

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 10 – JUNHO /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	6
1.1. Dados Estatísticos	6
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)	6
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).	6
1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em Junho/18.	8
1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica.	8
1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em Junho/2018	9
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Junho /18.....	10
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2018	10
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2018	11
1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2018.....	12
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2018	13
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2018.	14
2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MAIO / 2018.....	14
2.1. Atividades na Unidade	14
2.1.1. Atividades da Sexta-Feira Informativa	17
2.2. Intercorrências registradas.....	18
2.3. Cancelamento de grade por semana epidemiológica	19
2.4. Busca por vagas sem sucesso	20
2.5. Relatórios de Análise de atendimentos	22
2.5.1. Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas	22
2.5.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas.....	24
2.5.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde.....	26
2.5.4. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros)	26
2.5.5. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento	34
2.5.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....	37
2.6. Projeto Alto Risco	38
2.7. Unidades Socioeducativas	39
2.8. Sala de Situação	39
2.9. NETCONSULTAS.....	48
2.9.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de Junho/2018	49
2.9.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018	49
2.9.3. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Junho/18:	50
2.9.4. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por tipo de sistema em Junho/18:.....	50
2.10. Visualização de Vagas	51

2.11.	Planos de Saúde	53
2.12.	Sobras de Vagas	54
2.13.	Dados Contact Center	55
2.13.1.	Comparação 2017 / 2018	55
2.13.2.	Comparação mês anterior / mês atual	56
2.14.	Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	56
2.15.	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	58
2.15.1.	Produção Assistencial – Mês de Maio / 2018	58
2.15.1.1.	Produção Ambulatorial	58
2.15.1.2.	Produção Ambulatorial – atendimentos / Procedimentos:	59
2.15.1.3.	Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO	61
2.15.1.4.	Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento	62
2.15.1.5.	Como você avalia o serviço prestado?	62
3.	ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	63
3.1.	Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde	64
3.2.	Serviço de Apoio as Consultas Especializadas	64
3.3.	Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte	65
	ANEXOS	66

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 10 – JUNHO /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 Junho/18 agendou 26.767 (vinte seis mil setecentos e sessenta e sete) consultas básicas não - emergenciais. Sendo 12.537 (doze mil quinhentas e trinta e sete) para a especialidade de clínico geral, 7.453 (sete mil quatrocentos e cinquenta e três) para ginecologia, 6.762 (seis mil setecentos e sessenta e duas) para pediatria e 15 (quinze) para pediatria de alto risco. Dessas marcações 9.457 (nove mil quatrocentos e cinquenta e sete) foram marcadas para CAIS/CIAMS e 17.310 (dezessete mil trezentos e dez) para Centros de Saúde. Também no mês de junho foram marcadas por meio do aplicativo Netconsulta 4.675 (quatro mil seiscentos e setenta e cinco) consultas representando um percentual de 17,46% (dezessete virgula quarenta e seis por cento) do total de agendamentos. No mês de junho /18

houve 44.220 (quarenta e quatro mil duzentos e vinte) buscas de vagas sem sucesso, sendo deste montante 28.056 (vinte e oito mil e cinquenta e seis) para clínico geral, 10.768 (dez mil setecentos e sessenta e oito) para ginecologia e 5.396 (cinco mil trezentos e noventa e seis) para pediatria.

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. 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.

No período compreendido entre **01 e 30 de Junho/18** foi observado o agendamento de 2.252 (duas mil duzentos e cinquenta e duas) consultas de retorno, o que equivale a **10,38%** (dez vírgula trinta e oito por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Houve um acréscimo total de 11,75% (onze vírgula setenta e cinco por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). Entre 01 e 30 de Junho/18 foram convertidas 2.930 (duas mil novecentos e trinta) consultas.

Em 2018, a Central de Consultas Especializadas efetuou 225.369 (duzentos e vinte e cinco mil trezentas e sessenta e nove) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 5.738 (cinco mil setecentos e trinta e oito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 225.369 (duzentos e vinte e cinco mil trezentas e sessenta e nove) ligações realizadas resultaram em 75.720 (setenta e cinco mil setecentas e vinte) consultas confirmadas e 14.178 (quatorze mil cento e setenta 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, porém com a redução do número de agentes solicitada pela SMS os demais serviços absorvem essa atividade.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Junho/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.

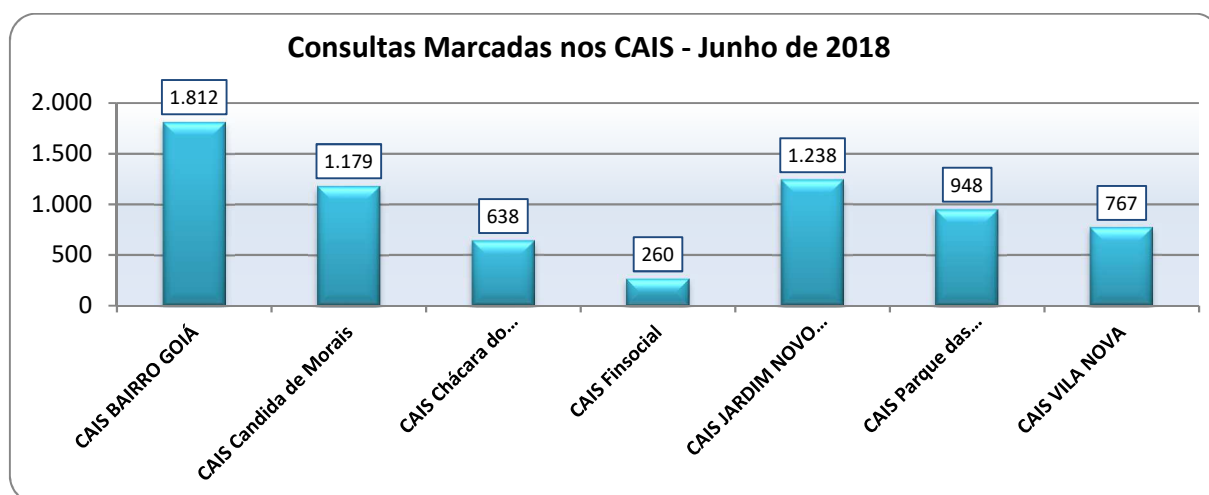
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES

1.1. Dados Estatísticos

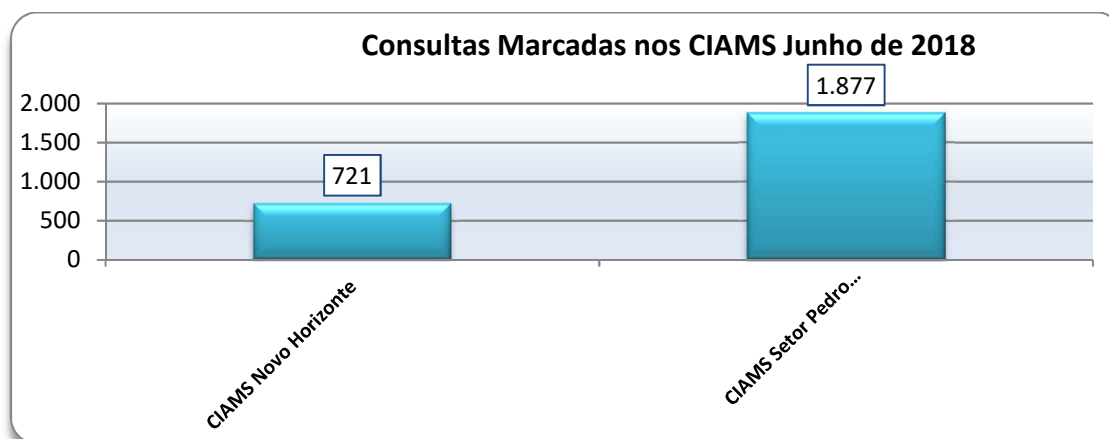
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Junho/18.

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

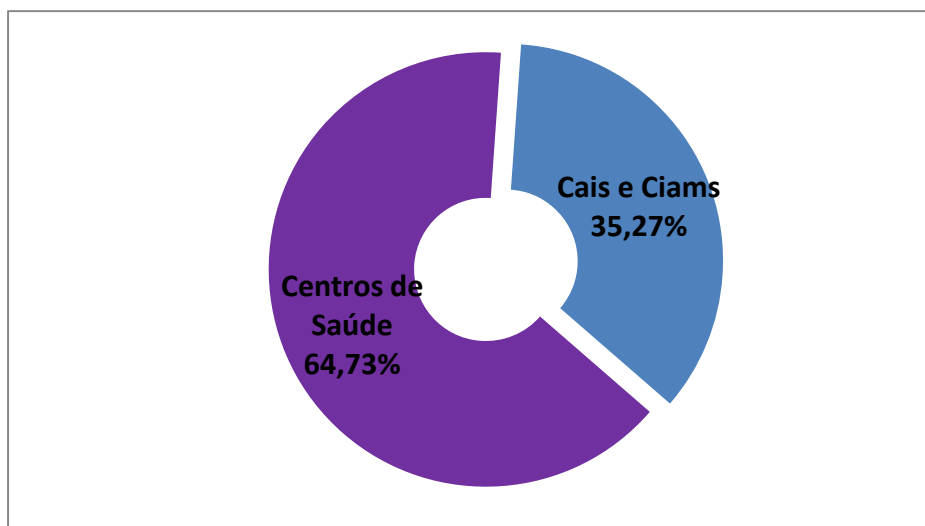
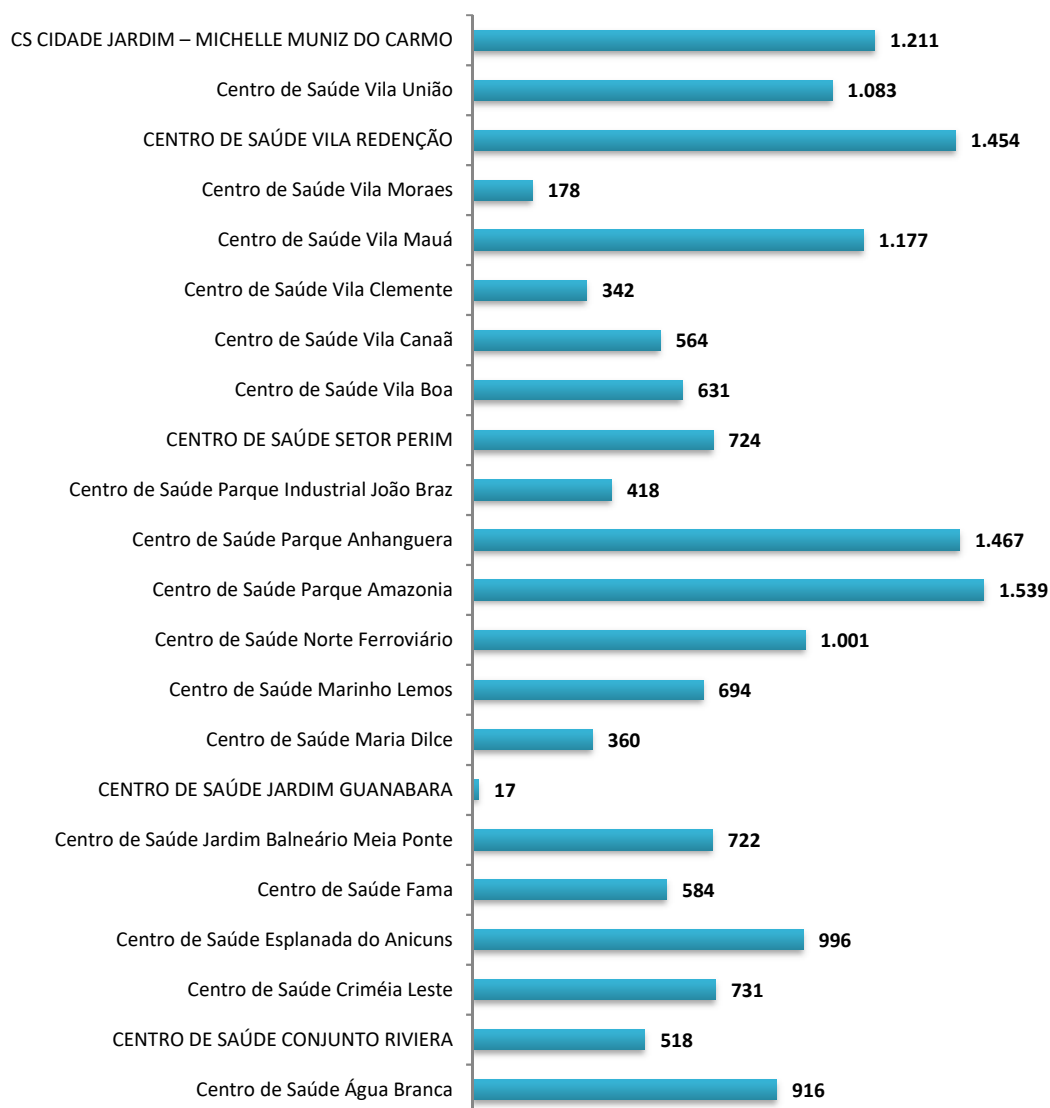
Junho 2018			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	4.661	7.876	12.537
GINECOLOGIA	2.757	4.696	7.453
PEDIATRIA	2.031	4.731	6.762
PEDIATRIA ALTO RISCO	8	7	15
Total	9.457	17.310	26.767



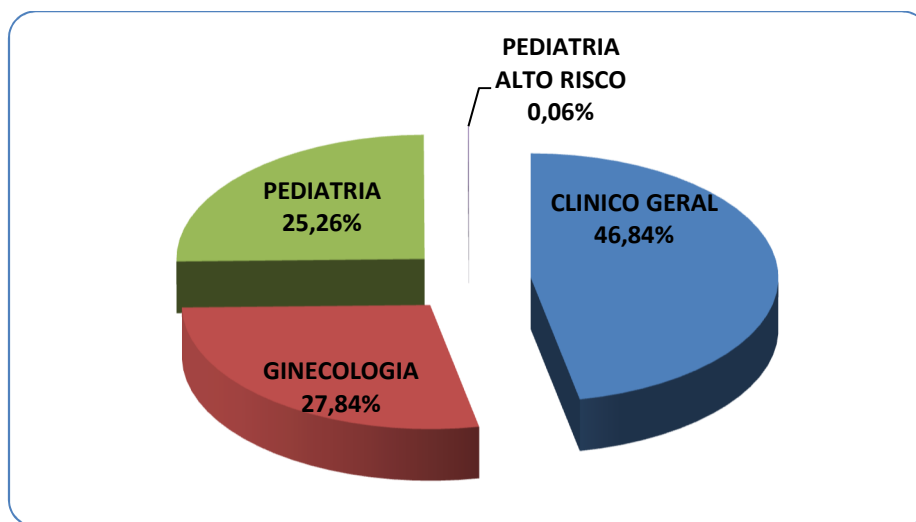
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Junho de 2018



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



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

Junho – 2018						
Unidades de Saúde		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
1.	CAIS Bairro Goiás	593	282	936	1	1.812
2.	CAIS Cândida de Moraes	819	134	219	7	1.179
3.	CAIS Chácara do Governador	342	296	0	0	638
4.	CAIS Finsocial	0	260	0	0	260
5.	CAIS Jardim Novo Mundo	535	494	209	0	1.238
6.	CAIS Parque das Amendoeiras	519	120	309	0	948
7.	CAIS Vila Nova	435	174	158	0	767
8.	Centro de Saúde Água Branca	549	142	225	0	916
9.	Centro de Saúde Conjunto Riviera	418	0	100	0	518
10.	Centro de Saúde Criméia Leste	490	95	146	0	731
11.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	572	313	111	0	996
12.	Centro de Saúde Fama	270	314	0	0	584
13.	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	398	142	182	0	722
14.	Centro de Saúde Jardim Guanabara	0	0	17	0	17
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	0	240	120	0	360
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos	127	304	263	0	694
17.	Centro de Saúde Norte Ferroviário	344	357	300	0	1.001
18.	Centro de Saúde Parque Amazonia	815	168	556	0	1.539

19.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	556	293	612	6	1.467
20.	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	186	0	232	0	418
21.	Centro de Saúde Setor Perim	256	218	250	0	724
22.	Centro de Saúde Vila Boa	195	233	203	0	631
23.	Centro de Saúde Vila Canaã	196	113	255	0	564
24.	Centro de Saúde Vila Clemente	0	342	0	0	342
25.	Centro de Saúde Vila Mauá	588	314	275	0	1.177
26.	Centro de Saúde Vila Moraes	0	12	166	0	178
27.	Centro de Saúde Vila Redenção	818	370	265	1	1.454
28.	Centro de Saúde Vila União	412	388	283	0	1.083
29.	CIAMS Novo Horizonte	255	466	0	0	721
30.	CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.163	531	183	0	1.877
31.	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	686	338	187	0	1.211
Total		12.537	7.453	6.762	15	26.767

