

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – JULHO /2018**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**- TELECONSULTA**

**- SERVIÇO DE APOIO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS**

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

**NOVO HORIZONTE**



**PREFEITURA DE GOIÂNIA**

# Sumário

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES .....	4
<b>1. BALANÇO DAS ATIVIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Dados Estatísticos .....</b>	<b>6</b>
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde) .....	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 Julho/18.....	8
.....	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 Julho/2018 .....	9
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Julho /18 .....	10
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2018 .....	11
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2018 .....	12
1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2018.....	13
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2018 .....	14
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2018. ....	14
<b>2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE A JULHO / 2018 .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Atividades na Unidade .....</b>	<b>15</b>
2.1.1. Atividades da Sexta-Feira Informativa .....	17
<b>2.2. Intercorrências registradas.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3. Cancelamento de grade por semana epidemiológica .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4. Busca por vagas sem sucesso .....</b>	<b>21</b>
<b>2.5. Relatórios de Análise de atendimentos .....</b>	<b>22</b>
2.5.1. Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas .....	23
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 .....	35
2.5.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....	37
<b>2.6. Projeto Alto Risco .....</b>	<b>38</b>
<b>2.7. Unidades Socioeducativas .....</b>	<b>39</b>
<b>2.8. Sala de Situação .....</b>	<b>40</b>
<b>2.9. NETCONSULTAS.....</b>	<b>51</b>
2.9.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de Julho/2018 .....	51
2.9.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018 .....	52
2.9.3. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Julho/18:.....	52
2.9.4. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por tipo de sistema em Julho/18:.....	53

<b>2.10.</b>	<b>Visualização de Vagas</b> .....	54
<b>2.11.</b>	<b>Planos de Saúde</b> .....	55
<b>2.12.</b>	<b>Sobras de Vagas</b> .....	56
<b>2.13.</b>	<b>Dados Contact Center</b> .....	58
2.13.1.	Comparação 2017 / 2018 .....	58
2.13.2.	Comparação mês anterior / mês atual .....	58
<b>2.14.</b>	<b>Serviço de Apoio às Consultas Especializadas</b> .....	59
<b>2.15.</b>	<b>SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE</b> .....	61
2.15.1.	Produção Assistencial – Mês de Julho / 2018.....	62
2.15.1.1.	Produção Ambulatorial .....	62
2.15.1.2.	Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos: .....	63
<b>2.15.1.3.</b>	<b>Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO</b> .....	64
2.15.1.4.	Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento.....	65
2.15.1.5.	Como você avalia o serviço prestado? .....	66
<b>3.</b>	<b>ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS</b> .....	67
<b>3.1.</b>	<b>Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde</b> .....	67
	.....	67
<b>3.2.</b>	<b>Serviço de Apoio as Consultas Especializadas</b> .....	67
<b>3.3.</b>	<b>Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte</b> .....	68
	<b>ANEXOS</b> .....	69

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

## **RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – JULHO /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 Julho/18 agendou 26.953 (vinte seis mil novecentos e cinquenta e três) consultas básicas não - emergenciais. Sendo 12.286 (doze mil duzentos e oitenta e seis) para a especialidade de clínico geral, 7.806 (sete mil oitocentos e seis) para ginecologia, 6.841 (seis mil oitocentos e quarenta) para pediatria e 20 (vinte) para pediatria de alto risco. Dessas marcações 9.731 (nove mil setecentos e trinta e uma) foram marcadas para CAIS/CIAMS e 17.222 (dezessete mil duzentos e vinte e duas) para Centros de Saúde. Também no mês de julho foram marcadas por meio do aplicativo Netconsulta 5.379 (cinco mil trezentos e setenta e nove) consultas representando um percentual de 19,95% (dezenove virgula noventa e cinco por cento) do total de agendamentos. No mês de julho /18 houve

44.299 (quarenta e quatro mil duzentos e noventa e nove) buscas de vagas sem sucesso, sendo deste montante 28.076 (vinte e oito mil e setenta e seis) para clínico geral, 10.988 (dez mil novecentos e oitenta e oito) para ginecologia e 5.235 (cinco mil duzentos e trinta e cinco) 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 31 de Julho/18 foi observado o agendamento de 2.530 (duas mil quinhentos e trinta) consultas de retorno, o que equivale a 9,38% (nove vírgula trinta e oito por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Houve um acréscimo total de 10,36% (dez vírgula trinta e seis por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). Entre 01 e 31 de Julho/18 foram convertidas 1.758 (mil setecentos e cinquenta e oito) consultas.

Em 2018, a Central de Consultas Especializadas efetuou 251.801 (duzentos e cinquenta e uma mil e oitocentos e uma) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 6.457 (seis mil quatrocentos e cinquenta e sete) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 251.801 (duzentos e cinquenta e uma mil e oitocentos e uma) ligações realizadas resultaram em 84.052 (oitenta e quatro e cinquenta e duas) consultas confirmadas e 16.009 (dezesesseis mil e nove) 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 Julho/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 Julho/18.

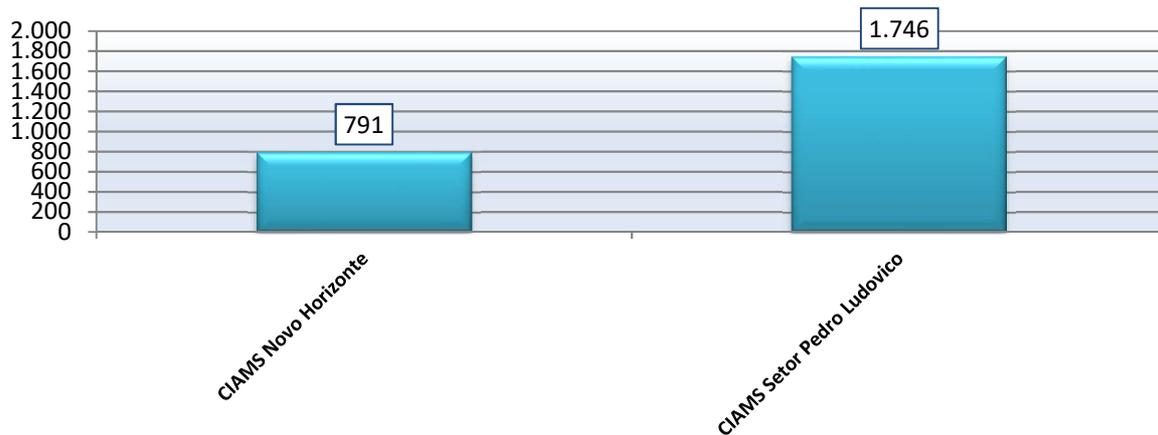
#### 1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

Julho 2018			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	5.094	7.192	12.286
GINECOLOGIA	2.798	5.008	7.806
PEDIATRIA	1.828	5.013	6.841
PEDIATRIA ALTO RISCO	11	9	20
<b>Total</b>	<b>9.731</b>	<b>17.222</b>	<b>26.953</b>

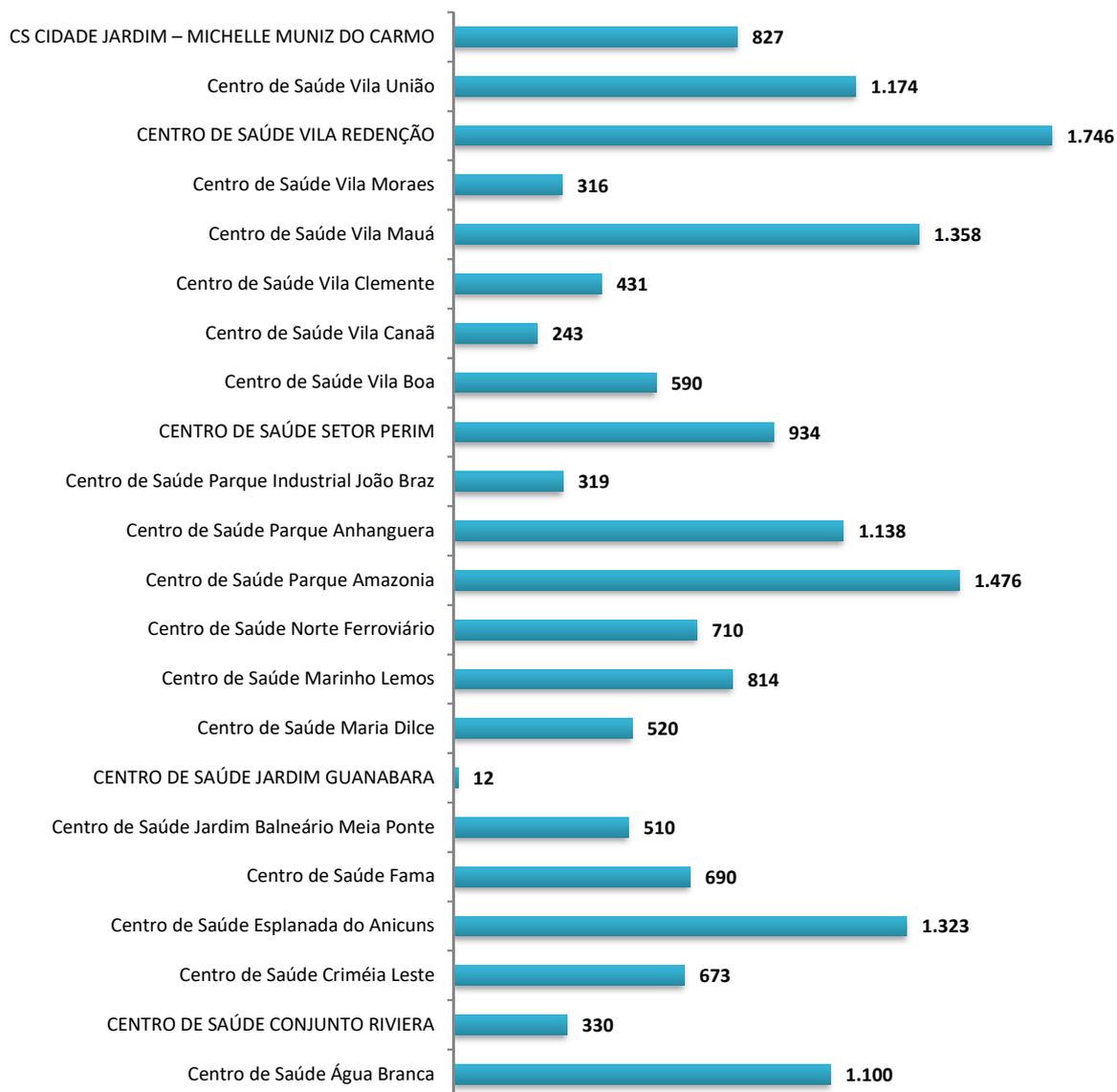


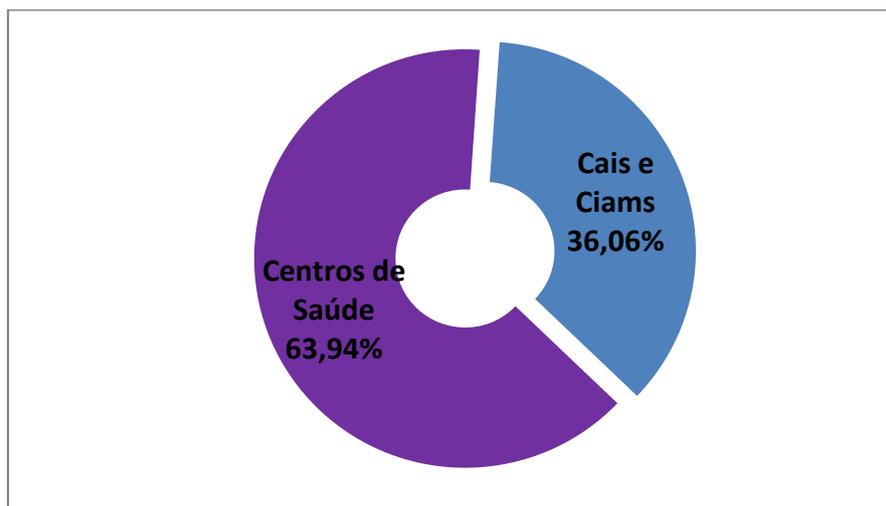
#### 1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).

### Consultas Marcadas nos CIAMS Julho de 2018

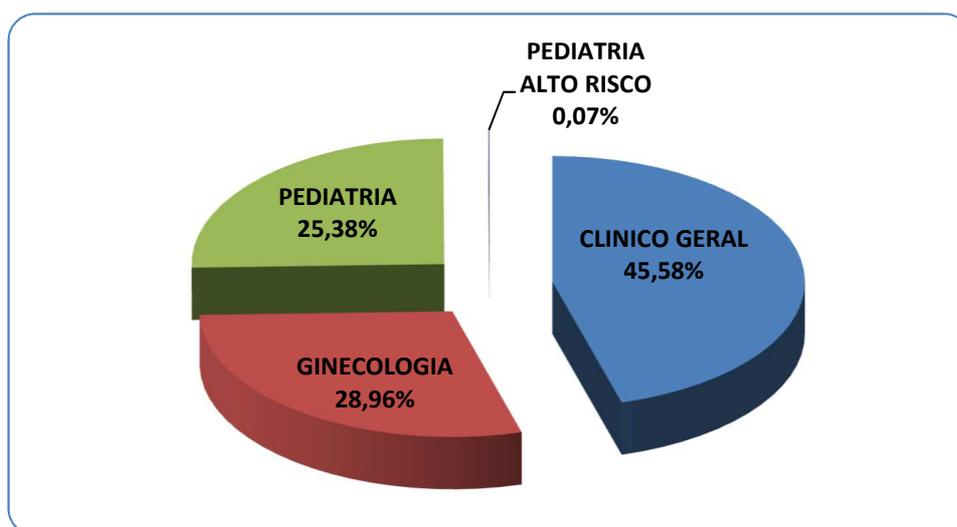


### Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Julho de 2018





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



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

Julho – 2018						
Unidades de Saúde		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
1.	CAIS Bairro Goiás	830	268	736	5	1.839
2.	CAIS Cândida de Moraes	984	17	280	5	1.286
3.	CAIS Chácara do Governador	533	334	0	0	867

4.	CAIS Finsocial	0	257	0	0	257
5.	CAIS Jardim Novo Mundo	438	560	258	0	1.256
6.	CAIS Parque das Amendoeiras	686	168	300	0	1.154
7.	CAIS Vila Nova	150	245	128	0	523
8.	Centro de Saúde Água Branca	667	114	319	0	1.100
9.	Centro de Saúde Conjunto Riviera	225	0	105	0	330
10.	Centro de Saúde Criméia Leste	393	110	170	0	673
11.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	699	345	279	0	1.323
12.	Centro de Saúde Fama	295	395	0	0	690
13.	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	122	123	265	0	510
14.	Centro de Saúde Jardim Guanabara	0	0	11	1	12
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	0	363	157	0	520
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos	155	321	338	0	814
17.	Centro de Saúde Norte Ferroviário	210	275	225	0	710
18.	Centro de Saúde Parque Amazonia	746	190	540	0	1.476
19.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	323	284	530	1	1.138
20.	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	136	0	183	0	319
21.	Centro de Saúde Setor Perim	243	408	283	0	934
22.	Centro de Saúde Vila Boa	299	280	11	0	590
23.	Centro de Saúde Vila Canaã	85	23	135	0	243
24.	Centro de Saúde Vila Clemente	0	431	0	0	431
25.	Centro de Saúde Vila Mauá	755	231	372	0	1.358
26.	Centro de Saúde Vila Moraes	0	110	206	0	316
27.	Centro de Saúde Vila Redenção	965	438	341	2	1.746
28.	Centro de Saúde Vila União	503	285	383	3	1.174
29.	CIAMS Novo Horizonte	411	380	0	0	791
30.	CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.062	569	115	0	1.746
31.	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	371	282	171	3	827
<b>Total</b>		<b>12.286</b>	<b>7.806</b>	<b>6.841</b>	<b>20</b>	<b>26.953</b>

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/07/2018	Domingo	2,86%	369	237	165	0	771
02/07/2018	Segunda-Feira	4,33%	548	361	259	0	1.168
03/07/2018	Terça-Feira	3,87%	441	293	308	0	1.042
04/07/2018	Quarta-Feira	4,05%	487	290	313	1	1.091
05/07/2018	Quinta-Feira	3,22%	392	219	256	1	868

