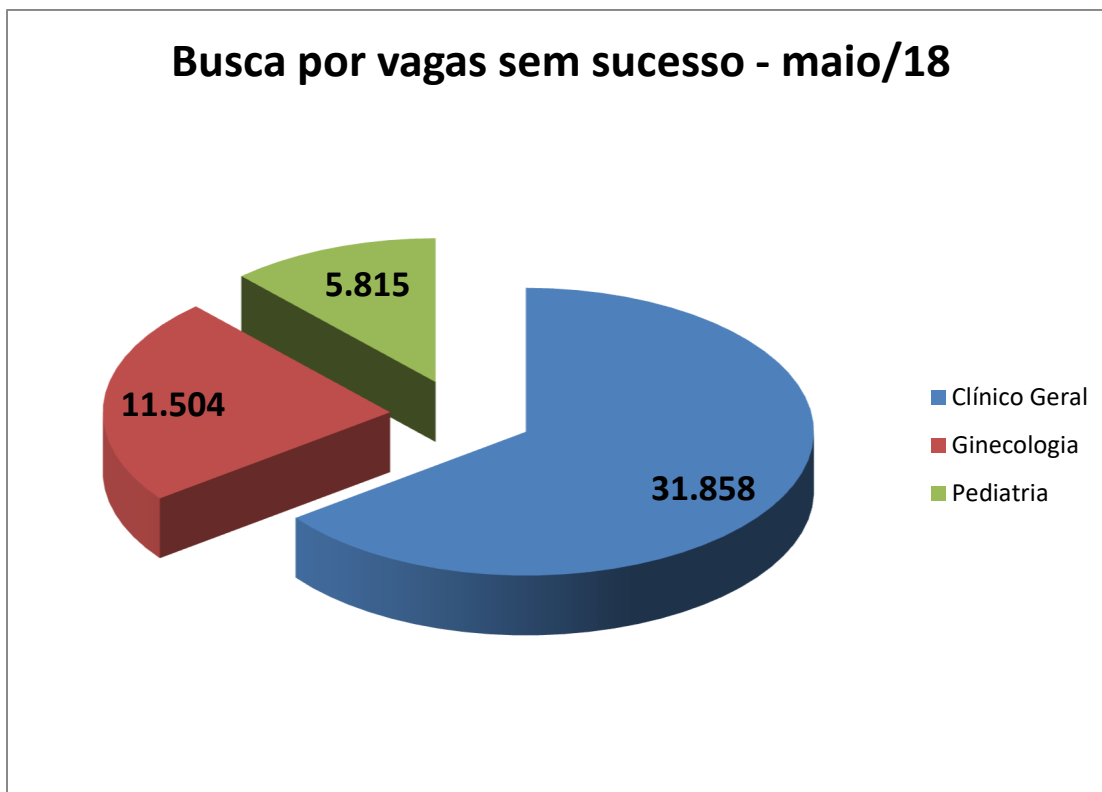
2.4. Busca por vagas sem sucesso

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				
MAIO - 2018				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS BAIRRO GOIÁ	1.385	470	96	1.951
CAIS CAMPINAS	1.034	400	173	1.607
CAIS Candida de Moraes	2.691	931	516	4.138
CAIS Chácara do Governador	1.678	562	282	2.522
CAIS Finsocial	33	21	6	60
CAIS Jardim Curitiba	1	2	0	3
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	2.028	867	546	3.441
CAIS Parque das Amendoeiras	770	232	59	1.061
CAIS VILA NOVA	1.394	579	323	2.296
Centro de Saúde Água Branca	309	283	45	637
CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA	459	169	23	651
Centro de Saúde Criméia Leste	591	241	128	960
CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA OESTE	0	0	1	1
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	678	224	103	1.005
Centro de Saúde Fama	411	189	108	708
Centro de Saúde Itatiaia	12	3	0	15
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.219	474	122	1.815
CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA	5	0	6	11
Centro de Saúde Maria Dilce	321	109	46	476
Centro de Saúde Marinho Lemos	608	266	94	968
Centro de Saúde Norte Ferroviário	796	231	61	1.088
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.101	473	229	1.803
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.333	304	209	1.846
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.336	425	343	2.104
Centro de Saúde São Francisco	54	12	17	83
CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM	451	141	55	647
Centro de Saúde Vila Boa	1.067	324	231	1.622
Centro de Saúde Vila Canaã	655	182	115	952
Centro de Saúde Vila Clemente	288	89	61	438
Centro de Saúde Vila Mauá	931	257	165	1.353
Centro de Saúde Vila Moraes	255	116	106	477
CENTRO DE SAÚDE VILA REDENÇÃO	514	251	79	844
Centro de Saúde Vila Regina	105	32	36	173
CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA	288	114	90	492
Centro de Saúde Vila União	917	238	104	1.259
CIAMS Jardim América	1.098	453	230	1.781
CIAMS Novo Horizonte	2.055	556	390	3.001
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.501	780	297	2.578

CIAMS Urias Magalhães	668	226	141	1.035
CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARM	802	271	173	1.246
MATERNIDADE DONA IRIS	16	7	6	29
Total	31.858	11.504	5.815	49.177



2.5. Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes em – Maio/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 Maio/18 o quantitativo geral de atendimentos foi de 87.729 (oitenta e sete mil setecentos e vinte e nove), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 27.962 (vinte e sete mil novecentos e sessenta e dois).

Dos 87.729 (oitenta e sete mil setecentos e vinte e nove), 27.962 (vinte e sete mil novecentos e sessenta e dois), incluindo as consultas canceladas/remanejadas, foram marcadas com sucesso e 59.767 (cinquenta e nove mil setecentos e sessenta e sete) 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 39.209 (trinta e nove mil e duzentos e nove) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência 3.554 (três mil quinhentos e cinquenta e quatro) 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	6	87729	0,01	%
Somente Informação	6.592	87729	7,51	%
Consulta Marcada com Sucesso	27.962	87729	31,87	%
Consulta Não Marcada	120	87729	0,14	%
Fora da Área de Abrangência	83	87729	0,09	%
Área de PSF	1.345	87729	1,53	%
Outras Unidades	13	87729	0,01	%
Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	656	87729	0,75	%
Não há Vaga	39.209	87729	44,69	%
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	3.554	87729	4,05	%
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	411	87729	0,47	%
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	913	87729	1,04	%
Recusa da Unidade Oferecida	960	87729	1,09	%
Mau atendimento da Unidade	7	87729	0,01	%
Não gosta dos Profissionais	252	87729	0,29	%
Longe da Residência	37	87729	0,04	%
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	188	87729	0,21	%
Recusa do Profissional	4	87729	0,00	%
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	162	87729	0,18	%
Prefere outro Profissional de Saúde	417	87729	0,48	%
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	50	87729	0,06	%
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	2.641	87729	3,01	%
Cancelamento de Consulta	29	87729	0,03	%
Outros	169	87729	0,19	%
Falta Dados Cadastrais	1.337	87729	1,52	%
Ligação Interrompida pelo Usuário	122	87729	0,14	%
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	490	87729	0,56	%
Não há Vaga (RETORNO)	6	87729	0,01	%

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 42.848 (quarenta e dois mil oitocentos e quarenta e oito) atendimentos foram qualificados, destes, 19.100 (dezenove mil e cem) usuários foram atendidos, porém 5.132 (cinco mil cento e trinta e dois) 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 ao total geral de consultas agendadas para clínico geral.

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Maio/18, pode-se observar que das consultas agendadas, 15,33% (quinze vírgula trinta e três por cento) referiram ser portadores de diabetes, 11,71% (onze vírgula setenta e um por cento) portadores de hipertensão e 72,95% (setenta e dois vírgula noventa e cinco por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Abril/2018			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiá	14,29%	11,01%	74,71%
CAIS Candida de Moraes	15,94%	11,91%	72,14%
CAIS Chácara do Governador	10,22%	7,33%	82,44%
CAIS Jardim Novo Mundo	13,28%	10,31%	76,41%
CAIS Parque das Amendoeiras	16,02%	12,81%	71,17%
CAIS VILA NOVA	16,57%	12,90%	70,53%

Centro de Saúde Água Branca	19,80%	15,10%	65,10%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	16,47%	12,50%	71,03%
Centro de Saúde Criméia Leste	17,60%	12,85%	69,55%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	15,86%	12,28%	71,86%
Centro de Saúde Fama	13,39%	10,11%	76,50%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	14,74%	11,34%	73,93%
Centro de Saúde Marinho Lemos	17,03%	14,51%	68,45%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	13,83%	11,06%	75,11%
Centro de Saúde Parque Amazonia	16,50%	13,29%	70,21%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	14,65%	9,81%	75,54%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	8,65%	5,88%	85,47%
Centro De Saúde Setor Perim	12,07%	8,40%	79,53%
Centro de Saúde Vila Boa	15,69%	14,71%	69,61%
Centro de Saúde Vila Canaã	16,31%	12,06%	71,63%
Centro de Saúde Vila Mauá	15,38%	11,19%	73,43%
Centro de Saúde Vila Redenção	17,12%	13,04%	69,84%
Centro de Saúde Vila União	16,35%	11,79%	71,86%
CIAMS Novo Horizonte	9,70%	6,02%	84,28%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	14,26%	11,35%	74,39%
CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	14,68%	11,82%	73,50%
Total	15,33%	11,71%	72,95%

2.6.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Maio/18 34.396 (trinta e quatro mil trezentos e noventa e seis) vagas foram disponibilizadas, sendo que 27.729 (vinte e sete mil setecentos e vinte e nove) foram marcadas, 4.586 (quatro mil quinhentos e oitenta e seis) foram canceladas e ficaram disponíveis, 2.081 (duas mil e oitenta e 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	2.375	700	579	114	7	311	269	36	6	1.364	984	47	333
CAIS Candida de Moraes	1.286	878	835	41	2	184	182	2	0	224	175	18	31
CAIS Chácara do Governador	972	458	350	105	3	514	352	150	12	0	0	0	0

CAIS Finsocial	326	0	0	0	0	326	286	19	21	0	0	0	0
CAIS Jardim Novo Mundo	1.299	564	506	52	6	488	380	105	3	247	213	26	8
CAIS Parque das Amendoeiras	1.350	727	586	138	3	87	81	6	0	536	353	88	95
CAIS Vila Nova	965	559	443	115	1	236	203	30	3	170	101	60	9
Centro de Saúde Água Branca	1.379	675	602	63	10	204	178	24	2	500	291	57	152
Centro de Saúde Conjunto Riviera	925	622	562	50	10	0	0	0	0	303	107	24	172
Centro de Saúde Criméia Leste	864	539	467	62	10	153	127	24	2	172	148	7	17
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	1.641	954	698	242	14	412	386	21	5	275	203	42	30
Centro de Saúde Fama	499	275	262	13	0	224	206	15	3	0	0	0	0
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.154	584	534	48	2	297	161	132	4	273	225	21	27
Centro de Saúde Jardim Guanabara	153	0	0	0	0	0	0	0	0	153	27	3	123
Centro de Saúde Maria Dilce	538	0	0	0	0	310	229	66	15	228	117	50	61
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.168	216	188	27	1	451	365	84	2	501	401	53	47
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.378	391	335	53	3	446	380	47	19	541	315	52	174
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.754	804	701	83	20	252	188	58	6	698	466	204	28
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.886	721	587	127	7	352	308	36	8	813	522	228	63
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	601	264	236	27	1	0	0	0	0	337	293	27	17
Centro de Saúde Setor Perim	1.274	323	294	24	5	370	345	12	13	581	406	54	121
Centro de Saúde Vila Boa	514	62	61	0	1	348	295	38	15	104	88	12	4
Centro de Saúde Vila Canaã	779	305	281	22	2	193	169	20	4	281	201	36	44
Centro de Saúde Vila Clemente	262	0	0	0	0	262	220	27	15	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.375	722	603	114	5	248	193	52	3	405	302	89	14
Centro de Saúde Vila Moraes	224	0	0	0	0	0	0	0	0	224	138	63	23
Centro de Saúde Vila Redenção	1.352	751	658	88	5	239	207	28	4	362	230	102	30
Centro de Saúde Vila União	1.475	460	422	36	2	533	446	78	9	482	373	39	70
Ciams Novo Horizonte	918	241	241	0	0	525	461	55	9	152	139	5	8

Ciams Setor Pedro Ludovico	2.158	1.460	1.299	147	14	449	436	11	2	249	226	12	11
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	1.552	916	777	124	15	398	343	48	7	238	182	28	28
Total Geral	34.396	15.171	13.107	1.915	149	8.812	7.396	1.224	192	10.413	7.226	1.447	1.740

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Abril/18, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 36.431 (trinta e seis e mil quatrocentos e trinta e uma) para 34.396 (trinta e quatro mil trezentos e noventa e seis) e houve um decréscimo no número de consultas marcadas de 30.133 (trinta mil cento e trinta e três), para 27.729 (vinte e sete mil setecentos e vinte e nove) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 4.037 (quatro mil e trinta e sete), para 4.586 (quatro mil quinhentos e oitenta e seis) e um decréscimo no número de disponível de 2.261 (duas mil duzentos e sessenta e uma) para 2.081 (duas mil e oitenta e um).

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 (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Maior	15.171	13.107	1.915	149	15.022	86,40%	99,02%
	Total	47.783	41.578	5.733	472	47.311	87,01%	99,01%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Maior	8.812	7.396	1.224	192	8.620	83,93%	97,82%
	Total	28.831	24.319	3.446	1.066	27.765	84,35%	96,30%

Pediatría	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Maior	10.413	7.226	1.447	1.740	8.673	69,39%	83,29%
	Total	32.052	22.941	3.587	5.524	26.528	71,57%	82,77%

Total Geral	108.666	88.838	12.766	7.062	101.604	81,75%	93,50%
--------------------	----------------	---------------	---------------	--------------	----------------	---------------	---------------

2.6.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Maio/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 365 (trezentos e sessenta e cinco) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o Bairro que se destacou em mais de 1.000 (mil) consultas marcadas no mês de Maio/18, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.746).