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/06/2018	Sexta-Feira	2,08%	273	119	164	0	556
02/06/2018	Sábado	0,93%	88	91	70	0	249
03/06/2018	Domingo	2,70%	343	238	142	0	723
04/06/2018	Segunda-Feira	6,56%	903	466	384	2	1.755
05/06/2018	Terça-Feira	5,97%	774	443	377	3	1.597
06/06/2018	Quarta-Feira	5,07%	672	377	309	0	1.358
07/06/2018	Quinta-Feira	4,08%	536	263	291	1	1.091
08/06/2018	Sexta-Feira	2,62%	362	172	167	1	702
09/06/2018	Sábado	1,09%	88	109	93	1	291
10/06/2018	Domingo	2,71%	341	227	158	0	726
11/06/2018	Segunda-Feira	6,04%	777	467	373	0	1.617
12/06/2018	Terça-Feira	5,07%	667	389	301	0	1.357
13/06/2018	Quarta-Feira	5,03%	638	373	333	2	1.346
14/06/2018	Quinta-Feira	3,54%	459	241	248	0	948
15/06/2018	Sexta-Feira	1,80%	232	125	125	1	483
16/06/2018	Sábado	1,00%	104	93	71	0	268
17/06/2018	Domingo	2,65%	379	221	108	0	708
18/06/2018	Segunda-Feira	6,65%	853	475	452	0	1.780
19/06/2018	Terça-Feira	4,52%	550	358	302	1	1.211
20/06/2018	Quarta-Feira	4,19%	486	311	325	0	1.122

21/06/2018	Quinta-Feira	3,06%	392	212	214	0	818
22/06/2018	Sexta-Feira	1,47%	174	107	112	1	394
23/06/2018	Sábado	1,00%	86	100	83	0	269
24/06/2018	Domingo	1,53%	158	127	125	0	410
25/06/2018	Segunda-Feira	3,61%	369	290	305	2	966
26/06/2018	Terça-Feira	4,49%	472	345	386	0	1.203
27/06/2018	Quarta-Feira	3,81%	530	268	221	0	1.019
28/06/2018	Quinta-Feira	3,94%	509	262	284	0	1.055
29/06/2018	Sexta-Feira	2,04%	248	129	169	0	546
30/06/2018	Sábado	0,74%	74	55	70	0	199
TOTAL		100,00%	12537	7453	6762	15	26.767

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Remanejadas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Remanejadas
Clínico Geral	14.365	893	13.472	12.537	786	11.751	149	93,06%	13.323	98,89%
Ginecologia	8.537	598	7.939	7.453	249	7.204	237	93,88%	7.702	97,01%
Pediatria	9.325	750	8.575	6.762	208	6.554	1.605	78,86%	6.970	81,28%
Pediatria Alto Risco	108	12	96	15	0	15	81	15,63%	15	15,63%
Total Geral	32.335	2.253	30.082	26.767	1.243	25.524	2.072	88,98%	28.010	93,11%

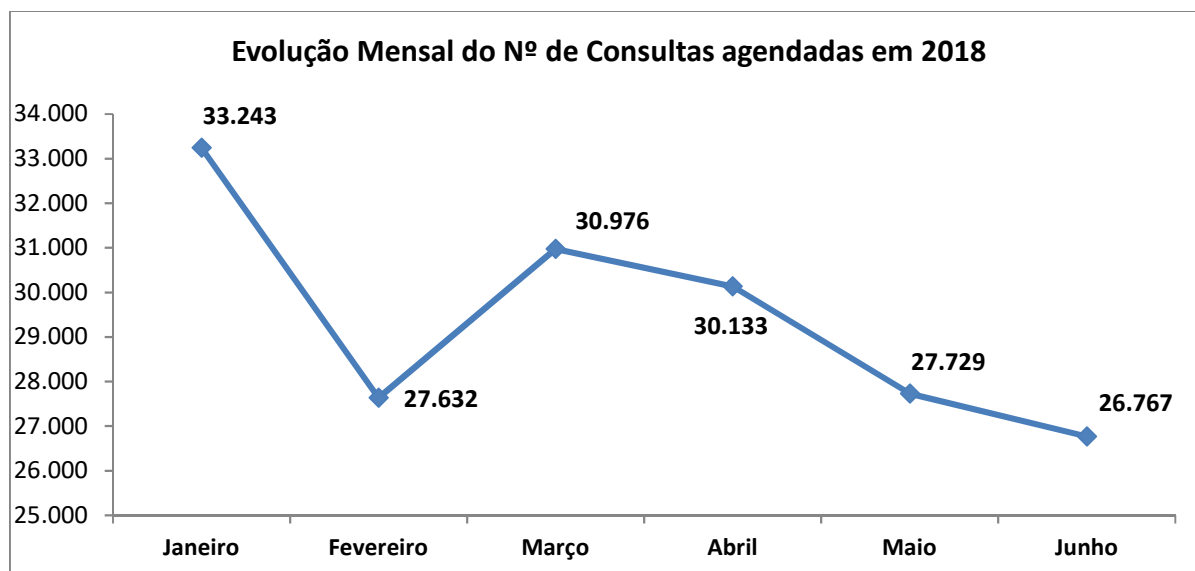
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Junho/18, 32.335 (trinta e duas mil trezentas e trinta e cinco) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 2.253 (duas mil duzentos e cinquenta três) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 30.082 (trinta mil e oitenta e duas) vagas. Destas 1.243 (mil duzentas e quarenta e três) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.072 (duas mil e setenta e duas) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 28.010 (vinte e oito mil e dez) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,11% (noventa e três vírgula onze 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

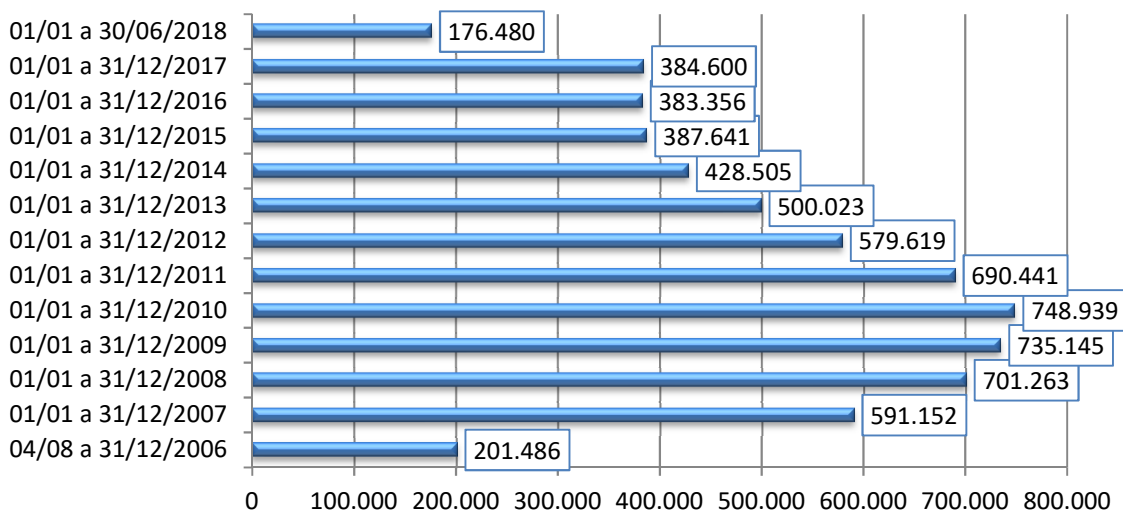
	Maio	13.107	7.396	7.226	27.729
	Junho	12.537	7.453	6.777	26.767
Total		84.084	48.267	44.129	176.480



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 30/06/2018	84.084	48.267	44.129	176.480
Total		3.029.434	1.755.385	1.723.831	6.508.650

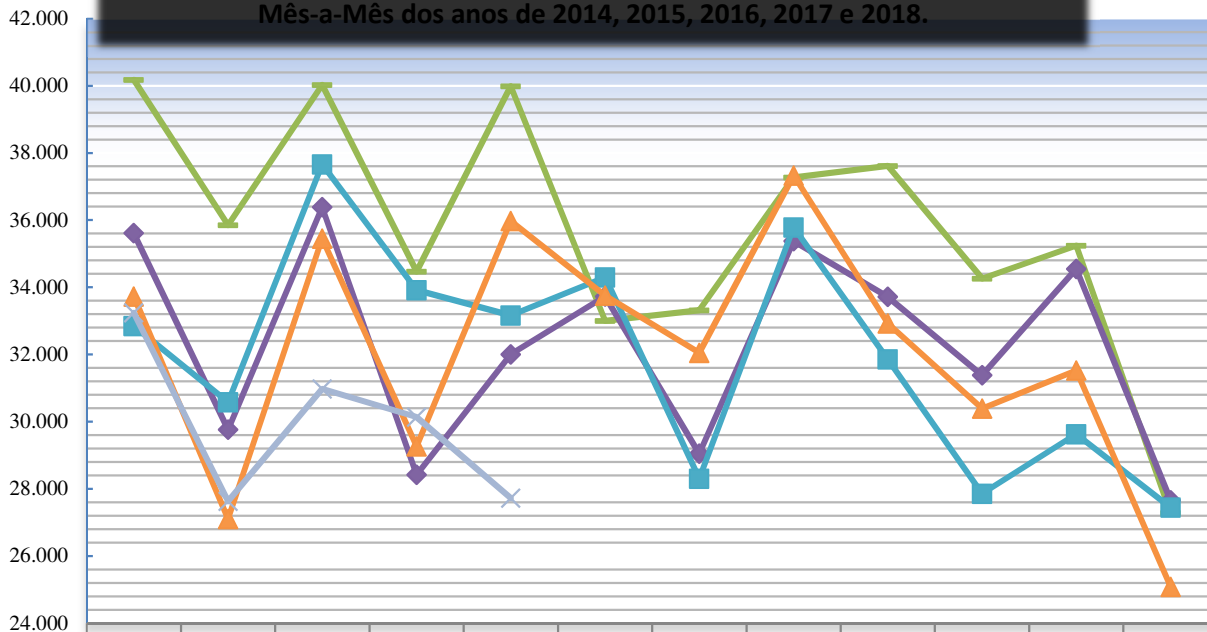
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009 , 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018.



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

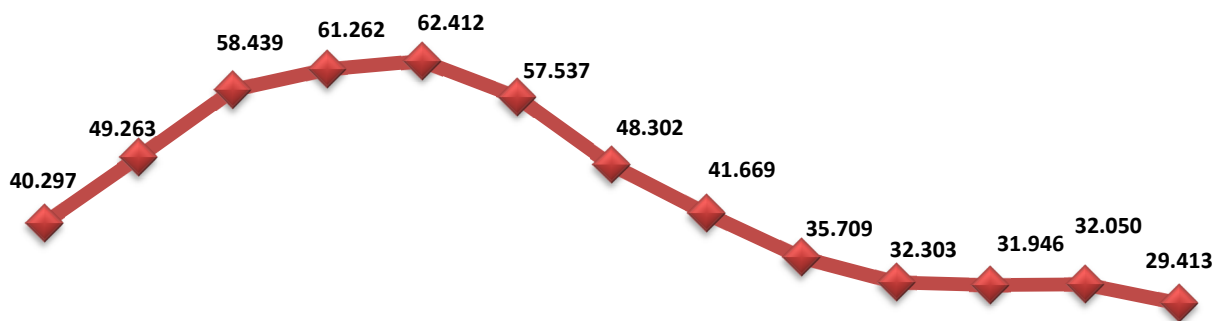
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Jan		48.997	51.502	57.711	59.171	67.618	50.146	41.373	40.176	35.613	32.855	33.728	33.243
Fev		42.790	54.153	53.941	54.895	65.102	49.167	38.223	35.849	29.764	30.580	27.109	27.632
Mar		53.268	60.184	70.003	72.553	70.152	56.578	41.648	40.021	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	26.767
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	176.480
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	29.413

**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas
Mês-a-Mês dos anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018.**



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2014	40.176	35.849	40.021	34.468	39.985	33.003	33.322	37.271	37.616	34.264	35.239	27.291
2015	35.613	29.764	36.383	28.421	32.007	33.730	29.046	35.371	33.719	31.382	34.542	27.663
2016	32.855	30.580	37.662	33.918	33.161	34.300	28.306	35.787	31.856	27.854	29.627	27.450
2017	33.728	27.109	35.455	29.269	35.974	33.753	32.047	37.331	32.929	30.395	31.526	25.084
2018	33.243	27.632	30.976	30.133	27.729							

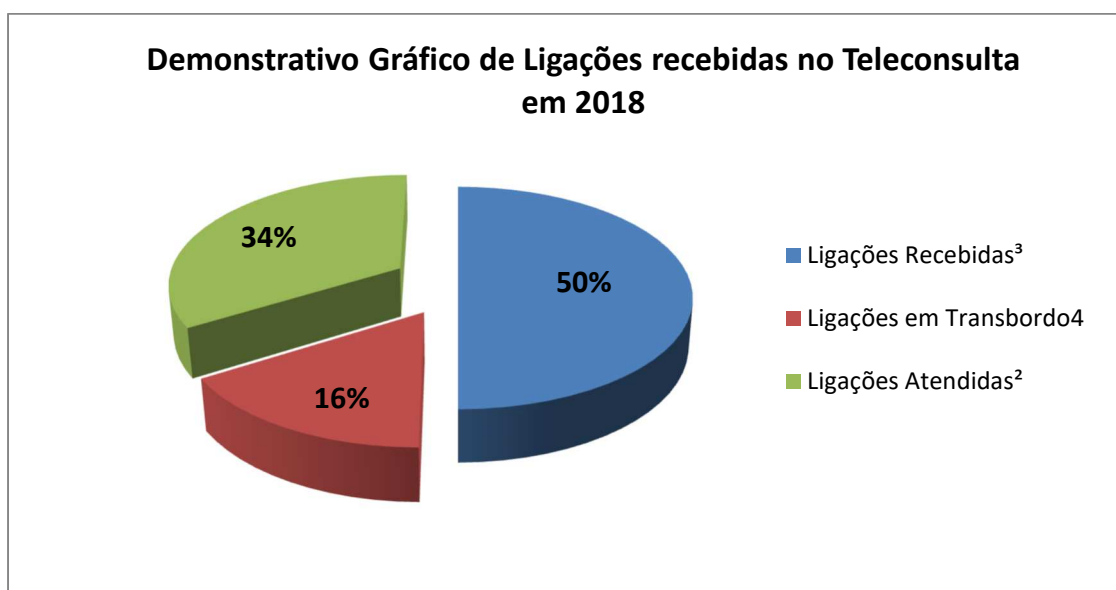
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2018



	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
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	29.413

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	-
	Maiο	100.792	31.623	69.169	-
	Junho	82.552	17.951	64.601	-
Total		585.731	189.087	396.644	-



2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MAIO / 2018

2.1. Atividades na Unidade

Os aniversariantes do mês de Junho/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 Junho foram; Cristina Evaristo Alves Fonseca e Tânia Gomes dos Santos do turno matutino e Domingas Generosa da Costa e Felipe Costa do turno vespertino.



Cristina Fonseca



Tânia Gomes



Domingas Generosa



Felipe Henrique

Os Enfermeiros e Supervisores prosseguiram com o monitoramento das ligações, nas quais são elencados os pontos positivos e os negativos, além da análise da produtividade e do Tempo Médio de Atendimento - TMA. Os Agentes de Atendimentos são avaliados de forma individual, momento em que são realizadas orientações para que o atendimento possa ser voltado para a excelência.

- Em 05 de Junho/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento Amanda Cecilia dos Santos Araujo. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Leila Rosa e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 18 a

21 de maio/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,07 minutos por ligação. A Agente de Atendimento foi orientada a seguir corretamente o protocolo de atendimento, oferecendo vagas disponíveis em outras unidades; questionar se o usuário possui plano de saúde.

