

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 12 – AGOSTO /2018

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- TELECONSULTA

- SERVIÇO DE APOIO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS

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



PREFEITURA DE GOIÂNIA

Sumário

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES	4
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES	5
1.1. Dados Estatísticos	5
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)	5
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 Agosto/18.....	7
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 Agosto/2018	9
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Agosto /18.....	10
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2018	10
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2018	11
1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2018	12
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2018	13
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2018.	13
2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE A AGOSTO / 2018	14
2.1. Atividades na Unidade	14
2.1.1. Atividades da Sexta-Feira Informativa	16
2.2. Intercorrências registradas.....	17
2.3. Cancelamento de grade por semana epidemiológica	18
2.4. Busca por vagas sem sucesso	20
2.5. Relatórios de Análise de atendimentos	21
2.5.1. Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas	22
2.5.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas.....	23
2.5.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde.....	25
2.5.4. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros)	25
2.5.5. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento	34
2.5.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....	36
2.6. Projeto Alto Risco	37
2.7. Unidades Socioeducativas	38
2.8. Sala de Situação	39
2.9. NETCONSULTAS.....	47
2.9.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de Agosto/2018	48
2.9.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018	49
2.9.3. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Agosto/18:	49
2.9.4. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por tipo de sistema em Agosto/18:.....	50
2.10. Visualização de Vagas	50

2.11.	Planos de Saúde	52
2.12.	Sobras de Vagas	53
2.13.	Dados Contact Center	54
2.13.1.	Comparação 2017 / 2018	54
2.13.2.	Comparação mês anterior / mês atual	55
2.14.	Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	55
2.15.	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	57
2.15.1.	Produção Assistencial – Mês de Agosto / 2018	57
2.15.1.1.	Produção Ambulatorial	58
2.15.1.2.	Produção Ambulatorial – atendimentos / Procedimentos:	59
2.15.1.3.	Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO	59
2.15.1.4.	Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento	60
2.15.1.5.	Como você avalia o serviço prestado?	61
3.	ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	61
3.1.	Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde	62
3.2.	Serviço de Apoio as Consultas Especializadas	62
3.3.	Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte	63
	ANEXOS	64

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 12 – AGOSTO /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 Agosto/18 agendou 31.991 (trinta e um mil novecentos e noventa e um) consultas básicas não - emergenciais. Sendo 15.092 (quinze mil e noventa e dois) para a especialidade de clínico geral, 9.320 (nove mil trezentos e vinte) para ginecologia, 7.559 (sete mil quinhentos e cinquenta e nove) para pediatria e 20 (vinte) para pediatria de alto risco. Dessas marcações 10.713 (dez mil setecentos e treze) foram marcadas para CAIS/CIAMS e 21.278 (vinte e um mil duzentos e setenta e oito) para Centros de Saúde. Também no mês de Agosto/18 foram marcadas por meio do aplicativo Netconsulta 6.133 (seis mil cento e trinta e três) consultas representando um percentual de 19,17% (dezenove virgula dezessete por cento) do total de agendamentos.

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.

Em 2018, a Central de Consultas Especializadas efetuou 291.538 (duzentos e noventa e um mil quinhentos e trinta e oito) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 7.423 (sete mil quatrocentos e vinte e três) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 291.538 (duzentos e noventa e um mil quinhentos e trinta e oito) ligações realizadas resultaram em 98.279 (noventa e oito mil duzentos e setenta e nove) consultas confirmadas e 18.838 (dezoito mil oitocentos e trinta e oito) consultas canceladas devido à 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 Agosto/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.