06/07/2018	Sexta-Feira	1,63%	222	100	114	3	439
07/07/2018	Sábado	1,64%	198	148	95	0	441
08/07/2018	Domingo	2,75%	340	220	181	0	741
09/07/2018	Segunda-Feira	5,96%	823	431	353	0	1.607
10/07/2018	Terça-Feira	4,44%	567	336	294	1	1.198
11/07/2018	Quarta-Feira	4,24%	568	298	277	0	1.143
12/07/2018	Quinta-Feira	3,29%	409	233	244	0	886
13/07/2018	Sexta-Feira	1,90%	226	132	153	2	513
14/07/2018	Sábado	0,82%	70	77	73	0	220
15/07/2018	Domingo	1,94%	226	170	127	0	523
16/07/2018	Segunda-Feira	4,42%	495	366	330	1	1.192
17/07/2018	Terça-Feira	3,94%	438	324	298	1	1.061
18/07/2018	Quarta-Feira	3,35%	345	268	291	0	904
19/07/2018	Quinta-Feira	2,72%	331	192	210	0	733
20/07/2018	Sexta-Feira	1,75%	203	100	167	1	471
21/07/2018	Sábado	0,76%	65	77	62	0	204
22/07/2018	Domingo	2,06%	268	179	107	0	554
23/07/2018	Segunda-Feira	4,49%	576	348	284	1	1.209
24/07/2018	Terça-Feira	4,91%	662	387	274	0	1.323
25/07/2018	Quarta-Feira	4,11%	501	342	266	0	1.109
26/07/2018	Quinta-Feira	3,52%	460	268	218	3	949
27/07/2018	Sexta-Feira	2,38%	273	169	198	1	641
28/07/2018	Sábado	0,91%	79	87	80	0	246
29/07/2018	Domingo	2,56%	308	227	151	3	689
30/07/2018	Segunda-Feira	5,97%	746	491	372	1	1.610
31/07/2018	Terça-Feira	5,22%	650	436	321	0	1.407
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>12.286</b>	<b>7.806</b>	<b>6.841</b>	<b>20</b>	<b>26.953</b>

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

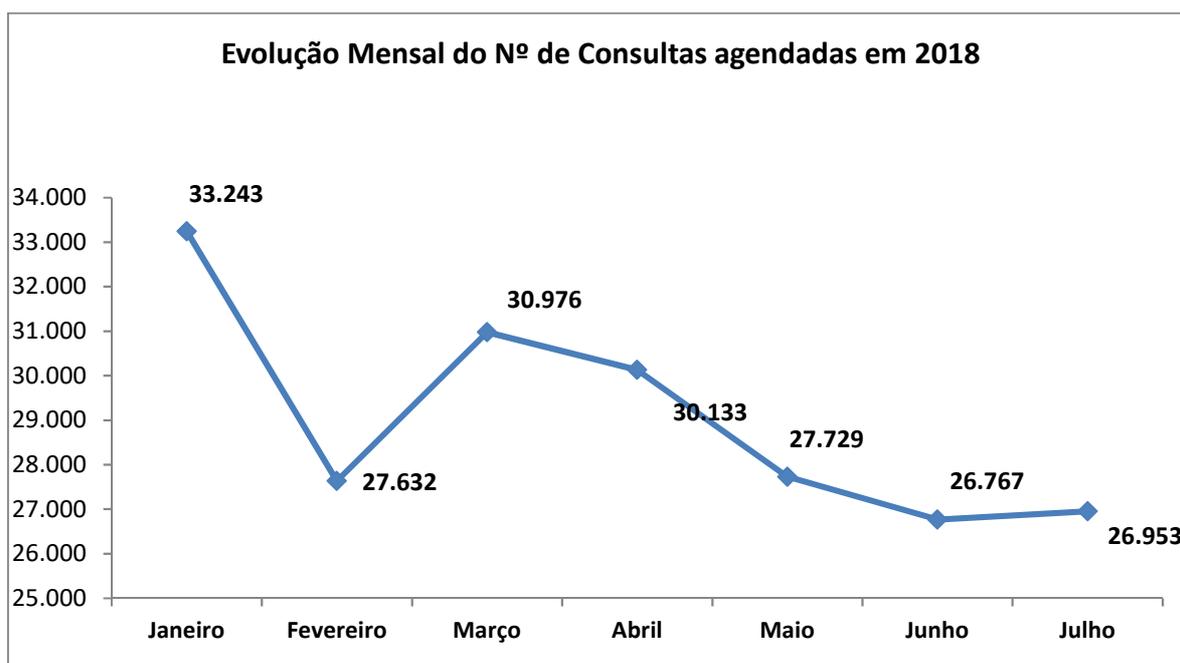
	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Não Marcadas	Marcadas / Remanejadas	Saldo	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Remanejadas
Clínico Geral	13.871	843	13.028	12.286	114	628	11.658	94,30%	12.914	99,12%
Ginecologia	8.746	549	8.197	7.806	192	199	7.607	95,23%	8.005	97,66%
Pediatria	9.303	650	8.653	6.841	1.585	227	6.614	79,06%	7.068	81,68%
Pediatria Alto Risco	105	2	103	20	83	0	20	19,42%	20	19,42%
<b>Total Geral</b>	<b>32.025</b>	<b>2.044</b>	<b>29.981</b>	<b>26.953</b>	<b>1.974</b>	<b>1.054</b>	<b>25.899</b>	<b>89,90%</b>	<b>28.007</b>	<b>93,42%</b>

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Julho/18, 32.025 (trinta e duas mil e vinte e cinco) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 2.044 (duas mil e quarenta e quatro) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 29.981 (vinte e nove mil novecentos e oitenta e uma) vagas. Destas 1.974 (mil novecentos e setenta e quatro) permaneceram remanescentes e 1.054 (mil e cinquenta e quatro) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 26.953 (e seis mil novecentos e cinquenta e três) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,42% (noventa e três vírgula quarenta e dois por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

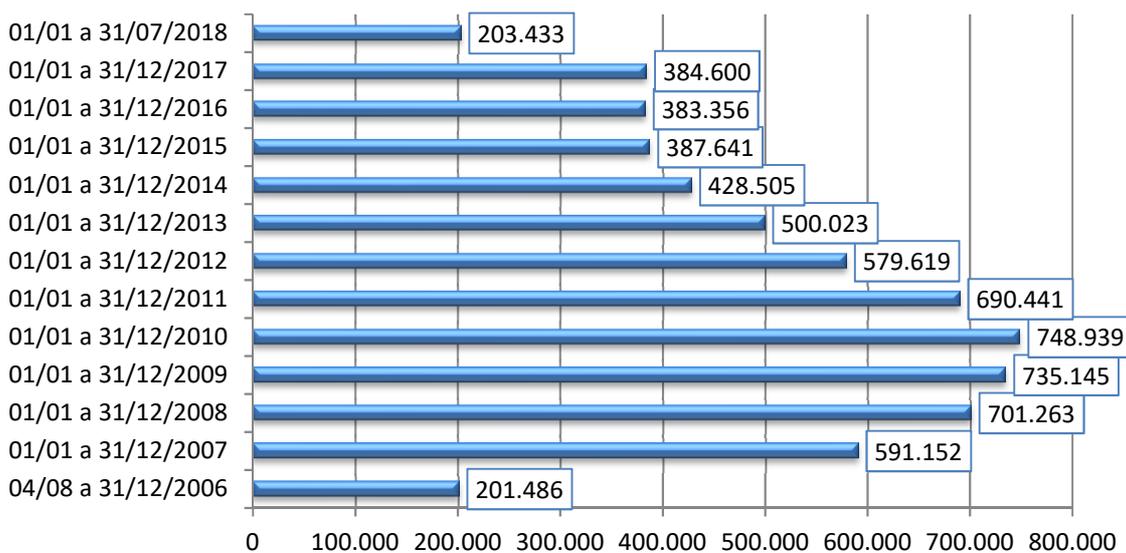
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2018	Janeiro	16.234	9.269	7.740	33.243
	Fevereiro	13.735	7.226	6.671	27.632
	Março	14.619	8.576	7.781	30.976
	Abril	13.852	8.347	7.934	30.133
	Maio	13.107	7.396	7.226	27.729
	Junho	12.537	7.453	6.777	26.767
	Julho	12.286	7.806	6.861	26.953
<b>Total</b>		<b>96.370</b>	<b>56.073</b>	<b>50.990</b>	<b>203.433</b>



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

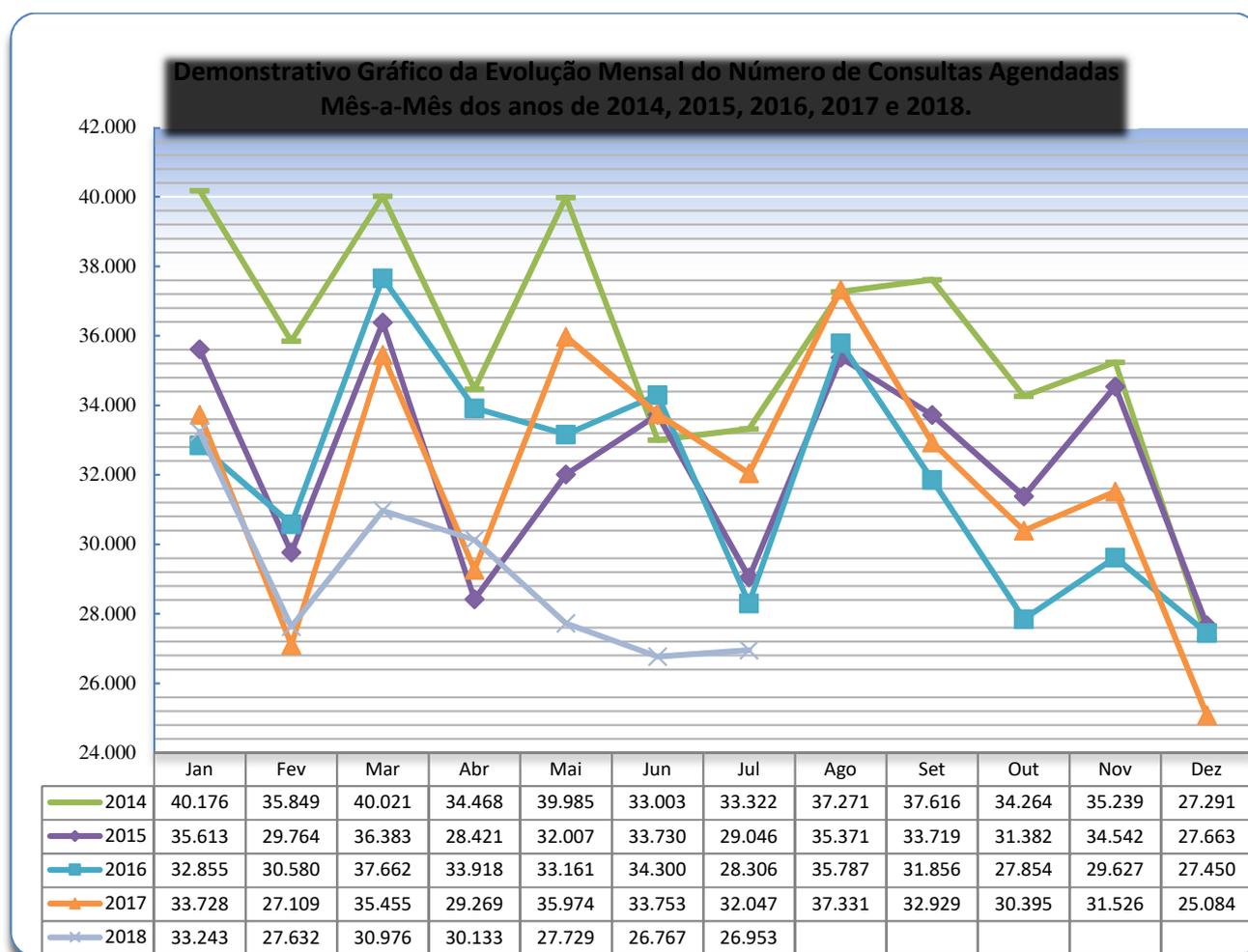
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	<b>201.486</b>
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	<b>591.152</b>
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	<b>701.263</b>
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	<b>735.145</b>
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	<b>748.939</b>
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	<b>690.441</b>
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	<b>579.619</b>
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	<b>500.023</b>
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	<b>428.505</b>
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	<b>387.641</b>
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	<b>383.356</b>
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	<b>384.600</b>
2018	01/01 a 31/07/2018	96.370	56.073	50.990	<b>203.433</b>
<b>Total</b>		<b>3.041.720</b>	<b>1.763.191</b>	<b>1.730.692</b>	<b>6.535.603</b>

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

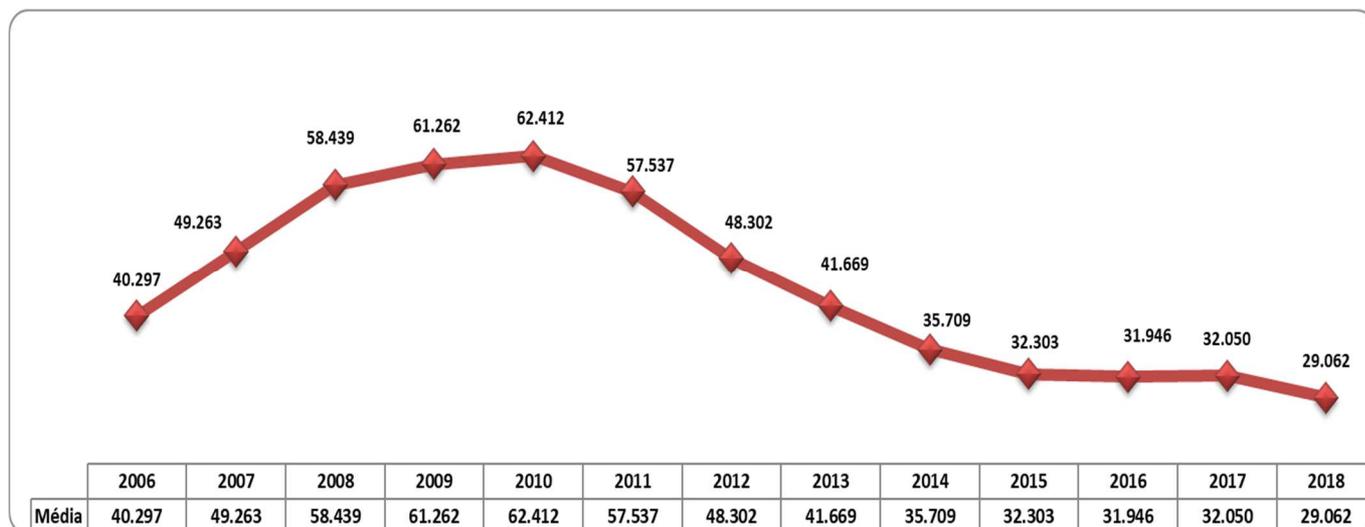


1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2018

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Jan</b>		48.997	51.502	57.711	59.171	67.618	50.146	41.373	40.176	35.613	32.855	33.728	33.243
<b>Fev</b>		42.790	54.153	53.941	54.895	65.102	49.167	38.223	35.849	29.764	30.580	27.109	27.632
<b>Mar</b>		53.268	60.184	70.003	72.553	70.152	56.578	41.648	40.021	36.383	37.662	35.455	30.976
<b>Abr</b>		46.909	57.870	59.818	67.149	63.213	48.488	47.589	34.468	28.421	33.918	29.269	30.133
<b>Mai</b>		51.323	54.790	67.479	63.439	66.009	52.648	42.822	39.985	32.007	33.161	35.974	27.729
<b>Jun</b>		47.797	60.878	64.674	62.468	55.564	46.370	42.846	33.003	33.730	34.300	33.753	26.767
<b>Jul</b>		51.028	62.328	59.100	61.118	50.483	47.563	42.259	33.322	29.046	28.306	32.047	26.953
<b>Ago</b>	27.980	55.789	64.738	66.193	68.321	63.019	52.402	44.108	37.271	35.371	35.787	37.331	
<b>Set</b>	44.924	52.396	66.036	64.326	64.277	52.612	47.529	44.456	37.616	33.719	31.856	32.929	
<b>Out</b>	41.795	53.630	60.127	59.037	54.832	44.892	50.765	42.095	34.264	31.382	27.854	30.395	
<b>Nov</b>	49.745	50.104	59.496	63.529	65.319	48.129	45.229	42.232	35.239	34.542	29.627	31.526	
<b>Dez</b>	37.042	37.121	49.161	49.334	55.397	43.648	32.734	30.372	27.291	27.663	27.450	25.084	
<b>Soma</b>	<b>201.486</b>	<b>591.152</b>	<b>701.263</b>	<b>735.145</b>	<b>748.939</b>	<b>690.441</b>	<b>579.619</b>	<b>500.023</b>	<b>428.505</b>	<b>387.641</b>	<b>383.356</b>	<b>384.600</b>	<b>203.433</b>
<b>Média</b>	<b>40.297</b>	<b>49.263</b>	<b>58.439</b>	<b>61.262</b>	<b>62.412</b>	<b>57.537</b>	<b>48.302</b>	<b>41.669</b>	<b>35.709</b>	<b>32.303</b>	<b>31.946</b>	<b>32.050</b>	<b>29.062</b>



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



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2018	Janeiro	109.325	36.416	72.909	-
	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	-
	Julho	93.142	32.291	60.851	-
<b>Total</b>		<b>678.873</b>	<b>189.087</b>	<b>457.495</b>	-



## 2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE A JULHO / 2018

### 2.1. Atividades na Unidade

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



Adama Faria

Douglas Batista

Aparecida Romeiro

Tadeu Sousa

Sebastiana Gomes

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.