- Em 12 de Junho/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento Thais Silva de Paula. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 02 a 09 de Junho/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,36 minutos por ligação.
- Em 13 de Junho/18, A Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 19 de Junho, 253 vagas. E que recebemos informativo de Justificativa de Ausência fora do prazo determinado pela SMS da Unidade: CS Marinho Lemos. Relatório encaminhado à COTEC.
- No dia 15 de Junho/18, foi iniciada A Copa do Mundo FIFA, mais conhecida no Brasil pelo antigo nome Copa do Mundo. Com início dos jogos não ficamos de fora da torcida, mesmo não podendo interromper nossas atividades, torcemos pela seleção do Brasil em nosso local de trabalho, vestindo as cores da bandeira nacional.



- No dia 17 de Junho/18, realizamos feedback do Agente de Atendimento Douglas Batista do Nascimento. Onde a responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Rafaela Tristão. Onde foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 07 a 14 de Junho/18. O TMA do Agente de Atendimento foi de 4,13 minutos por ligação. O Agente de Atendimento foi parabenizado por atender aos usuários com prontidão e cortesia e seguir corretamente o Protocolo de Atendimento.
- No dia 21 de Junho/18, a Sala de Situação relatou que Não foi transmitida grade de retorno programado para o dia 27 de Junho, devido os Jogos da Copa. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 09 a 13 de Julho de 2018 e todas as Unidades geraram as respectivas agendas.
- No dia 28 de Junho/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento Mara Celia dos Santos. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Rafaela Tristão.

Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 16 a 23 de Junho/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,47 minutos por ligação.

- Em 30 de Junho/18, foi realizada a manutenção nos jardins da Unidade, a fim de sempre manter um ambiente agradável aos colaboradores e visitantes.



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 dinâmicas 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 08, 15, e 29 de Junho/18, foram tratados respectivamente os seguintes temas: “doação de sangue”, “O Brasil que você quer para o mundo” e “#AcabeComAPoluiçãoPlástica”.



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 **Junho/2018**. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhadas a Secretária Municipal de Saúde para conhecimento.

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
Cais Bairro Goiá	Indra Gonella Fontenelle	12775	Clinico Geral	Folga de Aniversário	06 de Junho
Cs Marinho Lemos	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatria	Folga de Aniversário	15 de Junho

- 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 Junho/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 Novo Horizonte	Ginecologia	Fabio Guilherme Da Silveira Campos	22	60	48	Atestado Médico
CAIS BAIRRO GOIÁ	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	22	80	64	Atestado Médico
CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	22	45	22	Atestado Médico
CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	22	45	0	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Pediatria	James Nogueira Moraes Pimenta	22	60	45	Atestado Médico
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Eduardo Santana	22	39	19	Motivo de Falta
Centro de Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	22	60	45	Atestado Médico
CAIS VILA NOVA	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	22	41	20	Atestado Médico
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	22	80	35	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Humberto Fernandes Martins Soares	22	80	60	Atestado Médico
CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	22	80	60	Atestado Médico
CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Luciano Augusto Baylao	22	60	48	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Tania Mara Lourenco	22	52	39	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	22	60	45	Atestado Médico
CAIS BAIRRO GOIÁ	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	22	80	64	Atestado Médico
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	Ginecologia	Benedito Monteiro De Queiroz Junior	23	56	42	Atestado Médico
Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	23	79	62	Folga de Aniversário
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	23	54	41	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	23	76	56	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Irislene Ferreira Da Silva	23	55	33	Atestado Médico
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	23	60	45	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Claudio Raul Tavares	23	57	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Da Conceicao Matos Machado	23	112	98	Atestado Médico
CAIS Candida de Moraes	Clinico Geral	Vinicius Montenegro Torres	23	38	20	Atestado Médico

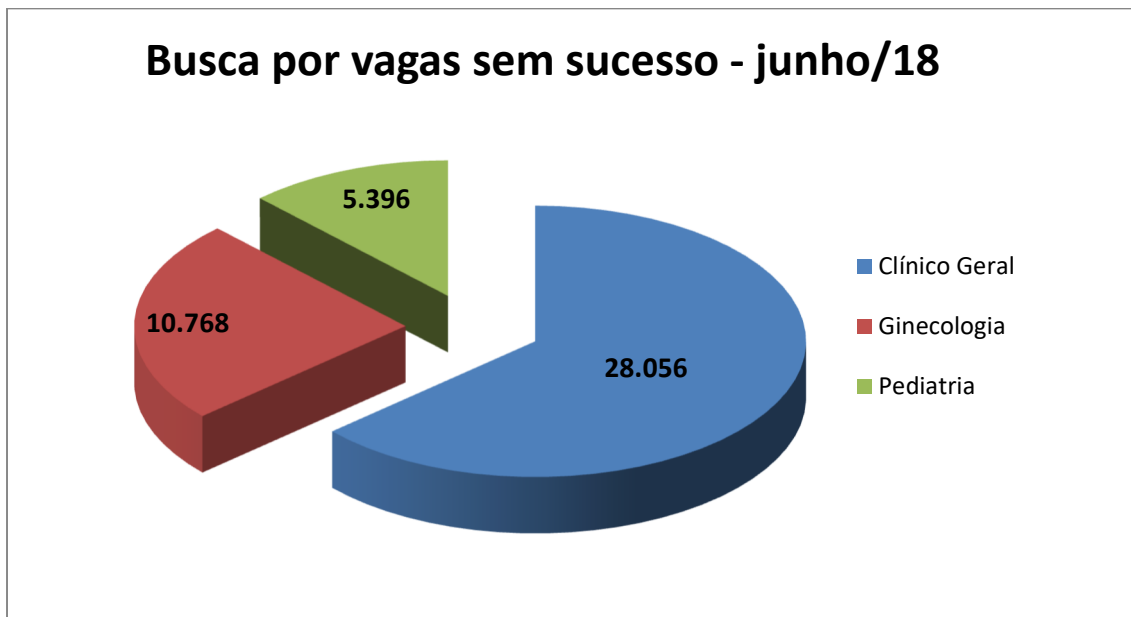
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	23	80	30	Motivo Pessoal
CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Paulo Roberto De Oliveiros Tavares	24	45	23	Motivo de Falta
CAIS Chácara do Governador	Clinico Geral	Sarah Moreira Borja	24	80	60	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	24	80	40	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Lucio Mauro Vasconcelos	24	80	40	Atestado Médico
CENTRO DE SAÚDE VILA REDENÇÃO	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	24	51	21	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Tania Mara Lourenco	25	52	26	Atestado Médico
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Joao Serafim Filho	25	68	50	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	25	68	52	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	25	80	60	Atestado Médico
CAIS VILA NOVA	Clinico Geral	Carlos Alberto Cascao	25	45	21	Atestado Médico
CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	25	45	0	Motivo de Falta
CAIS VILA NOVA	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	25	80	48	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Aracely Rosa De Oliveira	25	80	60	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				
JUNHO - 2018				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS BAIRRO GOIÁ	1.089	442	95	1.626
CAIS CAMPINAS	858	379	166	1.403
CAIS Candida de Moraes	2.436	893	578	3.907
CAIS Chácara do Governador	1.494	571	282	2.347
CAIS Finsocial	21	11	9	41
CAIS Jardim Curitiba	0	1	0	1
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	1.828	606	479	2.913
CAIS Parque das Amendoeiras	765	224	47	1.036
CAIS VILA NOVA	1.237	513	301	2.051
Centro de Saúde Água Branca	300	244	62	606
CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA	361	157	14	532
Centro de Saúde Criméia Leste	562	261	119	942

CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA OESTE	1	0	1	2
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	570	161	137	868
Centro de Saúde Fama	295	152	83	530
Centro de Saúde Itatiaia	4	8	4	16
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.168	416	231	1.815
CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA	1	2	4	7
Centro de Saúde Maria Dilce	271	168	54	493
Centro de Saúde Marinho Lemos	542	311	125	978
Centro de Saúde Norte Ferroviário	742	207	77	1.026
Centro de Saúde Parque Amazonia	958	449	151	1.558
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.205	269	96	1.570
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.115	392	279	1.786
Centro de Saúde São Francisco	31	7	19	57
CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM	339	190	93	622
Centro de Saúde Vila Boa	894	380	225	1.499
Centro de Saúde Vila Canaã	522	179	73	774
Centro de Saúde Vila Clemente	288	158	61	507
Centro de Saúde Vila Mauá	808	212	114	1.134
Centro de Saúde Vila Moraes	226	145	89	460
CENTRO DE SAÚDE VILA REDENÇÃO	419	194	66	679
Centro de Saúde Vila Regina	107	40	33	180
CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA	276	113	85	474
Centro de Saúde Vila União	803	231	47	1.081
CIAMS Jardim América	1.146	417	198	1.761
CIAMS Novo Horizonte	1.745	515	347	2.607
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.286	671	260	2.217
CIAMS Urias Magalhães	630	218	151	999
CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARM	698	254	137	1.089
MATERNIDADE DONA IRIS	15	7	4	26
Total	28.056	10.768	5.396	44.220



2.5. 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 36.508 (trinta seis mil quinhentos e oito) atendimentos foram qualificados, destes, 17.463 (dezesete mil quatrocentos e sessenta e três) usuários foram atendidos, porém 4.674 (quatro mil seiscentos e setenta e quatro) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

2.5.1. 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 Junho/18, pode-se observar que das consultas agendadas, 16,74% (dezesseis vírgula setenta e quatro por cento) referiram ser portadores de diabetes, 11,95% (onze vírgula noventa e cinco por cento) portadores de hipertensão e 71,31% (setenta e um vírgula trinta e um 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 Junho/2018			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiá	14,69%	10,43%	74,88%
CAIS Candida de Moraes	18,16%	13,02%	68,82%
CAIS Chácara do Governador	14,57%	9,78%	75,65%
CAIS Jardim Novo Mundo	16,71%	10,66%	72,63%
CAIS Parque das Amendoeiras	17,93%	13,66%	68,41%
CAIS VILA NOVA	19,73%	13,25%	67,01%
Centro de Saúde Água Branca	21,46%	14,60%	63,94%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	16,38%	13,45%	70,17%
Centro de Saúde Criméia Leste	17,09%	12,82%	70,09%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	18,14%	13,44%	68,42%
Centro de Saúde Fama	16,51%	12,44%	71,05%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	14,34%	10,22%	75,45%
Centro de Saúde Marinho Lemos	21,30%	13,43%	65,28%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	14,32%	10,17%	75,52%
Centro de Saúde Parque Amazonia	15,61%	10,58%	73,81%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	15,78%	11,33%	72,89%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	8,00%	6,22%	85,78%
Centro De Saúde Setor Perim	17,90%	10,23%	71,88%
Centro de Saúde Vila Boa	19,14%	13,20%	67,66%
Centro de Saúde Vila Canaã	18,35%	13,29%	68,35%
Centro de Saúde Vila Mauá	14,16%	10,22%	75,62%
Centro de Saúde Vila Redenção	18,76%	13,49%	67,75%
Centro de Saúde Vila União	16,17%	12,56%	71,27%
CIAMS Novo Horizonte	9,03%	6,13%	84,84%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	16,12%	11,96%	71,92%

CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	16,40%	11,56%	72,04%
Total	16,74%	11,95%	71,31%

2.5.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Junho/18 32.335 (trinta e duas mil trezentos e trinta e cinco) vagas foram disponibilizadas, sendo que 26.767 (vinte e seis mil setecentos e sessenta e sete) foram marcadas, 3.496 (três mil quatrocentos e noventa e seis) foram canceladas e ficaram disponíveis, 2.072 (duas mil e setenta e duas) 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 Goiás	2.349	800	593	195	12	304	282	15	7	1.245	937	37	271
CAIS Candida de Moraes	1.269	884	819	64	1	134	134	0	0	251	226	12	13
CAIS Chácara do Governador	804	380	342	33	5	424	296	122	6	0	0	0	0
CAIS Finsocial	299	0	0	0	0	299	260	12	27	0	0	0	0
CAIS Jardim Novo Mundo	1.315	546	535	6	5	534	494	31	9	235	209	15	11
CAIS Parque das Amendoeiras	1.321	650	519	129	2	132	120	12	0	539	309	21	209
CAIS Vila Nova	993	524	435	84	5	196	174	18	4	273	158	108	7
Centro de Saúde Água Branca	1.100	599	549	42	8	160	142	14	4	341	225	18	98
Centro de Saúde Conjunto Riviera	776	487	418	61	8	0	0	0	0	289	100	28	161
Centro de Saúde Criméia Leste	812	527	490	30	7	106	95	6	5	179	146	7	26
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	1.187	664	572	85	7	376	313	60	3	147	111	32	4
Centro de Saúde Fama	641	299	270	27	2	342	314	14	14	0	0	0	0
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	819	431	398	33	0	154	142	9	3	234	182	40	12
Centro de Saúde Jardim Guanabara	148	0	0	0	0	0	0	0	0	148	17	0	131
Centro de Saúde Maria Dilce	444	0	0	0	0	274	240	20	14	170	120	21	29
Centro de Saúde Marinho Lemos	886	192	127	63	2	375	304	68	3	319	263	36	20
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.319	399	344	49	6	450	357	76	17	470	300	55	115
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.742	872	815	38	19	181	168	7	6	689	556	79	54
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.781	601	556	41	4	325	293	17	15	855	618	98	139

Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	491	252	186	66	0	0	0	0	0	239	232	0	7
Centro de Saúde Setor Perim	910	281	256	24	1	241	218	12	11	388	250	114	24
Centro de Saúde Vila Boa	761	268	195	72	1	263	233	25	5	230	203	15	12
Centro de Saúde Vila Canaã	725	242	196	45	1	167	113	45	9	316	255	19	42
Centro de Saúde Vila Clemente	381	0	0	0	0	381	342	21	18	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.283	605	588	13	4	333	314	12	7	345	275	24	46
Centro de Saúde Vila Moraes	222	0	0	0	0	12	12	0	0	210	166	30	14
Centro de Saúde Vila Redenção	1.697	891	818	62	11	417	370	39	8	389	266	67	56
Centro de Saúde Vila União	1.384	439	412	24	3	474	388	72	14	471	283	35	153
Ciams Novo Horizonte	820	301	255	40	6	519	466	33	20	0	0	0	0
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.185	1.354	1.163	180	11	600	531	63	6	231	183	37	11
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	1.471	877	686	173	18	364	338	24	2	230	187	22	21
Total Geral	32.335	14.365	12.537	1.679	149	8.537	7.453	847	237	9.433	6.777	970	1.686

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Maio/18, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 34.396 (trinta e quatro mil trezentos e noventa e seis) para 32.335 (trinta e duas mil trezentos e trinta e cinco) e houve um decréscimo no número de consultas marcadas de 27.729 (vinte e sete mil setecentos e vinte e nove) para 26.767 (vinte e seis mil setecentas e sessenta e sete) e um decréscimo no número de consultas canceladas 4.586 (quatro mil quinhentos e oitenta e seis), para 3.496 (três mil quatrocentos e noventa e seis) e um decréscimo no número de disponível de 2.081 (duas mil e oitenta e um) para 2.072 (duas mil e setenta e duas).

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
	Abril	15.886	13.852	1.867	167	15.719	87,20%	98,95%
	Maio	15.171	13.107	1.915	149	15.022	86,40%	99,02%
	Junho	14.365	12.537	1.679	149	14.216	87,27%	98,96%
	Total	45.422	39.496	5.461	465	44.957	86,95%	98,98%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Abril	9.950	8.347	1.181	422	9.528	83,89%	95,76%
	Mai	8.812	7.396	1.224	192	8.620	83,93%	97,82%
	Junho	8.537	7.453	847	237	8.300	87,30%	97,22%
	Total	27.299	23.196	3.252	851	26.448	84,97%	96,88%
Pediatria	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Abril	10.595	7.934	989	1.672	8.923	74,88%	84,22%
	Mai	10.413	7.226	1.447	1.740	8.673	69,39%	83,29%
	Junho	9.433	6.777	970	1.686	7.747	71,84%	82,13%
	Total	30.441	21.937	3.406	5.098	25.343	72,06%	83,25%
Total Geral		103.162	84.629	12.119	6.414	96.748	82,04%	93,78%

2.5.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

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

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 354 (trezentos e cinquenta e quatro) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os bairros que se destacaram em mais de 1.000 (mil) consultas marcadas no mês de Junho/18, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.696) e Jardim América (1.016).