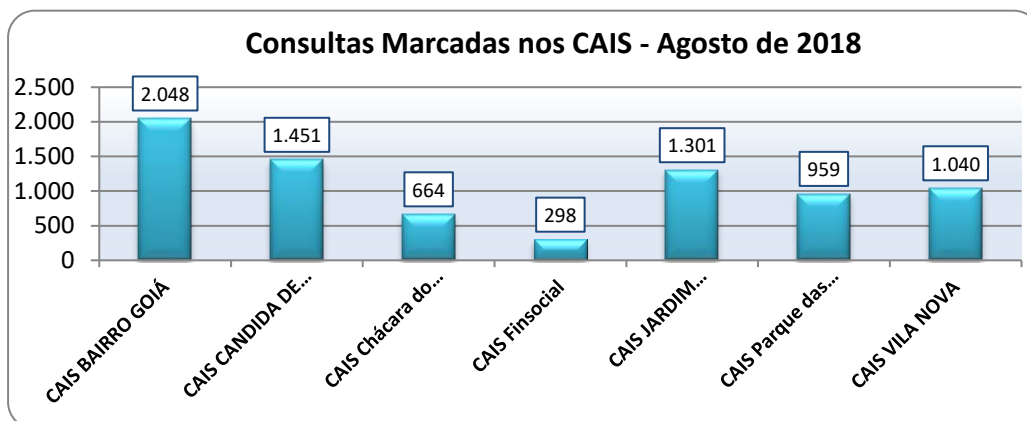
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES

1.1. Dados Estatísticos

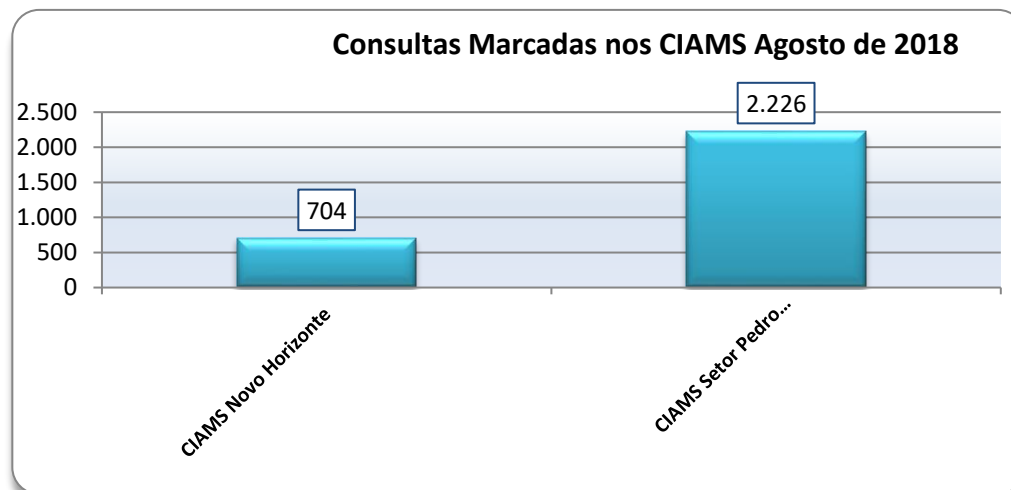
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Agosto/18.