	Bairro	Quantidade
1	Albino Boa Ventura	55
2	Alphaville Residencial	1
3	Araguaia Park	13
4	Aruanã Parque	6
5	Bairro Água Branca	238
6	Bairro Alto da Glória	30
7	Bairro Anhanguera	51
8	Bairro Capuava	282
9	Bairro da Serrinha	36
10	Bairro dos Aeroviários	89
11	Bairro Feliz	37
12	Bairro Goiás	10
13	Bairro Goiás 2	28
14	Bairro Goiás Setor Veloso	5
15	Bairro Industrial Mooca	43
16	Bairro Jardim Botânico	1
17	Bairro Jardim das Esmeraldas	66
18	Bairro Jardim Diamantina	82
19	Bairro Nossa Senhora de Fátima	62
20	Bairro Nova Suíça	40
21	Bairro Res Funcionários Públicos	25
22	Bairro Rodoviário	87
23	Bairro Santa Genoveva	155
24	Bairro Santa Rita	208
25	Bairro Santo Hilário	21
26	Bairro São Carlos	48
27	Bairro São Francisco	4
28	Campus Universitário	1
29	Capuava Residencial Prive	3
30	Carolina Parque Extensão	79
31	Celina Park	47
32	Chacara Alto da Glória	1
33	Chacara de Recreio São Joaquim	51

34	Chácara do Governador	136
35	Chacara Dona G	1
36	Chacara Elísio Campos	2
37	Chacara Maria Dilce	2
38	Chacara Maringá	1
39	Chacara Nossa Senhora da Piedade	4
40	Chacara Samambaia	17
41	Chacara Santa Bárbara	1
42	Chacara Solange Parque	1
43	Cidade Jardim	524
44	Condomínio Anhanguera	53
45	Condomínio Cidade Universitária	1
46	Conjunto Anhanguera	9
47	Conjunto Aruanã I	45
48	Conjunto Aruanã II	30
49	Conjunto Caiçara	57
50	Conjunto Castelo Branco	74
51	Conjunto Fabiana	36
52	Conjunto Guadalajara	31
53	Conjunto Morada Nova	15
54	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	71
55	Conjunto Residencial Padre Pelagio	1
56	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	8
57	Conjunto Residencial Rodoviário	18
58	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	5
59	Conjunto Riviera	148
60	Conjunto Vila Isabel	2
61	Esplanada do Anicuns	50
62	Faiçallville	320
63	Fazenda Retiro	1
64	Fonte das Águas	23
65	Goiânia 2	50
66	Granja Cruzeiro do Sul	81
67	Granja Santos Dumont	1
68	Jardim Atlântico	148
69	Jardim Abaporu	31
70	Jardim América	989
71	Jardim Ana Lúcia	109
72	Jardim Atenas	1
73	Jardim Balneário Meia Ponte	868
74	Jardim Bela Vista	163
75	Jardim Bonanza	29
76	Jardim Brasil	162

77	Jardim Clarissa	17
78	Jardim Colorado	1
79	Jardim da Luz	82
80	Jardim das Aroeiras	5
81	Jardim das Oliveiras	28
82	JARDIM DO CERRADO 2	19
83	JARDIM DO CERRADO 3	27
84	JARDIM DO CERRADO 4	3
85	JARDIM DO CERRADO 6	35
86	JARDIM DO CERRADO 7	28
87	Jardim Dom Fernando I	8
88	Jardim Europa	527
89	Jardim Goiás	191
90	Jardim Guanabara	24
91	Jardim Guanabara II	7
92	Jardim Guanabara IV	23
93	Jardim Ipê	13
94	Jardim Leblon	2
95	Jardim Leblon II	4
96	Jardim Madri	1
97	Jardim Maria Helena	13
98	Jardim Moema	1
99	Jardim Nova Esperança	854
100	Jardim Novo Mundo	1.746
101	Jardim Novo Mundo II	22
102	Jardim Oliveiras	1
103	Jardim Petrópolis	47
104	Jardim Planalto	122
105	Jardim Presidente	285
106	Jardim Real	29
107	Jardim Santa Cecília	5
108	Jardim Santo Antônio	78
109	Jardim São José (Res São José)	47
110	Jardim Sonia Maria	19
111	Jardim Tancredo Neves	52
112	Jardim Vila Boa	337
113	Jardim Xavier	16
114	Jardins Lisboa	2
115	Jd Gramado	14
116	Jd Itaipu I	3
117	Lorena Parque	62
118	Loteamento Areião I	11
119	Loteamento Carolina Parque	172

120	Loteamento Grande Retiro	21
121	Loteamento Solange Park - Complemento	2
122	Loteamento Tropical Verde	38
123	Loteamento Tropical Ville	16
124	Loteamento Tupinambas dos Reis	8
125	Loteamento Village Veneza	14
126	Madre Germana II	28
127	Mansões Goiânia	10
128	Nova Vila	67
129	Orlando de Moraes	1
130	OUTROS MUNICÍPIOS	4
131	Panorama Park	19
132	Parque Tremendão (Novo)	2
133	Parque Acalanto	12
134	Parque Amazônia	860
135	Parque Anhanguera	148
136	Parque Anhanguera II	326
137	Parque Balneário	14
138	Parque das Amendoeiras	1
139	Parque das Laranjeiras	50
140	Parque das Nações	32
141	Parque das Paneiras II Etapa	3
142	Parque das Paneiras IV Etapa	2
143	Parque Eldorado Oeste	48
144	Parque Industrial de Goiânia	71
145	Parque Industrial João Braz	703
146	Parque Industrial João Braz II	6
147	Parque Oeste Industrial	199
148	Parque Paraiso	34
149	Parque Santa Cruz	314
150	Parque Santa Rita	2
151	Privê Atlântico	2
152	Recanto do Bosque	89
153	Recreio Panorama	1
154	Res Beatriz Nascimento	29
155	Res Bertim Belchior	41
156	Res Gardênia	38
157	Res Village Santa Rita V	2
158	Res Village Santa Rita VII	6
159	Res. Buena Vista	2
160	Res. Morumbi	4
161	Res. Privê das Oliveiras	6
162	Res. Tancredo Neves	1

163	Res. Terra Nova II	1
164	Res. Vale das Brisas	4
165	Residencial Dom Rafael	7
166	Residencial Eldorado	57
167	Residencial Kátia	35
168	Residencial Manhattan	3
169	Residencial 14 Bis	7
170	Residencial Aldeia do Vale	1
171	Residencial Anglo	1
172	Residencial Aquarius	15
173	Residencial Aruanã	6
174	Residencial Balneário	8
175	Residencial Campus Dourados	45
176	Residencial Canadá	66
177	Residencial Carla Cristina	18
178	Residencial Centerville	2
179	Residencial Cid Verde	4
180	Residencial Clea Borges	1
181	Residencial das Acácias	14
182	Residencial Dezopi	6
183	Residencial Elza Fronza	6
184	Residencial Flamingo	5
185	Residencial Goiânia Viva	53
186	Residencial Granville	2
187	Residencial Guarema	13
188	Residencial Hugo Moraes	37
189	Residencial Humaita	4
190	Residencial Itaipu	2
191	Residencial Itália	15
192	Residencial Itamaraca	92
193	Residencial Jardins Florença	3
194	Residencial João Paulo II	10
195	Residencial José Viandeli	4
196	Residencial Licardino Ney	26
197	Residencial Linda Vista	2
198	Residencial Lirios do Campo	14
199	Residencial London Park	21
200	Residencial Luana Park	20
201	Residencial Luana Park - Continuação	1
202	Residencial Mar Del Plata	11
203	Residencial Moinho dos Ventos	67
204	Residencial Monte Carlo	43
205	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	4

206	Residencial Park Solar	25
207	Residencial Parque das Flores	103
208	Residencial Parque Flamboyant	83
209	Residencial Parque Oeste	5
210	Residencial Paulo Estrela	19
211	Residencial Petrópolis	8
212	Residencial Pilar dos Sonhos	12
213	Residencial Porto Seguro	10
214	Residencial Português	7
215	Residencial Privê Itanhangá	27
216	Residencial Recreio Panorama	1
217	Residencial São Bernardo	5
218	Residencial São Leopoldo	5
219	Residencial São Leopoldo - Complemento	5
220	Residencial Senador Paranhos	2
221	Residencial Serra Azul	140
222	Residencial Sevilha	1
223	Residencial Solar Vile	148
224	Residencial Sonho Verde	22
225	Residencial Sonho Verde Complemento	7
226	Residencial Talism	27
227	Residencial Tempo Novo	24
228	Residencial Vale dos Sonhos	13
229	Residencial Village Santa Rita IV	1
230	Setor Aeroporto	106
231	Setor Alto do Vale	34
232	Setor Barra da Tijuca	36
233	Setor Bela Vista	80
234	Setor Bueno	183
235	Setor Campinas	330
236	Setor Candida de Moraes	172
237	Setor Caravelas	17
238	Setor Central	471
239	Setor Centro Oeste	207
240	Setor Coimbra	135
241	Setor Criméia Leste	345
242	Setor Criméia Oeste	1
243	Setor das Nações Extensão	14
244	Setor dos Funcionários	159
245	Setor Empresarial	6
246	Setor Garavelo B	26
247	Setor Gentil Meireles	78
248	Setor Jaó	37

249	Setor Leste Universitário	112
250	Setor Leste Vila Nova	528
251	Setor Marabá	29
252	Setor Marechal Rondon	79
253	Setor Marista	29
254	Setor Morada do Sol	71
255	Setor Moraes	74
256	Setor Negrão de Lima	331
257	Setor Noroeste	10
258	Setor Norte Ferroviário	192
259	Setor Norte Ferroviário II	27
260	Setor Oeste	58
261	Setor OrientVille	24
262	Setor Pedro Ludovico	881
263	Setor Perim	216
264	Setor Perim Continuação	3
265	Setor Progresso	161
266	Setor Recanto das Minas Gerais	118
267	Setor Rio Formoso	241
268	Setor Santos Dumont	140
269	Setor São José	338
270	Setor Sevene	42
271	Setor Sol Nascente	15
272	Setor Sudoeste	364
273	Setor Sul	89
274	Setor Três Marias	52
275	Setor Ulisses Guimarães	13
276	Setor União	207
277	Setor Urias Magalhães	402
278	Setor Urias Magalhães II	33
279	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	12
280	Sítio de Recreio Pindorama	3
281	Sítio Ipê	7
282	Sítio Recreio Caraíba	6
283	Sítio Recreio Mansões do Campus	38
284	SÍTIO SÃO JOSE	1
285	Solange Park I	185
286	Solange Park II	89
287	Solange Park III	44
288	Vale dos Sonhos II	3
289	Vera Cruz I	1
290	Vera Cruz II	99
291	Vereda dos Buritis	114

292	Vila Abajá	64
293	Vila Adélia	44
294	Vila Adélia II	22
295	Vila Aguiar	11
296	Vila Alpes	87
297	Vila Alto da Glória	54
298	Vila Alvorada	85
299	Vila Americano do Brasil	22
300	Vila Anchieta	15
301	Vila Aurora	69
302	Vila Aurora Oeste	29
303	Vila Bandeirantes	92
304	Vila Bela	20
305	Vila Bethel	15
306	Vila Boa Sorte	20
307	Vila Canaã	30
308	Vila Clemente	43
309	Vila Colemar Natal e Silva	3
310	Vila Concórdia	43
311	Vila Coronel Cosme	9
312	Vila Cristina	63
313	Vila Cristina Continuação	6
314	Vila Divino Pai Eterno	4
315	Vila Finsocial	28
316	Vila Fróes	55
317	Vila Irazy	16
318	Vila Isaura	46
319	Vila Itatiaia	1
320	Vila Jacar	1
321	Vila Jaraguá	38
322	Vila Jardim Vitória	120
323	Vila João Vaz	224
324	Vila Legionárias	33
325	Vila Luciana	24
326	Vila Lucy	69
327	Vila Maria Dilce	102
328	Vila Maria José	15
329	Vila Maria Luiza	132
330	Vila Mauá	151
331	Vila Megale	28
332	Vila Monticelli	134
333	Vila Mooca	2
334	Vila Mooca - Complemento	5

335	Vila Morais	166
336	Vila Mutirão I	1
337	Vila Nova Canaã	48
338	Vila Novo Horizonte	301
339	Vila Oswaldo Rosa	9
340	Vila Paraíso	26
341	Vila Parque Santa Maria	53
342	Vila Pedroso	115
343	Vila Perdiz	17
344	Vila Redenção	313
345	Vila Regina	3
346	Vila Resende	44
347	Vila Romana	47
348	Vila Rosa	89
349	Vila Santa Efigenia	6
350	Vila Santa Helena	153
351	Vila Santa Isabel	20
352	Vila Santa Rita	81
353	Vila Santa Tereza	63
354	Vila Santana	20
355	Vila Santo Afonso	8
356	Vila São Francisco	22
357	Vila São João	27
358	Vila São José	8
359	Vila São José - Complemento	4
360	Vila São José - Extensão	11
361	Vila São Paulo	61
362	Vila Teofilo Neto	4
363	Vila Vera Cruz	1
364	Vila Viana	74
365	Village Maringá	3
	Total	27.729