	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	4
2	Albino Boa Ventura	55
3	Araguaia Park	9
4	Aruanã Parque	7
5	Bairro Água Branca	234
6	Bairro Alto da Glória	36
7	Bairro Anhanguera	42
8	Bairro Capuava	280
9	Bairro da Serrinha	31
10	Bairro dos Aeroviários	80
11	Bairro Feliz	37
12	Bairro Goiás	3
13	Bairro Goiás 2	32
14	Bairro Goiás Setor Veloso	3
15	Bairro Industrial Mooca	37

16	Bairro Jardim das Esmeraldas	72
17	Bairro Jardim Diamantina	85
18	Bairro Nossa Senhora de Fátima	61
19	Bairro Nova Suíça	34
20	Bairro Res Funcionários Públicos	14
21	Bairro Rodoviário	74
22	Bairro Santa Genoveva	145
23	Bairro Santa Rita	222
24	Bairro São Carlos	39
25	Bairro São Francisco	2
26	Capuava Residencial Prive	2
27	Carolina Parque Extensão	58
28	Celina Park	39
29	Chacara Alto da Glória	8
30	Chacara de Recreio São Joaquim	49
31	Chácara do Governador	147
32	Chacara Elísio Campos	3
33	Chacara Maringá	1
34	Chacara Nossa Senhora da Piedade	5
35	Chacara Samambaia	5
36	Cidade Jardim	513
37	Condomínio Anhanguera	42
38	Condomínio Cidade Universitária	4
39	Condominio Parque dos Cisnes	2
40	Conjunto Anhanguera	6
41	Conjunto Aruanã I	41
42	Conjunto Aruanã II	24
43	Conjunto Caiçara	49
44	Conjunto Castelo Branco	49
45	Conjunto Fabiana	36
46	Conjunto Guadalajara	20
47	Conjunto Morada Nova	31
48	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	60
49	Conjunto Residencial Padre Pelagio	2
50	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	10
51	Conjunto Residencial Rodoviário	8
52	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	11
53	Conjunto Riviera	126
54	Esplanada do Anicuns	37
55	Faiçallville	361
56	Fonte das Águas	14
57	Goiânia 2	55
58	Grajaú	1

59	Granja Cruzeiro do Sul	86
60	Granja Santos Dumont	1
61	Jardim Atlântico	135
62	Jardim Abaporu	15
63	Jardim América	1.016
64	Jardim Ana Lúcia	94
65	Jardim Atenas	2
66	Jardim Balneário Meia Ponte	775
67	Jardim Bela Vista	165
68	Jardim Bonanza	25
69	Jardim Brasil	121
70	Jardim Clarissa	2
71	Jardim Colorado	1
72	Jardim da Luz	108
73	Jardim das Aroeiras	1
74	Jardim das Hortências	1
75	Jardim das Oliveiras	27
76	JARDIM DO CERRADO 2	19
77	JARDIM DO CERRADO 3	17
78	JARDIM DO CERRADO 6	32
79	JARDIM DO CERRADO 7	37
80	Jardim Dom Fernando I	18
81	Jardim Dom Fernando II	1
82	Jardim Europa	477
83	Jardim Goiás	208
84	Jardim Guanabara	21
85	Jardim Guanabara II	3
86	Jardim Guanabara IV	19
87	Jardim Ipê	7
88	Jardim Leblon	1
89	Jardim Leblon II	3
90	Jardim Madri	1
91	Jardim Maria Helena	9
92	Jardim Nova Esperança	799
93	Jardim Novo Mundo	1.696
94	Jardim Novo Mundo II	19
95	Jardim Oliveiras	2
96	Jardim Paris	1
97	Jardim Petrópolis	47
98	Jardim Planalto	115
99	Jardim Presidente	254
100	Jardim Real	16
101	Jardim Santa Cecília	3

102	Jardim Santo Antônio	65
103	Jardim São José (Res São José)	43
104	Jardim Sonia Maria	8
105	Jardim Tancredo Neves	59
106	Jardim Vila Boa	357
107	Jardim Xavier	19
108	Jardins Lisboa	2
109	Jd Gramado	14
110	Jd Itaipu I	6
111	Lorena Parque	30
112	Loteamento Areião I	10
113	Loteamento Carolina Parque	191
114	Loteamento Grande Retiro	46
115	Loteamento Portal do Sol I	1
116	Loteamento Portal do Sol II	2
117	Loteamento Solange Park - Complemento	4
118	Loteamento Tropical Verde	41
119	Loteamento Tropical Ville	13
120	Loteamento Tupinambas dos Reis	10
121	Loteamento Village Veneza	10
122	Madre Germana II	23
123	Mansões Goiânia	18
124	Nova Vila	61
125	OUTROS MUNICÍPIOS	7
126	Panorama Park	9
127	Parque Tremendão (Novo)	15
128	Parque Acalanto	18
129	Parque Amazônia	944
130	Parque Anhanguera	161
131	Parque Anhanguera II	348
132	Parque Balneário	16
133	Parque das Flores Complemento	1
134	Parque das Laranjeiras	52
135	Parque das Nações	42
136	Parque das Paneiras	3
137	Parque das Paneiras II Etapa	6
138	Parque das Paneiras IV Etapa	5
139	Parque Eldorado Oeste	64
140	Parque Industrial de Goiânia	82
141	Parque Industrial João Braz	678
142	Parque Industrial João Braz II	3
143	Parque Oeste Industrial	211
144	Parque Paraiso	32

145	Parque Santa Cruz	351
146	Parque Santa Rita	2
147	Privê Atlântico	1
148	Recanto do Bosque	83
149	Res Beatriz Nascimento	28
150	Res Bertim Belchior	56
151	Res Gardênia	27
152	Res Village Santa Rita VII	6
153	Res. Buena Vista	1
154	Res. Morumbi	7
155	Res. Privê das Oliveiras	12
156	Res. Tancredo Neves	1
157	Residencial Dom Rafael	1
158	Residencial Eldorado	67
159	Residencial João Paulo II (Vicente Terra)	1
160	Residencial Kátia	31
161	Residencial Manhattan	4
162	Residencial Real Conquista 1º etapa	1
163	Residencial 14 Bis - Extensões	1
164	Residencial Ana Clara	1
165	Residencial Aquarius	28
166	Residencial Aruanã	7
167	Residencial Balneário	7
168	Residencial Campus Dourados	66
169	Residencial Canadá	77
170	Residencial Carla Cristina	17
171	Residencial Clea Borges	3
172	Residencial das Acácias	18
173	Residencial Dezopi	4
174	Residencial Elza Fronza	6
175	Residencial Flamingo	4
176	Residencial Goiânia Viva	3
177	Residencial Granville	3
178	Residencial Green Park	1
179	Residencial Guarema	9
180	Residencial Hugo Moraes	50
181	Residencial Humaita	5
182	Residencial Itália	12
183	Residencial Itamaraca	87
184	Residencial João Paulo II	9
185	Residencial José Viandeli	5
186	Residencial Licardino Ney	27
187	Residencial Lirios do Campo	15

188	Residencial London Park	19
189	Residencial Luana Park	15
190	Residencial Luci Pinheiro	1
191	Residencial Mar Del Plata	18
192	Residencial Moinho dos Ventos	68
193	Residencial Monte Carlo	37
194	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	1
195	Residencial Park Solar	44
196	Residencial Parque das Flores	88
197	Residencial Parque Flamboyant	81
198	Residencial Parque Oeste	3
199	Residencial Paulo Estrela	21
200	Residencial Petrópolis	16
201	Residencial Pilar dos Sonhos	3
202	Residencial Porto Seguro	7
203	Residencial Português	14
204	Residencial Privê Itanhangá	31
205	Residencial Recanto das Garças	2
206	Residencial São Bernardo	3
207	Residencial São Leopoldo	7
208	Residencial São Leopoldo - Complemento	5
209	Residencial Senador Paranhos	5
210	Residencial Serra Azul	105
211	Residencial Sevilha	4
212	Residencial Solar Vile	157
213	Residencial Sonho Verde	25
214	Residencial Sonho Verde Complemento	4
215	Residencial Talism	21
216	Residencial Tempo Novo	22
217	Residencial Vale do Araguaia	1
218	Residencial Vale dos Sonhos	8
219	Residencial Village Santa Rita IV	1
220	Setor Aeroporto	89
221	Setor Alto do Vale	17
222	Setor Barra da Tijuca	27
223	Setor Bela Vista	89
224	Setor Bueno	210
225	Setor Campinas	284
226	Setor Candida de Moraes	155
227	Setor Caravelas	15
228	Setor Central	424
229	Setor Centro Oeste	165
230	Setor Coimbra	145

231	Setor Criméia Leste	316
232	Setor das Nações Extensão	6
233	Setor dos Afonsos	2
234	Setor dos Funcionários	136
235	Setor Empresarial	5
236	Setor Estrela Dalva	2
237	Setor Garavelo B	23
238	Setor Gentil Meireles	76
239	Setor Jaó	48
240	Setor Leste Universitário	120
241	Setor Leste Vila Nova	493
242	Setor Marabá	23
243	Setor Marechal Rondon	68
244	Setor Marista	27
245	Setor Morada do Sol	89
246	Setor Moraes	73
247	Setor Negrão de Lima	254
248	Setor Noroeste	13
249	Setor Norte Ferroviário	218
250	Setor Norte Ferroviário II	29
251	Setor Oeste	58
252	Setor OrientVille	12
253	Setor Pedro Ludovico	912
254	Setor Perim	173
255	Setor Progresso	174
256	Setor Recanto das Minas Gerais	136
257	Setor Rio Formoso	198
258	Setor Santos Dumont	98
259	Setor São José	325
260	Setor Sevene	47
261	Setor Sol Nascente	14
262	Setor Sudoeste	378
263	Setor Sul	82
264	Setor Três Marias	43
265	Setor Ulisses Guimarães	13
266	Setor União	171
267	Setor Urias Magalhães	389
268	Setor Urias Magalhães II	40
269	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	5
270	Sítio de Recreio Pindorama	4
271	Sítio Ipê	12
272	Sítio Recreio Mansões do Campus	23
273	Solange Park I	158

274	Solange Park II	94
275	Solange Park III	49
276	Vale dos Sonhos II	4
277	Vera Cruz II	117
278	Vereda dos Buritis	105
279	Vila Abajá	56
280	Vila Adélia	46
281	Vila Adélia II	16
282	Vila Aguiar	8
283	Vila Alpes	84
284	Vila Alto da Glória	77
285	Vila Alvorada	67
286	Vila Americano do Brasil	9
287	Vila Anchieta	19
288	Vila Aurora	66
289	Vila Aurora Oeste	25
290	Vila Bandeirantes	73
291	Vila Bela	19
292	Vila Bethel	14
293	Vila Boa Sorte	26
294	Vila Canaã	33
295	Vila Clemente	36
296	Vila Colemar Natal e Silva	7
297	Vila Concórdia	49
298	Vila Coronel Cosme	14
299	Vila Cristina	63
300	Vila Cristina Continuação	11
301	Vila Divino Pai Eterno	2
302	Vila Finsocial	11
303	Vila Fróes	70
304	Vila Irany	32
305	Vila Isaura	34
306	Vila Jacar	6
307	Vila Jaraguá	50
308	Vila Jardim Pompéa	4
309	Vila Jardim Vitória	113
310	Vila João Vaz	198
311	Vila Legionárias	33
312	Vila Luciana	31
313	Vila Lucy	54
314	Vila Maria Dilce	108
315	Vila Maria José	20
316	Vila Maria Luiza	109

317	Vila Maria Rosa	1
318	Vila Mauá	152
319	Vila Megale	14
320	Vila Monticelli	154
321	Vila Mooca	2
322	Vila Mooca - Complemento	3
323	Vila Moraes	167
324	Vila Nova Canaã	49
325	Vila Novo Horizonte	337
326	Vila Oswaldo Rosa	8
327	Vila Paraíso	22
328	Vila Parque Santa Maria	32
329	Vila Pedroso	131
330	Vila Pedroso Extensão	1
331	Vila Perdiz	10
332	Vila Redenção	313
333	Vila Resende	28
334	Vila Romana	58
335	Vila Rosa	97
336	Vila Santa Efigênia	9
337	Vila Santa Helena	131
338	Vila Santa Isabel	23
339	Vila Santa Rita	60
340	Vila Santa Tereza	37
341	Vila Santana	20
342	Vila Santo Afonso	7
343	Vila São Francisco	18
344	Vila São João	14
345	Vila São José	2
346	Vila São José - Complemento	2
347	Vila São José - Extensão	8
348	Vila São Luiz	1
349	Vila São Paulo	53
350	Vila São Tomaz	2
351	Vila Teofilo Neto	5
352	Vila Vera Cruz	3
353	Vila Viana	50
354	Vilage Maringá	4
	Total	26.767

2.5.5. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento

No mês de Junho/18 a Agente de Atendimento **Beatriz Viana Ribeiro** obteve o maior número no agendamento de consultas com 1.050 (mil e cinquenta) marcações, como se segue:

RELATÓRIO DE CONSULTAS AGENDADAS POR AGENTE DE ATENDIMENTO – MAIO /2018		
	Agente	Total
1	ADAMA DA SILVA FARIA	538
2	ALEXANDRE YURY DE OLIVEIRA	180
3	AMANDA CECILIA DOS SANTOS ARAUJO	151
4	ANA BEATRIZ DINIZ SANTANA FERNANDES	236
5	ANANDA KAROLINE DE JESUS BUENO	208
6	ANDRE LUIZ RODRIGUES DE SOUZA	157
7	ANGÉLICA NEVES DA SILVA	832
8	ANGELITA SANDRA DOS SANTOS	423
9	ANTÔNIO JUNIOR DA CONCEIÇÃO RIBEIRO	143
10	APARECIDA ROMEIRO DA SILVA	266
11	ARIANY LARA DE CASTRO MARQUES	31
12	AUGUSTO PEREIRA GONÇALVES LOPES	166
13	BEATRIZ GEBHARDT RIBEIRO ALMEIDA	328
14	BEATRIZ VIANA RIBEIRO	1.050
15	BIANCA GEANINNY PADUA FERREIRA	357
16	BIANCA RODRIGUES DA SILVA	469
17	CLEUMA RODRIGUES VIEIRA	356
18	CRISTINA EVARISTO ALVES	421
19	DANILLO DE CASTRO BARRETO LOURENÇO	244
20	DAVID AMARAL FELICIANO	299
21	DEBORA TAVARES DE SOUZA	164
22	DEYSE PEREIRA GARCIA	382
23	DIEGO CONRADO LISBOA	343
24	DOMINGAS GENEROSA DA COSTA	226
25	DONIZETH ALVES NETO JUNIOR	142
26	DOUGLAS BATISTA DO NASCIMENTO	336
27	EDLEILDE ARAUJO PEREIRA	65
28	EDUARDO ALVES SILVA	148
29	EDUARDO RODRIGUES DOURADO	1
30	ELISANGELA TELES DELFINO	367
31	EVA CARINE PEREIRA GALVAO	265
32	FATIMA REGINA PERRI	146
33	FELIPE HENRIQUE COSTA	327
34	FRANCIELLY SANTANA DANTAS	862
35	GISELLE BARBOSA DA SILVA	242
36	GLAUCO PEREIRA LOPES	286
37	HELENA DOS SANTOS SILVA	374
38	IANKA MENDES BLOCK MEDEIROS	365
39	JAQUELINE BORGES DE MORAIS	381

40	JESSICA MIRELLE VIEIRA DO NASCIMENTO	198
41	JOAO BATISTA SILVA	424
42	JORDANA PEREIRA DA SILVA	177
43	KAIO DA CONCEIÇÃO DE ALMEIDA	170
44	KALLEW HUDSON ALVES DA SILVA	202
45	KATIA RODRIGUES SILVA	457
46	KEILA DA SILVA RAMOS	13
47	LAIS ELIZABETH SILVA SANTANA	399
48	LETICIA CANTO AZEVEDO	369
49	LORRAYNE NUNES DE SANTANA	193
50	LUDIMILA LOHANY FERREIRA LIMA DUARTE	5
51	LUIZ CARLOS LOPES	263
52	MARA CELIA DOS SANTOS	366
53	MARIA BEZERRA CARVALHO	148
54	MARIO LOPES DE AZEVEDO	192
55	MAX MILLER BORBA PAPALARDO	309
56	MIRIAN FERREIRA SILVA	192
57	NAENA FERNANDES DOS SANTOS	32
58	NAIARA MENDES BRAGA FARIA	173
59	NAYANNE FERNANDES DE ARAUJO	210
60	NET CONSULTA	4.675
61	RAFAELA TRISTÃO MOTA	1
62	RAILSON DA SILVA SANTOS	348
63	REGINA CELESTINO SANTANA	807
64	RONHANNY PATRIK BUENO DE ABREU	379
65	ROSANA LOURENÇO DA CRUZ	9
66	ROZELY FILOMENA DINIZ GARCIA	424
67	SEBASTIANA GOMES DE OLIVEIRA NETA	333
68	SÔNIA APARECIDA SILVA QUEIROZ	208
69	TADEU SILVA SOUSA	205
70	TANIA GOMES DOS SANTOS	454
71	TATIANE OLIVEIRA LIMA	274
72	THAIS CRISTINA DOS SANTOS LIMA	191
73	THAIS SILVA DE PAULA	388
74	WELLINGTON DE SOUZA VIDAL	375
75	WESLEY DA COSTA REGES	286
76	WEULEY PEREIRA DE SOUZA	274
77	YASHMIM MARIA MATOS DOS SANTOS	367
	Total	26.767