- No dia 02 de Julho/18, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Amanda Cecilia dos Santos Araújo. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 23 a 30 de junho/18. Onde foi apresentado o TMA de Atendimento de 3,17 minutos por ligação.
- No dia 06 de Julho/18, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 10 de Julho, 187 vagas. Foi transmitida grade de retorno programado para o dia 12 de Julho, 232 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 23 a 27 de Julho de 2018 e todas as Unidades geraram as respectivas agendas. Às 12h00min foi transmitido para o sistema Callmed o arquivo de grades referente ao período de 16 a 20 de Julho de 2018. (Foi transmitido o total de 5.499 vagas).
- Em 09 de Julho/18, foi realizado feedback do Agente do Atendimento André Luiz Rodrigues de Souza. Referente ao atendimento de Consultas Especializadas do dia 02/07/2018. O Agente de Atendimento a todo o momento demonstrou coerência na realização das atividades, apresentando resultado Excelente.
- Em 17 de Julho/18, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Ianka Mendes Block Medeiros. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Leila Rezende. Onde foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 23 a 30 de Junho/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,49 minutos por ligação.
- Em dia 22 de Julho/18, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento Deyse Pereira Garcia. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Fabiana de Paula e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 01 a 10 de Julho/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,14 minutos por ligação.
- Em 27 de Julho/18, após o expediente de trabalho toda a Unidade foi dedetizada, manutenção preventiva para combater pragas como insetos e roedores.



- No dia 28 de Julho/18, foi feita a manutenção dos jardins, a fim de manter sempre um ambiente organizado para os 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 dinamicamente e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, nos dias 13, 20, e 27 de Julho/18, foram tratados respectivamente os seguintes temas: “eSocial – Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas”, “Stress causado pela rotina dos profissionais que trabalham com Call Center” e “Equilíbrio entre o ambiente profissional ambiente doméstico”.





## 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 Julho/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 Jardim Novo Mundo	Eliane Olímpio de Souza	4794	Pediatria	Motivo Falta	09 de Julho
CS Parque Anhanguera	Carolina Dias de Araújo e Silva	9955	Clinico Geral	Grade Equivocada	11 de Julho
Cais Vila Nova	Marilda de Freitas Macedo	4195	Pediatria	Grade Equivocada	13 de Julho
CS Criméia Leste	Carmen Olga Valdes Cabrera	7563	Pediatria	Folga de Aniversário	16 de Julho

- 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 Julho/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
CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda de Freitas Macedo	26	80	64	Atestado Médico
Centro de Saúde Maria Dilce	Ginecologia	Daniel de Oliveira	26	60	35	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Redenção	Clinico Geral	Sebastiao Macedo Machado	27	60	48	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias de Araujo e Silva	27	48	36	Motivo Pessoal
Centro de Saúde Vila Boa	Ginecologia	Saulo Goncalves de Mendonca	27	40	26	Luto em Família
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	Clinico Geral	Zeuner Pinheiro de Lemos Filho	27	80	60	Exoneração
CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo de Oliveira Gomes	27	76	56	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	27	80	60	Atestado Médico
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	27	59	11	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Bernardo Paula Neto	27	80	40	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	28	80	60	Atestado Médico
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	Clinico Geral	Zeuner Pinheiro de Lemos Filho	28	80	0	Exoneração
Centro de Saúde Criméia Leste	Pediatria	Carmen Olga Valdes Cabrera	28	56	42	Folga de Aniversário
Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	28	60	0	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Eberth Franco Vencio	28	50	40	Motivo Pessoal
Centro de Saúde Vila Boa	Ginecologia	Saulo Goncalves de Mendonca	28	40	7	Aposentadoria
CAIS Chácara do Governador	Clinico Geral	Priscilla Florencio Vaz Alves da Silva	28	40	20	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires de Paiva	28	80	20	Aposentadoria
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes do Sacramento	28	160	40	Atestado Médico

CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda de Freitas Macedo	28	80	40	Grade Equivocada
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	28	80	60	Motivo Pessoal
Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	28	60	44	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	28	56	40	Atestado Médico
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Joao Serafim Filho	28	68	50	Atestado Médico
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	28	59	48	Atestado Médico
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Antonio Alessandro Paris	28	80	40	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Arlene Rodrigues Lyra	29	60	0	Licença Trabalhista
CAIS Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Jandirene Rodrigues da Costa Ramos	29	60	20	Atestado Médico
CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda de Freitas Macedo	29	80	72	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	29	80	60	Atestado Médico
Centro de Saúde Fama	Clinico Geral	Divina Margarida Franco	29	81	61	Atestado Médico
CAIS Finsocial	Ginecologia	Nazir Seabra Guimaraes Filho	29	40	30	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	29	80	0	Motivo Pessoal
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	Ginecologia	Musbah Nader Kolailat	29	60	15	Motivo Pessoal
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	29	56	40	Atestado Médico
Centro de Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	29	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Redenção	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	29	51	27	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	29	80	40	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Rudney Jackson Silverio	29	38	18	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Darque Maria de Araujo	29	80	0	Exoneração
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires de Paiva	29	80	0	Aposentadoria
Centro de Saúde Vila Redenção	Clinico Geral	Tallita Cardoso e Souza	29	64	32	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	29	80	60	Motivo Pessoal
Centro de Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria da Conceicao Matos Machado	30	112	59	Licença Trabalhista
CAIS Parque das Amendoeiras	Ginecologia	Carlos Cesar Borges	30	46	33	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Darque Maria de Araujo	30	80	0	Aposentadoria
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	Ginecologia	Musbah Nader Kolailat	30	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	30	80	0	Motivo Pessoal

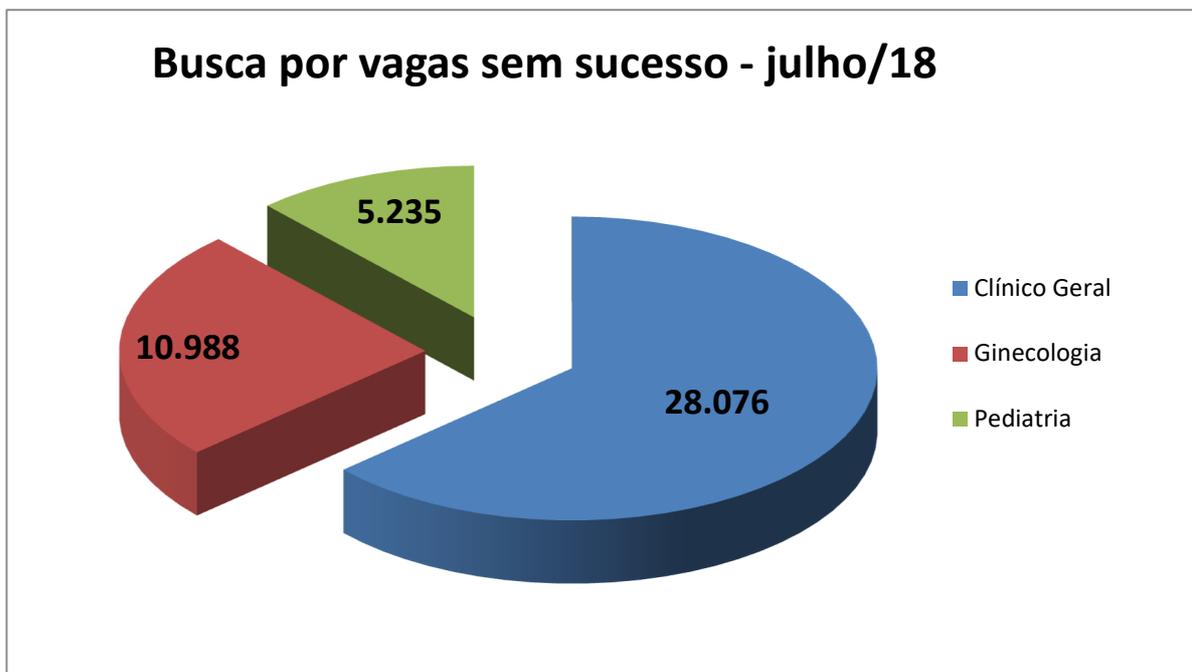
Centro de Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	30	63	47	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	31	80	0	Motivo Pessoal
Centro de Saúde Vila Redenção	Clinico Geral	Sebastiao Macedo Machado	27	60	48	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias de Araujo e Silva	27	48	36	Motivo Pessoal

#### 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.

<b>BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO</b>				
<b>JULHO - 2018</b>				
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Número de Acessos por Busca de Vagas</b>			
	<b>Clínico Geral</b>	<b>Ginecologia</b>	<b>Pediatria</b>	<b>Total</b>
CAIS Bairro Goiá	1.066	555	206	1.827
CAIS CAMPINAS	924	352	186	1.462
CAIS Candida de Morais	2.690	952	482	4.124
CAIS Chácara do Governador	1.320	471	300	2.091
CAIS Finsocial	23	12	6	41
CAIS Jardim Novo Mundo	2.055	631	410	3.096
CAIS Parque das Amendoeiras	586	165	42	793
CAIS Vila Nova	1.424	473	259	2.156
Centro de Saúde Água Branca	320	231	45	596
Centro de Saúde Conjunto Riviera	435	165	17	617
Centro de Saúde Criméia Leste	573	206	101	880
Centro de Saúde Criméia Oeste	0	0	2	2
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	610	178	64	852
Centro de Saúde Fama	345	181	78	604
Centro de Saúde Itatiaia	6	2	2	10
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	960	348	132	1.440
Centro de Saúde Jardim Guanabara	2	3	0	5
Centro de Saúde Maria Dilce	291	95	31	417
Centro de Saúde Marinho Lemos	625	275	57	957
Centro de Saúde Norte Ferroviário	767	206	60	1.033
Centro de Saúde Parque Amazonia	884	447	129	1.459
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.295	443	252	1.990
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	930	395	272	1.597
Centro de Saúde São Francisco	40	13	21	74
Centro de Saúde Setor Perim	463	113	96	672
Centro de Saúde Vila Boa	951	558	294	1.803

Centro de Saúde Vila Canaã	485	185	107	777
Centro de Saúde Vila Clemente	263	89	52	404
Centro de Saúde Vila Mauá	786	302	113	1.201
Centro de Saúde Vila Moraes	206	146	65	416
Centro de Saúde Vila Redenção	396	141	69	606
Centro de Saúde Vila Regina	107	48	35	190
Centro de Saúde Vila Santa Helena	258	104	50	412
Centro de Saúde Vila União	688	346	100	1.134
CIAMS Jardim América	1.052	399	160	1.611
CIAMS Novo Horizonte	1.642	665	379	2.686
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.274	637	273	2.183
CIAMS Urias Magalhães	641	194	128	963
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	673	255	159	1.087
Maternidade Dona Iris	20	7	4	31
<b>Total</b>	<b>28.076</b>	<b>10.988</b>	<b>5.238</b>	<b>44.299</b>



## 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 34.845 (trinta e quatro mil oitocentos e quarenta e cinco) atendimentos foram qualificados, destes, 17.298 (dezessete mil duzentos e noventa e oito) usuários foram atendidos, porém 4.494 (quatro mil quatrocentos e noventa 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 Julho/18, pode-se observar que das consultas agendadas 16,19% (dezesseis vírgula dezenove por cento) referiram ser portadores de diabetes, 12,22% (doze vírgula vinte e dois por cento) portadores de hipertensão e 71,60% (setenta e um vírgula sessenta por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

<b>Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Julho/2018</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
CAIS Bairro Goiá	17,23%	13,24%	69,53%
CAIS Candida de Moraes	16,43%	12,94%	70,62%
CAIS Chácara do Governador	15,35%	11,48%	73,16%
CAIS Jardim Novo Mundo	13,07%	10,78%	76,14%
CAIS Parque das Amendoeiras	18,63%	14,17%	67,20%
CAIS VILA NOVA	14,93%	12,22%	72,85%
Centro de Saúde Água Branca	18,57%	14,64%	66,79%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	16,52%	13,04%	70,43%
Centro de Saúde Criméia Leste	17,33%	14,31%	68,36%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	14,91%	10,93%	74,16%
Centro de Saúde Fama	17,06%	10,43%	72,51%

Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	13,38%	8,28%	78,34%
Centro de Saúde Marinho Lemos	17,96%	14,69%	67,35%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	13,80%	10,10%	76,09%
Centro de Saúde Parque Amazonia	16,11%	11,79%	72,10%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	17,89%	10,53%	71,58%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	10,86%	8,57%	80,57%
Centro de Saúde Setor Perim	12,05%	7,49%	80,46%
Centro de Saúde Vila Boa	17,21%	13,07%	69,72%
Centro de Saúde Vila Canaã	11,01%	10,09%	78,90%
Centro de Saúde Vila Mauá	17,15%	13,39%	69,47%
Centro de Saúde Vila Redenção	18,18%	13,60%	68,21%
Centro de Saúde Vila União	15,91%	12,30%	71,79%
CIAMS Novo Horizonte	12,84%	9,40%	77,76%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	13,94%	10,27%	75,78%
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	15,01%	11,07%	73,92%
<b>Total</b>	<b>16,19%</b>	<b>12,22%</b>	<b>71,60%</b>

### 2.5.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Julho/18 32.025 (trinta e duas mil e vinte e cinco) vagas foram disponibilizadas, sendo que 26.953 (vinte e seis mil novecentos e cinquenta e três) foram marcadas, 4.018 (quatro mil e dezoito) foram canceladas e ficaram disponíveis, 1.974 (mil novecentos e setenta e quatro) conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	2.255	894	830	48	16	305	268	35	2	1.041	751	155	155
CAIS Candida de Morais	1.364	1.017	984	31	2	35	17	18	0	295	297	14	6
CAIS Chácara do Governador	927	580	533	44	3	347	334	6	7	0	0	0	0
CAIS Finsocial	287	0	0	0	0	287	257	17	13	0	0	0	0
CAIS Jardim Novo Mundo	1.368	491	438	52	1	600	560	30	10	277	258	0	19
CAIS Parque das Amendoeiras	1.509	762	686	74	2	188	168	17	3	559	300	42	217
CAIS Vila Nova	632	171	150	21	0	251	245	0	6	210	128	74	8
Centro de Saúde Água Branca	1.341	684	667	6	11	128	114	10	4	529	319	12	198
Centro de Saúde Conjunto Riviera	568	244	225	17	2	0	0	0	0	324	105	11	208

Centro de Saúde Criméia Leste	784	433	393	40	0	143	110	29	4	208	170	21	17
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	1.634	936	699	231	6	379	345	31	3	319	279	0	40
Centro de Saúde Fama	770	325	295	27	3	445	395	43	7	0	0	0	0
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	620	122	122	0	0	194	123	68	3	304	265	10	29
Centro de Saúde Jardim Guanabara	119	0	0	0	0	0	0	0	0	108	22	1	97
Centro de Saúde Maria Dilce	628	0	0	0	0	410	363	30	17	218	157	12	49
Centro de Saúde Marinho Lemos	959	155	155	0	0	371	321	43	7	433	338	16	79
Centro de Saúde Norte Ferroviário	897	228	210	17	1	295	275	11	9	374	225	15	134
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.807	954	746	198	10	235	190	41	4	618	540	38	40
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.398	410	323	83	4	299	284	12	3	675	544	123	23
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	354	151	136	15	0	0	0	0	0	203	183	12	8
Centro de Saúde Setor Perim	1.003	255	243	12	0	428	408	10	10	320	283	9	28
Centro de Saúde Vila Boa	660	315	299	8	8	322	280	41	1	23	11	12	0
Centro de Saúde Vila Canaã	325	85	85	0	0	23	23	0	0	217	135	35	47
Centro de Saúde Vila Clemente	466	0	0	0	0	466	431	10	25	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.516	775	755	12	8	295	231	60	4	446	372	42	32
Centro de Saúde Vila Moraes	381	0	0	0	0	116	110	2	4	265	206	33	26
Centro de Saúde Vila Redenção	1.968	1.054	965	72	17	483	438	27	18	415	357	50	26
Centro de Saúde Vila União	1.388	523	503	14	6	315	285	19	11	528	405	82	66
Ciams Novo Horizonte	914	461	411	47	3	453	380	65	8	0	0	0	0
Ciams Setor Pedro Ludovico	1.973	1.228	1.062	158	8	606	569	29	8	139	115	12	12
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	1.210	618	371	244	3	327	282	44	1	255	181	66	23
<b>Total Geral</b>	<b>32.025</b>	<b>13.871</b>	<b>12.286</b>	<b>1.471</b>	<b>114</b>	<b>8.746</b>	<b>7.806</b>	<b>748</b>	<b>192</b>	<b>9.303</b>	<b>6.841</b>	<b>877</b>	<b>1.585</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Junho/18, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 32.335 (trinta e duas mil trezentos e trinta e cinco) para 32.025 (trinta e duas mil e vinte e cinco) e houve um acréscimo no número de consultas marcadas de 26.767 (vinte e seis mil setecentas e sessenta e sete) para 26.953 (vinte e seis mil novecentos e cinquenta e três) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 3.496 (três mil quatrocentos e noventa e seis) para 4.018 (quatro mil e dezoito) e um decréscimo no número de disponível de 2.072 (duas mil e setenta e duas) para 1.974 (mil novecentos e setenta e quatro).