2.6.5. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento

No mês de Maio/18 a Agente de Atendimento **Beatriz Viana Ribeiro** obteve o maior número no agendamento de consultas com 677 (seiscentos e setenta e sete) marcações, como se segue:

RELATÓRIO DE CONSULTAS AGENDADAS POR AGENTE DE ATENDIMENTO – MAIO /2018		
	Agente	Total
1	ADAMA DA SILVA FARIA	499
2	ALEXANDRE YURY DE OLIVEIRA	247
3	ALMIR MACEDO DE SOUSA JUNIOR	196

4	AMANDA CECILIA DOS SANTOS ARAUJO	188
5	ANA BEATRIZ DINIZ SANTANA FERNANDES	208
6	ANA PAULA BERNARDINO PEREIRA	55
7	ANANDA KAROLINE DE JESUS BUENO	154
8	ANDRE LUIZ RODRIGUES DE SOUZA	243
9	ANGÉLICA NEVES DA SILVA	1.248
10	ANGELITA SANDRA DOS SANTOS	533
11	ANTÔNIO JUNIOR DA CONCEIÇÃO RIBEIRO	168
12	APARECIDA ROMEIRO DA SILVA	95
13	ARIANY LARA DE CASTRO MARQUES	197
14	AUGUSTO PEREIRA GONÇALVES LOPES	174
15	BEATRIZ GEBHARDT RIBEIRO ALMEIDA	222
16	BEATRIZ VIANA RIBEIRO	677
17	BIANCA GEANINNY PADUA FERREIRA	347
18	BIANCA RODRIGUES DA SILVA	509
19	CLEUMA RODRIGUES VIEIRA	310
20	CRISTINA EVARISTO ALVES	443
21	DANILLO DE CASTRO BARRETO LOURENÇO	213
22	DAVID AMARAL FELICIANO	235
23	DEBORA TAVARES DE SOUZA	238
24	DEYSE PEREIRA GARCIA	315
25	DIEGO CONRADO LISBOA	339
26	DOMINGAS GENEROSA DA COSTA	280
27	DONIZETH ALVES NETO JUNIOR	185
28	DOUGLAS BATISTA DO NASCIMENTO	328
29	DRIELLY RESENDE DA SILVA	113
30	EDUARDO ALVES SILVA	132
31	ELISANGELA TELES DELFINO	416
32	FATIMA REGINA PERRI	100
33	FELIPE HENRIQUE COSTA	331
34	FRANCIELLY SANTANA DANTAS	631
35	GABRIELA LEMOS MEDEIROS DOS SANTOS	30
36	GISELLE BARBOSA DA SILVA	195
37	GLAUCO PEREIRA LOPES	295
38	HELENA DOS SANTOS SILVA	365
39	IANKA MENDES BLOCK MEDEIROS	348
40	ISA VITORIA DI CARDOSO MENEZES	25
41	JAQUELINE BORGES DE MORAIS	319
42	JESSICA MIRELLE VIEIRA DO NASCIMENTO	29
43	JOAO BATISTA SILVA	422
44	JORDANA PEREIRA DA SILVA	176
45	KAIO DA CONCEIÇÃO DE ALMEIDA	143
46	KALLEW HUDSON ALVES DA SILVA	145

47	KATIA RODRIGUES SILVA	348
48	KEILA DA SILVA RAMOS	390
49	LAIS ELIZABETH SILVA SANTANA	366
50	LEONARDO GARCIA DE FREITAS	475
51	LICIJANE DOMINGAS PEREIRA DOS SANTOS	62
52	LORRAYNE NUNES DE SANTANA	164
53	LUIZ CARLOS LOPES	307
54	MARIA BEZERRA CARVALHO	211
55	MARIO LOPES DE AZEVEDO	214
56	MAX MILLER BORBA PAPALARDO	349
57	MIRIAN FERREIRA SILVA	213
58	NAENA FERNANDES DOS SANTOS	366
59	NAIARA MENDES BRAGA FARIA	148
60	NATAN BERNARDES E DELMOND SOBREIRO	110
61	NAYANNE FERNANDES DE ARAUJO	227
62	NET CONSULTA	5.563
63	PEDRO AUGUSTO LIMA RABELO	118
64	RAILSON DA SILVA SANTOS	311
65	REGINA CELESTINO SANTANA	947
66	RONHANNY PATRIK BUENO DE ABREU	275
67	ROSANA LOURENÇO DA CRUZ	237
68	ROZELY FILOMENA DINIZ GARCIA	355
69	SEBASTIANA GOMES DE OLIVEIRA NETA	312
70	SÔNIA APARECIDA SILVA QUEIROZ	192
71	TADEU SILVA SOUSA	210
72	TANIA GOMES DOS SANTOS	370
73	TATIANE OLIVEIRA LIMA	277
74	TATIANY SOUZA OLIVEIRA	37
75	THAIS CRISTINA DOS SANTOS LIMA	128
76	THAIS SILVA DE PAULA	419
77	THAYANNE GABRIELLE DE SANTANA OLIVEIRA	71
78	WESLLEY DA COSTA REGES	247
79	WEULEY PEREIRA DE SOUZA	196
80	YASHMIM MARIA MATOS DOS SANTOS	453
Total		27.729

2.6.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE MAIO / 18						
Unidade de Saúde		Prioridade				Total
		0	1	2	3	
1	CAIS Bairro Goiá	179	353	297	1.003	1.832
2	CAIS Candida de Morais	12	330	321	529	1.192

3	CAIS Chácara do Governador	17	177	158	350	702
4	CAIS Finsocial	11	54	54	167	286
5	CAIS Jardim Novo Mundo	25	268	246	560	1.099
6	CAIS Parque das Amendoeiras	104	219	201	496	1.020
7	CAIS Vila Nova	12	203	163	369	747
8	Centro De Saúde Água Branca	65	226	242	538	1.071
9	Centro De Saúde Conjunto Riviera	36	117	117	399	669
10	Centro de Saúde Criméia Leste	33	135	124	450	742
11	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	48	264	255	720	1.287
12	Centro de Saúde Fama	12	119	106	231	468
13	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	23	159	166	572	920
14	Centro De Saúde Jardim Guanabara	2	1	2	22	27
15	Centro de Saúde Maria Dilce	25	71	90	160	346
16	Centro de Saúde Marinho Lemos	40	244	224	446	954
17	Centro de Saúde Norte Ferroviário	54	227	204	545	1.030
18	Centro de Saúde Parque Amazonia	104	313	298	640	1.355
19	Centro de Saúde Parque Anhanguera	31	365	324	697	1.417
20	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	16	91	105	317	529
21	Centro De Saúde Setor Perim	59	236	226	524	1.045
22	Centro de Saúde Vila Boa	25	91	90	238	444
23	Centro de Saúde Vila Canaã	27	140	161	323	651
24	Centro de Saúde Vila Clemente	7	45	49	119	220
25	Centro de Saúde Vila Mauá	34	254	252	558	1.098
26	Centro de Saúde Vila Moraes	9	32	36	61	138
27	Centro De Saúde Vila Redenção	68	254	245	528	1.095
29	Centro de Saúde Vila União	41	304	296	600	1.241
30	CIAMS Novo Horizonte	6	213	170	452	841
31	CIAMS Setor Pedro Ludovico	83	448	402	1.028	1.961
32	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	44	258	257	743	1.302
	Total	1.252	6.211	5.881	14.385	27.729

Desta forma, no mês de Maio/18 foram agendadas 1.252 (mil duzentos e cinquenta e duas) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

2.7. Projeto Alto Risco

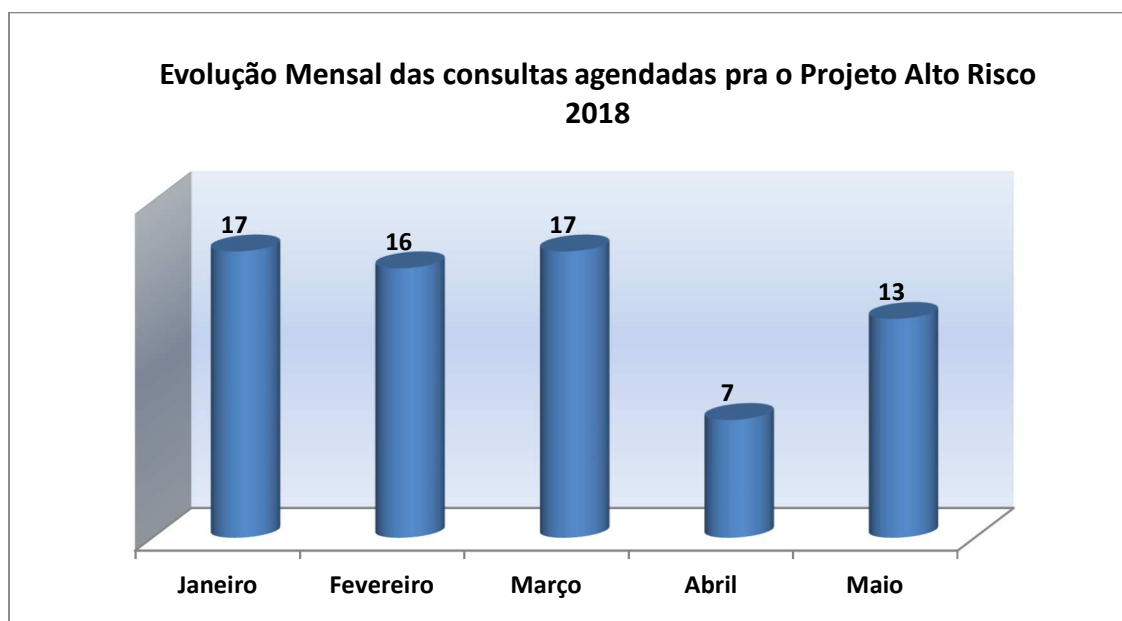
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011 compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. 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	24,29%
Fevereiro	16	22,86%
Março	17	24,29%
Abril	7	10,00%
Maio	13	18,57%
TOTAL	70	100,00%



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 Maio/18 foram realizados 05 (cinco) agendamentos para as Unidades Socioeducativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	02/05	CIP	Luma	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9099357 Data: 9/5/2018 - 07:00 (Francielly)
2	07/05	CIP	Luma	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9107123 Data: 14/5/2018 – 07:31 (Beatriz)
3	07/05	CIP	Luma	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9107126 Data: 14/5/2018 - 08:31 (Beatriz)
4	15/05	CIP	Luma	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9115298 Data: 21/5/2018 – 07:31 (Bianca Geaninny)
5	17/05	CIP	Luma	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9115296 Data: 21/5/2018 – 07:00 (Bianca Geaninny)

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) A Sala de Situação realizou no mês de Maio/2018 do corrente ano o agendamento de 3.842 (três mil, oitocentos e quarenta e dois) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 3.397 (três mil, trezentos e noventa e sete) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e 445 (quatrocentos e quarenta e cinco) foram solicitadas pelas Unidades. Segue, uma amostra da tabela de controle de solicitação de consultas efetuadas a sala de situação:

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Maio de 2018

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	02/05	PEDRO MARQUES GOUVEIA	342424	PTE DE 80 ANOS SEM MEDICAÇÃO NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA E PRECISA DE UMA VAGA MAIS RAPIDA POSSIVEL	Profissional de Saúde: ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 9099529 Data: 07/05/2018 – 10:31 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
02	02/05	MARIA DE JESUS VILELA	247825	PTE DE 49A PRECISA DE AVALIAÇÃO CLINICA	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 9092850 Data: 02/05/2018- 15:01 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
03	02/05	LUCIENE SOUSA SILVA	188580	PTE DE 41 ANOS COM CA NO UTERO NEC. AVALIAÇÃO GINECOLÓGICA	Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 9094479 Data: 07/05/2018 - 07:00 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
04	02/05	DALVA BEZERRA DOS SANTOS	39497	PTE 58 ANOS, RELATA CRISE CONVULSIVA SEM MEDICAMENTO	A consulta foi marcada pelo 0800 conforme solicitação offline segue o N ° 9087754 (Angélica) Tabela fim de semana: Enf.ª Fabiana de Paula
05	02/05	ORLANDO ALFREDO CLILACO	1770362	PTE EM ACOMPANHAMENTO DE TIREOIDE, DESCOMPENSADO, NECESSITA DE AVALIACAO CLINICA	Profissional de Saúde: ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 9099529 Data: 07/05/2018 - 10:31 (Angélica) Consulta solicitada pela unidade: Lilian
06	02/05	ZOE MARIA DE MOURA	192269	PTE COM 67 ANOS RETORNO COM EXAMES VARIAS TENTATIVAS. CLINICO	Profissional de Saúde: ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta Nº: 9096957 Data: 08/05/2018 - 15:31 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
07	02/05	ODRACIR ALVES CARRIJO	555946	PTE DE 74 ANOS RETORNO COM EXAMES SEM MEDICAÇÃO.	Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM Consulta Nº: 9097241 Data: 09/05/2018 - 07:00 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
08	02/05	MARIA LINA DE JESUS	1634193	PTE IDOSA, COM ENTREGA DE EXAMES ALTERADOS, NECESSITA DE AVALIACAO CLINICA	Profissional de Saúde: CARLOS ALBERTO CASCAO Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 9099553 Data: 08/05/2018 - 07:00 (Angélica) Consulta solicitada pela unidade: Lilian
***	***	***	***	***	***