2.5.6. 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	168	371	340	933	1.812
2	CAIS Candida de Moraes	16	317	350	496	1.179
3	CAIS Chácara do Governador	15	160	158	305	638
4	CAIS Finsocial	11	45	62	142	260
5	CAIS Jardim Novo Mundo	50	315	342	531	1.238
6	CAIS Parque das Amendoeiras	97	188	192	471	948
7	CAIS Vila Nova	19	207	195	346	767
8	Centro De Saúde Água Branca	48	199	224	445	916
9	Centro De Saúde Conjunto Riviera	32	106	104	276	518
10	Centro de Saúde Criméia Leste	28	151	144	408	731
11	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	38	205	214	539	996
12	Centro de Saúde Fama	17	155	149	263	584
13	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	23	128	144	427	722
14	Centro De Saúde Jardim Guanabara	2	1	0	14	17
15	Centro de Saúde Maria Dilce	13	79	87	181	360
16	Centro de Saúde Marinho Lemos	25	185	182	302	694
17	Centro de Saúde Norte Ferroviário	50	251	227	473	1.001
18	Centro de Saúde Parque Amazonia	74	344	344	777	1.539
19	Centro de Saúde Parque Anhanguera	66	351	352	698	1.467
20	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	11	89	88	230	418
21	Centro De Saúde Setor Perim	30	143	163	388	724
22	Centro de Saúde Vila Boa	17	146	163	305	631
23	Centro de Saúde Vila Canaã	28	120	152	264	564
24	Centro de Saúde Vila Clemente	15	78	87	162	342
25	Centro de Saúde Vila Mauá	51	258	252	616	1.177
26	Centro de Saúde Vila Moraes	5	39	45	89	178
27	Centro De Saúde Vila Redenção	63	378	393	620	1.454
28	Centro de Saúde Vila União	60	271	263	489	1.083
29	CIAMS Novo Horizonte	11	172	146	392	721
30	CIAMS Setor Pedro Ludovico	68	423	486	900	1.877
31	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	44	248	276	643	1.211
Total		1.195	6.123	6.324	13.125	26.767

Desta forma, no mês de Junho/18 foram agendadas 1.195 (mil cento e noventa e cinco) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

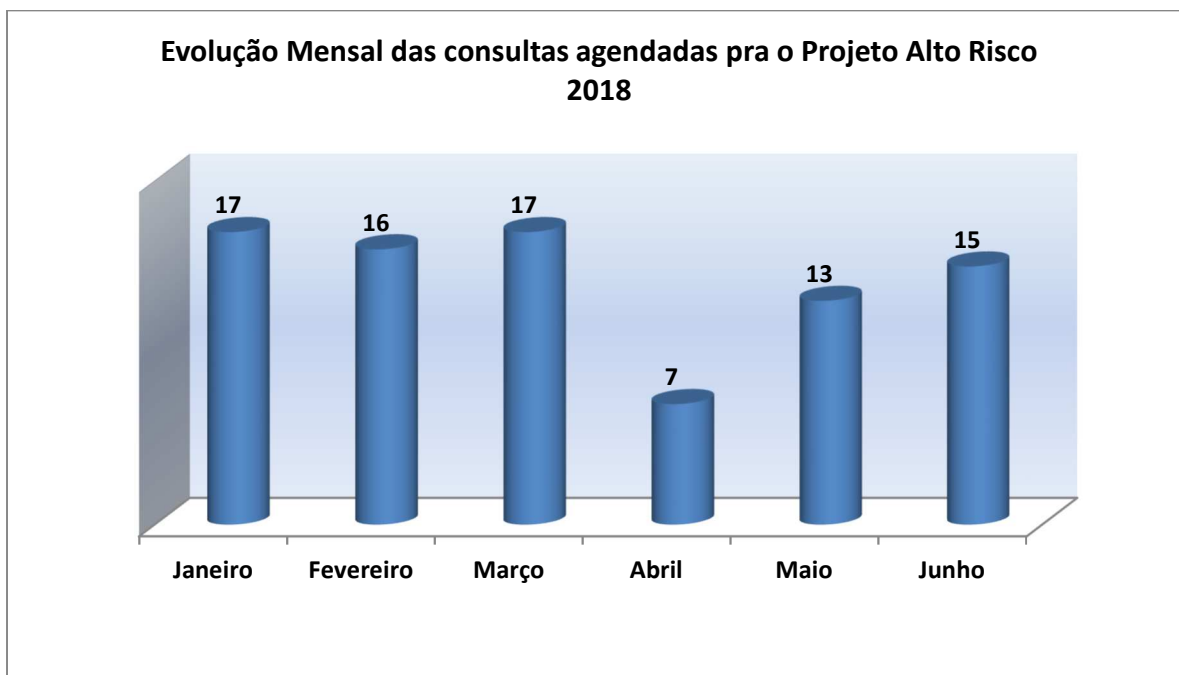
2.6. Projeto Alto Risco

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 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.

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

2018		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	17	20,48%
Fevereiro	16	19,28%
Março	17	20,48%
Abril	7	8,43%
Mai	13	15,66%
Junho	15	18,07
TOTAL	83	100,00%



2.7. 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 Junho/18 foram realizados 02 (dois) agendamentos para as Unidades Socioeducativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	05/06	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9131052 Data: 08/06/2018 - 07:00 (Francielly)
2	25/06	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9156056 Data: 29/6/2018 – 07:31 (Beatriz)

2.8. Sala de Situação

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

justificativa, como também efetua um relatório e encaminha à Coordenação Técnica para providências.

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

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

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

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

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

e) A Sala de Situação realizou no mês de Junho/2018 do corrente ano o agendamento de 3.592 (três mil, quinhentos e noventa e dois) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 3.153 (três mil, cento e cinquenta e três) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e 439 (quatrocentos e trinta e nove) foram solicitadas pelas Unidades.

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 30 de Junho de 2018

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/06	LUZINETE OLIVEIRA DE ARAUJO	1068694	PTE COM 51 ANOS SINTOMÁTICA PRECISA DE AVALIAÇÃO CLÍNICA	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 9132258 Data: 07/06/2018 – 14:01 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
02	01/06	DERALDINA PEREIRA DA SILVA	215005	PTE 70 ANOS, RELATA DISTÚRBIOS GASTROINTESTINAIS, NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLÍNICA	Profissional de Saúde: MARIA ANGELICA BATISTA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 9130649 Data: 07/06/2018 - 10:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
03	01/06	EVERTON FRANCISCO DE SOUZA	49909	PTE 77 ANOS RETORNO COM EXAMES	Profissional de Saúde: OSMAR MATIAS DE ABREU Unidade de Saúde: CS CONJUNTO RIVIERA Consulta Nº: 9126101 Data: 05/06/2018 - 07:31 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres
04	01/06	ANA CONSTANCIA MARTINS	199428	PTE DE 80 ANOS, DM DECOMPENSADA, NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLÍNICA	Profissional de Saúde: CAROLINA DIAS DE ARAUJO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera Consulta Nº: 9127662 Data: 07/06/2018 - 14:01 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
05	01/06	VIVIANE LEANDRO FERREIRA BRANDAO	1919071	PTE DE 43 ANOS COM ANEMIA, COM RESULTADOS DE EXAMES PARA ENTREGAR. NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLÍNICA.	Profissional de Saúde: TANIA REZENDE FERRAZ Unidade de Saúde: CS SETOR PERIM Consulta Nº: 9131664 Data: 07/06/2018 – 07:00 (Bianca) Solicitante: Enf.ª Alcione de Fátima

06	01/06	ANTONIA PEREIRA DA SILVA	228233	PTE 66 ANOS RELATA PROLAPSO ÚTERINO SOLICITA AVALIAÇÃO GINECOLOGICA.	Profissional de Saúde: CHRISTIANE CAETANO LIMA Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM Consulta Nº: 9128509 Data: 06/06/2018 – 07:31 (Bianca) Solicitante: Enf.ª Alcione de Fátima
07	01/06	LUCIO APARECIDO XAVIER	1236394	PTE VÁRIAS LIGAÇÕES, CONSULTA DE RETORNO C/ EXAMES.	Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE Consulta Nº: 9125602 Data: 07/06/2018 – 15:31 (Bianca) Solicitante: Enf.ª Alcione de Fátima
08	01/06	SEBASTIANA BRANCO DA COSTA	2011661	PTE 50 ANOS DIABETICA DESCOMPENSADA SOLICITA AVALIAÇÃO CLÍNICA	Profissional de Saúde: ANTONIO GOMES TELES Unidade de Saúde: CS Esplanada do Anicuns Consulta Nº: 9131862 Data: 04/06/2018 - 13:31(Bianca) Solicitante: Enf.ª Alcione de Fátima
***	***	***	***	***	***
3585	29/06	LUCINEIA DOS SANTOS SILVA	1039643	PTE 36 ANOS GESTANTE 6 SEMANAS COM SINTOMAS DESEJA INICIAR PRÉ NATAL - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: TULIO ALVES SARDINHA Unidade de Saúde: CS MARINHO LEMOS Consulta Nº: 9158733 Data: 2/7/2018 - 14:31 (Regina) Solicitante:Enfª : Alcione Consulta cancelada pelo Pte
586	29/06	JHONATAN DA SILVA LIMA	2022545	PTE 2 MESES MÃE RELATA ESFORÇO RESPIRATORIO - PEDIATRICA.	Profissional de Saúde: JAIME BATISTA LINO DA SILVA Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 9160775 Data: 2/7/2018 - 14:31 (Regina) Solicitante:Enfª : Alcione
3587	29/06	ESPERANCA DE FATIMA MARTINS	179650	PTE 62 ANOS COM HISTORICO DE PERDA DA ACUIDADE VISUAL, NECESSITANDO DE ENCAMINHAMENTO - CLINICO.	Profissional de Saúde: ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOÃO BRAZ Consulta Nº: 9160775 Data: 4/7/2018 - 14:31 (Regina) Solicitante:Enfª : Alcione
3588	29/06	ANTONIA MARLETE DE LIMA DIAS	123129	PTE 41 ANOS COM DORES NA REGIAO PELVICA - GINECOLOGIA	Profissional de Saúde: VAUVENARQUES FERNANDES DA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 9161285 Data: 3/7/2018 - 12:31 (Regina) Solicitante:Enfª : Alcione
3589	29/06	SIRLENE RIBEIRO DE FREITAS	681601	PTE 43 ANOS RELATA MELENA ATENDIDA NA EMERGENCIA - CLINICO	Profissional de Saúde: ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 9163443 Data: 2/7/2018 - 14:30 (Regina) Solicitante:Enfª : Alcione
3590	29/06	ANTONIO VIEIRA DE SOUZA	269676	PTE 83 ANOS RELATA ACIDENTE AUTOMOBILISTICO COM TRAUMA EM MMII - CLINICO	Profissional de Saúde: SARAH MOREIRA BORJA Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 9162177 Data: 2/7/2018 - 16:30 (Regina) Solicitante:Enfª : Alcione
3591	29/06	MICHELE ANDRADE	518162	PTE 58 ANOS COM ABDOME DISTENDIDO COM DOR - CLINICO	Profissional de Saúde: ANTONIO ALESSANDRO PARIS Unidade de Saúde: CAIS Parque das Amendoeiras Consulta Nº: 9159633 Data: 2/7/2018 - 15:31 (Regina) Solicitante:Enfª : Alcione
3592	29/06	LORRAYNE FERNANDES DE SOUSA	1282287	PTE 30 ANOS GESTANTE COM EXAMES PARA ENTREGAR - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: DANIEL DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: Centro de Saúde Maria Dilce Consulta Nº: 9163952 Data: 3/7/2018 - 12:30 (Regina) Solicitante:Enfª : Alcione

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	3.592
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	439
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	3.153

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
04 a 08/06	9.230	6.868	74,41%
11 a 15/06	9.266	7.203	77,74%
18 a 22/06	9.369	7.345	78,40%
25 a 29/06	9.294	7.461	80,28%

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 **Junho/18**, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE JUNHO/ 2018				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS VILA NOVA				
David Gonçalves De Moraes - Licença Prêmio 02/05 a 01/08/2018				-192
Marilda De Freitas Macedo - Licença Prêmio 05/03 a 04/06 um dos vínculos (vespertino).				-8
Fabrcio Queiroz Correia - Licença Médica a partir 10/05 tempo indeterminado				-32

TOTAL	1116	884	79,21%	-232
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Rubens Sérgio Camargo - Autorizado pela Coordenação redução de 17/semana para atendimento ESF				-68
Carmen Olga Valdes Cabreira - Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF				-6
Carmen Olga Valdes Cabreira - Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF. Atestado Médico dia 25/09				-16
TOTAL	812	722	88,92%	-90
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica Por tempo Indeterminado				-256
Elenilson De Godoy Alves - Férias 05 a 19/06				-156
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-168
Jamal Yusuf - Congresso dias 28 e 29/06				-30
TOTAL	1652	1042	63,08%	-610
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Carlos Antonio Carneiro - 02 Consultas agendadas pela unidade dia 06/06				-2
Rosa Maria Do Nascimento - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
Janete Guimaraes Alves - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
TOTAL	1024	626	61,13%	-398
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 - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-16
Marcelo Fernando Ranulfo - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-16
Célia Mendonça Da Silva - Redução de 08/semana 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 dia 22/06				-6
James Nogueira Moraes Pimenta - Reposição dia 21/06				[+11]
TOTAL	1212	1108	91,42%	-104
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
TOTAL	1400	1400	100,00%	0
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-6
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - Férias 29/06 a 28/07				-38

TOTAL	736	692	94,02%	-44
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Licença Premio 02/04 a 01/07/2018				-192
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado pela Coordenação Drª Ivana a redução de 13/semana para atendimento ESF				-52
Rosaura Diniz Pimentel - Prorrogação da Licença Médica em andamento				-176
TOTAL	628	208	33,12%	-420
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Wania Marcia Rabêlo - Férias 04 a 22/06				-104
Túlio Alves Sardinha - Folga de Aniversário dia 19/06				-12
Renata Machado Pinto - Preceptora da UFG dia 28/06				-2
TOTAL	1016	898	88,39%	-118
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Dia 05/06 Programa Hanseníase.				-12
Carlos César Borges - Férias 21/05 a 04/06				-13
João Serafim Filho - Redução 08/semana vagas atendimento PSF.				-32
TOTAL	1328	1271	95,71%	-57
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Reposição dia 04/06 e 07/06				[+60]
Benedito Monteiro De Queiroz - Reposição dia 07/06				[+11]
José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF.				-40
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF.				-3
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF.				-3
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF.				-3
TOTAL	1296	1318	101,70%	22
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Sarah Moreira Borja - Folga Doação de Sangue dia 08/06				-60
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01/semana para PSF.				-4
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 05/semana para PSF.				-15
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 04/semana para PSF.				-16
Sarah Moreira Borja - Congresso dias 28 e 29/06				-40
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01/semana para PSF.				-1

TOTAL	932	796	85,41%	-136
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Leandro Matos - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana vagas atendimento PSF.				-16
Hélio Gonçalves Pinho - Férias de 05 à 19/06				-111
TOTAL	1080	953	88,24%	-127
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana.				-30
Osmar Matias De Abreu - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana.				-30
TOTAL	832	772	92,79%	-60
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
TOTAL	272	272	100,00%	0
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Marlene Quimico Umeno - Férias 16/05 a 14/06				-72
TOTAL	1092	900	82,42%	-192
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Prorrogação da Licença Médica 25/04/2018 por tempo indeterminado				-320
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias 21/06 a 05/07				-3
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias 21/06 a 05/07				-29
TOTAL	604	84	13,91%	-520
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado.				-272
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
Mirna Mariano Leao - 01 Consulta agendada pela unidade dia 29/06				-1
TOTAL	1204	919	76,33%	-285
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges - Férias 21/05 a 04/06				-15
Daniel De Oliveira - Redução de 06/semana às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-24
Carlos César Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-9
TOTAL	564	516	91,49%	-48
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				