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
	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%
	Julho	13.871	12.286	1.471	114	13.757	88,57%	99,18%
	Total	43.407	37.930	5.065	412	42.995	87,38%	99,05%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Maio	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%
	Julho	8.746	7.806	748	192	8.554	89,25%	97,80%
	Total	26.095	22.655	2.819	621	25.474	86,82%	97,62%

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Maio	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%
	Julho	9.408	6.861	879	1.668	7.740	72,93%	82,27%
	Total	29.254	20.864	3.296	5.094	24.160	71,32%	82,59%

<b>Total Geral</b>	<b>98.756</b>	<b>81.449</b>	<b>11.180</b>	<b>6.127</b>	<b>92.629</b>	<b>82,47%</b>	<b>93,80%</b>
--------------------	---------------	---------------	---------------	--------------	---------------	---------------	---------------

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

No mês de Julho/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 361 (trezentos e sessenta e um) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em mais de 1.000 (mil) consultas marcadas no mês de Julho/18, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.870).

	Bairro	Quantidade
1.	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	1
2.	Albino Boa Ventura	64
3.	Aruanã Parque	6
4.	Bairro Água Branca	243
5.	Bairro Alto da Glória	33
6.	Bairro Anhanguera	47
7.	Bairro Capuava	319
8.	Bairro da Floresta	1
9.	Bairro da Serrinha	25
10.	Bairro dos Aeroviários	88
11.	Bairro Feliz	29
12.	Bairro Goiás	5
13.	Bairro Goiás 2	28
14.	Bairro Goiás Setor Veloso	7
15.	Bairro Industrial Mooca	33
16.	Bairro Ipiranga	1
17.	Bairro Jardim das Esmeraldas	72
18.	Bairro Jardim Diamantina	95
19.	Bairro Nossa Senhora de Fátima	65
20.	Bairro Nova Suíça	44
21.	Bairro Res Funcionários Públicos	19
22.	Bairro Rodoviário	78
23.	Bairro Santa Genoveva	141
24.	Bairro Santa Rita	230
25.	Bairro Santo Hilário	13
26.	Bairro São Carlos	97
27.	Bairro São Francisco	9
28.	Capuava Residencial Prive	6
29.	Carolina Parque Extensão	71
30.	Celina Park	39
31.	Chacara Alto da Glória	9
32.	Chácara Botafogo	4
33.	Chacara de Recreio São Joaquim	57
34.	Chácara do Governador	135
35.	Chacara Elísio Campos	1
36.	Chacara Goiás Park	2
37.	Chacara Maringá	3
38.	Chacara Nossa Senhora da Piedade	3
39.	Chacara Samambaia	23
40.	Cidade Jardim	408
41.	Condomínio Anhanguera	49

42.	Condomínio Cidade Universitária	5
43.	Condominio Parque dos Cisnes	1
44.	Conjunto Anhanguera	12
45.	Conjunto Aruanã I	36
46.	Conjunto Aruanã II	12
47.	Conjunto Caiçara	48
48.	Conjunto Castelo Branco	50
49.	Conjunto Fabiana	44
50.	Conjunto Guadalajara	20
51.	Conjunto Morada Nova	22
52.	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	66
53.	Conjunto Residencial Padre Pelagio	1
54.	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	7
55.	Conjunto Residencial Rodoviário	21
56.	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	8
57.	Conjunto Riviera	142
58.	Conjunto Vera Cruz	1
59.	Conjunto Vila Isabel	2
60.	Curitiba III	1
61.	Curitiba IV	4
62.	Esplanada do Anicuns	57
63.	Façallville	348
64.	Fonte das Águas	27
65.	Goiânia 2	66
66.	Granja Cruzeiro do Sul	92
67.	Jardim Atlântico	114
68.	Jardim Abaporu	1
69.	Jardim América	971
70.	Jardim Ana Lúcia	103
71.	Jardim Balneário Meia Ponte	708
72.	Jardim Bela Vista	154
73.	Jardim Bonanza	17
74.	Jardim Brasil	136
75.	Jardim Curitiba	1
76.	Jardim da Luz	97
77.	Jardim das Aroeiras	3
78.	JARDIM DO CERRADO 1	1
79.	JARDIM DO CERRADO 2	23
80.	JARDIM DO CERRADO 3	10
81.	JARDIM DO CERRADO 4	6
82.	JARDIM DO CERRADO 6	28
83.	JARDIM DO CERRADO 7	41
84.	Jardim Dom Fernando I	3

85.	Jardim Europa	529
86.	Jardim Goiás	192
87.	Jardim Guanabara	17
88.	Jardim Guanabara II	3
89.	Jardim Guanabara IV	16
90.	Jardim Ipê	9
91.	Jardim Leblon II	2
92.	Jardim Liberdade	1
93.	Jardim Madri	1
94.	Jardim Nova Esperança	785
95.	Jardim Novo Mundo	1.870
96.	Jardim Novo Mundo II	39
97.	Jardim Paris	2
98.	Jardim Petrópolis	42
99.	Jardim Planalto	139
100.	Jardim Presidente	277
101.	Jardim Presidente Extensão	1
102.	Jardim Real	13
103.	Jardim Santa Cecília	10
104.	Jardim Santo Antônio	52
105.	Jardim São José (Res São José)	54
106.	Jardim Sonia Maria	6
107.	Jardim Tancredo Neves	59
108.	Jardim Vila Boa	331
109.	Jardim Xavier	27
110.	Jardins Lisboa	2
111.	Jd Gramado	18
112.	Jd Itaipu I	5
113.	Lorena Parque	1
114.	Loteamento Areião I	18
115.	Loteamento Carolina Parque	171
116.	Loteamento Grande Retiro	21
117.	Loteamento Morada dos Sonhos	1
118.	Loteamento Portal do Sol I	1
119.	Loteamento Solange Park - Complemento	5
120.	Loteamento Tropical Verde	30
121.	Loteamento Tropical Ville	8
122.	Loteamento Village Veneza	6
123.	Madre Germana II	16
124.	Maísa Extensão	26
125.	Mansões Goiânia	15
126.	Nova Vila	68
127.	OUTROS MUNICÍPIOS	2

128.	Panorama Park	20
129.	Parque Tremendão (Novo)	41
130.	Parque Acalanto	15
131.	Parque Amazônia	889
132.	Parque Anhanguera	145
133.	Parque Anhanguera II	348
134.	Parque Atheneu	6
135.	Parque Balneário	26
136.	Parque Buriti	28
137.	Parque das Flores Complemento	2
138.	Parque das Laranjeiras	60
139.	Parque das Nações	16
140.	Parque das Paneiras	3
141.	Parque das Paneiras II Etapa	4
142.	Parque Eldorado Oeste	31
143.	Parque Industrial de Goiânia	82
144.	Parque Industrial João Braz	648
145.	Parque Industrial João Braz II	3
146.	Parque Industrial Paulista	1
147.	Parque Oeste Industrial	162
148.	Parque Oeste Industrial Extensão	2
149.	Parque Paraíso	23
150.	Parque Santa Cruz	345
151.	Parque Santa Rita	1
152.	Recanto do Bosque	71
153.	Res Beatriz Nascimento	29
154.	Res Bertim Belchior	38
155.	Res Gardênia	29
156.	Res Village Santa Rita V	4
157.	Res Village Santa Rita VII	5
158.	Res. Morumbi	9
159.	Res. Privê das Oliveiras	4
160.	Res. Terra Nova I	1
161.	Res. Vale das Brisas	1
162.	Residencial Eldorado	50
163.	Residencial Kátia	17
164.	Residencial Manhattan	2
165.	Residencial Portinari	1
166.	Residencial Aldeia do Vale	1
167.	Residencial Alphaville Flamboyant	1
168.	Residencial Aquarius	19
169.	Residencial Aruanã	4
170.	Residencial Balneário	10

171.	Residencial Campus Dourados	67
172.	Residencial Canadá	83
173.	Residencial Carla Cristina	18
174.	Residencial Cid Verde	4
175.	Residencial Clea Borges	2
176.	Residencial das Acácias	20
177.	Residencial Dezopi	4
178.	Residencial Elza Fronza	6
179.	Residencial Flamingo	4
180.	Residencial Goiânia Viva	10
181.	Residencial Granville	3
182.	Residencial Guarema	14
183.	Residencial Hugo Moraes	63
184.	Residencial Humaita	2
185.	Residencial Itaipu	2
186.	Residencial Itália	4
187.	Residencial Itamaraca	114
188.	Residencial Jardins Florença	1
189.	Residencial João Paulo II	2
190.	Residencial José Viandeli	4
191.	Residencial Licardino Ney	33
192.	Residencial Lirios do Campo	10
193.	Residencial London Park	21
194.	Residencial Luana Park - Continuação	1
195.	Residencial Luci Pinheiro	1
196.	Residencial Mar Del Plata	4
197.	Residencial Moinho dos Ventos	69
198.	Residencial Monte Carlo	30
199.	Residencial Novo Mundo Extensão	1
200.	Residencial Park Solar	34
201.	Residencial Parque das Flores	94
202.	Residencial Parque Flamboyant	65
203.	Residencial Parque Oeste	6
204.	Residencial Paulo Estrela	17
205.	Residencial Petrópolis	23
206.	Residencial Pilar dos Sonhos	4
207.	Residencial Porto Seguro	7
208.	Residencial Português	15
209.	Residencial Privê Itanhangá	14
210.	Residencial Real Conquista	1
211.	Residencial Recanto das Garças	18
212.	Residencial Santa Fé	1
213.	Residencial São Bernardo	4

214.	Residencial São Leopoldo	8
215.	Residencial São Leopoldo - Complemento	7
216.	Residencial Serra Azul	118
217.	Residencial Sevilha	6
218.	Residencial Solar Vile	158
219.	Residencial Sonho Verde	31
220.	Residencial Sonho Verde Complemento	5
221.	Residencial Talism	25
222.	Residencial Tempo Novo	10
223.	Residencial Vale do Araguaia	1
224.	Residencial Vale dos Sonhos	2
225.	Santa Fé I	1
226.	Setor Aeroporto	92
227.	Setor Alto do Vale	5
228.	Setor Barra da Tijuca	24
229.	Setor Bela Vista	77
230.	Setor Bueno	199
231.	Setor Campinas	305
232.	Setor Candida de Moraes	147
233.	Setor Caravelas	21
234.	Setor Central	450
235.	Setor Centro Oeste	201
236.	Setor Coimbra	135
237.	Setor Criméia Leste	301
238.	Setor das Nações	1
239.	Setor das Nações Extensão	2
240.	Setor dos Afonsos	2
241.	Setor dos Funcionários	137
242.	Setor Empresarial	6
243.	Setor Garavelo B	30
244.	Setor Gentil Meireles	89
245.	Setor Jaó	40
246.	Setor Leste Universitário	80
247.	Setor Leste Vila Nova	410
248.	Setor Marabá	23
249.	Setor Marechal Rondon	54
250.	Setor Marista	24
251.	Setor Morada do Sol	64
252.	Setor Moraes	84
253.	Setor Negrão de Lima	355
254.	Setor Noroeste	9
255.	Setor Norte Ferroviário	181
256.	Setor Norte Ferroviário II	29

257.	Setor Novo Planalto	1
258.	Setor Oeste	59
259.	Setor OrientVille	17
260.	Setor Pedro Ludovico	943
261.	Setor Perim	205
262.	Setor Perim Continuação	1
263.	Setor Progresso	182
264.	Setor Recanto das Minas Gerais	170
265.	Setor Rio Formoso	215
266.	Setor Santos Dumont	105
267.	Setor São José	311
268.	Setor Sevene	40
269.	Setor Sol Nascente	15
270.	Setor Sudoeste	352
271.	Setor Sul	99
272.	Setor Três Marias	36
273.	Setor Ulisses Guimarães	9
274.	Setor União	192
275.	Setor Urias Magalhães	422
276.	Setor Urias Magalhães II	31
277.	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	12
278.	Sítio de Recreio Pindorama	3
279.	Sítio Ipê	15
280.	Sítio Recreio Mansões do Campus	38
281.	Solange Park I	180
282.	Solange Park II	74
283.	Solange Park III	32
284.	Vera Cruz I	9
285.	Vera Cruz II	117
286.	Vereda dos Buritis	129
287.	Vila Abajá	58
288.	Vila Adélia	36
289.	Vila Adélia II	27
290.	Vila Aguiar	5
291.	Vila Alpes	84
292.	Vila Alto da Glória	62
293.	Vila Alvorada	83
294.	Vila Americano do Brasil	13
295.	Vila Anchieta	8
296.	Vila Aurora	55
297.	Vila Aurora Oeste	20
298.	Vila Bandeirantes	102
299.	Vila Bela	27

300.	Vila Bethel	14
301.	Vila Boa Sorte	24
302.	Vila Canaã	18
303.	Vila Clemente	34
304.	Vila Colemar Natal e Silva	5
305.	Vila Concórdia	55
306.	Vila Coronel Cosme	9
307.	Vila Cristina	69
308.	Vila Cristina Continuação	12
309.	Vila Divino Pai Eterno	2
310.	Vila Finsocial	7
311.	Vila Fróes	50
312.	Vila Irany	16
313.	Vila Isaura	46
314.	Vila Jacar	5
315.	Vila Jaraguá	39
316.	Vila Jardim Pompéia	8
317.	Vila Jardim Vitória	106
318.	Vila João Vaz	228
319.	Vila Legionárias	41
320.	Vila Luciana	38
321.	Vila Lucy	64
322.	Vila Maria Dilce	104
323.	Vila Maria José	25
324.	Vila Maria Luiza	149
325.	Vila Maria Rosa	2
326.	Vila Mauá	141
327.	Vila Megale	21
328.	Vila Monticelli	144
329.	Vila Mooca	4
330.	Vila Mooca - Complemento	6
331.	Vila Moraes	174
332.	Vila Mutirão I	1
333.	Vila Nova Canaã	45
334.	Vila Novo Horizonte	354
335.	Vila Oswaldo Rosa	14
336.	Vila Paraíso	26
337.	Vila Parque Santa Maria	28
338.	Vila Pedroso	103
339.	Vila Pedroso Extensão	2
340.	Vila Perdiz	9
341.	Vila Redenção	353
342.	Vila Regina	1

343.	Vila Resende	37
344.	Vila Romana	63
345.	Vila Rosa	91
346.	Vila Santa Helena	135
347.	Vila Santa Isabel	13
348.	Vila Santa Rita	80
349.	Vila Santa Tereza	44
350.	Vila Santana	22
351.	Vila Santo Afonso	4
352.	Vila São Francisco	27
353.	Vila São João	33
354.	Vila São José	2
355.	Vila São José - Complemento	4
356.	Vila São José - Extensão	18
357.	Vila São Paulo	60
358.	Vila Teofilo Neto	1
359.	Vila Vera Cruz	5
360.	Vila Viana	66
361.	Vilage Maringá	3
<b>Total</b>		<b>26.953</b>

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

No mês de Julho/18 as Agentes de Atendimento **Beatriz Viana Ribeiro e Francielly Santana Ribeiro** obtiveram os maiores números de agendamentos de consultas com 1.222 (mil duzentos e vinte dois) e 1.167 (mil cento e sessenta e sete) marcações respectivamente, como se segue:

<b>RELATÓRIO DE CONSULTAS AGENDADAS POR AGENTE DE ATENDIMENTO – JULHO /2018</b>		
	<b>Agente</b>	<b>Total</b>
1	ADAMA DA SILVA FARIA	540
2	ALEXANDRE YURY DE OLIVEIRA	12
3	ALVERI SILVA ROCHA	18
4	AMANDA CECILIA DOS SANTOS ARAUJO	18
5	ANA BEATRIZ DINIZ SANTANA FERNANDES	348
6	ANANDA KAROLINE DE JESUS BUENO	230
7	ANDRE LUIZ RODRIGUES DE SOUZA	249
8	ANTÔNIO JUNIOR DA CONCEIÇÃO RIBEIRO	10
9	APARECIDA ROMEIRO DA SILVA	361
10	ARIANY LARA DE CASTRO MARQUES	274
11	BEATRIZ GEBHARDT RIBEIRO ALMEIDA	230
12	BEATRIZ VIANA RIBEIRO	1.222
13	BIANCA GEANINNY PADUA FERREIRA	431
14	Bianca Rodrigues da Silva	367

15	BRUNO GURGEL	1
16	CLEUMA RODRIGUES VIEIRA	460
17	Cristina Evaristo Alves	535
18	DANILLO DE CASTRO BARRETO LOURENÇO	6
19	DAVID AMARAL FELICIANO	270
20	DEBORA TAVARES DE SOUZA	176
21	DEUZIEL GONÇALVES DE BRITO	27
22	DEYSE PEREIRA GARCIA	407
23	DIEGO CONRADO LISBOA	463
24	DIONILSON CORDEIRO DE SOUSA	11
25	Domingas Generosa da Costa	6
26	DONIZETH ALVES NETO JUNIOR	3
27	DOUGLAS BATISTA DO NASCIMENTO	423
28	Edleilde Araujo Pereira	236
29	EDUARDO ALVES SILVA	152
30	ELISANGELA TELES DELFINO	423
31	EVA CARINE PEREIRA GALVAO	199
32	Fabiana de Paula Oliveira	3
33	FATIMA REGINA PERRI	205
34	Felipe Henrique Costa	417
35	FRANCIELLY SANTANA DANTAS	1.167
36	GISELLE BARBOSA DA SILVA	35
37	GLAUCO PEREIRA LOPES	396
38	HELENA DOS SANTOS SILVA	60
39	IANKA MENDES BLOCK MEDEIROS	216
40	INGRED DA CONCEIÇÃO MOREIRA	145
41	Jaqueline Borges de Moraes	339
42	JESSICA MIRELLE VIEIRA DO NASCIMENTO	54
43	JOAO BATISTA FONSECA GUEDES TOCANTINS	93
44	JOAO BATISTA SILVA	446
45	JORDANA PEREIRA DA SILVA	247
46	KAIO DA CONCEIÇÃO DE ALMEIDA	206
47	KALLEW HUDSON ALVES DA SILVA	225
48	KATIA RODRIGUES SILVA	554
49	KEILA DA SILVA RAMOS	312
50	LAIS ELIZABETH SILVA SANTANA	428
51	LAZARA FERNANDA CAETANO	30
52	LEANDRO CUSTODIO ROCHA DA SILVA	80
53	LETICIA CANTO AZEVEDO	464
54	LORRAYNE NUNES DE SANTANA	281
55	LUDIMILA LOHANY FERREIRA LIMA DUARTE	92
56	LUIZ CARLOS LOPES	27
57	MARA CELIA DOS SANTOS	389