3935	30/05	CLAUDIO FRANCISCO DOS SANTOS	759680	PTE 46 ANOS EM TRATAMENTO DE ANEMIA RETORNO COM EXAMES - CLINICO	Profissional de Saúde: FABRICIA FERREIRA DE MOURA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 9130502 Data: 5/6/2018 – 11:30 (Regina) Solicitante: Enf.: Alcione
3936	30/05	MARIA APARECIDA BORGES	232706	PTE 64 ANOS COM HAS COM DORES DE CABEÇA - CLINICO	Profissional de Saúde: NILMAR FELICIANO DA SILVA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 9132068 Data: 4/6/2018 – 14:01 (Regina) Solicitante: Enf.: Alcione
3937	30/05	SUELLY BORGES DE BARROS	114868	PTE 71 ANOS APRESENTANDO HIPERGLICEMIA 294MG/DL - CLINICO	Profissional de Saúde: ADRIANA FERNANDES CARDOSO Unidade de Saúde: CS PARQUE ANHANGUERA Consulta Nº: 9127370 Data: 4/6/2018 - 07:00 (Regina) Solicitante: Enf.: Alcione
3938	30/05	ANTONIA VANUSIA COSTA DA SILVA	1721120	PTE 32 ANOS, 6 MESES DE GESTAÇÃO, SINTOMÁTICA E SEM ACOMPANHAMENTO. - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: MUSBAH NADER KOLAILAT Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM Consulta Nº: 9128390 Data: 5/6/2018 - 13:30 (Regina) Solicitante: Enf.: Alcione
3839	30/05	VALFRIDO VIANA DE SOUSA	1777737	PTE 45 ANOS COM DOR ABDOMINAL COM HISTORICO DE PEDRA NA VESICULA - CLINICO	Profissional de Saúde: MARCO AURELIO CANDIDO Unidade de Saúde: CS MARINHO LEMOS Consulta Nº: 9125886 Data: 5/6/2018 - 14:31 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade : Mayara
3840	30/05	FABIANA OLIVEIRA GOMES	1735854	PTE 29 ANOS GESTANTE DE 5 MESES CONTINUAR PRÉ NATAL - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: EMIVALDO SOARES MARTINS Unidade de Saúde: CS NORTE FERROVIARIO Consulta Nº: 9124991 Data: 4/6/2018 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf.: Alcione
3841	30/05	NAOMI LEAL DE SOUZA MARTINS	1279345	PTE 22 ANOS GESTANTE DE 25 SEMANAS - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: ELAINE BITES DE CARVALHO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 9132119 Data: 4/6/2018 – 07:00 (Regina) Solicitante: Enf.: Alcione
3842	30/05	FERNANDA TAVARES RAMOS	529875	PTE 34 ANOS GESTANTE DE 4 MESES CONTINUAR PRE NATAL - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera Consulta Nº: 9127485 Data: 5/6/2018 - 08:01 (Regina) Solicitante: Enf.: Alcione

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	3.842
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	445
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	3.397

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 PADRÃO	GRADE GERADA	PERCENTUAL DE GERAÇÃO
30/04 a 04/05	9.757	5.510	56,47%
07 a 11/05	9.761	6.631	67,93%
14 a 18/05	9.170	6.927	75,54%
21 a 25/05	9.170	6.754	73,65%
28/05 a 01/06	9.298	6.413	68,97%

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 **Maio/18**, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE MAIO/ 2018				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS VILA NOVA				
Fabrcio Queiroz Correia - Licença Médica 09/04 a 08/05				-114
David Gonçalves De Moraes - Licença Prêmio 02/05 a 30/07/2018				-240
Marilda De Freitas Macedo - Licença Prêmio 05/03 a 04/06 um dos vínculos (vespertino).				-160
TOTAL	1395	881	63,15%	-514
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Humberto Pereira Maia - Férias 02 a 11/05				-85
Rubens Sérgio Camargo - Autorizado pela Coordenação redução de 17/semana para atendimento ESF				-85
Carmen Olga Valdes Cabreira - Folga 30/04, 02 e 03/05 . Feriado dia do Trabalhador dia 01/05				-47
Carmen Olga Valdes Cabreira - Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF				-16
Carmen Olga Valdes Cabreira - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-12
TOTAL	1015	770	75,86%	-245

CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica Por tempo Indeterminado				-320
Claudio Coelho De Vasconcelos - Férias 24/04 a 08/05				-102
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-210
TOTAL	2337	1705	72,96%	-632
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Divina Margarida Franco - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-20
Carlos Antonio Carneiro - Férias 02 a 31/05				-178
Rosa Maria Do Nascimento - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-15
Janete Guimaraes Alves - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-240
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-240
Rosa Maria Do Nascimento - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-9
Divina Margarida Franco - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-16
Rosa Maria Do Nascimento - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF. Feriado Corpus Christi dia 31/05				-11
TOTAL	1280	551	43,05%	-729
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos.				-45
Emivaldo Soares Martins - Redução de 04/semama autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-16
Marcelo Fernando Ranulfo - Folga de Aniversário Dia: 30/04				-19
Célia Mendonça Da Silva - Redução de 08/semama autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-32
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos. Fará reposição 11/05.				-6
Marcelo Fernando Ranulfo - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF				-12
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos. Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-24
Feriado Corpus Chisti dia 31/05Tânia Mara Lourenço -				-18
Emivaldo Soares Martins - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF . Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-15
Marcelo Fernando Ranulfo - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF. Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-15
Célia Mendonça Da Silva - Redução de 08/semama autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF. . Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-19
TOTAL	1515	1294	85,41%	-221
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM				

Zeuner Pinheiro De Lemos Filho - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-20
Patricia Barbosa Gonçalves - Férias 02 a 16/05. Atestado Médico 18/05				-71
Patricia Barbosa Gonçalves - Atestado Médico Dia 25/05				-17
Christiane Caetano Lima Lopes - Atestado Médico Dia: 25/05				-9
TOTAL	1754	1637	93,33%	-117
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-10
Aracely Rosa De Oliveira - Reposição 02/05				[+16]
Aracely Rosa De Oliveira - Motivo Particular 07 a 10/05				-68
TOTAL	920	858	93,26%	-62
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Licença Premio 02/04 a 01/07/2018				-240
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado pela Coordenação Drª Ivana a redução de 13/semana para atendimento ESF				-65
Rosaura Diniz Pimentel - Prorrogação da Licença Médica 02/04 a 31/05/18				-220
TOTAL	785	260	33,12%	-525
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Renata Machado Pinto - Preceptora da UFG dia 03/05				-2
Renata Machado Pinto - Preceptora da UFG dia 10/05				-2
Renata Machado Pinto - Preceptora da UFG dia 22/05 e 24/05				-4
Renata Machado Pinto - Preceptora da UFG dia 29/05 e 31/05				-4
TOTAL	1270	1258	99,06%	-12
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Dia 01/05 Programa Hanseníase.				-3
Carlos César Borges - Férias 02 a 17/05				-127
João Serafim Filho - Redução 08/semana vagas atendimento PSF.				-32
Eduardo Santana - Dia 08/05 Programa Hanseníase.				-3
Eduardo Santana - Dia 15/05 Programa Hanseníase.				-3
Michele Roncato Franca - Exame Periódico dia 15/05				-31
Eduardo Santana - Dia 22/05 Programa Hanseníase.				-3
Eduardo Santana - Dia 29/05 Programa Hanseníase.				-3
Michele Roncato Franca - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-37
João Serafim Filho - Redução 08/semana vagas atendimento PSF. Feriado Corpus Christi dia 31/05				-34

Lincoln Marques Da Rocha - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-15
TOTAL	1660	1369	82,47%	-291
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-18
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-40
Benedito Monteiro De Queiroz - Feriado dia Trabalhador dia 01/05. Redução de 03/semana para atendimento ESF				-12
José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF. Feriado dia do Trabalhador 01/05				-24
Eliane Olímpio De Souza - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-12
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF				-9
José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF.				-20
José Gonçalves De Oliveira - Férias 02 a 16/05				-60
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-18
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Motivo Pessoal dia 29/05				-40
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF. Feriado Corpus Christi dia 31/05				-12
José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF. Feriado Corpus Christi dia 31/05				-38
Eliane Olímpio De Souza - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-30
TOTAL	1620	1287	79,44%	-333
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - férias 16 a 30/4				-20
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 05/semana para PSF.				-25
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 04/semana para PSF . Férias 02 a 30/05				-16
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Férias 16 a 30/04				-4
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 04/semana para PSF . Férias 02 a 30/05				-32
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Férias 02 a 30/05				-32
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Férias 02 a 30/05				-32
Sarah Moreira Borja - Folga Doação de Sangue dia 29/05				-20
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 05/semana para PSF. Férias 02 a 30/05				-32
TOTAL	1180	947	80,25%	-233
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				

Leandro Matos - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana vagas atendimento PSF.				-20
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição 07/05				[+20]
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição 14/05				[+20]
TOTAL	1346	1370	101,78%	20
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Atestado Médico 30/04				-16
Maria Aparecida Lopes Reis - Férias 16 a 30/04				-16
TOTAL	1216	1184	97,37%	-32
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-8
Nazir Seabra Guimaraes Filho - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-16
TOTAL	340	316	92,94%	-24
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Claudia Cassia De Almeida - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-24
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-150
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-18
Vinícius Montenegro Torres - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-3
Marlene Quimico Umeno - Férias 16/05 a 14/06				-108
Cláudia Cássia De Almeida - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-24
Nilmar Feliciano Da Silva - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-13
Vinícius Montenegro Torres - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-12
TOTAL	1365	1013	74,21%	-352
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Prorrogação da Licença Médica				-400
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-210
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-12
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-3
TOTAL	755	130	17,22%	-625
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado.				-340
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-15
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação				-9

redução de 03/semana para atendimento ESF.				
TOTAL	1640	1276	77,80%	-364
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges -Férias 02 a 16/05				-25
Daniel De Oliveira - Redução de 06/semana às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-24
Carlos César Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 06/semana para atendimento ESF				-6
Carlos César Borges - Férias 21/05 a 04/06				-96
Daniel De Oliveira - Redução de 06/semana às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação. Feriado Corpus Christi dia 31/05				-20
Cáritas De Oliveira - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-18
TOTAL	705	516	73,19%	-189
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF. Feriado dia do Trabalhador 01/05				-11
Euripedes Jose De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF. Feriado dia do Trabalhador 01/05				-13
Tânia Rezende Ferraz - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-16
João Rosa Vieira - Aguardando autorização saída da unidade a partir 01/05				-48
Rodrigo Caetano De Almeida - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-15
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-8
Cairo Jose Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-9
Euripedes Jose De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-9
Cairo Jose Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF. Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-19
Euripedes Jose De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF. Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-13
Tânia Rezende Ferraz - Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-16
Rodrigo Caetano De Almeida - Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-15
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-8
TOTAL	1459	1259	86,29%	-200
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Carmen Lúcia Nery Alves - Férias dia 02 a 31/05				-203
Eros De Sousa - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-15
TOTAL	480	262	54,58%	-218

DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Antônio De Melo Anes Júnior - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-26
Indra Gonella Fontenelle - Licença Maternidade 22/11/2017 a 22/05/2018				-144
Wandenberg Monte Negro - Férias De 02/04 à 01/05				-26
Alfredo Puppini Farias - Licença Premio de 15/01 à 14/07				-225
Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas.				-18
Euli Jose Braga - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-8
Marcio Caetano Queiroz - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-12
Elidia Celia Santillo Gomes - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-3
João Gomes Do Sacramento - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-24
Nivaldo David Amaral - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-10
Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas.				-36
Erwin Moreira Da Rocha - Planejamento Familiar 17/05				-27
Wandenberg Monte Negro - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-10
Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas. Feriado Corpus Christi dia 31/05				-27
Euli Jose Braga - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-8
Marcio Caetano Queiroz - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-12
Elidia Celia Santillo Gomes - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-12
Joao Gomes Do Sacramento - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-24
Indra Gonella Fontenelle - Alteração da Grade				[+16]
Nivaldo David Amaral - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-10
TOTAL	2670	2024	75,81%	-646
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
Ariane Calvão Callus - Licença Médica 11/04 a 05/10				-325
Carina Barbosa Bulamarque - Licença Médica 08/03 a 04/07				-38
José Tavares De Morais Filho - Licença Médica 08/03 a 04/07				-152
TOTAL	1165	650	55,79%	-515
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-40
Rudney Jackson Silvério - Férias 01 a 30/05				-38

Luigi Stefanni Griggi - Grade Suspensa a partir de 24/01				-400
Harley Ricardo Rodrigues - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-7
Vauvenarques Fernandes - Férias 16 a 30/04. Feriado dia do Trabalhador 01/05				-12
Isaura Araújo Santos Lobo - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-15
Rudney Jackson Silvério - Férias 01 a 30/05				-38
Vauvenarques Fernandes - 01 Consulta agendada pela unidade dia 08/05				-1
Rudney Jackson Silvério - Férias 01 a 30/05				-38
Rudney Jackson Silvério - Férias 01 a 30/05				-38
Harley Ricardo Rodrigues - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-14
Isaura Araújo Santos Lobo - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-15
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Atestado Médico dia 29/05				-40
Rudney Jackson Silvério - Férias 01 a 30/05				-38
Harley Ricardo Rodrigues - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-14
Vauvenarques Fernandes - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-24
TOTAL	1725	929	53,86%	-796
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Paulo Rodrigues Siqueira - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-10
José Amélio De Sousa - Feriado dia do Trabalhador 01/05				-8
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição dia 04/05				[+4]
Suzete Assis De Oliveira - Licença Prêmio 02/04 a 30/06/2018				-155
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição dia 08/05				[+8]
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição dia 15/05				[+4]
José Amélio De Sousa - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-8
José Amélio De Sousa - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-8
TOTAL	571	398	69,70%	-173
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-305
Talita Mendonça Fernandes - Licença Maternidade a partir do dia 19/02				-290
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-225

Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Drª Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF.				-6
Arlene Rodrigues Lyra - Férias 14/05 a 12/06				-45
Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Drª Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF. Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-21
Arlene Rodrigues Lyra - Férias 14/05 a 12/06				-45
Maria Da Conceição Matos - Atestado Médico dia 23/05. Feriado Corpus Christi dia 31/05				-38
TOTAL	2475	1500	60,61%	-975
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta-feira.				-20
Dimitra Andreas Anastacio - Grade Suspensa a partir de 06/01 por tempo indeterminado.				-280
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-176
Irislene Ferreira Da Silva - Atestado Médico 18/05				-14
Rosely Rosa De Castro - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-14
Camila Sousa Pavani - Folga de Aniversário dia 30/05				-8
TOTAL	1923	1411	73,37%	-512
CS PARQUE ANHANGUERA				
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
Ivan Isaac - Reposição dia 11/05				[+15]
Ivan Isaac - Motivo Pessoal dias 16 e 17/05				-30
Nadya Maciel Bomtempo - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-8
Adriana Fernandes Cardoso - Redução de Grade. Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-26
André Ibrahim Bayeh - Redução de 19/semana para atendimento ESF. Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-26
Litemar Gualberto De Souza Junior - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-15
Ivan Isaac - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-15
Maria Suely Gomes De Azara - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-15
Tânia Moreira Nobrega - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-8
Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição dia 30/05				[+9]
TOTAL	2105	1818	86,37%	-287
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				

Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado		-325
Talita Clementino Moraes E Cunha - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05		-15
Vicente José Vita - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05		-10
Vilmar Pires De Paiva - Licença Prêmio 09/04 a 08/07		-325
Fabrcia Ferreira De Moura - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05.Grupo de Tabagismo dia 03/05		-35
Lucio Mauro Vasconcelos - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05		-20
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05		-15
Célio Da Silva Rocha Vidal - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05		-10
Divino Pereira De Miranda - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05		-15
Eberth Franco Vencio - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05		-6
Cláudio Raul Tavares - Feriado dia do Trabalhador dia 01/05		-9
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 10/05		-15
Divino Pereira De Miranda - Férias 07/05 a 21/05		-72
Eberth Franco Vencio - 01 Consulta agendada pela unidade dia 11/05		-1
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 17/05		-15
Divino Pereira De Miranda - Férias 07/05 a 21/05		-72
Eberth Franco Vencio - 01 Consulta agendada pela unidade dia 18/05		-1
Talita Clementino Moraes E Cunha - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05		-15
Vicente José Vita - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05		-10
Fabrcia Ferreira De Moura - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05		-30
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05		-15
Célio Da Silva Rocha Vidal - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05		-10
Divino Pereira De Miranda - 01 consulta agendada pela unidade dia 22/05		-37
Eberth Franco Vencio - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05 e Atestado Médico dias 23 e 25/05		-18
Talita Clementino Moraes E Cunha - Feriado Corpus Christi dia 31/05		-15
Vicente José Vita - Feriado Corpus Christi dia 31/05		-10
Fabrcia Ferreira De Moura - Feriado Corpus Christi dia 31/05		-30
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Feriado Corpus Christi dia 31/05		-15
Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 Consulta agendada pela unidade dia 28/05. Feriado Corpus Christi dia 31/05		-11
Divino Pereira De Miranda - 02 Consultas agendadas pela unidade dia 01/06. Feriado Corpus Christi dia 31/05		-16

Eberth Franco Vencio - Feriado Corpus Christi dia 31/05				-6
TOTAL	3275	2076	63,39%	-1199
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Eduardo Araujo Canedo - Aguardando autorização saída da unidade a partir 01/05				-112
Darque Maria De Araujo - Aguardando autorização saída da unidade a partir 01/05				-80
Izabella Neves De Araújo - Férias 23/04 a 07/05				-60
Danuzia Muniz Camelo - Férias 08 a 22/05				-64
Bernardo De Paula Neto - Feriado Municipal Padroeira dia 24/05				-22
TOTAL	2080	1548	74,42%	-338
CENTRO DE SAUDE VILA REDENÇÃO				
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Férias 02 a 16/05				-114
Afonso Rufino De Sousa - Férias 09 a 23/05. Motivo Pessoal 07/05				-60
Thallita Cardoso E Souza - Motivo Pessoal 07/05				-16
Jacinto José De Almeida - Motivo Pessoal 07/05				-15
Sebastiao Macedo Machado - Exame Periódico 09/05. Motivo Pessoal 07/05				-21
Marly Arruda Camargo - Motivo Pessoal 07/05				-12
Afonso Rufino De Sousa - Férias 09 a 23/05				-140
Jacinto José De Almeida - Férias 14 a 25/05				-102
Marly Arruda Camargo - Férias 14 a 23/05				-73
Marly Arruda Camargo - Folga dia 28/05				-12
TOTAL	1851	1286	69,48%	-565

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.

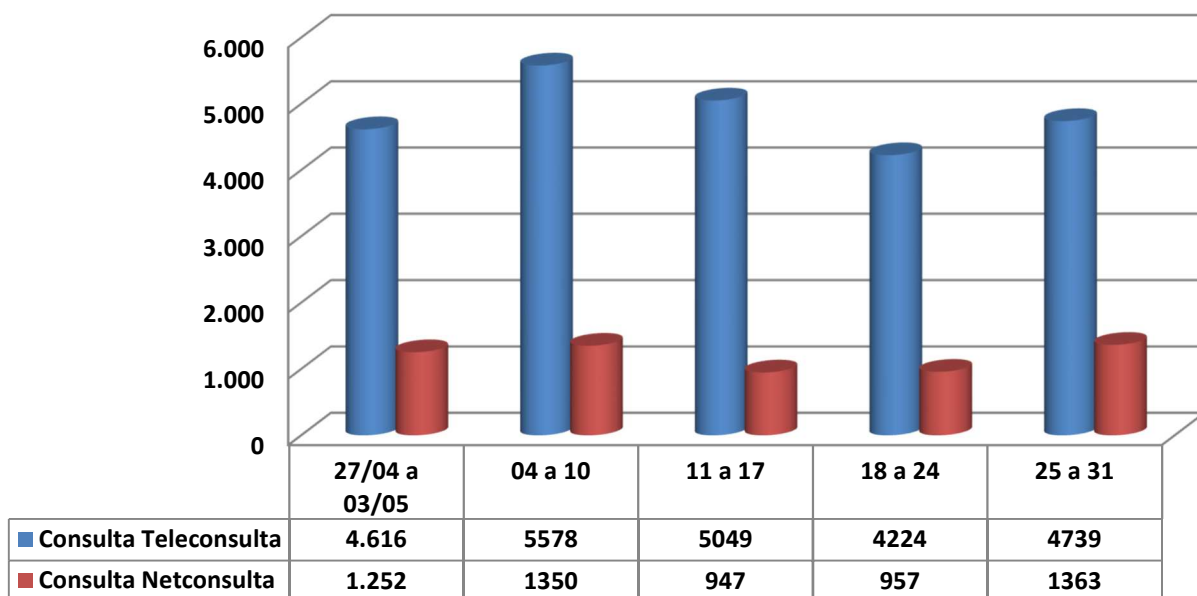
DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

2.10.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de Maio/2018

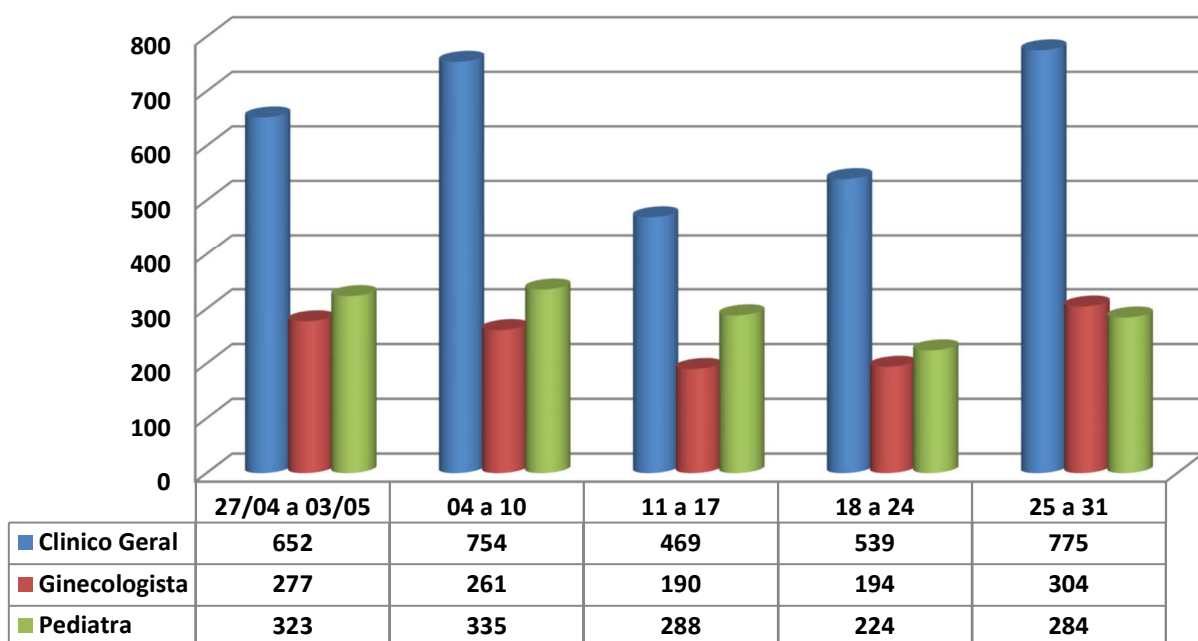
CONSULTAS MARCADAS POR DIA				
01/05/2018	237		17/05/2018	36
02/05/2018	232		18/05/2018	21
03/05/2018	201		19/05/2018	9
04/05/2018	24		20/05/2018	319
05/05/2018	11		21/05/2018	304
06/05/2018	298		22/05/2018	247
07/05/2018	355		23/05/2018	41
08/05/2018	253		24/05/2018	16
09/05/2018	234		25/05/2018	17
10/05/2018	175		26/05/2018	12
11/05/2018	24		27/05/2018	371
12/05/2018	11		28/05/2018	370
13/05/2018	281		29/05/2018	330
14/05/2018	305		30/05/2018	304
15/05/2018	251		31/05/2018	235
16/05/2018	39		Total:	5.563

2.10.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018

Comparativo de consultas agendas Teleconsulta x Netconsultas - Maio

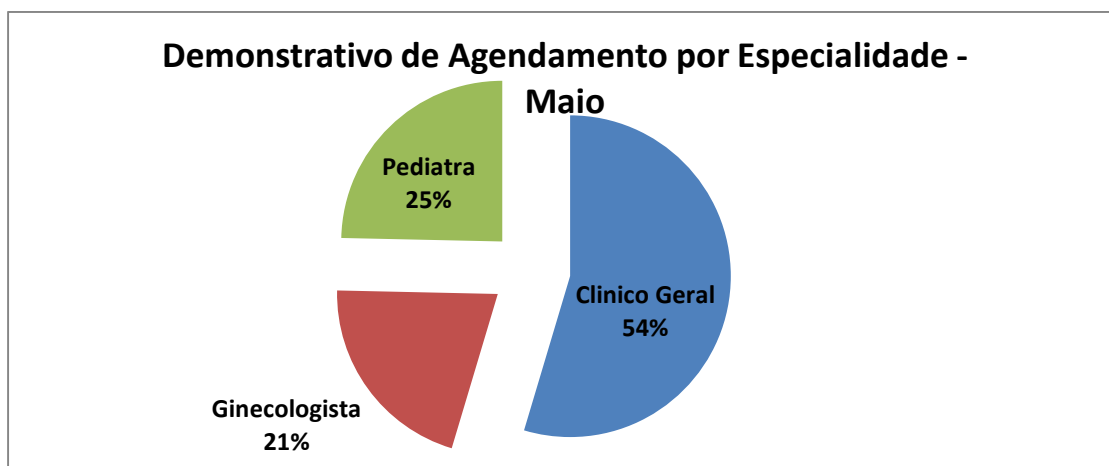


Número de consultas agendadas por Especialidade Netconsulta - Maio



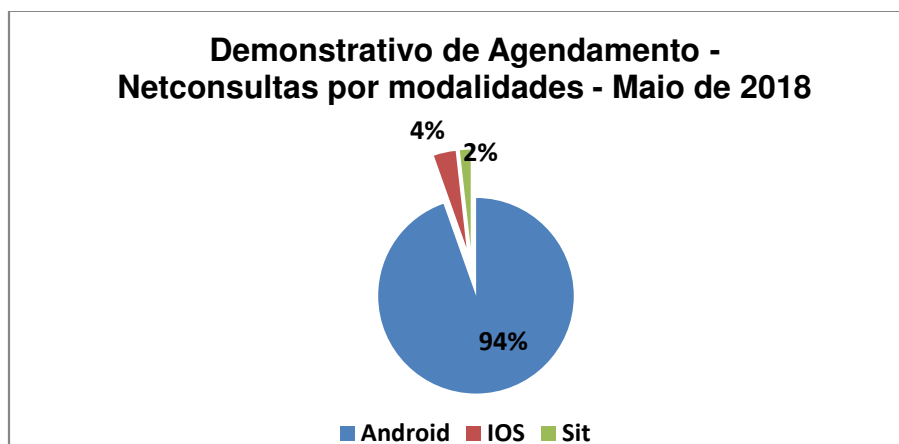
1.1.1. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Maio/18:

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	3.038
Ginecologia	1.154
Pediatria	1.371
TOTAL	5.563



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	5.239
iOS	207
Site	88
TOTAL	5.563



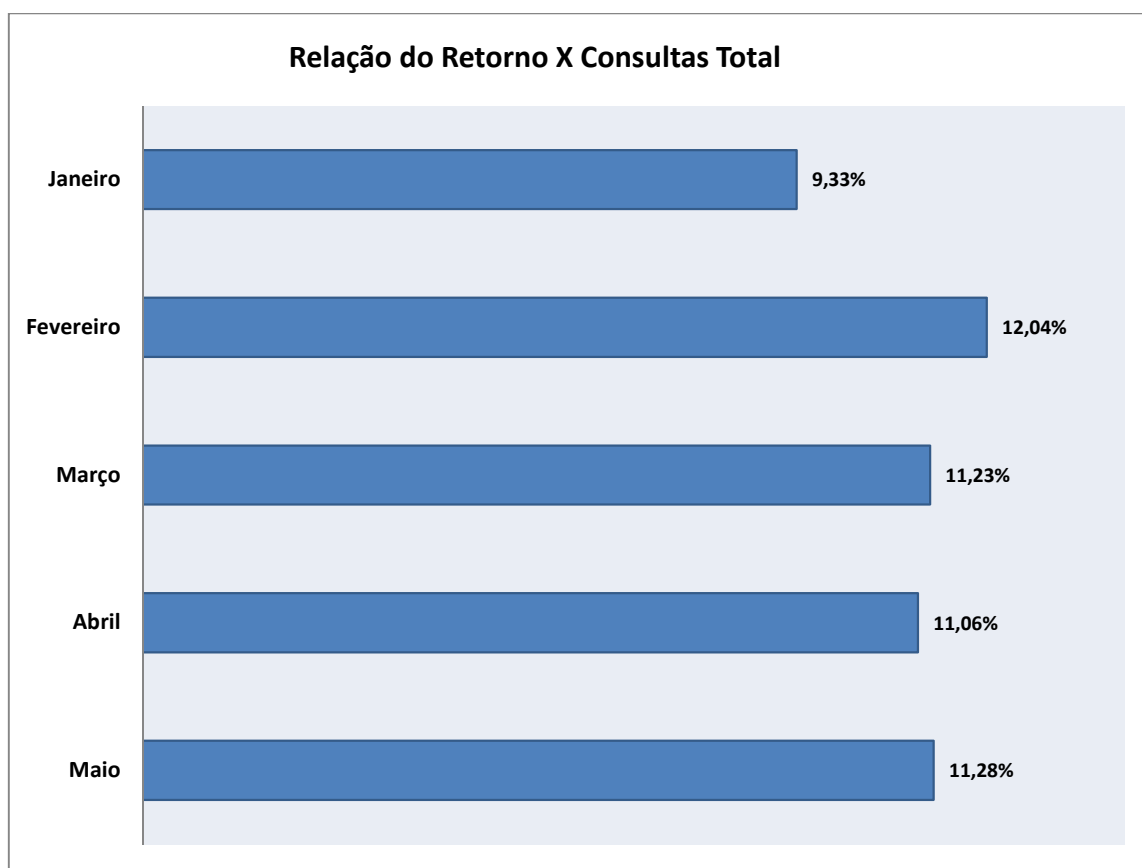
1.2. Visualização de Vagas

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 31 de Maio/18** foi observado o agendamento de 2.542 (duas mil quinhentas e quarenta e duas) consultas, o que equivale a **11,28%** (onze vírgula vinte e oito 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 31 de Maio/18 foram convertidas 2.839 (duas mil oitocentos e trinta e nove) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica		
Mês de Maio de 2018		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/05/2018	Terça-feira	118
02/05/2018	Quarta-feira	150
03/05/2018	Quinta-feira	93
04/05/2018	Sexta-feira	0
05/05/2018	Sábado	0
06/05/2018	Domingo	173
07/05/2018	Segunda-feira	158
08/05/2018	Terça-feira	149
09/05/2018	Quarta-feira	158
10/05/2018	Quinta-feira	87
11/05/2018	Sexta-feira	0
12/05/2018	Sábado	0
13/05/2018	Domingo	187
14/05/2018	Segunda-feira	163
15/05/2018	Terça-feira	146
16/05/2018	Quarta-feira	157
17/05/2018	Quinta-feira	86
18/05/2018	Sexta-feira	0
19/05/2018	Sábado	0
20/05/2018	Domingo	161
21/05/2018	Segunda-feira	162
22/05/2018	Terça-feira	130
23/05/2018	Quarta-feira	0
24/05/2018	Quinta-feira	153
25/05/2018	Sexta-feira	0
26/05/2018	Sábado	0
27/05/2018	Domingo	151
28/05/2018	Segunda-feira	144
29/05/2018	Terça-feira	113
30/05/2018	Quarta-feira	0
31/05/2018	Quinta-feira	0
Total		2839

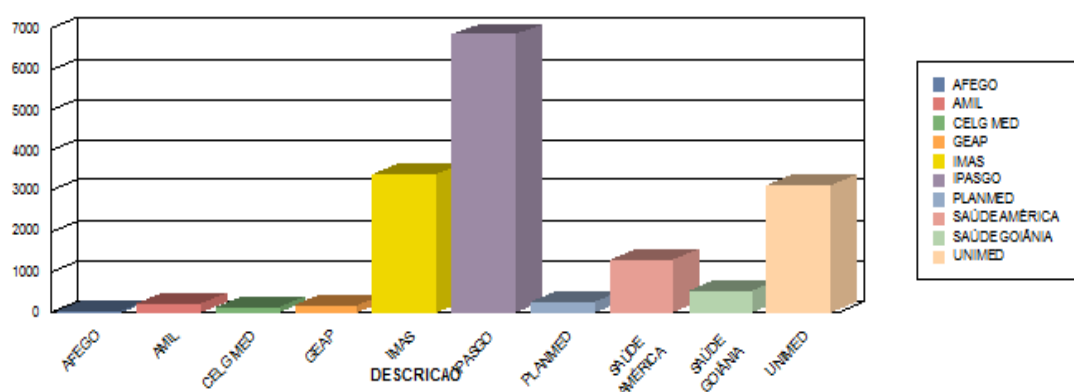
1.3. Planos de Saúde

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 Maio/18 mais de dezesseis mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 16.392 (dezesseis mil trezentos e noventa e dois) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Maio/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	219
CELG MED	125
GEAP	203
IMAS	3.492
IPASGO	6.935
PLANMED	284
SAUDE AMÉRICA	1.338
SAÚDE GOIÂNIA	557
UNIMED	3.182
TOTAL	16.392



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.

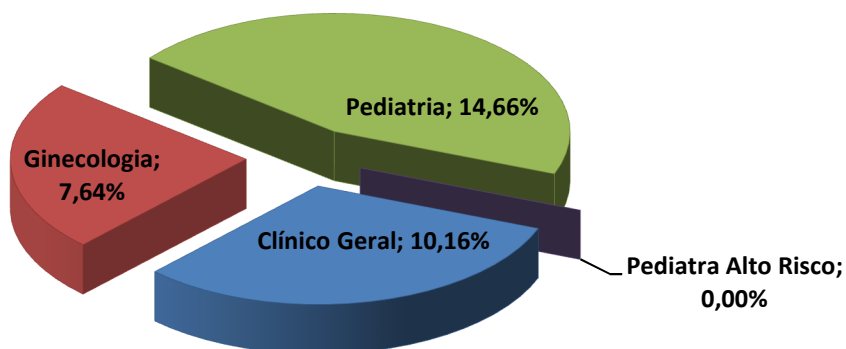
Retorno programado:

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 Maio/2018 houve um acréscimo total de 10,59% (dez vírgula zero cinquenta e nove por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

Demonstrativo Gráfico do Acréscimo de Número de Consultas Agendadas pelo Retorno Programado

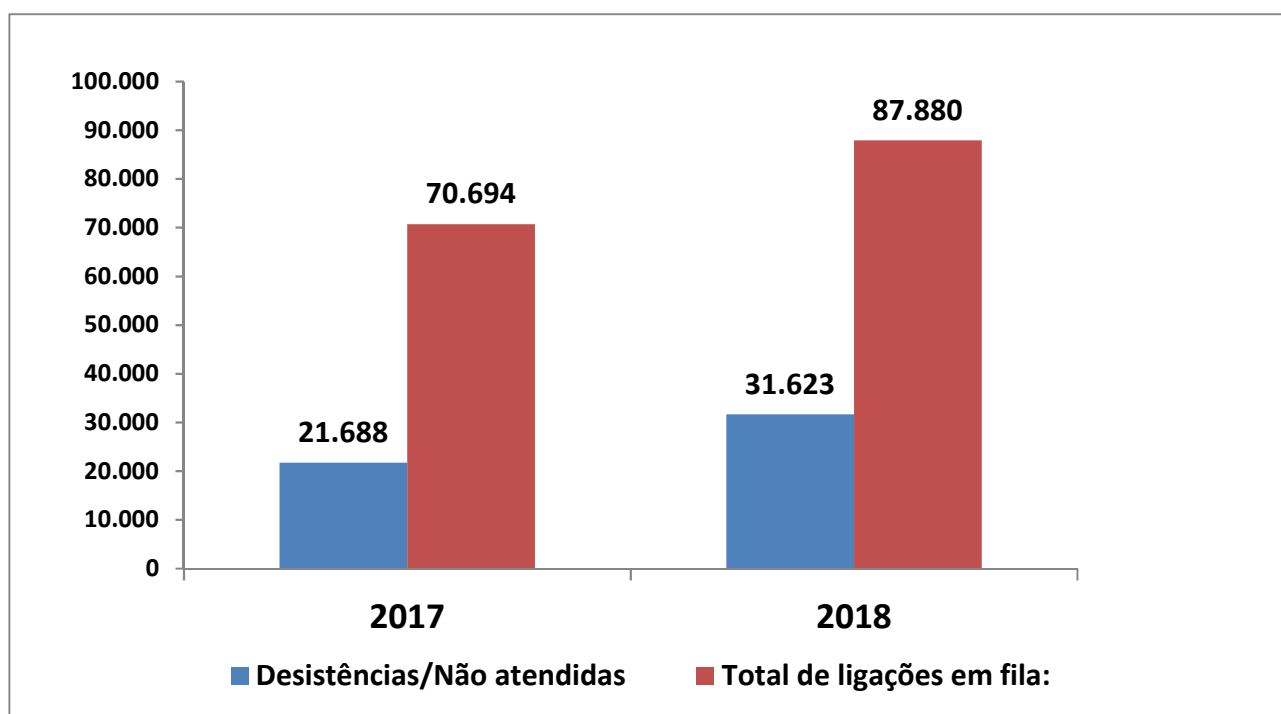


Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	11.898	1.209	13.107	10,16%
Ginecologia	6.871	525	7.396	7,64%
Pediatría	6.291	922	7.213	14,66%
Pediatra Alto Risco	13	0	13	0,00%
Total	25.073	2.656	27.729	10,59%

1.5. Dados Contact Center

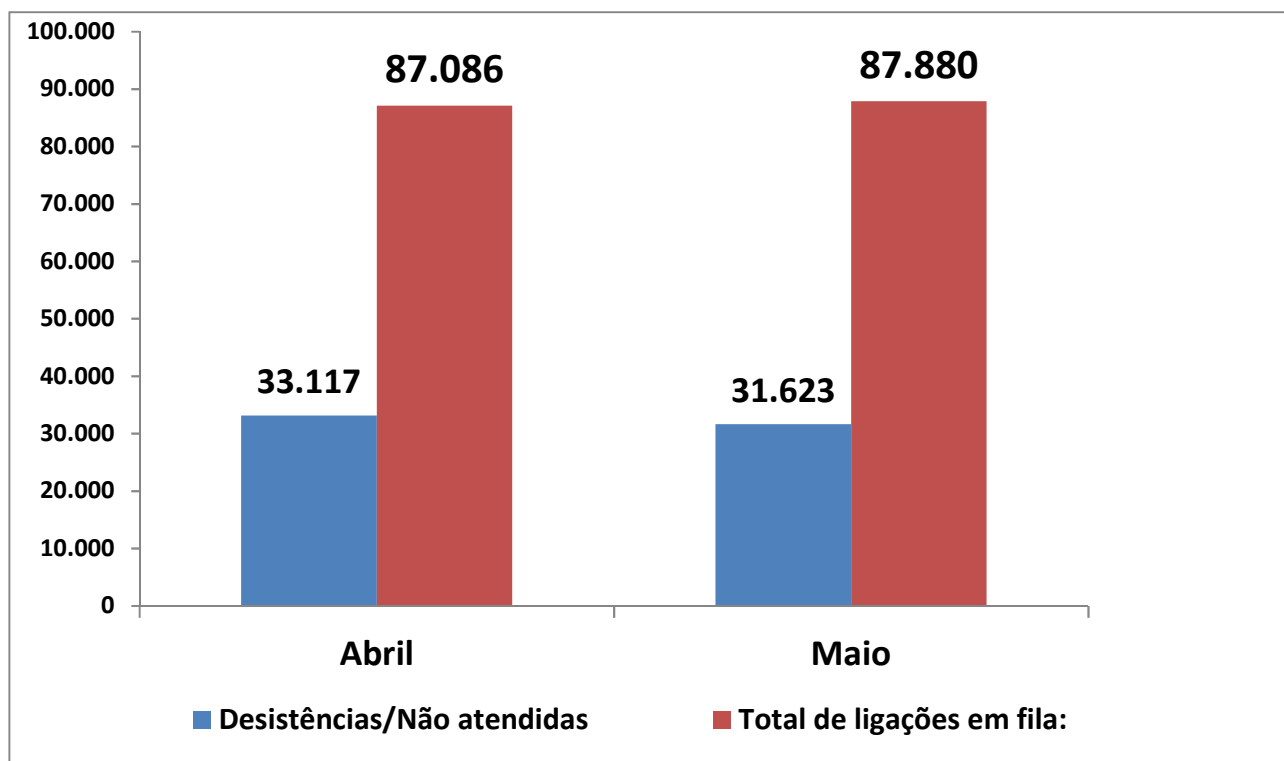
1.5.1. Comparação 2017 / 2018

Comparativo Mensal Contact Center – 2017 x 2018			
Maio de 2017		Maio de 2018	
Ligações recebidas:	109.989	Ligações recebidas:	100.793
Ligações atendidas:	88.301	Ligações atendidas:	69.170
Desistências/Não atendidas	21.688	Desistências/Não atendidas	31.623
Maior tempo na fila	17:14	Maior tempo na fila	00:23:14
Total de ligações em fila:	70.694	Total de ligações em fila:	87.880