Cairo Jose Rodrigues - Férias 04 a 18/06				-100
Euripedes Jose De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF. Feriado Corpus Chisti dia 31/05				-12
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Prorrogação da Licença Médica 09 a 26/06				-90
Cairo Jose Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-3
Tânia Rezende Ferraz - Congresso dia 28 e 29/06				-32
TOTAL	1116	879	78,76%	-237
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Carmen Lúcia Nery Alves - Folga Ação Social dia 04/06 e Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
Eros De Sousa - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
Carmen Lúcia Nery Alves - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-9
TOTAL	384	351	91,41%	-33
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Alfredo Puppini Farias - Licença Premio de 15/01 à 14/07				-180
Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas.				-54
Nivaldo David Amaral - Motivo Pessoal 14 a 22/06				-20
Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas. Planejamento Familiar 21/05. 01 Consulta agendada pela unidade dia 22/06				-28
Nivaldo David Amaral - Motivo Pessoal 14 a 22/06				-56
TOTAL	2280	1942	85,18%	-338
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
André De Oliveira Santana - Exame Periódico dia 05/06				-15
Ariane Calvão Callus - Licença Médica 11/04 a 05/10				-260
José Tavares De Moraes Filho - Licença Médica 08/03 a 04/07				-152
Carina Barbosa Bulamarque - Atestado Médico dias 19 a 21/06				-45
TOTAL	932	460	49,36%	-472
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 05/06				-8
Luigi Stefanni Griggi - Grade Suspensa a partir de 24/01				-320
Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 12/06				-8
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Atestado dia 18/06				-20

Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 19/06				-8
Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 26/06				-18
TOTAL	1172	790	67,41%	-382
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição dia 05/06				[+8]
Suzete Assis De Oliveira - Licença Prêmio 02/04 a 30/06/2018				-124
Carlos Henrique Duarte Bahia - Palestra Hiperdia dia 28/06				-20
José Amélio De Sousa - Folga de Aniversário 26/06				-8
TOTAL	824	680	82,52%	-144
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
Talita Mendonça Fernandes - Licença Maternidade a partir do dia 19/02 à 19/06				-232
Arlene Rodrigues Lyra - Férias 14/05 a 12/06				-70
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Drª Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF.				-6
Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Drª Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF. Atestado dias 19 a 21/06				-57
TOTAL	1980	1191	60,15%	-789
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta-feira.				-16
Dimitra Andreas Anastacio - Grade Suspensa a partir de 06/01 por tempo indeterminado.				-224
Camila Sousa Pavani - 01 Consulta agendada pela unidade dia 11/06				-1
TOTAL	1452	1211	83,40%	-241
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 - Folga Aniversario dia 07/06 e Redução de 09/semana para atendimento ESF.				-15
Ivan Isaac - Reposição dia 08/06				[+15]
Litemar Gualberto De Souza Junior - Redução de 09/semana para atendimento ESF. Atestado Médico 15/06				-15
Carolina Dias De Araújo E Silva - Motivo Pessoal dia 22/06				-9
Litemar Gualberto De Souza Junior - Redução de 09/semana para atendimento ESF.				-18
Carolina Dias De Araújo E Silva - Motivo Pessoal 27 a 29/06				-27

TOTAL	1684	1483	88,06%	-201
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Vilmar Pires De Paiva - Licença Prêmio 09/04 a 08/07				-260
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 07/06				-15
Divino Pereira De Miranda - 01 Consulta agendadas pela unidade dia 04/06.				-1
Eberth Franco Vencio - 01 Consulta agendadas pela unidade dia 04/06.				-1
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 14/06				-15
Talita Clementino Moraes E Cunha - Atestado Médico dia 22/06				-30
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 21/06				-15
Eberth Franco Vencio - 02 Consultas agendadas pela unidade dia 18/06				-2
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 28/06				-15
Divino Pereira De Miranda - 02 Consultas agendadas pela unidade dias 28 e 29/06				-2
Eberth Franco Vencio - 01 Consulta agendada pela unidade dia 28/06				-1
TOTAL	2620	2003	76,45%	-617
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
TOTAL	1379	1379	100,00%	0
CENTRO DE SAUDE VILA REDENÇÃO				
Sebastiao Macedo Machado - Férias 25/06 a 09/07				-48
TOTAL	1628	1580	97,05%	-48

2.9. 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

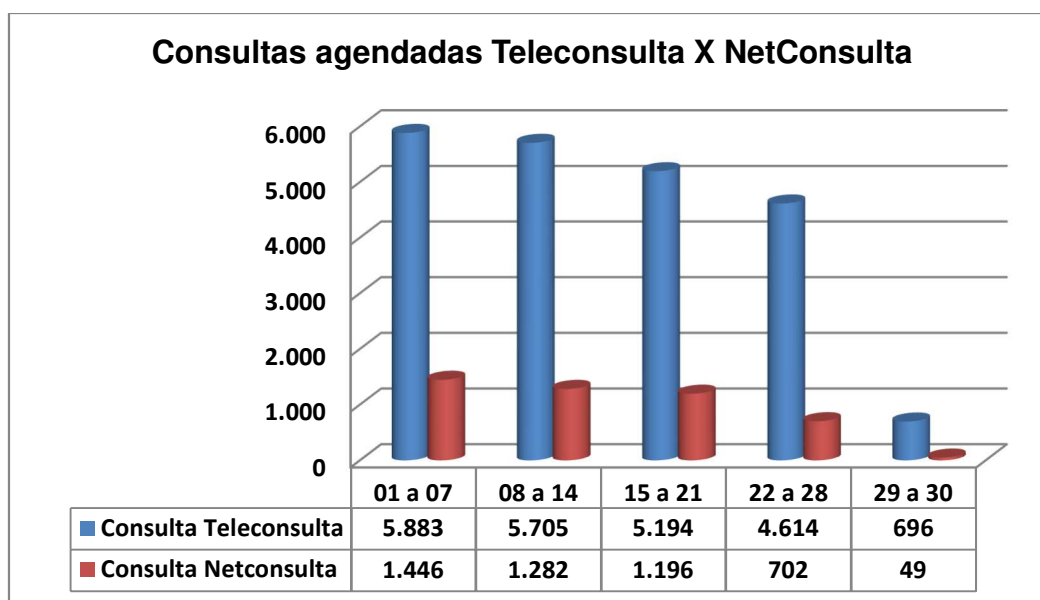
aplicativo, os usuários recebem uma mensagem de confirmação da consulta por meio de notificação. Já pelo site, recebem a confirmação via e-mail.

DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

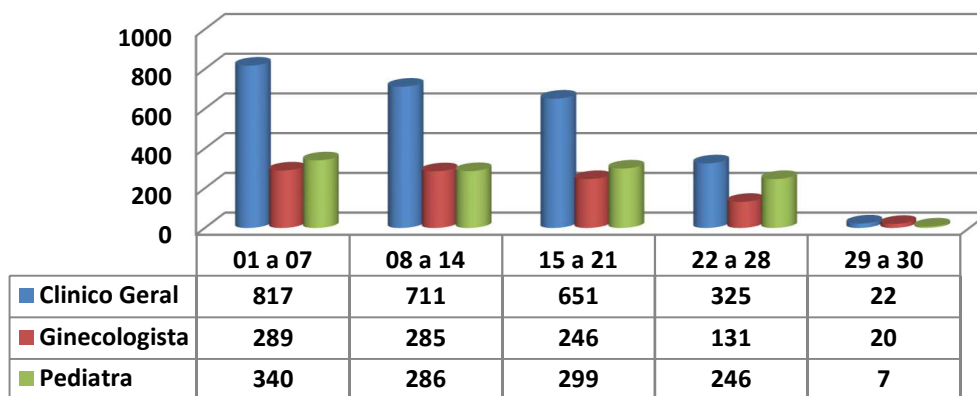
2.9.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de Junho/2018

CONSULTAS MARCADAS POR DIA				
01/06/2018	30		17/06/2018	320
02/06/2018	13		18/06/2018	340
03/06/2018	307		19/06/2018	45
04/06/2018	342		20/06/2018	265
05/06/2018	275		21/06/2018	189
06/06/2018	275		22/06/2018	16
07/06/2018	204		23/06/2018	16
08/06/2018	21		24/06/2018	19
09/06/2018	14		25/06/2018	29
10/06/2018	311		26/06/2018	275
11/06/2018	316		27/06/2018	296
12/06/2018	259		28/06/2018	51
13/06/2018	271		29/06/2018	24
14/06/2018	90		30/06/2018	25
15/06/2018	25			
16/06/2018	12		Total:	4.675

2.9.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018



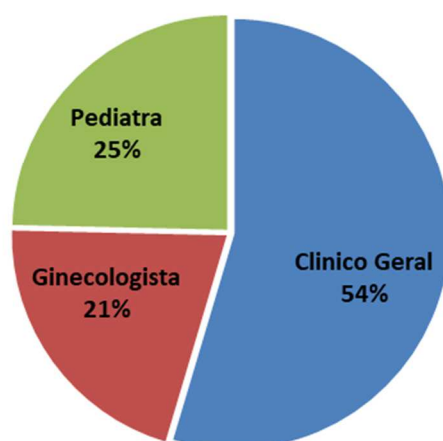
Número de consultas agendadas por Especialidade Netconsulta



2.9.3. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Junho/18:

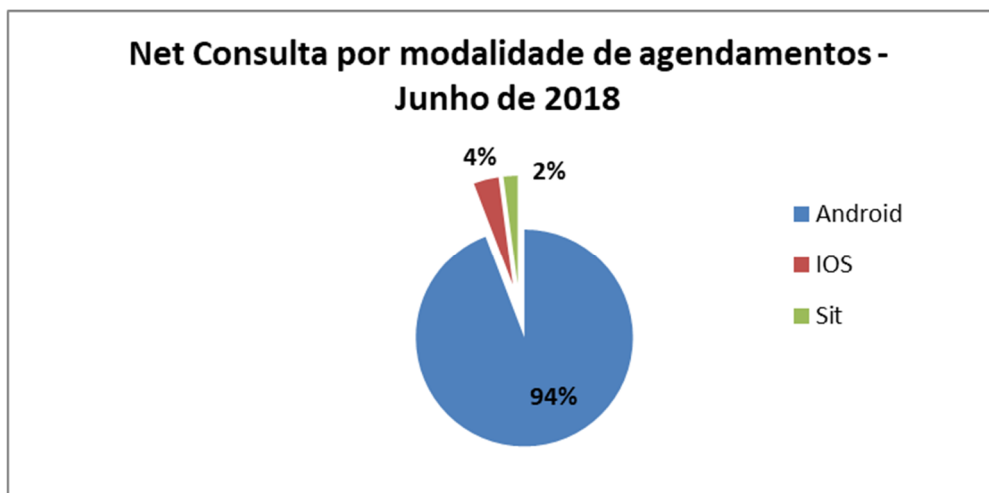
Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2.526
Ginecologia	971
Pediatria	1.178
TOTAL	4.675

Demonstrativo de Agendamento por Especialidade - Junho de 2018



2.9.4. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por tipo de sistema em Junho/18:

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	4.402
iOS	183
Site	90
TOTAL	4.675



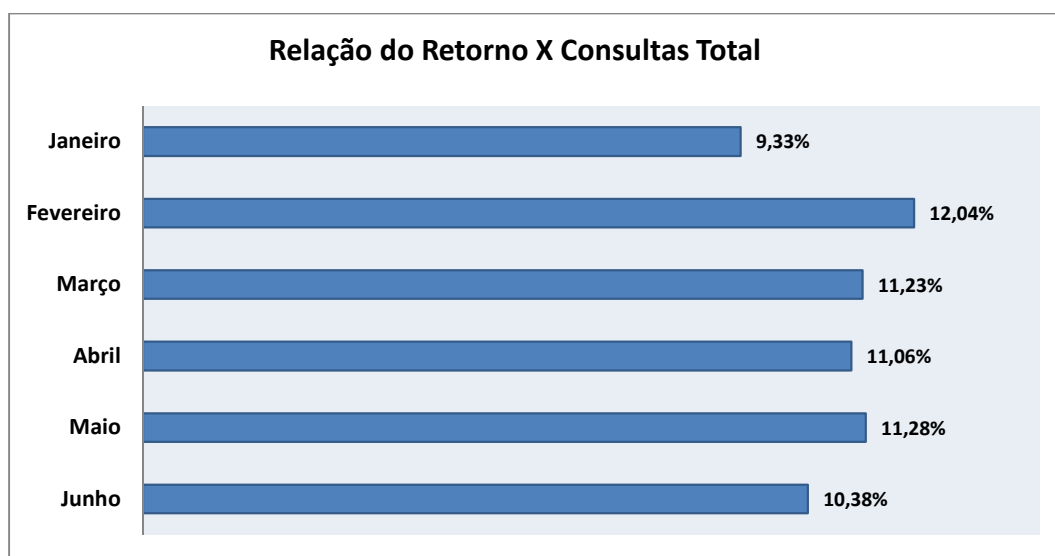
2.10. Visualização de Vagas

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

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

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

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



No período compreendido entre **01 e 30 de Junho/18** foi observado o agendamento de 2.252 (duas mil duzentos e cinquenta e duas) consultas, o que equivale a **10,38%** (dez vírgula trinta 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 30 de Junho/18 foram convertidas 2.930 (duas mil novecentos e trinta) 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 Junho de 2018		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/06/2018	Sexta-feira	0
02/06/2018	Sábado	0
03/06/2018	Domingo	143
04/06/2018	Segunda-feira	163
05/06/2018	Terça-feira	146
06/06/2018	Quarta-feira	141
07/06/2018	Quinta-feira	108
08/06/2018	Sexta-feira	0
09/06/2018	Sábado	0
10/06/2018	Domingo	187
11/06/2018	Segunda-feira	173
12/06/2018	Terça-feira	183
13/06/2018	Quarta-feira	171
14/06/2018	Quinta-feira	96

15/06/2018	Sexta-feira	0
16/06/2018	Sábado	0
17/06/2018	Domingo	192
18/06/2018	Segunda-feira	179
19/06/2018	Terça-feira	179
20/06/2018	Quarta-feira	146
21/06/2018	Quinta-feira	20
22/06/2018	Sexta-feira	0
23/06/2018	Sábado	0
24/06/2018	Domingo	195
25/06/2018	Segunda-feira	183
26/06/2018	Terça-feira	112
27/06/2018	Quarta-feira	119
28/06/2018	Quinta-feira	94
29/06/2018	Sexta-feira	0
30/06/2018	Sábado	0
Total		2930

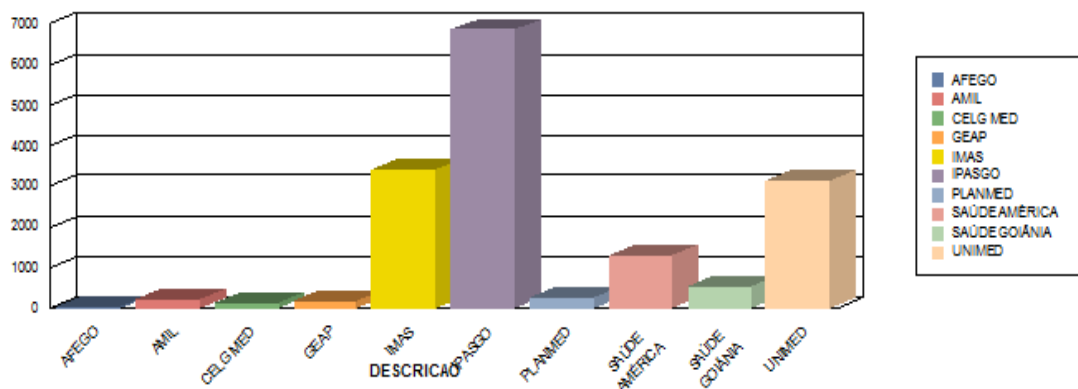
2.11. Planos de Saúde

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

Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 16.471 (dezesseis mil quatrocentos e setenta e um) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Junho/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
CELGMED	125
GEAP	203
IMAS	3.519
IPASGO	6.948
PLANMED	292
SAUDE AMÉRICA	1.344
SAÚDE GOIÂNIA	561
UNIMED	3.203
TOTAL	16.471