58	MARIA BEZERRA CARVALHO	256
59	MARIO LOPES DE AZEVEDO	132
60	MAX MILLER BORBA PAPALARDO	433
61	MIRIAN FERREIRA SILVA	304
62	Naena Fernandes dos Santos	325
63	NAIARA MENDES BRAGA FARIA	163
64	NAYANNE FERNANDES DE ARAUJO	233
65	NET CONSULTA	5.381
66	Regina Celestino Santana	953
67	RONHANNY PATRIK BUENO DE ABREU	388
68	SEBASTIANA GOMES DE OLIVEIRA NETA	259
69	Sônia Aparecida Silva Queiroz	291
70	Tadeu Silva Sousa	237
71	Tatiane Oliveira Lima	385
72	THAIS CRISTINA DOS SANTOS LIMA	279
73	THAIS SILVA DE PAULA	368
74	WELLINGTON DE SOUZA VIDAL	448
75	WESLEY DA COSTA REGES	247
76	WEULEY PEREIRA DE SOUZA	412
77	YASHMIM MARIA MATOS DOS SANTOS	440
	<b>Total</b>	<b>26.953</b>

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

<b>RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE JULHO / 18</b>						
<b>Unidade de Saúde</b>		<b>Prioridade</b>				<b>Total</b>
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
1	CAIS Bairro Goiá	100	366	363	1.010	1.839
2	CAIS Candida de Morais	28	360	343	555	1.286
3	CAIS Chácara do Governador	73	202	180	412	867
4	CAIS Finsocial	20	47	50	140	257
5	CAIS Jardim Novo Mundo	76	296	316	568	1.256
6	CAIS Parque das Amendoeiras	165	220	214	555	1.154
7	CAIS Vila Nova	23	133	95	272	523
8	Centro De Saúde Água Branca	88	227	236	549	1.100
9	Centro De Saúde Conjunto Riviera	40	47	49	194	330
10	Centro de Saúde Criméia Leste	55	132	107	379	673
11	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	69	233	254	767	1.323
12	Centro de Saúde Fama	31	171	149	339	690
13	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	23	75	84	328	510
14	Centro De Saúde Jardim Guanabara	1	1	0	10	12

15	Centro de Saúde Maria Dilce	47	100	138	235	520
16	Centro de Saúde Marinho Lemos	54	175	191	394	814
17	Centro de Saúde Norte Ferroviário	41	160	161	348	710
18	Centro de Saúde Parque Amazonia	106	313	322	735	1.476
19	Centro de Saúde Parque Anhanguera	66	266	247	559	1.138
20	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	25	57	58	179	319
21	Centro De Saúde Setor Perim	54	195	196	489	934
22	Centro de Saúde Vila Boa	18	107	104	361	590
23	Centro de Saúde Vila Canaã	17	42	41	143	243
24	Centro de Saúde Vila Clemente	34	89	104	204	431
25	Centro de Saúde Vila Mauá	110	317	291	640	1.358
26	Centro de Saúde Vila Moraes	18	56	72	170	316
27	Centro De Saúde Vila Redenção	95	391	430	830	1.746
28	Centro de Saúde Vila União	46	274	287	567	1.174
29	CIAMS Novo Horizonte	62	150	125	454	791
30	CIAMS Setor Pedro Ludovico	117	376	370	883	1.746
31	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	56	161	176	434	827
	<b>Total</b>	<b>1.758</b>	<b>5.739</b>	<b>5.753</b>	<b>13.703</b>	<b>26.953</b>

Desta forma, no mês de Julho/18 foram agendadas 1.758 (mil setecentos e cinquenta e oito) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

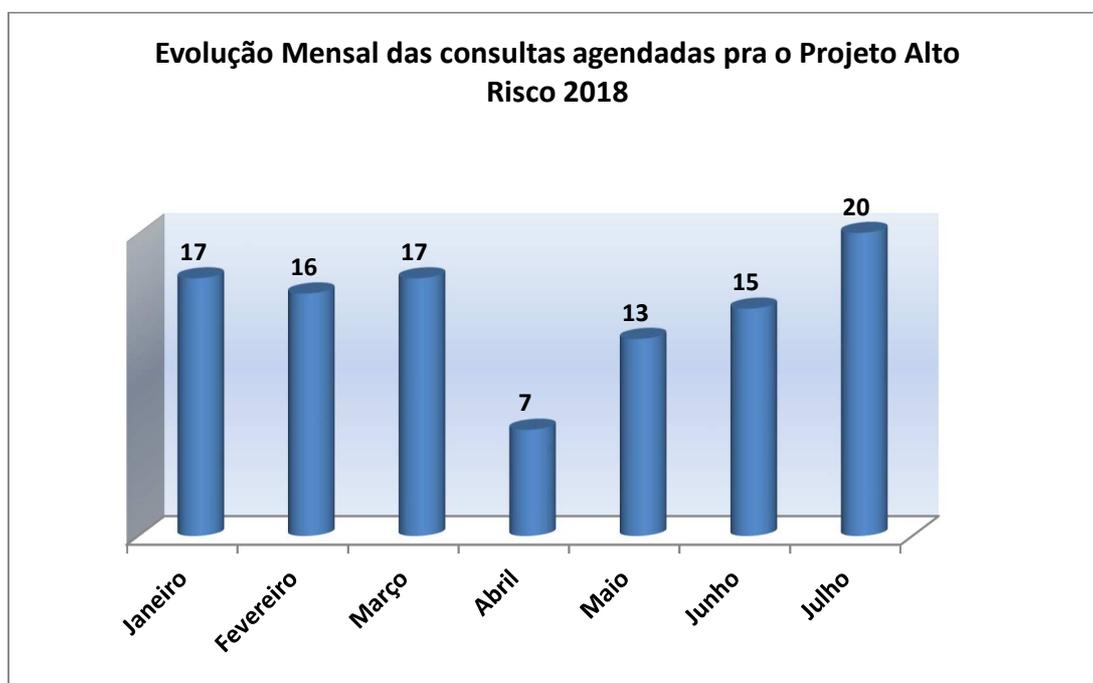
## 2.6. Projeto Alto Risco

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	16,19%
Fevereiro	16	15,24%
Março	17	16,19%
Abril	7	6,67%
Maio	13	12,38%
Junho	15	14,29%
Julho	20	19,05%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100,00%</b>



## 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 Julho/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	17/07	CIP	LUMA Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9176702 Data: 20/7/2018 - 07:00 (Beatriz)
2	18/07	CIP	LUMA Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9183104 Data: 23/7/2018 – 07:31 (Beatriz)
3	20/07	CIP	LUMA Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9183102 Data: 23/7/2018 – 07:00 (Felipe)
4	20/07	CIP	LUMA Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9183105 Data: 23/7/2018 – 07:31 (Felipe)
5	24/07	CIP	LUMA Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9190379 Data: 31/07/2018 – 07:00 (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 Julho/2018 do corrente ano o agendamento de 3.415 (três mil, quatrocentos e quinze) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas,

3.098 (três mil, noventa e oito) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e 317 (trezentos e dezessete) foram solicitadas pelas Unidades.

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

### RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Julho de 2018

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	02/07	MARIA DO CARMO SILVA	93517	PTE COM DORES NA COLUNA.	Profissional de Saúde: CAROLINA DIAS DE ARAUJO Unidade de Saúde: CS PARQUE ANHANGUERA Consulta Nº: 9160293 Data: 05/07/2018 - 14:01 (Bianca) Solicitante: Enfª Alcione de Fátima
02	02/07	CAROLLINY PEREIRA GOMES	310147	PTE 20 ANOS GESTANTE DE 14 SEMANAS NECESSITA INICIAR O PRE NATAL - SINTOMÁTICA	Profissional de Saúde: SAULO GONCALVES DE MENDONCA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 9167315 Data: 09/07/2018 - 07:00 (Bianca) Solicitante: Enfª Alcione de Fátima
03	02/07	MARIA DAS NEVES BRITO NUNES	321950	PTE 87 ANOS HAS SEM MEDICACAO NECESSITA DE AVALIACAO CLINICA	Profissional de Saúde: GEOVANE JOSE DE LIMA Unidade de Saúde: CS CONJUNTO RIVIERA Consulta Nº: 9166359 Data: 09/07/2018 – 14:30 (Bianca) Solicitante: Enfª Alcione de Fátima
04	02/07	FERNANDO ALVES DO NASCIMENTO	213855	PTE 47 ANOS CONSULTA DE RETORNO SINTOMÁTICO VARIAS TENTATIVAS.	Profissional de Saúde: NADYA MACIEL BOMTEMPO Unidade de Saúde: CS PARQUE ANHANGUERA Consulta Nº: 9167473 Data: 09/07/2018 - 09:01 (Bianca) Solicitante: Enfª Fabiana de Paula
05	02/07	LOUISE BATISTA DOS SANTOS	1688055	PTE 39 ANOS GESTATE DE 13 SEMANAS COM DESCOLAMENTO DE PLACENTA , COM EXAMES NECESSITA RETORNO	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME DA SILVEIRA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 9161289 Data: 04/07/2018 - 07:00 (Bianca)
06	02/07	ETELVINA GONCALVES PIRES	402707	PTE 85 ANOS RELATA TONTURA ,ARRITMIA FORTE ,NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA.	Profissional de Saúde: ANTONIO ALESSANDRO PARIS Unidade de Saúde: CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS Consulta Nº: 9167052 Data: 09/07/2018 – 14:31(Bianca) Solicitante: Enfª Alcione de Fátima
07	02/07	ALENICIA CABRAL DE MOURA	33495	PTE 68 ANOS COM EPINEIA NECESSITA DE AVALIAÇÃO	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA Unidade de Saúde: CAIS Candida de Morais Consulta Nº: 9171541 Data: 09/07/2018 - 13:01 (Bianca) Solicitante: Enfª Alcione de Fátima
08	02/07	EVA DAS NEVES FREITAS	262931	PTE 77 ANOS EDEMA E ALGIA EM REGIAO NASAL NECESSITA DE AVALIACAO CLINICA	Profissional de Saúde: JOSE GOMES DA ROCHA Unidade de Saúde: Centro de Saúde Água Branca Consulta Nº: 9159144 Data: 04/07/2018 - 07:31 (Bianca) Solicitante: Enfª Alcione de Fátima
***	***	***	***	***	***
3408	31/07	ELI MARIA ASSIS LEAO	254580	PTE 64 ANOS SINTOMÁTICA NECESSITA VAGA DE RETORNO , VARIAS LIGACOES COM EXAMES PARA ENTREGAR - CLINICO	Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE Consulta Nº: 9185843 Data: 3/8/2018 – 11:31 (Regina ) Solicitante Enf : Alcione

409	31/07	EUZENIR RODRIGUES DO NASCIMENTO	115836	PTE 37 ANOS GESTANTE DE 2 MESES INICIAR PRÉ NATAL - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME DA SILVEIRA CAMPOS Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 9196265 Data: 6/8/2018 - 08:31 (Regina ) Solicitante Enf : Alcione
3410	31/07	MARLENE MARIA DA SILVA	496140	PTE 67 ANOS VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO NECESSITADO DE AVALIAÇÃO ACUIDADE VISUAL - CLINICO	Profissional de Saúde: MARCUS VINÍCIUS SANTOS MENDES Unidade de Saúde: CS ESPLANADA DO ANICUNS Consulta Nº: 9191624 Data: 3/8/2018 - 13:31 (Regina ) Solicitante Enf : Alcione
3411	31/07	WELLIGTA NASCIMENTO DA SILVA	1556763	PTE 24 ANOS GESTANTE DE 2 MESES COM DORES BAIXO VENTRE E VOMITOS FREQUENTES - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: SAULO GONCALVES DE MENDONCA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 9187337 Data: 3/8/2018 - 16:31 (Regina ) Solicitante Enf : Alcione
3412	31/07	NEILDE PIRES DA SILVA	506173	PTE 33 ANOS RELATA CA DE ÚTERO SEM ACOMPANHAMENTO - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: FRANCESCO RICCIO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA CANAA Consulta Nº: 9188029 Data: 3/8/2018 - 09:31 (Regina ) Solicitante Enf : Alcione
3413	31/07	MARIA ROSA DE SOUSA	431055	PTE 74 ANOS HAS E DM SEM MEDICACAO - CLINICO	Profissional de Saúde: ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta Nº: 9195948 Data: 7/8/2018 - 13:30 (Regina ) Solicitante Enf : Alcione
3414	31/07	JUCELIA DE JESUS SILVA	154006	PTE 27 ANOS RELATA HERPES ZOSTER E SUSPEITA DE LUPUS - CLINICO	Profissional de Saúde: RUDNEY JACKSON SILVERIO Unidade de Saúde: CIAMS Novo Horizonte Consulta Nº: 9200471 Data: 3/8/2018 - 08:31 (Regina ) Solicitante Enf : Alcione
3415	31/07	MARIA DE NAZARE SILVA SOUSA	649895	PTE 62 ANOS RELATA DORES ABDOMINAIS ATENDIDA NA EMERGENCIA SEM MELHORAS - CLINICO	Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGUES Unidade de Saúde: CS Jardim Balneário Meia Ponte Consulta Nº: 9185779 Data: 1/8/2018 - 15:31 (Regina ) Solicitante Enf : Alcione

<b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b> <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	<b>3.415</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>	<b>317</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>	<b>3.098</b>

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

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

SEMANAS	GRADE PADRÃO	GRADE GERADA	PERCENTUAL DE GERAÇÃO
<b>02 a 06/07</b>	9.282	5.974	<b>64,36%</b>
<b>09 a 13/07</b>	9.351	6.386	<b>68,29%</b>
<b>16 a 20/07</b>	9.345	5.560	<b>59,50%</b>
<b>23 a 27/07</b>	9.345	5.344	<b>57,19%</b>
<b>30/07 a 03/08</b>	9.345	5.383	<b>57,60%</b>

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

<b>RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE JULHO/ 2018</b>				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO</b>				
<b>CAIS VILA NOVA</b>				
Fabrcio Queiroz Correia - Férias 02 a 31/07				-146
Zilmar Vidal De Oliveira - Férias 03/07 a 01/08				-216
David Gonçalves De Moraes - Licença Prêmio 02/05 a 01/08/2018				-229
Marilda De Freitas Macedo - Aposentadoria a partir do dia 19/06 um dos vínculos (vespertino).				-160
Carlos Alberto Cascão - Férias 10 a 24/07				-96
<b>TOTAL</b>	<b>1395</b>	<b>548</b>	<b>39,28%</b>	<b>-847</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>				
Rubens Sérgio Camargo - Autorizado pela Coordenação redução de 17/semana para atendimento ESF				-85
Carmen Olga Valdes Cabreira - Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF.				-8
Humberto Pereira Maia - Férias 09 a 28/07				-165
Carmen Olga Valdes Cabreira - Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF. Atestado Médico dia 10/07				-13
<b>TOTAL</b>	<b>1015</b>	<b>744</b>	<b>73,30%</b>	<b>-271</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>				
Júlio César Pereira Rodrigues - Férias 02 a 16/ 07				-166

Marcelo Borges Cunha - Licença Médica Por tempo Indeterminado				-320
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-210
Jamal Yusuf - Motivo Pessoal dias 19 e 20/07				-30
Claudio Coelho De Vasconcelos - Férias 24/07 a 07/08				-75
Jamal Yusuf - Motivo Pessoal dias 25,26 e 27/07				-50
Jamal Yusuf - Reposição 30 e 31/07, 02/08				[+80]
<b>TOTAL</b>	<b>2410</b>	<b>1639</b>	<b>68,01%</b>	<b>-771</b>
<b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>				
Rosa Maria Do Nascimento - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-15
Janete Guimaraes Alves - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-240
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-240
<b>TOTAL</b>	<b>1280</b>	<b>785</b>	<b>61,33%</b>	<b>-495</b>
<b>CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO</b>				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos.				-30
Emivaldo Soares Martins - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-4
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 02 a 16/07				-104
Célia Mendonça Da Silva - Redução de 08/semama autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-32
James Nogueira Moraes Pimenta - Férias 02 a 21/07				-147
Emivaldo Soares Martins - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-4
Leonildo De Freitas Negretto - Férias 16 a 30/07				-135
Tânia Mara Lourenço - Férias 17/07 a 02/08				-98
Emivaldo Soares Martins - Férias 16 a 30/07				-52
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 02 a 16/07. Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-19
Célia Mendonça Da Silva - Férias 16 a 30/07				-56
Emivaldo Soares Martins - Férias 16 a 30/07				-52
Marcelo Fernando Ranulfo - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-4
Emivaldo Soares Martins - Férias 16 a 30/07				-19
Marcelo Fernando Ranulfo - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-4
<b>TOTAL</b>	<b>1515</b>	<b>755</b>	<b>49,83%</b>	<b>-760</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)</b>				
Patricia Barbosa Gonçalves - Atestado Médico 04 e 06/07				-34