1.5.2. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center – Mês anterior X Atual			
Abril de 2018		Maio de 2018	
Ligações recebidas:	98.858	Ligações recebidas:	100.793
Ligações atendidas:	65.741	Ligações atendidas:	69.170
Desistências/Não atendidas	33.117	Desistências/Não atendidas	31.623
Maior tempo na fila	00:20:04	Maior tempo na fila	00:23:14
Total de ligações em fila:	87.086	Total de ligações em fila:	87.880

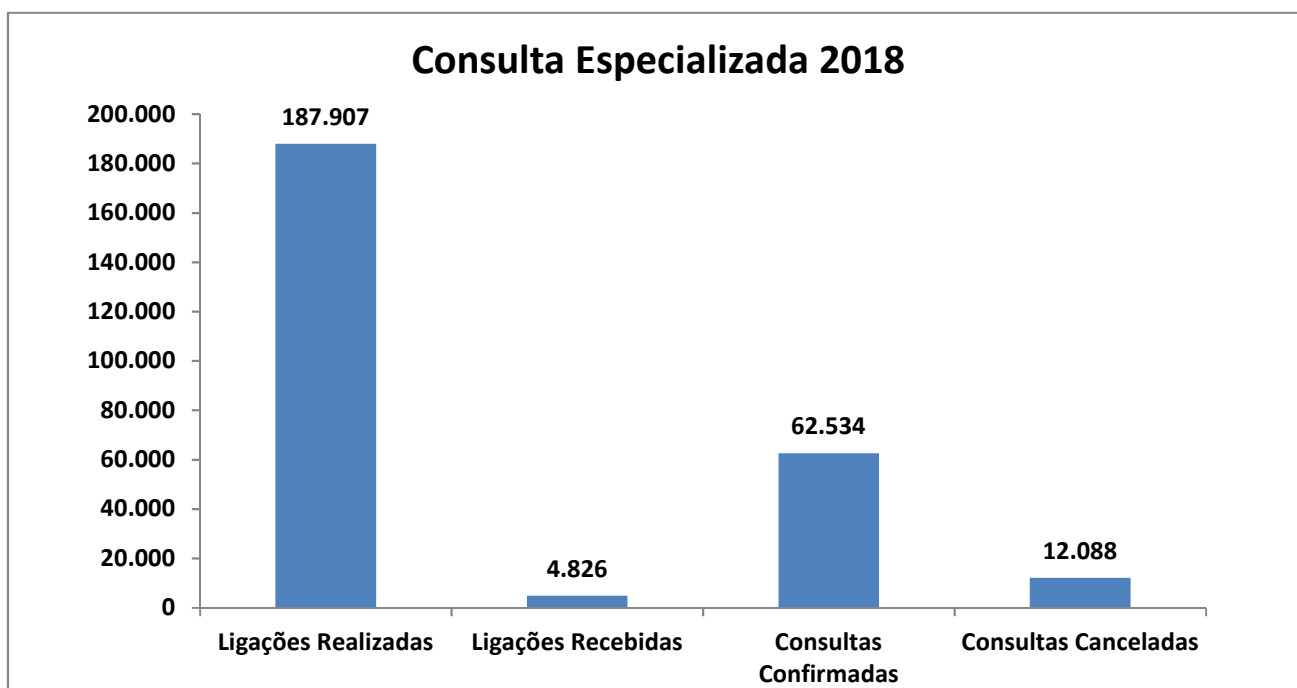


1.6. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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 187.907 (cento e oitenta e sete mil novecentos e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 4.826 (quatro mil oitocentos e vinte e seis) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 187.907 (cento e oitenta e sete mil novecentos e sete) ligações realizadas resultaram em 62.534 (sessenta e duas mil quinhentas e trinta e quatro) consultas confirmadas e 12.088 (doze mil e oitenta e oito) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2018				
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/18	38.989	1.071	12.478	2.079
Fevereiro/18	32.531	881	10.749	2.272
Março/18	38.965	983	13.655	2.649
Abril/18	37.809	983	12.583	2.560
Mai/18	39.613	908	13.069	2.528
TOTAL	187.907	4.826	62.534	12.088



1.7. 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.

1.7.1. Produção Assistencial – Mês de Maio / 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.

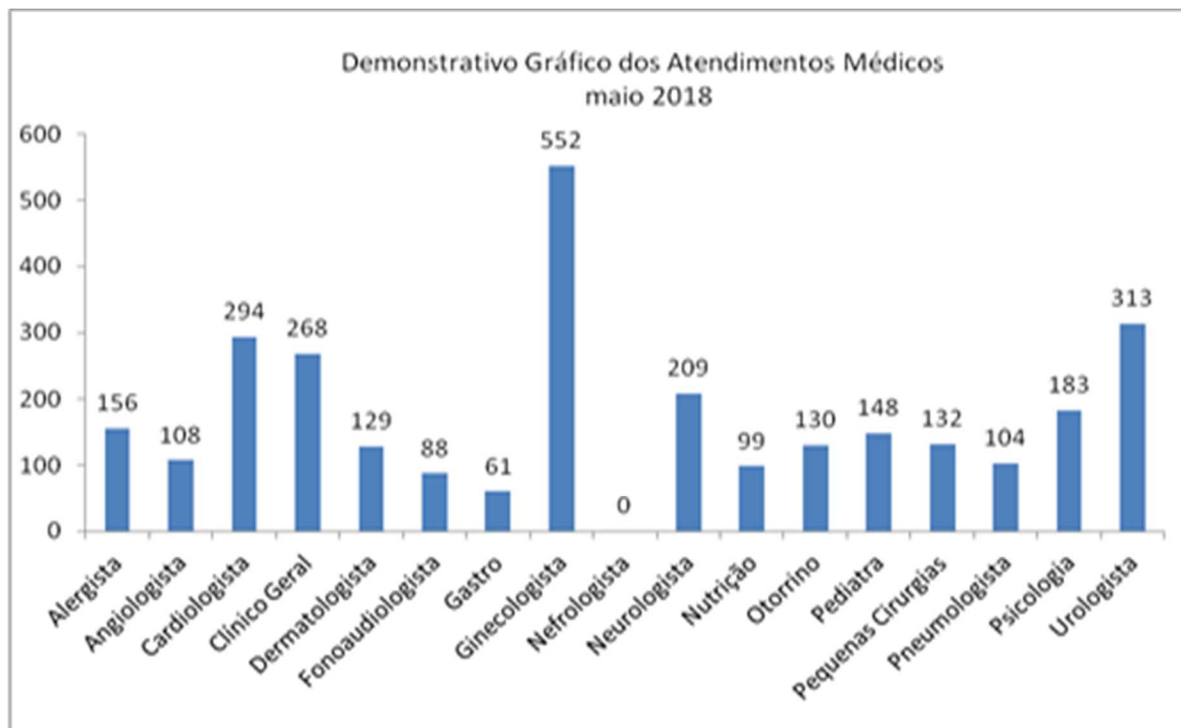
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Maio /18.

1.7.1.1. Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de maio/18 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.974 (Dois mil e novecentos e setenta e quatro). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (552), Urologia (313), Cardiologia (294), e Clínico Geral (268).

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	156
Angiologista	108
Cardiologista	294
Clínico Geral	268
Dermatologista	129
Fonoaudiologista	88
Gastro	61
Ginecologista	552
Nefrologista	0
Neurologista	209
Nutrição	99
Otorrino	130
Pediatra	148
Pequenas Cirurgias	132

Pneumologista	104
Psicologia	183
Urologista	313
Total de Atendimentos	2.974

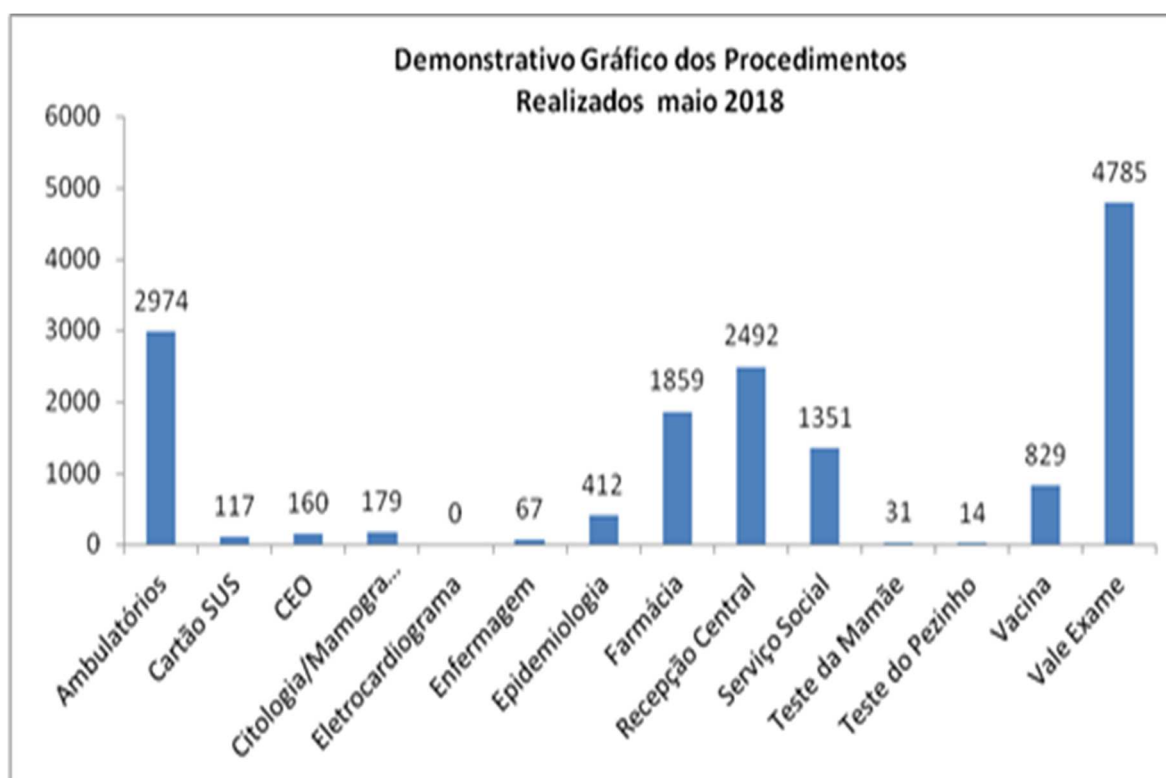


1.7.1.2. Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	2.492
Vale Exame	4.785
Farmácia	1.859
Ambulatorial	2.974
Teste Do Pezinho	14
Teste Da Mamãe	31
Enfermagem	67
Serviço Social	1.351
Vacina Rotina	829
Eletrocardiograma	0

Epidemiologia	412
Ceo	160
Clinico Geral/Adulto Odonto	71
Cartão SUS	117
Citologia/Mamografia	179
Total de Atendimentos	15.270

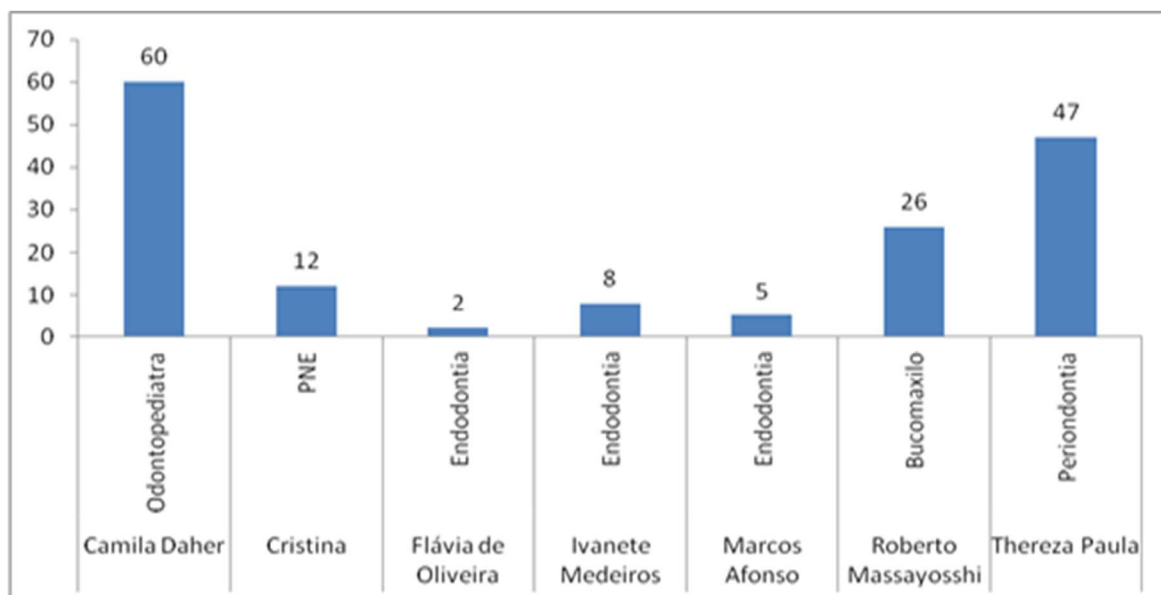
Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de maio/18 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 15.270 (quinze mil e quinhentos e duzentos e setenta). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.785), Ambulatórios (2.974), Recepção Central (2.492), Farmácia (1.859), Serviço Social (1.351), Citologia/Mamografia (179), Epidemiologia (412), Enfermagem (67), Teste da Mamãe (31), Teste do Pezinho (14), Vacina (829) e Cartão SUS (117).