2.12. Sobras de Vagas

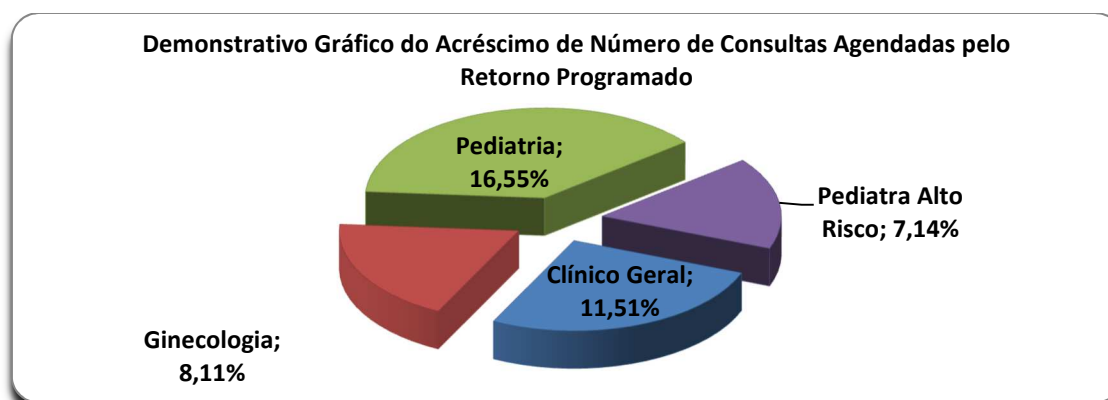
a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor 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 Junho/2018 houve um acréscimo total de 11,75% (onze vírgula setenta e cinco por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

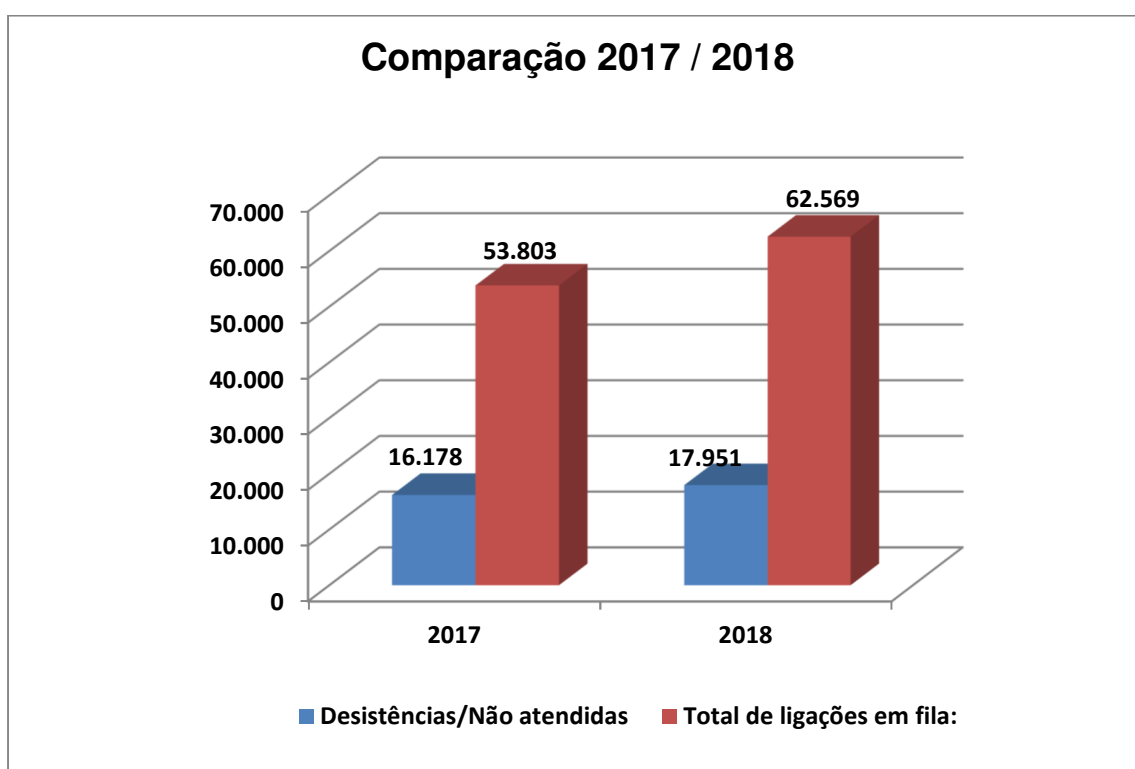


Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	11.243	1.294	12.537	11,51%
Ginecologia	6.894	559	7.453	8,11%
Pediatria	5.802	960	6.762	16,55%
Pediatra Alto Risco	14	1	15	7,14%
Total	23.953	2.814	26.767	11,75%

2.13. Dados Contact Center

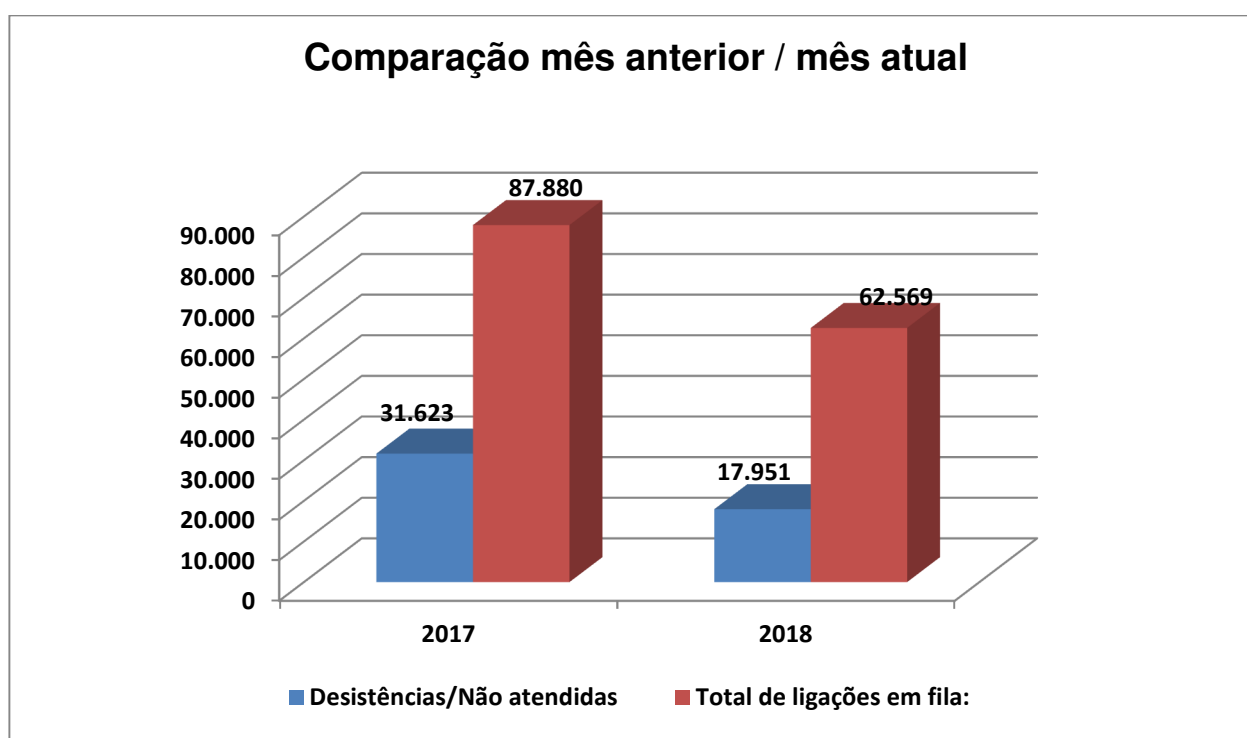
2.13.1. Comparação 2017 / 2018

Comparativo Mensal Contact Center			
Junho de 2017		Junho de 2018	
Ligações recebidas:	93.022	Ligações recebidas:	82.552
Ligações atendidas:	76.844	Ligações atendidas:	64.601
Desistências/Não atendidas	16.178	Desistências/Não atendidas	17.951
Maior tempo na fila	00:11:44	Maior tempo na fila	00:17:00
TME:	00:01:09	TME:	00:02:48
TMEa:	00:01:08	TMEa:	00:02:59
Total de ligações em fila:	53.803	Total de ligações em fila:	62.569



2.13.2. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
Maio de 2018		Junho de 2018	
Ligações recebidas:	100.793	Ligações recebidas:	82.552
Ligações atendidas:	69.170	Ligações atendidas:	64.601
Desistências/Não atendidas	31.623	Desistências/Não atendidas	17.951
Maior tempo na fila	00:23:14	Maior tempo na fila	00:17:00
TME:	00:04:28	TME:	00:02:48
TMEa:	00:05:09	TMEa:	00:02:59
Total de ligações em fila:	87.880	Total de ligações em fila:	62.569

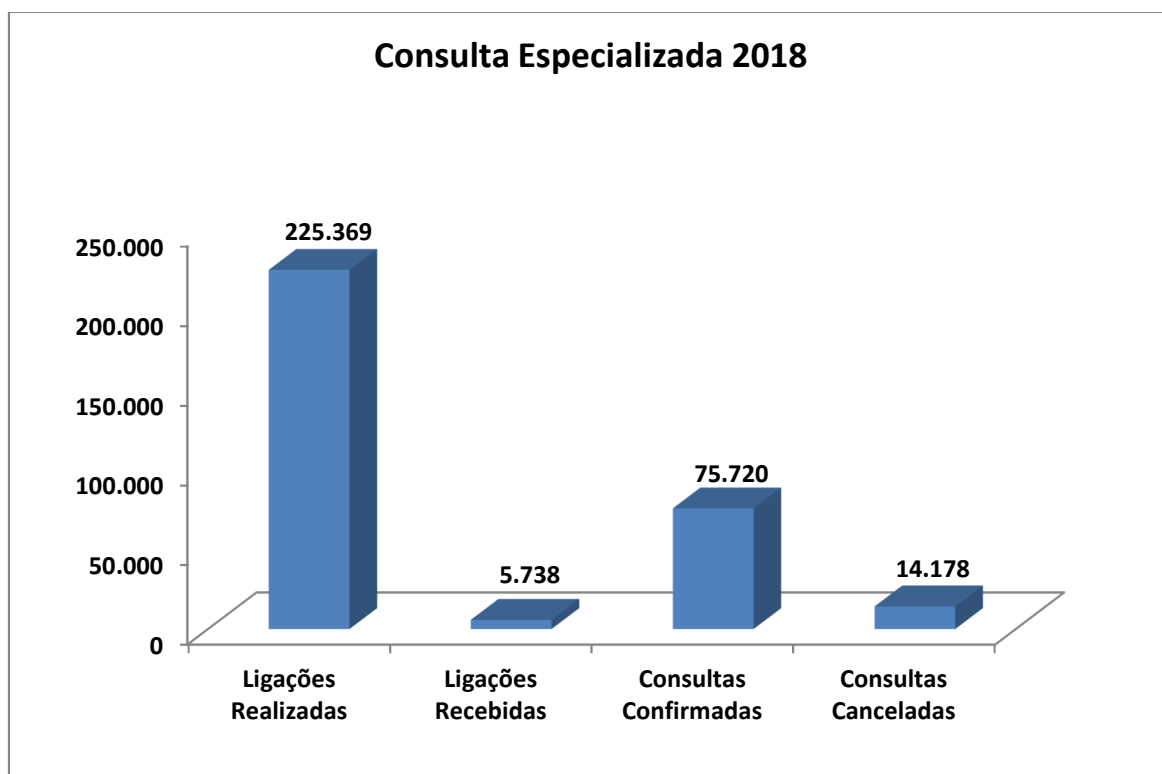


2.14. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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 225.369 (duzentos e vinte e cinco mil trezentas e sessenta e nove) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 5.738 (cinco mil setecentos e trinta e oito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 225.369 (duzentos e vinte e cinco mil trezentas e sessenta e nove) ligações realizadas resultaram em 75.720 (setenta e cinco mil setecentas e vinte) consultas confirmadas e 14.178 (quatorze mil cento e setenta 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
Junho/18	37.462	912	13.186	2.090
TOTAL	225.369	5.738	75.720	14.178



2.15. 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.

2.15.1. 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.

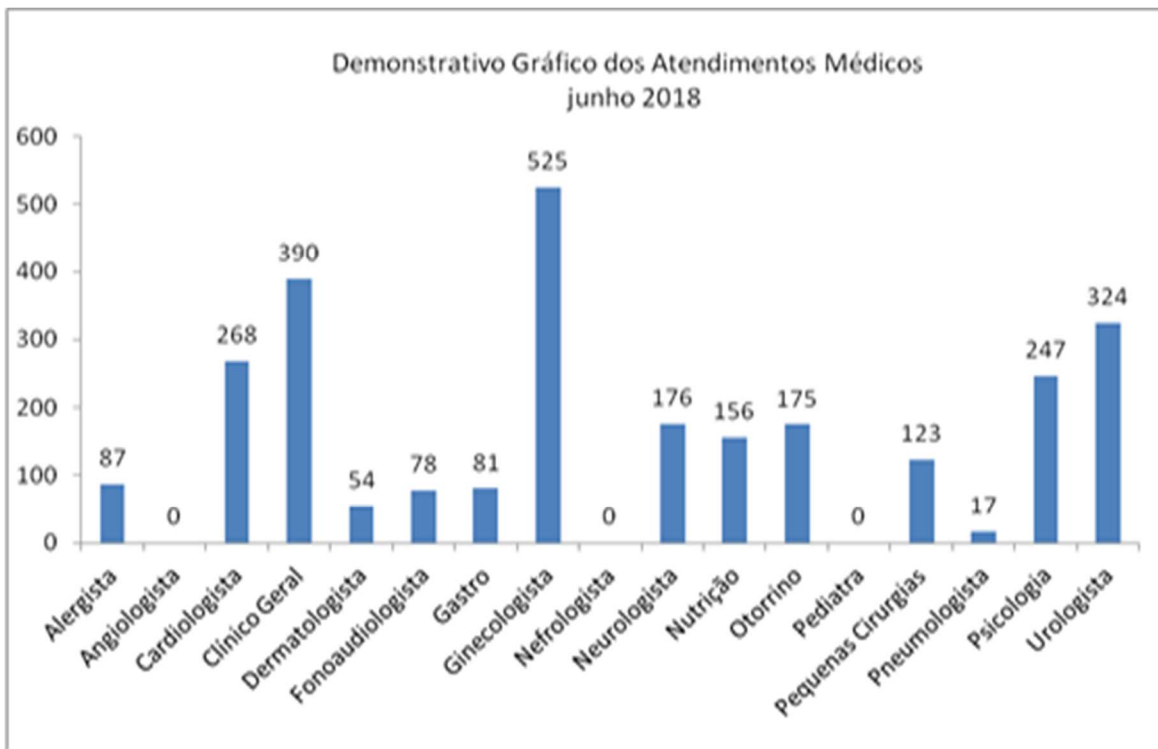
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Junho/18.

2.15.1.1. Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativos em tabela e gráfico abaixo, no mês de junho/18 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.701 (Dois mil e setecentos e um). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (525), Clínico Geral (390), Urologia (324), e Cardiologia (268).