Christiane Caetano Lima Lopes - Férias 10 a 24/07				-99
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Férias 24/07 a 07/08				-74
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Férias 24/07 a 07/08				-74
Musbah Nader Kolailat - Reposição 01 a 30/08.				[+8]
<b>TOTAL</b>	<b>1519</b>	<b>1246</b>	<b>82,03%</b>	<b>-273</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - Férias 29/06 a 28/07				-288
Francesco Riccio - Férias 02 a 31/07				-176
Aracely Rosa De Oliveira - Férias 23/07 a 06/08				-136
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-2
Francesco Riccio - Férias 02 a 31/07				-26
<b>TOTAL</b>	<b>920</b>	<b>292</b>	<b>31,74%</b>	<b>-628</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>				
Aline De Almeida E Souza - Licença Premio 02/04 a 01/07/2018				-165
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado pela Coordenação Drª Ivana a redução de 13/semana para atendimento ESF				-65
Rosaura Diniz Pimentel - Prorrogação da Licença Médica 01/06 a 30/07				-188
Aline De Almeida E Souza - Redução de 08/semana para atendimento ESF.				-8
<b>TOTAL</b>	<b>785</b>	<b>359</b>	<b>45,73%</b>	<b>-426</b>
<b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>				
Marco Aurelio Candido De Melo - Atestado Médico dia 03/07 Férias 04 a 13/07				-80
Gilson Moura De Brito - Férias 01 a 16/07				-111
Renata Machado Pinto - Férias 01 a 31/07				-20
Túlio Alves Sardinha - Atestado Médico dia 16/07				-15
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias 23/07 a 06/08				-118
<b>TOTAL</b>	<b>1270</b>	<b>926</b>	<b>72,91%</b>	<b>-344</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE</b>				
<b>CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS</b>				
Eduardo Santana – Dia 04/07 Programa Hanseníase.				-3
João Serafim Filho - Redução 08/semana vagas atendimento PSF.				-40
Eduardo Santana - Dia 11/07 Programa Hanseníase.				-3
Antônio Alessandro Paris - Folga de Aniversário dia 18/07				-32
Eduardo Santana - Dia 18/07 Programa Hanseníase.				-3

Eduardo Santana - Dia 25/07 Programa Hanseníase.				-3
Antônio Alessandro Paris - Férias 01 a 15/08				-32
Eduardo Santana - Dia 01/08 Programa Hanseníase.				-3
<b>TOTAL</b>	<b>1660</b>	<b>1541</b>	<b>92,83%</b>	<b>-119</b>
<b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>				
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF. Reposição dia 05/07				[+6]
José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF.				-50
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF.				-9
Eliane Olímpio De Souza - Férias 17 a 26/07				-102
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Férias 23/07 a 06/08				-72
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Férias 23/07 a 06/08				-72
Benedito Monteiro De Queiroz - Férias 30/07 a 13/08				-44
<b>TOTAL</b>	<b>1620</b>	<b>1277</b>	<b>78,83%</b>	<b>-343</b>
<b>CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01/semana para PSF. Aguardando a Licença				-180
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01/semana para PSF.				-5
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 04/semana para PSF.				-16
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 04/semana para PSF. 01 Consulta agendada pela unidade dia 11/07				-5
Sarah Moreira Borja - Folga de Aniversário dia 02/08				-20
<b>TOTAL</b>	<b>1120</b>	<b>894</b>	<b>79,82%</b>	<b>-226</b>
<b>CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]</b>				
Leandro Matos - Férias 03 a 17/07				-114
Leandro Matos - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana vagas atendimento PSF.				-8
<b>TOTAL</b>	<b>1350</b>	<b>1228</b>	<b>90,96%</b>	<b>-122</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA</b>				
Geovane José De Lima - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana.				-30
Osmar Matias De Abreu - Férias 02 a 31/07				-290
Geovane José De Lima - Férias 16 a 25/07				-108
<b>TOTAL</b>	<b>960</b>	<b>532</b>	<b>55,42%</b>	<b>-428</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE</b>				
<b>CAIS FINSOCIAL</b>				
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Férias 16 a 30/07				-78

<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>262</b>	<b>77,06%</b>	<b>-78</b>
<b>CAIS CANDIDA DE MORAIS</b>				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-150
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Folga Capacitação Vacina dia 03/07				-18
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Folga Capacitação Vacina 09 e 10/07				-36
Vinícius Montenegro Torres - Folga ainda não repassada pela unidade				-21
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Férias 16 a 30/07				-108
Vinícius Montenegro Torres - Férias 16 a 30/07				-57
<b>TOTAL</b>	<b>1365</b>	<b>975</b>	<b>71,43%</b>	<b>-390</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE</b>				
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA</b>				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Prorrogação da Licença Médica 25/04/2018 por tempo indeterminado				-400
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-210
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias 21/06 a 05/07				-29
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Motivo Particular 09 a 13/07.				-29
<b>TOTAL</b>	<b>755</b>	<b>87</b>	<b>11,52%</b>	<b>-668</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE</b>				
Augusto Cezar Pereira Rodrigues - Férias 02 a 31/07				-568
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado.				-340
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-15
<b>TOTAL</b>	<b>1505</b>	<b>582</b>	<b>38,67%</b>	<b>-923</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]</b>				
Carlos César Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-15
Daniel De Oliveira - Redução de 06/semana às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-30
<b>TOTAL</b>	<b>705</b>	<b>660</b>	<b>93,62%</b>	<b>-45</b>
<b>CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]</b>				
Cairo Jose Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-15
Euripedes Jose De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-15
Rodrigo Caetano De Almeida - Férias 02 a 16/07				-130
Tânia Rezende Ferraz - Motivo Particular dias 10 a 13/07				-64
Rodrigo Caetano De Almeida - Férias 02 a 16/07				-20
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Férias 16 a 30/07				-90

Tânia Rezende Ferraz - Falta dias 24,25,26 e 27/07				-64
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Atestado Médico dia 31/07				-21
<b>TOTAL</b>	<b>1395</b>	<b>976</b>	<b>69,96%</b>	<b>-419</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE</b>				
Carmen Lúcia Nery Alves - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-15
Eros De Sousa - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-15
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>450</b>	<b>93,75%</b>	<b>-30</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>				
<b>CAIS BAIRRO GOIA</b>				
Antonio De Melo Anes Junior - Férias 03 a 18/07				-138
Alfredo Puppini Farias - Licença Premio de 15/01 à 14/07				-135
Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas.				-90
Marcio Caetano Queiroz - Férias 02 a 31/07				-246
Euli Jose Braga - Férias 16 a 30/07				-100
Joao Gomes Do Sacramento - Atestado Médico 19/07				-24
Alfredo Puppini Farias - Licença Premio de 15/01 à 23/07. Atestado Médico 27/07				-40
Joao Gomes Do Sacramento - Férias 23/07 a 06/08				-224
Alfredo Puppini Farias - Redução de Grade				-22
<b>TOTAL</b>	<b>2850</b>	<b>1831</b>	<b>64,25%</b>	<b>-1019</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>				
Ariane Calvão Callus - Licença Médica 11/04 a 05/10				-325
José Tavares De Moraes Filho - Licença Médica 05/07/2018 a 04/07/2019				-190
André De Oliveira Santana - Férias 17 a 31/07				-145
Carina Barbosa Bulamarque - Férias 16 a 30/07				-150
<b>TOTAL</b>	<b>1165</b>	<b>355</b>	<b>30,47%</b>	<b>-810</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE</b>				
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE</b>				
Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 03/07				-40
Luigi Stefanni Griggi - Grade Suspensa a partir de 24/01				-400
Fábio Guilherme Da Silveira - Férias 09 a 23/07				-92
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Grupo de Hiperdia dia 16/07				-20
Harley Ricardo Rodrigues - Férias 23/07 a 06/08				-78
Vauvenarques Fernandes - Reposição dia 30/07				[+14]

<b>TOTAL</b>	<b>1465</b>	<b>849</b>	<b>57,95%</b>	<b>-616</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>				
José Amélio De Sousa - Férias 02 a 17/07				-100
Suzete Assis De Oliveira - Férias 03 a 17/07				-79
Isaura Araújo Santos Lobo - Férias 04/07 a 02/08				-216
Saulo Gonçalves De Mendonça - Motivo Pessoal dias 20 a 30/07				-48
Carlos Henrique Duarte Bahia - Grupo de Hiperdia 26/07				-20
<b>TOTAL</b>	<b>1030</b>	<b>567</b>	<b>55,05%</b>	<b>-463</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b>				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-305
Talita Mendonça Fernandes - Licença Maternidade a partir do dia 19/02 à 17/08				-290
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-225
Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF.				-8
Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF. Atestado Médico 11 e 12/07				-42
Euli José Braga - Férias 16 a 30/07				-89
<b>TOTAL</b>	<b>2475</b>	<b>1516</b>	<b>61,25%</b>	<b>-959</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta-feira.				-20
Dimitra Andreas Anastacio - Grade Suspensa a partir de 06/01 por tempo indeterminado				-280
Márcia Regina Freire - Férias 02 a 31/07				-174
Eduardo Pereira Cruz - Férias 19/07 a 02/08				-92
<b>TOTAL</b>	<b>1815</b>	<b>1249</b>	<b>68,82%</b>	<b>-566</b>
<b>CS PARQUE ANHANGUERA</b>				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição dia 04/07				[+12]
Adriana Fernandes Cardoso - Redução de Grade.				-42
André Ibrahim Bayeh - Redução de 19/semana para atendimento ESF.				-95
Litemar Gualberto De Souza Junior - Redução de 09/semana para atendimento ESF.				-18
Ivan Isaac - Férias 02 a 16/07				-150
Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição dia 11/07				[+12]
Tânia Moreira Nobrega - Férias 09 a 23/07				-46
Carolina Dias De Araújo E Silva - Férias 17 a 31/07				-90

Nadya Maciel Bomtempo - Férias 16 a 30/07				-108
Litemar Gualberto De Souza Junior - Férias 16 a 30/07				-102
Tânia Moreira Nobrega - Férias 09 a 23/07				-62
Adriana Fernandes Cardoso - Férias 23/07 a 06/08				-130
<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>	<b>1286</b>	<b>61,09%</b>	<b>-819</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL</b>				
<b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b>				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-325
Vicente José Vita - Férias 02 a 31/07				-250
Vilmar Pires De Paiva - Licença Prêmio 09/04 a 08/07				-65
Fabília Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 15/07				-15
Divino Pereira De Miranda - Atestado Médico dias 05 e 06/07				-22
Eberth Franco Vencio - 01 Consulta agendada pela unidade dia 03/07				-1
Fabília Ferreira De Moura - Férias 10 a 24/07				-195
Eberth Franco Vencio - 01 Consulta agendada pela unidade dia 11/07				-1
Talita Clementino Moraes E Cunha - Férias 17/07 a 15/08				-180
Célio Da Silva Rocha Vidal - Férias 16 a 27/07				-90
Divino Pereira De Miranda - 01 Consulta agendada pela unidade dia 16/07				-1
Cláudio Raul Tavares - Férias 16 a 30/07				-108
Fabília Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 02/08				-15
<b>TOTAL</b>	<b>3210</b>	<b>1942</b>	<b>60,50%</b>	<b>-1268</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b>				
Izabella Neves De Araújo - Férias 09 a 23/07				-96
Humberto Fernandes M. Soares - Férias 17 a 31/07				-130
<b>TOTAL</b>	<b>2000</b>	<b>1774</b>	<b>88,70%</b>	<b>-226</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA REDENÇÃO</b>				
Sebastiao Macedo Machado - Férias 25/06 a 09/07				-60
Afonso Rufino De Sousa - Folga de Aniversário dia 25/07				-20
<b>TOTAL</b>	<b>2075</b>	<b>1995</b>	<b>96,14%</b>	<b>-80</b>

## 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.

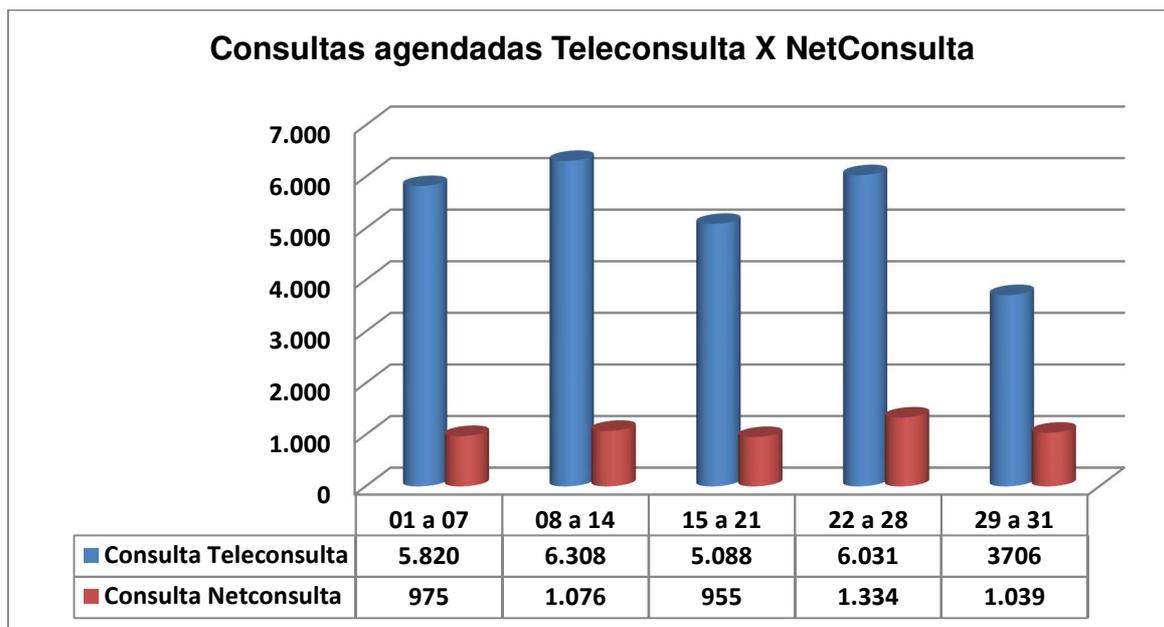
O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site <http://netconsulta.idtech.org.br> Pelo aplicativo, os 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 Julho/2018

CONSULTAS MARCADAS POR DIA				
01/07/2018	313		17/07/2018	174
02/07/2018	21		18/07/2018	162
03/07/2018	218		19/07/2018	125
04/07/2018	240		20/07/2018	28
05/07/2018	173		21/07/2018	6
06/07/2018	8		22/07/2018	271
07/07/2018	2		23/07/2018	284
08/07/2018	258		24/07/2018	241
09/07/2018	252		25/07/2018	263
10/07/2018	198		26/07/2018	242
11/07/2018	187		27/07/2018	20
12/07/2018	155		28/07/2018	13
13/07/2018	16		29/07/2018	350
14/07/2018	10		30/07/2018	372
15/07/2018	226		31/07/2018	317
16/07/2018	234		<b>Total:</b>	<b>5.379</b>

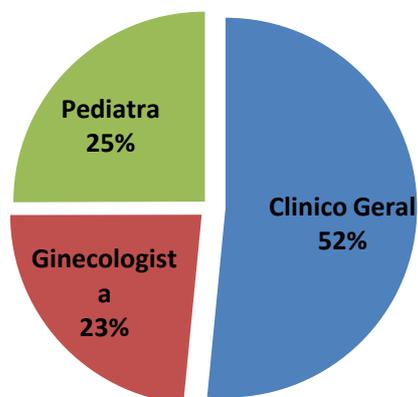
2.9.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018



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

<b>Consolidado do número de agendamentos por especialidade</b>	
<b>Especialidade</b>	<b>Agendamentos</b>
Clínico Geral	2.772
Ginecologia	1.260
Pediatria	1.347
<b>TOTAL</b>	<b>5.379</b>

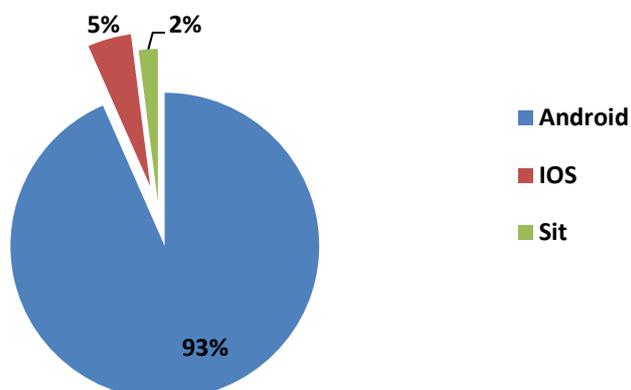
### Demonstrativo de Agendamento por Especialidade - Julho de 2018