1.7.1.3. Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatria	60
Cristina	PNE	12
Flávia de Oliveira	Endodontia	2
Ivanete Medeiros	Endodontia	8

Marcos Afonso	Endodontia	5
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	26
Thereza Paula	Periondontia	47
Total de Atendimentos		160



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 160 (Cento e sessenta) atendimentos realizados no mês de maio/18, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria (60), Periondontia (47), Bucomaxilo (26), atendimentos realizados.

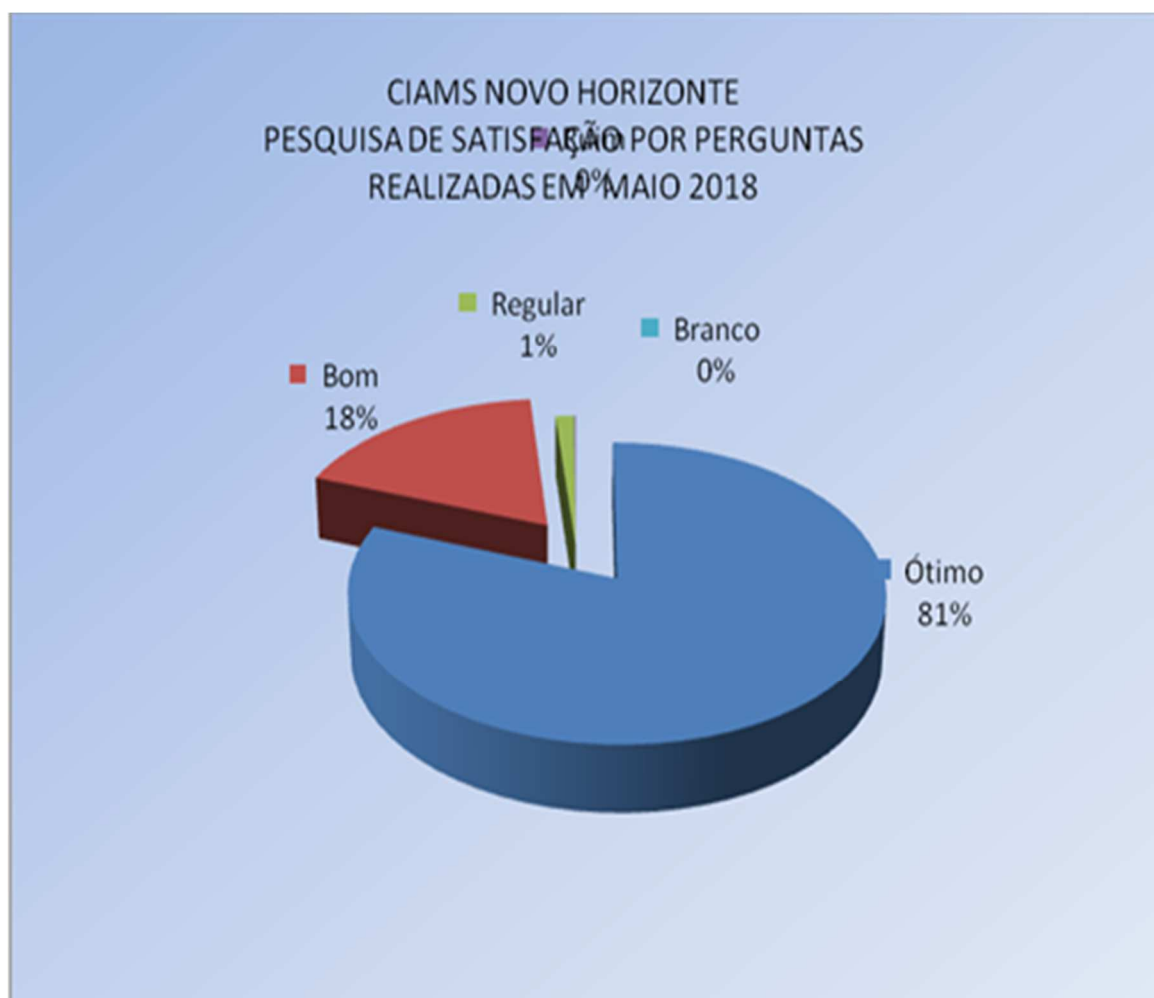
1.7.1.4. Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	60
Clayton	Clínico Geral	11
Total de Atendimentos		71

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 maio /18.

1.7.1.5. Como você avalia o serviço prestado?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?	140	33	3	1	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	148	27	2	0	0
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	155	19	3	0	0
4ª	Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	142	35	0	0	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	130	44	3	0	0
RESPONDENTES		177				



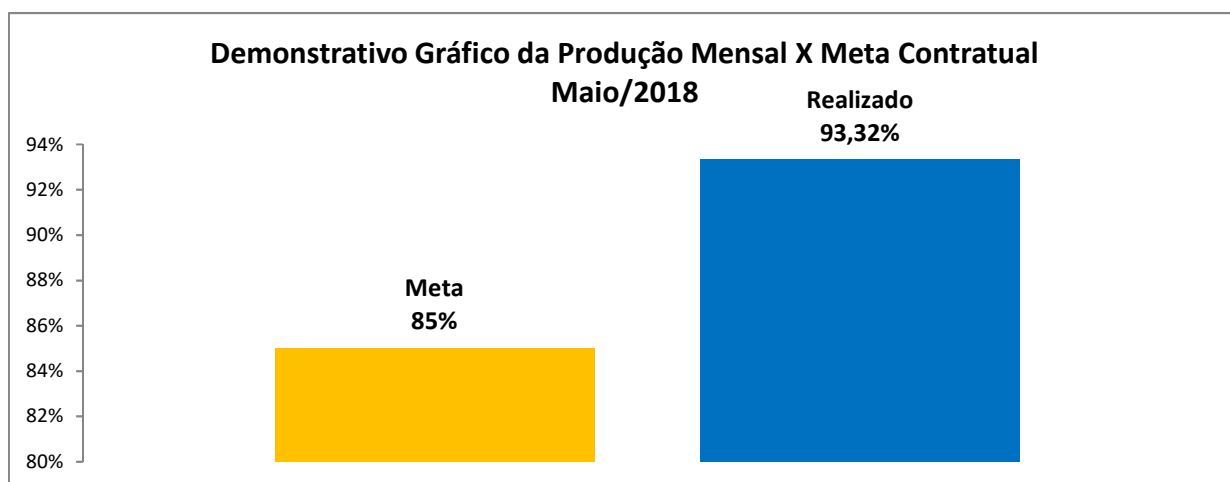
2. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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

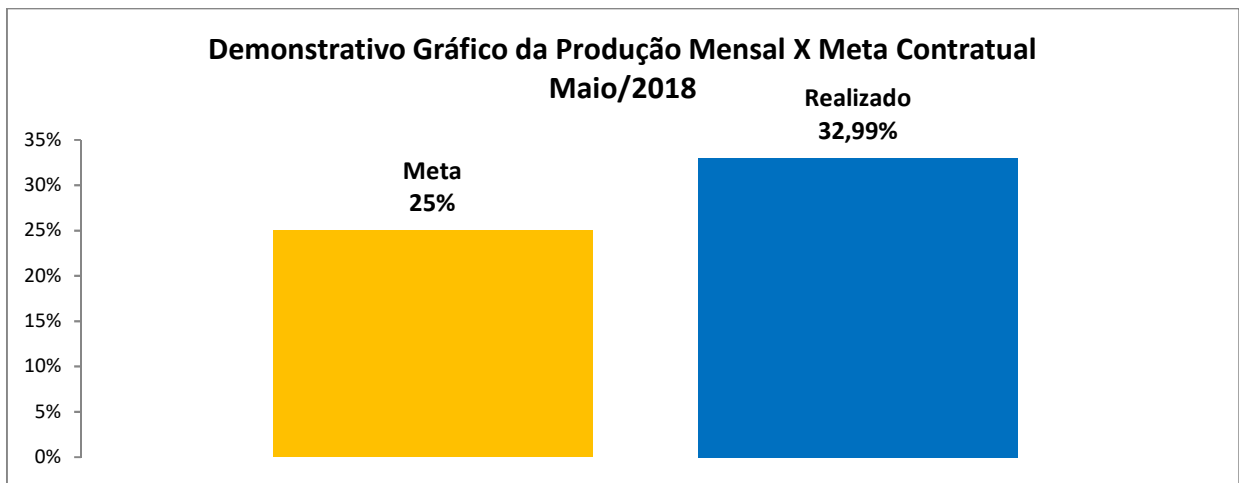
Mês	Meta	Realizado	% Realização
Abril/18	85%	93,32%	110%



2.2. Serviço de Apoio as Consultas Especializadas

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Maio/18	25%	32,99%	132%

- Consultas confirmadas / ligações realizadas

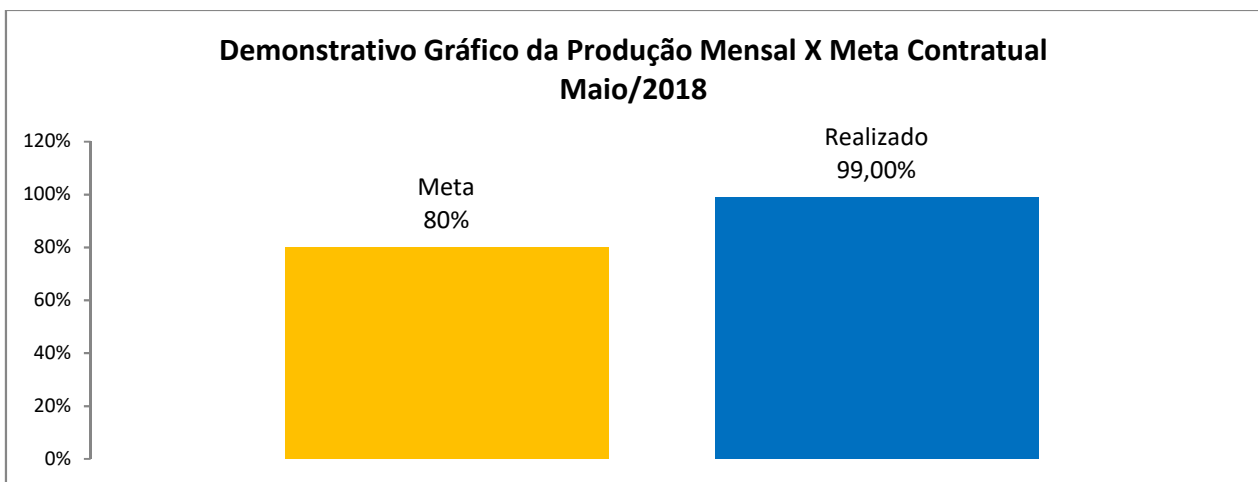


2.3. Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Abril/18	80%	99%	123%

•Status da pesquisa entre ótimo e bom



2.3.1. Visita de inspeção a unidade CIAMS Novo Horizonte

A Ordem dos Advogados do Brasil – Seção de Goiás - OAB-GO, realizou no período de outubro a dezembro de 2017, inspeções concentradas em 13 (treze) unidades de saúde pública de Goiânia, sendo: Cais Amendoeiras, Bairro Goiá, Campinas, Cândida de Moraes, Chácara do Governador, Deputado João Natal (Vila Nova), Finsocial, Jardim Guanabara III e Jardim Novo

Mundo, **Ciams Novo Horizonte** e Pedro Ludovico, UPA João Batista de Sousa Júnior (ITAIPÚ) e Maria Pires Perillo (Noroeste/Curitiba I).

A referida inspeção foi realizada em razão das constantes denúncias que chegaram em suas Comissões de Direitos Humanos (CDH) e Direito Médico, Sanitário e Defesa da Saúde (CDMS). Durante a inspeção foram ouvidos usuários após atendimento ambulatorial e de emergência/urgência, servidores (médicos e demais profissionais) da emergência/urgência, ambulatório, área administrativa, e responsáveis pelas unidades. Os resultados obtidos pelo CIAMS Novo Horizonte na referida inspeção da OAB-GO podem ser apreciados no anexo 07 (sete) deste relatório.

Vale destacar ainda o excelente desempenho obtido no serviço de acolhimento do CIAMS Novo Horizonte que é gerenciado pelo IDTECH, pois é aplicada uma pesquisa diariamente oportunizando a todos os usuários atendidos na unidade a expressarem seu grau de satisfação com os serviços prestados nas recepções, e os resultados mensais estão sendo mantidos acima de 95% (noventa e cinco por cento) dos usuários que se consideram satisfeitos com os serviços prestados.

Goiânia, 15 de Junho 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 07 – Relatório de Inspeção – Unidades de saúde da rede pública do município de Goiânia.

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