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	87
Angiologista	0
Cardiologista	268
Clínico Geral	390
Dermatologista	54
Fonoaudiologista	78

Gastro	81
Ginecologista	525
Nefrologista	0
Neurologista	176
Nutrição	156
Otorrino	175
Pediatra	0
Pequenas Cirurgias	123
Pneumologista	17
Psicologia	247
Urologista	324
Total de Atendimentos	2.701

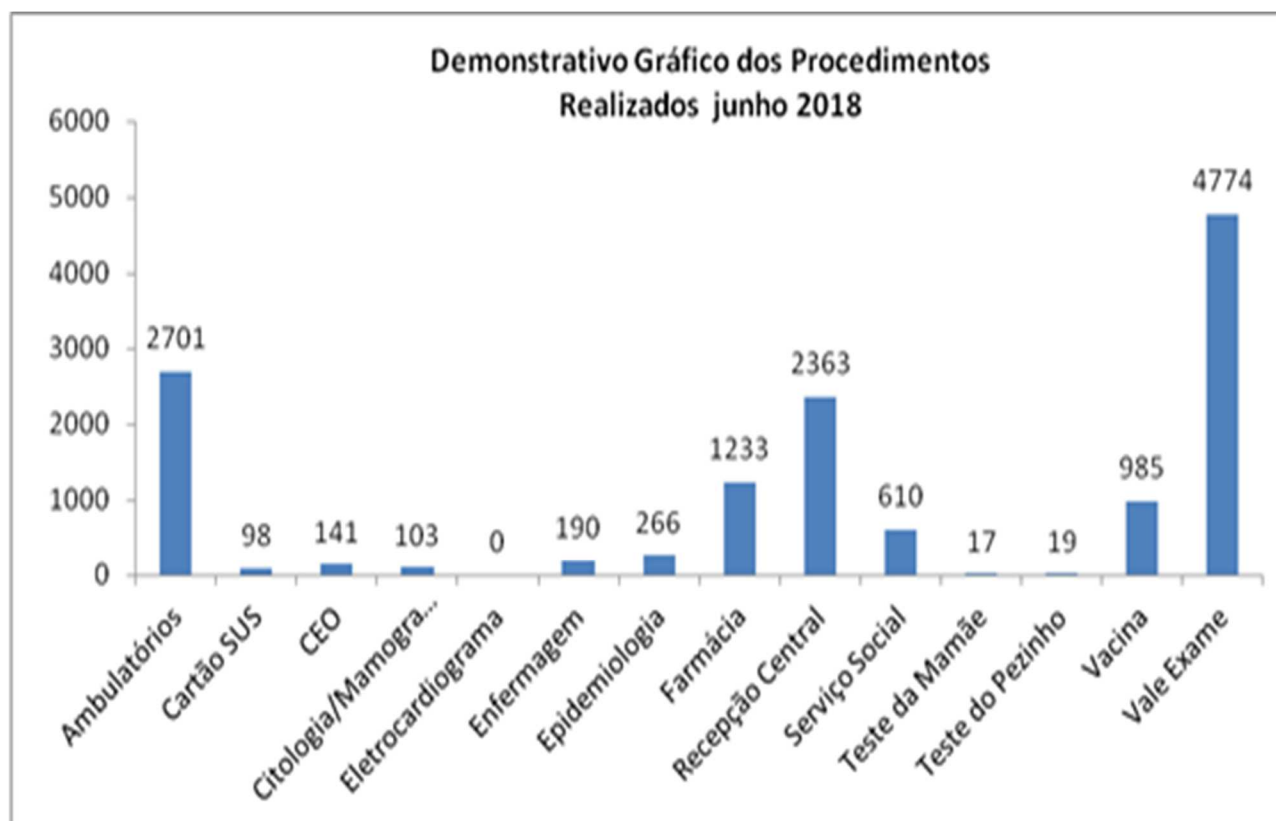


2.15.1.2. Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	2.701
Vale Exame	4.774
Farmácia	1.233

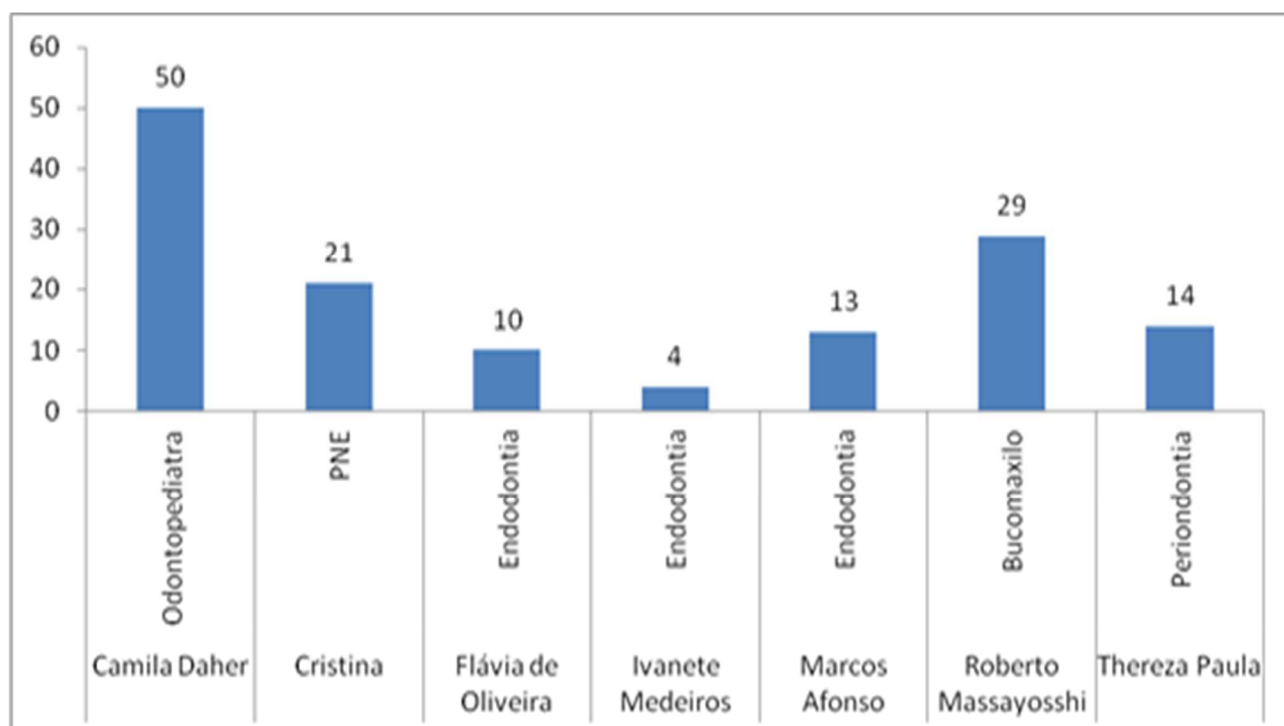
Ambulatorial	2.701
Teste Do Pezinho	19
Teste Da Mamãe	17
Enfermagem	190
Serviço Social	610
Vacina Rotina	985
Eletrocardiograma	0
Epidemiologia	141
Ceo	160
Clinico Geral/Adulto Odonto	71
Cartão SUS	98
Citologia/Mamografia	103
Total de Atendimentos	13.500

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de junho/18 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 13.500 (treze mil e quinhentos). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.774), Ambulatórios (2.701), Recepção Central (2.363).



2.15.1.3. Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	50
Cristina	PNE	21
Flávia de Oliveira	Endodontia	10
Ivanete Medeiros	Endodontia	4
Marcos Afonso	Endodontia	13
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	29
Thereza Paula	Periondontia	14
Total de Atendimentos		141



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 141 (Cento e quarenta e um) atendimentos realizados no mês de junho/18, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria (50), Bucomaxilo (29), Wndibtua (27) e PNE (21) atendimentos realizados.

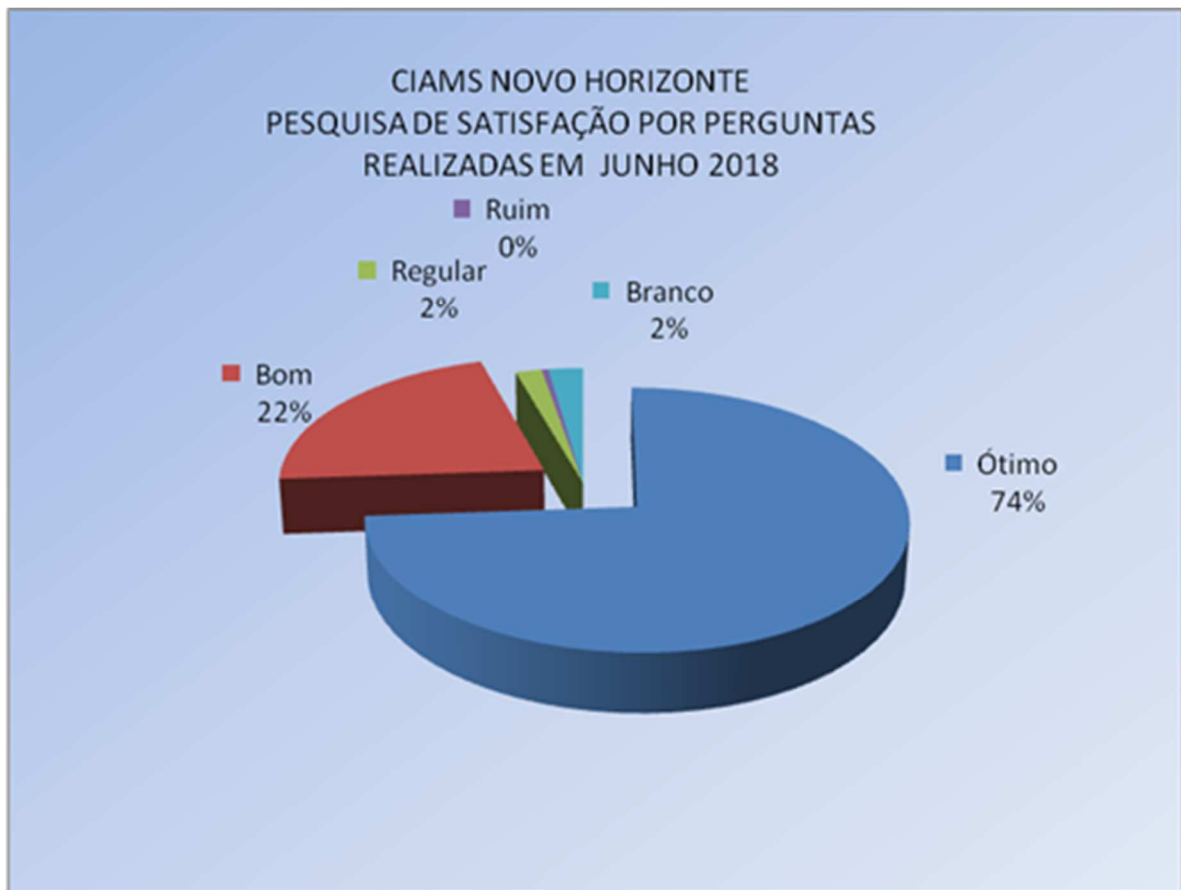
2.15.1.4. Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	63
Clayton	Clínico Geral	8
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 Junho/18.

2.15.1.5. 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?	257	79	10	1	10
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	278	72	1	1	5
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	290	62	1	1	3
4ª	Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	256	87	4	1	9
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	238	86	15	4	14
RESPONDENTES		357				



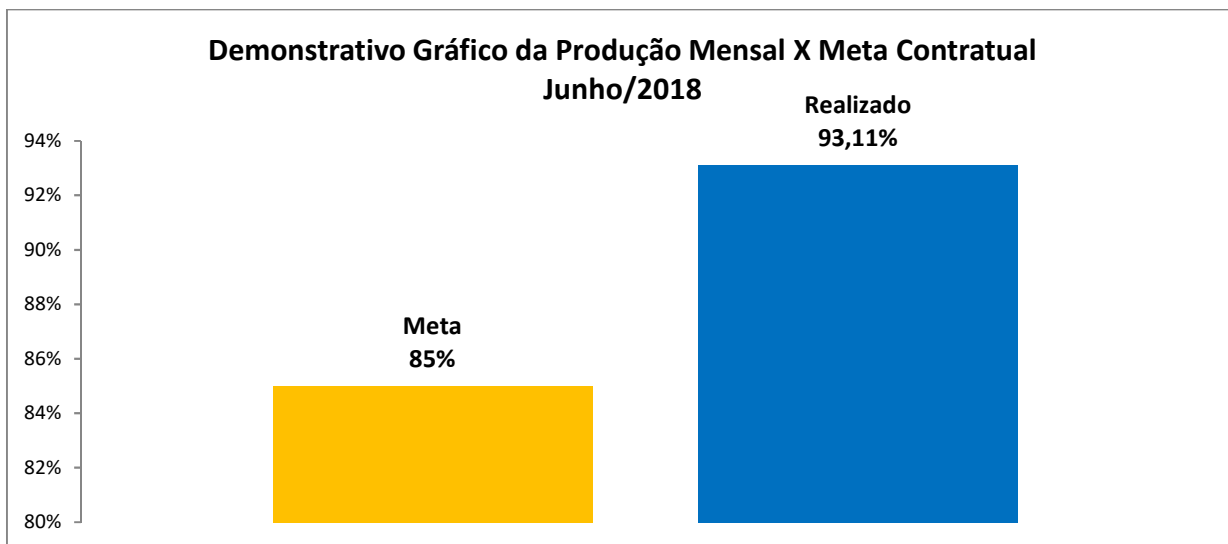
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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.

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

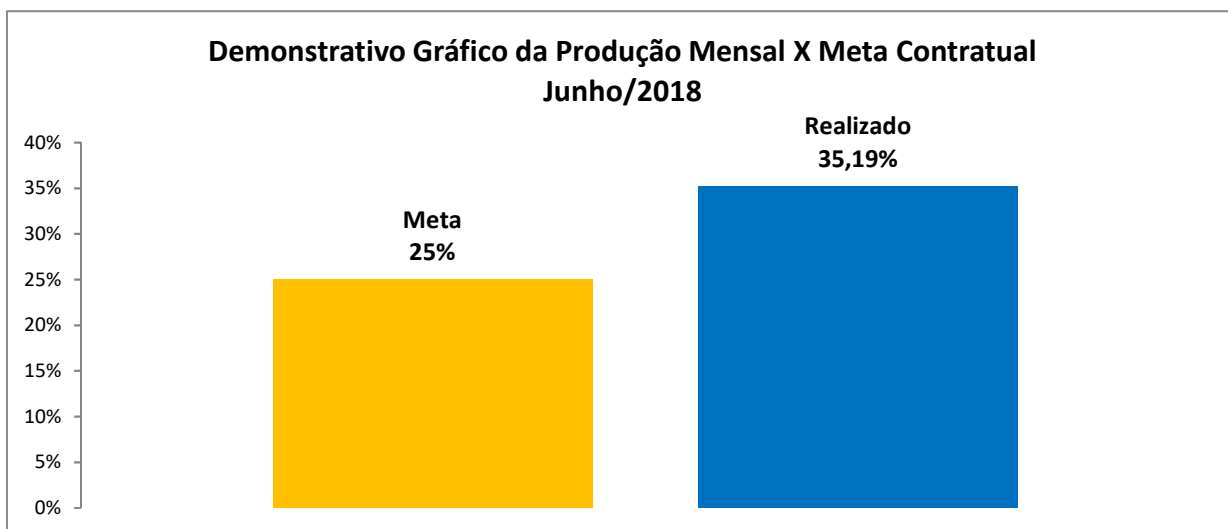
Mês	Meta	Realizado	% Realização
Junho/18	85%	93,11%	110%



3.2. Serviço de Apoio as Consultas Especializadas

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Junho/18	25%	35,19%	141%

- Consultas confirmadas / ligações realizadas

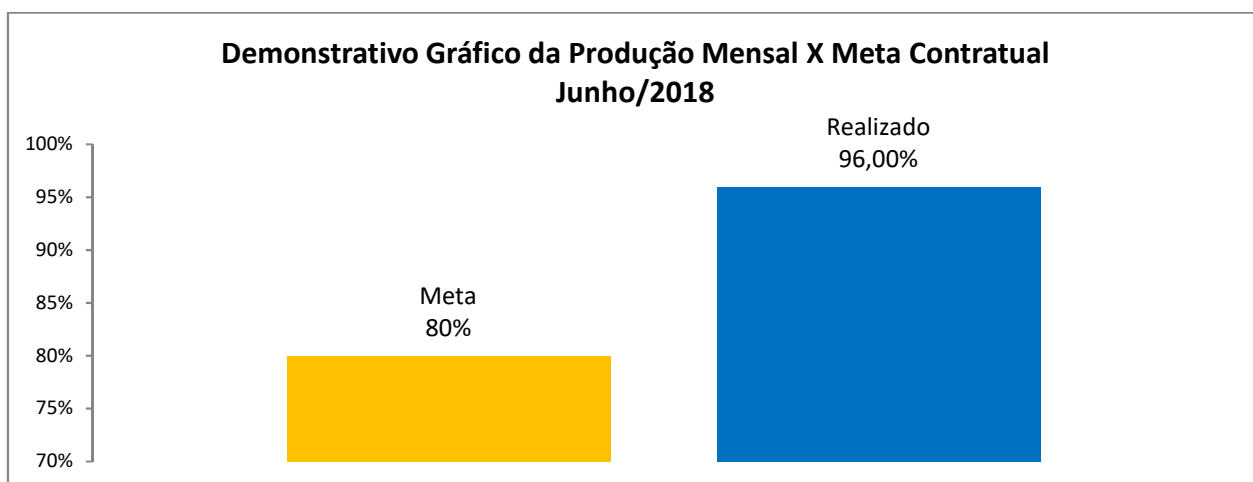


3.3. Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Junho/18	80%	96%	120%

•Status da pesquisa entre ótimo e bom



Goiânia, 13 de Julho 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