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	5.026
iOS	246
Site	107
<b>TOTAL</b>	<b>5.379</b>

### Net Consulta por modalidade de agendamentos - Julho de 2018



## 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 Julho/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 31 de Julho/18 foram convertidas 2.943 (duas mil novecentos e quarenta e três) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

<b>Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica</b>		
<b>Mês de Julho de 2018</b>		
<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
01/07/2018	Domingo	92
02/07/2018	Segunda-feira	163
03/07/2018	Terça-feira	127
04/07/2018	Quarta-feira	135
05/07/2018	Quinta-feira	63
06/07/2018	Sexta-feira	0
07/07/2018	Sábado	0
08/07/2018	Domingo	157
09/07/2018	Segunda-feira	248
10/07/2018	Terça-feira	128
11/07/2018	Quarta-feira	147
12/07/2018	Quinta-feira	94
13/07/2018	Sexta-feira	0
14/07/2018	Sábado	0
15/07/2018	Domingo	132
16/07/2018	Segunda-feira	140
17/07/2018	Terça-feira	110
18/07/2018	Quarta-feira	105
19/07/2018	Quinta-feira	67
20/07/2018	Sexta-feira	0
21/07/2018	Sábado	0
22/07/2018	Domingo	120
23/07/2018	Segunda-feira	129
24/07/2018	Terça-feira	133
25/07/2018	Quarta-feira	114
26/07/2018	Quinta-feira	67
27/07/2018	Sexta-feira	0
28/07/2018	Sábado	0
29/07/2018	Domingo	135
30/07/2018	Segunda-feira	156
31/07/2018	Terça-feira	181
<b>Total</b>		<b>2943</b>

## 2.11. Planos de Saúde

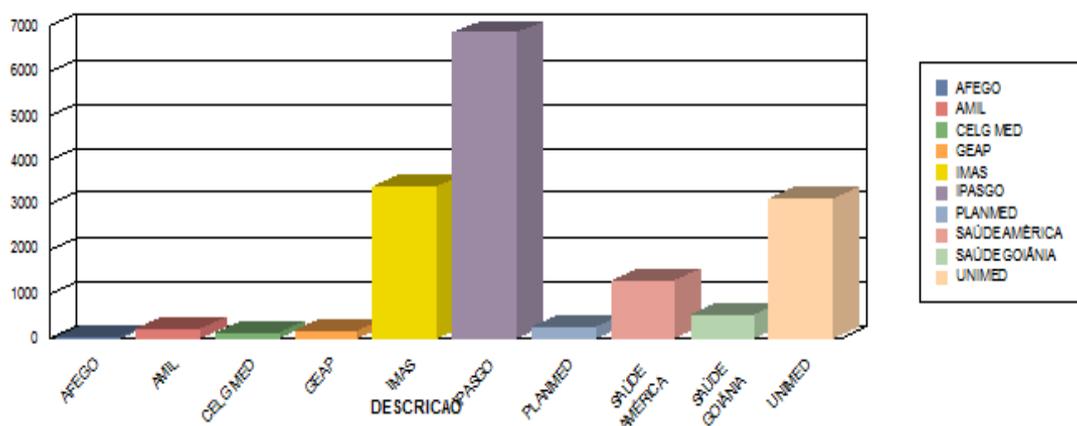
Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período

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

Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 16.558 (dezesseis mil quinhentos e cinquenta e oito) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Julho/18.

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

PLANO DE SAÚDE	Nº DE USUÁRIOS
AFEGO	57
AMIL	219
CELG MED	125
GEAP	203
IMAS	3.534
IPASGO	6.977
PLANMED	297
SAUDE AMÉRICA	1.362
SAÚDE GOIÂNIA	560
UNIMED	3.224
<b>TOTAL</b>	<b>16.558</b>



## 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.

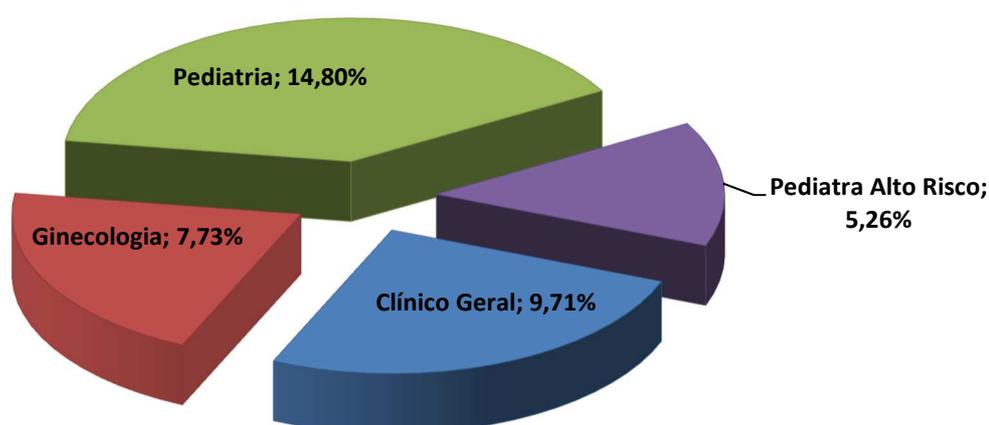
Retorno programado:

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 Julho/2018 houve um acréscimo total de 10,36% (dez vírgula trinta e seis) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

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

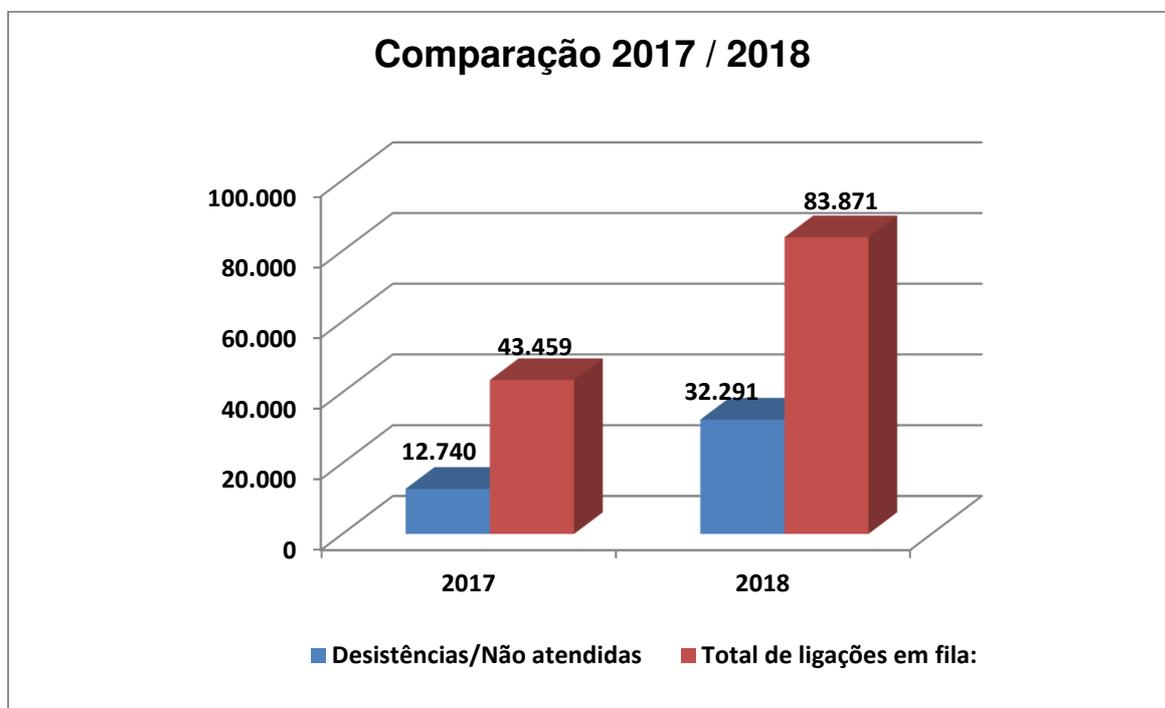


Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	11.199	1.087	12.286	9,71%
Ginecologia	7.246	560	7.806	7,73%
Pediatría	5.959	882	6.841	14,80%
Pediatra Alto Risco	19	1	20	5,26%
<b>Total</b>	<b>24.423</b>	<b>2.530</b>	<b>26.953</b>	<b>10,36%</b>

## 2.13. Dados Contact Center

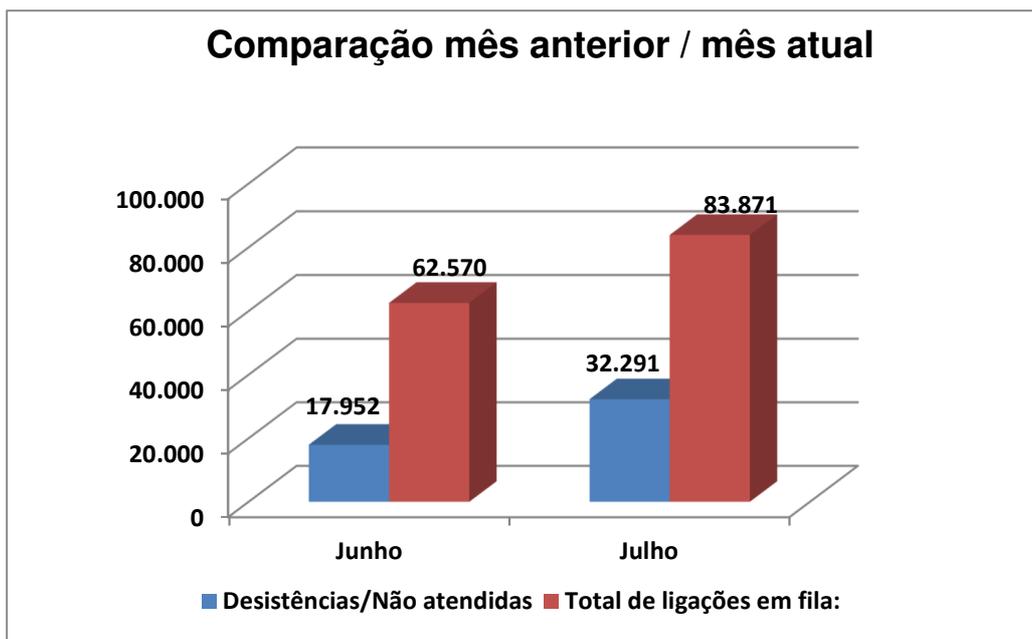
### 2.13.1. Comparação 2017 / 2018

Comparativo Mensal Contact Center			
Julho de 2017		Julho de 2018	
Ligações recebidas:	87.669	Ligações recebidas:	93.142
Ligações atendidas:	74.929	Ligações atendidas:	60.851
Desistências/Não atendidas	12.740	Desistências/Não atendidas	32.291
Maior tempo na fila	00:12:02	Maior tempo na fila	00:25:09
TME:	00:00:53	TME:	00:04:44
TMEa:	00:00:50	TMEa:	00:05:38
Total de ligações em fila:	43.459	Total de ligações em fila:	83.871



### 2.13.2. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
Junho de 2018		Julho de 2018	
Ligações recebidas:	82.552	Ligações recebidas:	93.142
Ligações atendidas:	64.601	Ligações atendidas:	60.851
Desistências/Não atendidas	17.952	Desistências/Não atendidas	32.291
Maior tempo na fila	00:17:00	Maior tempo na fila	00:25:09
TME:	00:02:48	TME:	00:04:44
TMEa:	00:02:59	TMEa:	00:05:38
Total de ligações em fila:	62.570	Total de ligações em fila:	83.871



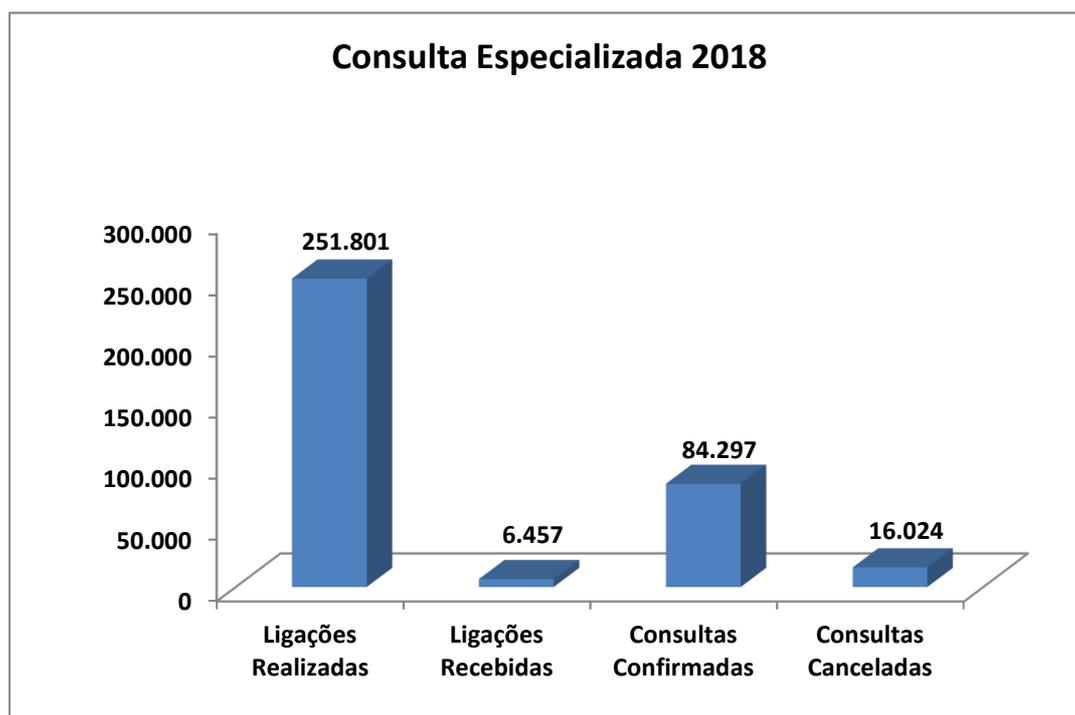
#### 2.14. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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.

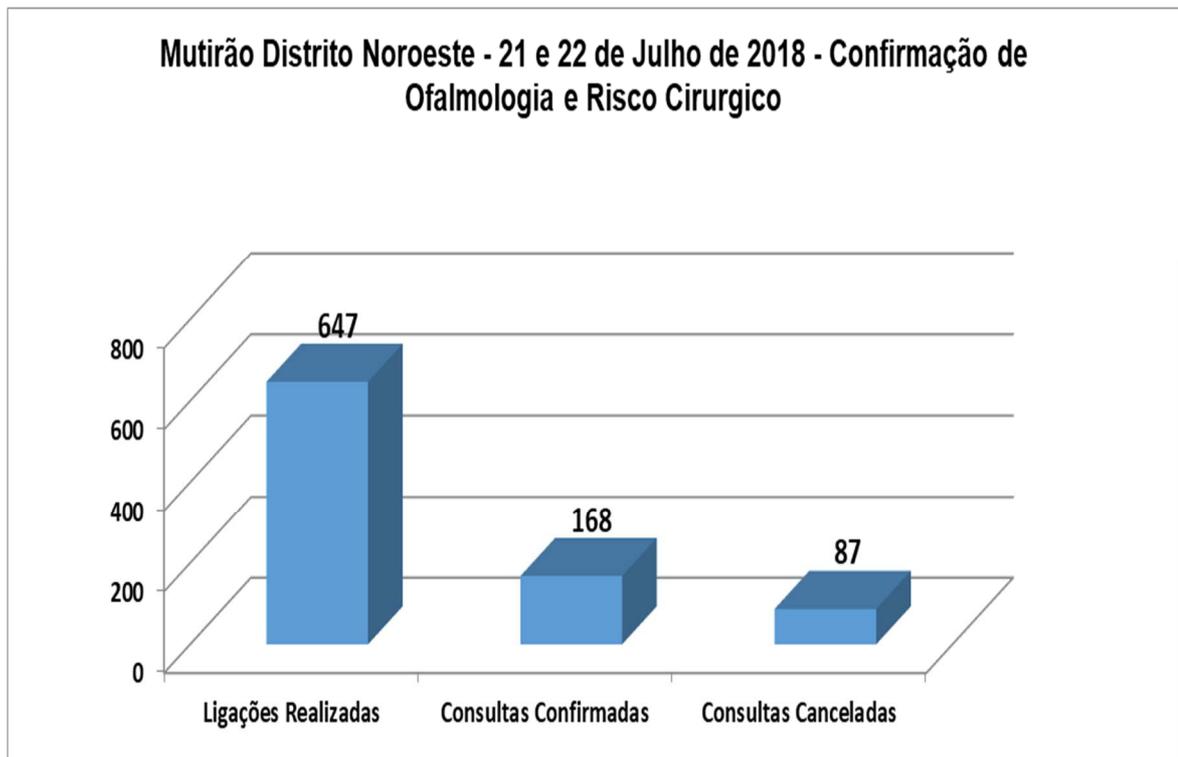
<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2018</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/18</b>	38.989	1.071	12.478	2.079
<b>Fevereiro/18</b>	32.531	881	10.749	2.272

<b>Março/18</b>	38.965	983	13.655	2.649
<b>Abril/18</b>	37.809	983	12.583	2.560
<b>Maió/18</b>	39.613	908	13.069	2.528
<b>Junho/18</b>	37.462	912	13.186	2.090
<b>Julho/18</b>	26.432	719	8.577	1.846
<b>TOTAL</b>	<b>251.801</b>	<b>6.457</b>	<b>84.052</b>	<b>16.009</b>



Além dos serviços especificados anteriormente, nos dias 21 e 22 de julho/18, a pedido da Central de Regulação de Vagas, o Teleconsulta efetuou ligações para os usuários para confirmação de consulta de oftalmologia e Risco Cirúrgico no Mutirão Distrito Noroeste.

Foram realizadas 647 (seiscentos e quarenta e sete) ligações, conforme demonstrado a seguir:



## **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 Julho / 2018

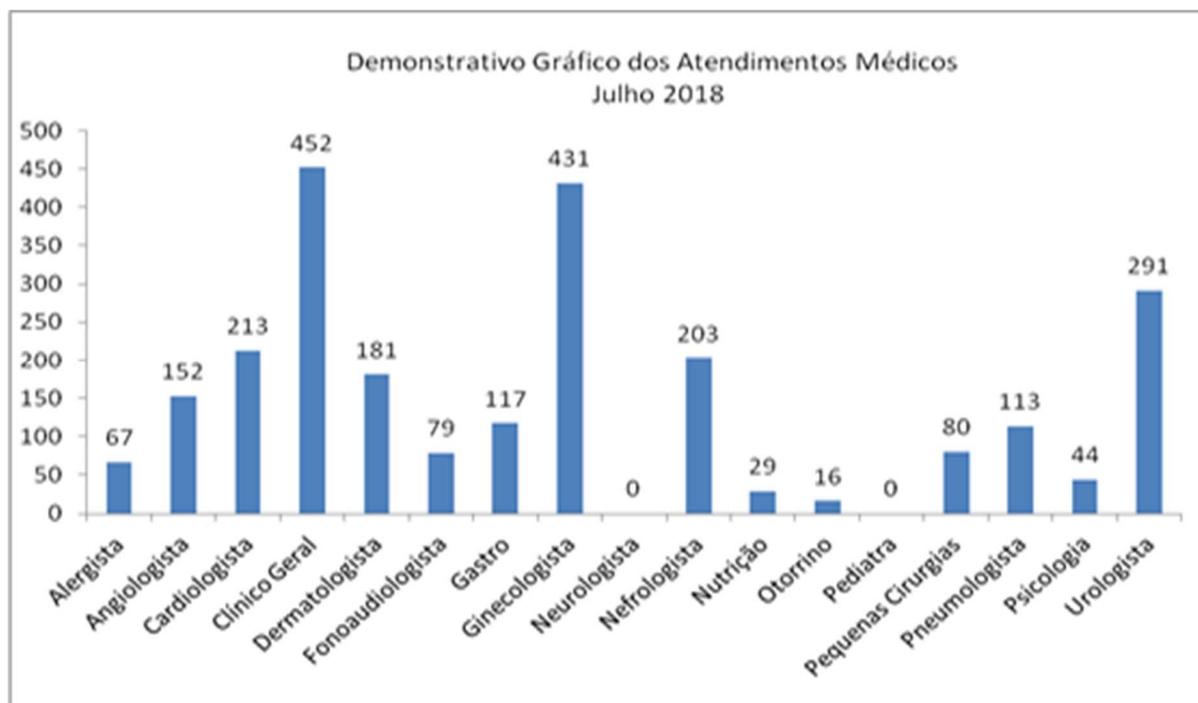
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir 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 Julho/18.

#### 2.15.1.1. Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de julho/18 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.468 (Dois mil e quatrocentos e sessenta e oito). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico Geral (452), Ginecologia/Obstétrica (431), Urologia (291), e Cardiologia (213).

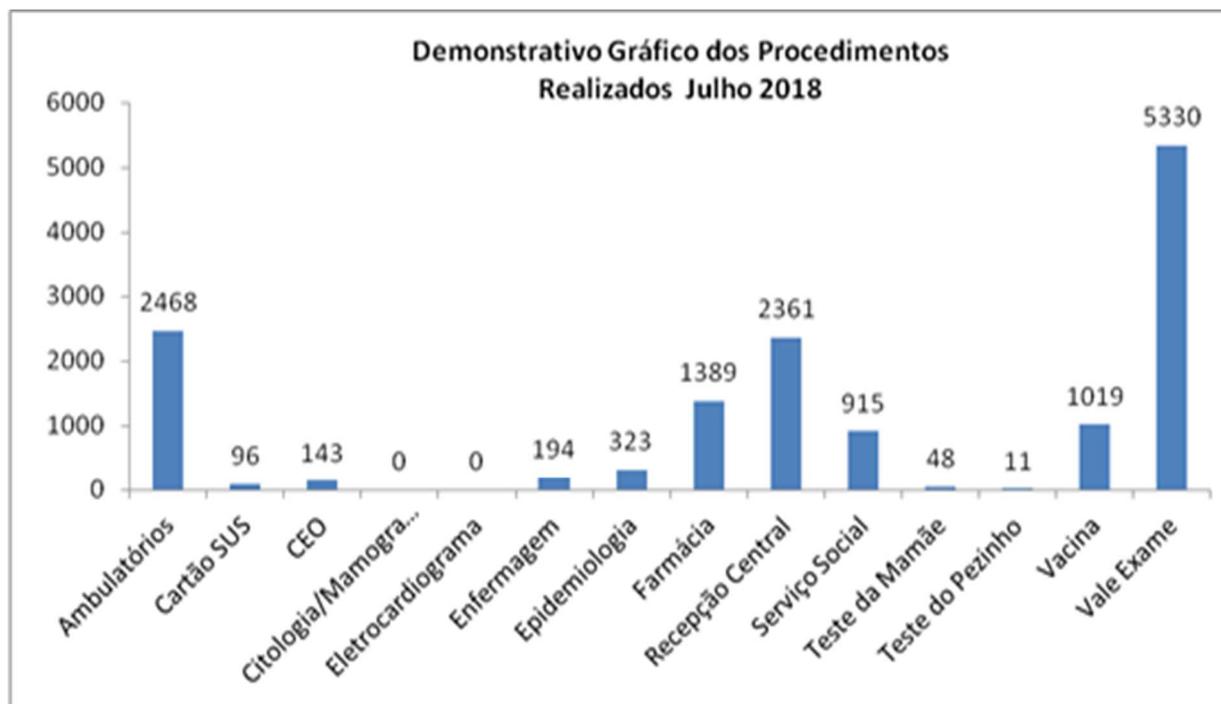
<b>Especialidade</b>	<b>Quantitativo/Atendimento</b>
Alergista	67
Angiologista	152
Cardiologista	213
Clínico Geral	452
Dermatologista	181
Fonoaudiologista	79
Gastro	117
Ginecologista	431
Nefrologista	0
Neurologista	203
Nutrição	29
Otorrino	16
Pediatra	0
Pequenas Cirurgias	80
Pneumologista	113
Psicologia	244
Urologista	291
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>2.468</b>



2.15.1.2. Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

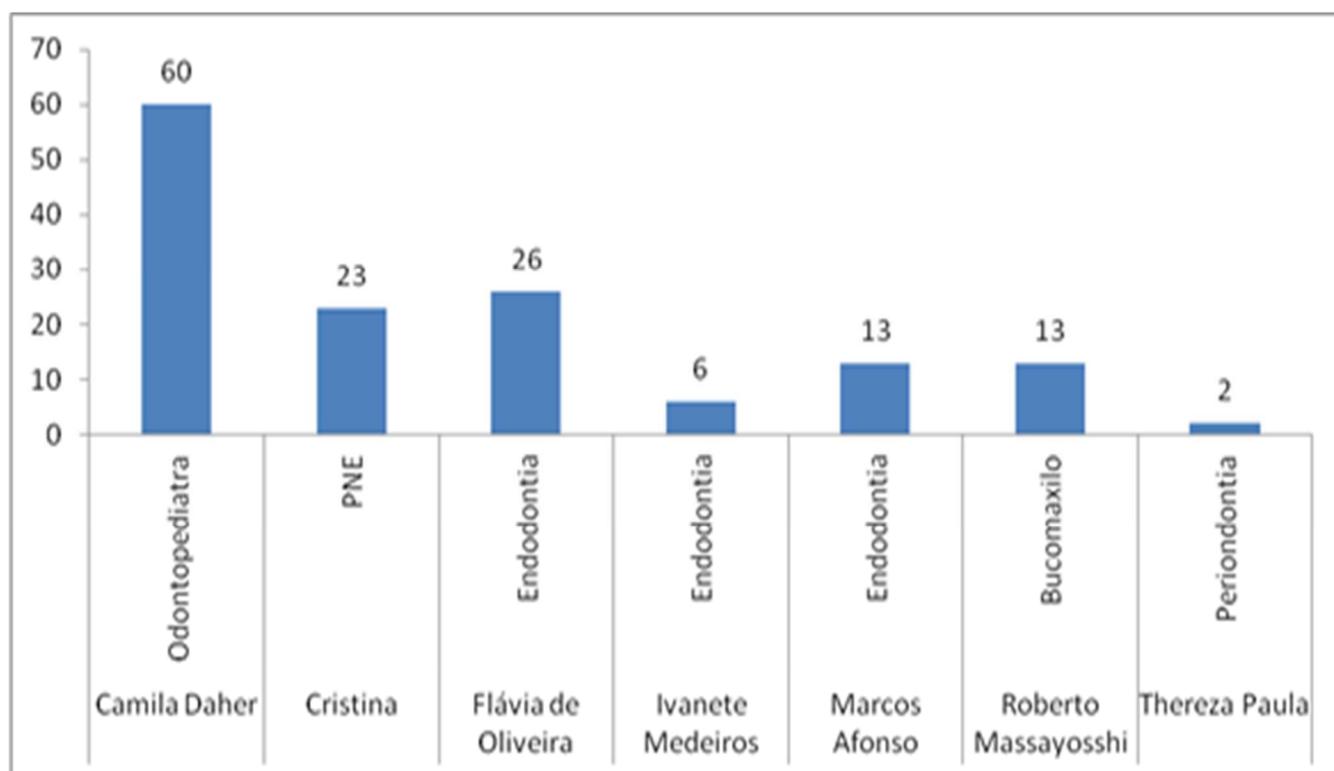
Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	2.361
Vale Exame	5.330
Farmácia	1.389
Ambulatorial	2.468
Teste Do Pezinho	11
Teste Da Mamãe	48
Enfermagem	194
Serviço Social	915
Vacina Rotina	1019
Eletrocardiograma	0
Epidemiologia	323
Ceo	143
Clinico Geral/Adulto Odonto	74
Cartão SUS	96
Citologia/Mamografia	92
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>14.297</b>

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de julho/18 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 14.297 (Quatorze mil e duzentos e noventa e sete). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (5.330), Ambulatórios (2.468), Recepção Central (2.361).



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

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	60
Cristina	PNE	23
Flávia de Oliveira	Endodontia	26
Ivanete Medeiros	Endodontia	6
Marcos Afonso	Endodontia	13
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	13
Thereza Paula	Periodontia	2
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>143</b>



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 143 (cento e quarenta e três) atendimentos realizados no mês de julho/18, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria (60), Endodontia (27), PNE (23), e Bucomaxilo (13) 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	11
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>74</b>

Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de maio /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?	133	30	1	1	3
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	133	31	0	0	4
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	134	28	1	0	5
4ª	Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	132	31	0	0	5
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	118	41	3	0	6
<b>RESPONDENTES</b>		<b>168</b>				



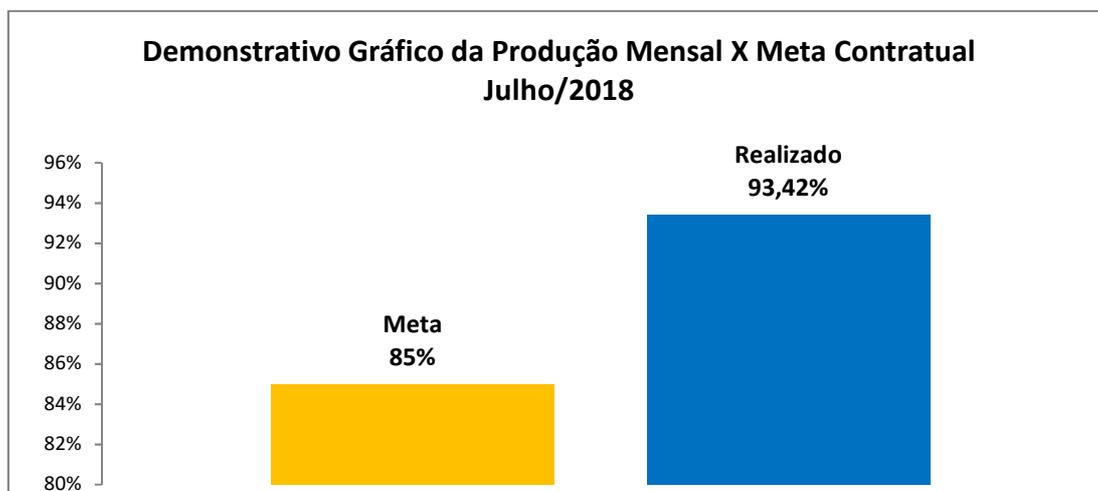
### 3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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

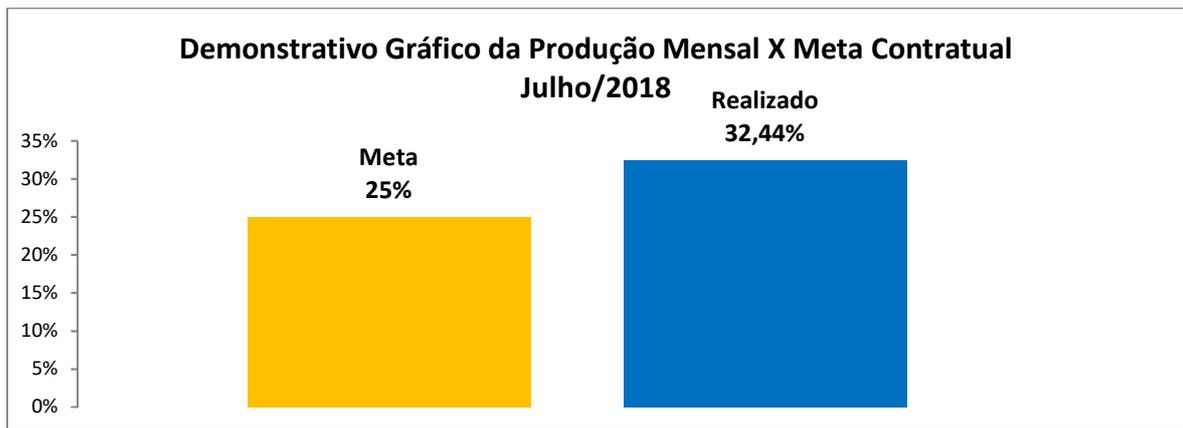
Mês	Meta	Realizado	% Realização
Julho/18	85%	93,42%	110%



#### 3.2. Serviço de Apoio as Consultas Especializadas

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Julho/18	25%	32,44%	130%

- Consultas confirmadas / ligações realizadas

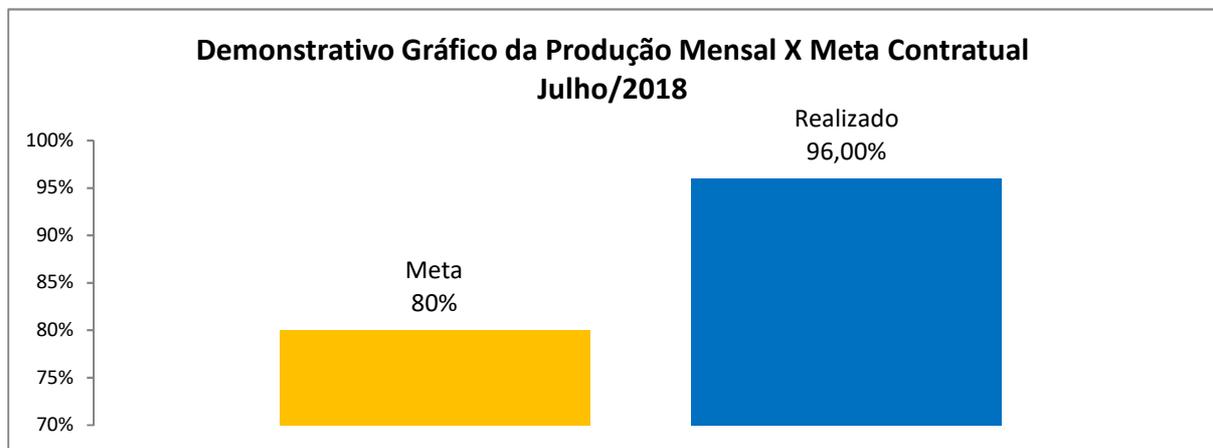


### 3.3. Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

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

•Status da pesquisa entre ótimo e bom



Goiânia, 15 de agosto 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