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

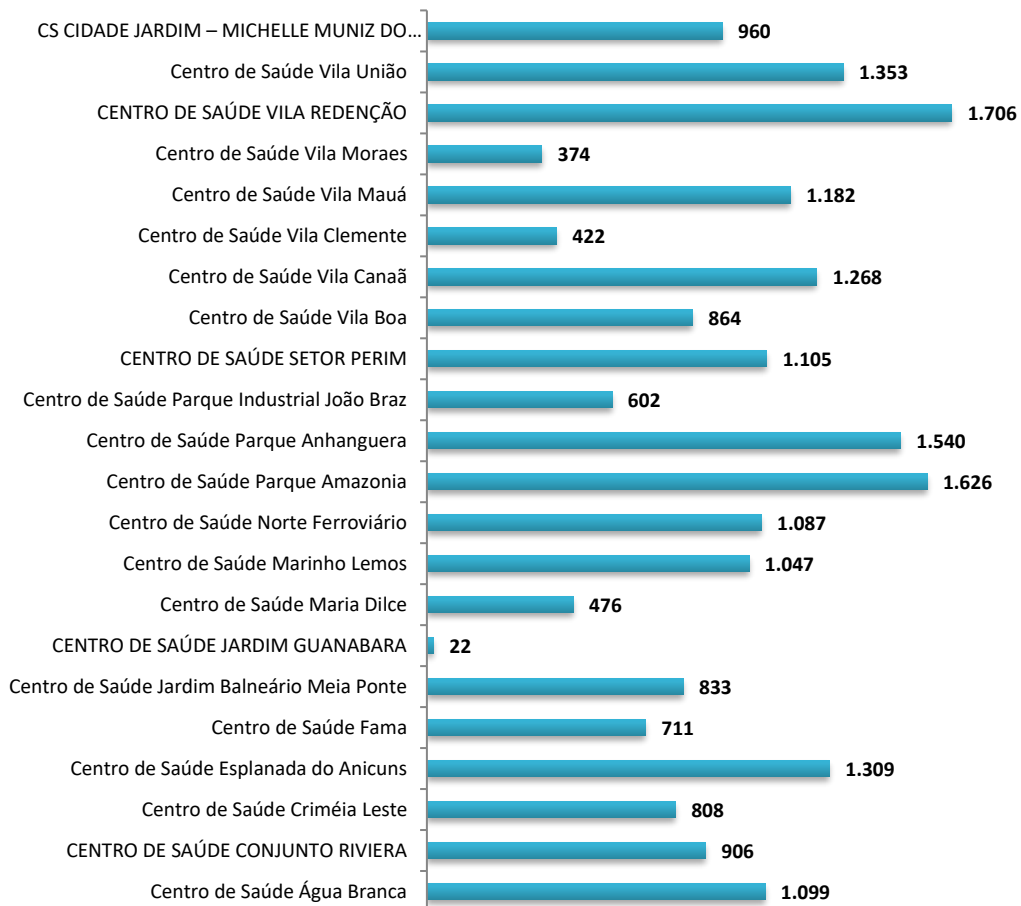
Agosto / 2018			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	5.497	9.595	15.092
GINECOLOGIA	3.217	6.103	9.320
PEDIATRIA	1.989	5.570	7.559
PEDIATRIA ALTO RISCO	10	10	20
Total	10.713	21.278	31.991



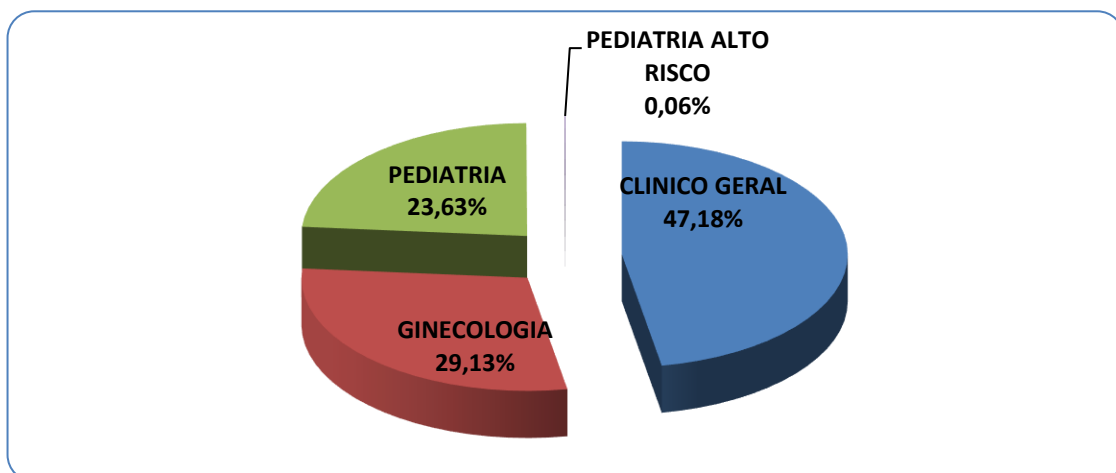
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Agosto de 2018



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



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

Agosto – 2018						
Unidades de Saúde		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
1.	CAIS Bairro Goiá	733	462	843	10	2.048
2.	CAIS Cândida De Moraes	1.037	143	271	0	1.451
3.	CAIS Chácara do Governador	463	201	0	0	664
4.	CAIS Finsocial	0	298	0	0	298
5.	CAIS Jardim Novo Mundo	542	514	245	0	1.301
6.	CAIS Parque das Amendoeiras	567	148	244	0	959
7.	CAIS Vila Nova	457	445	138	0	1.040
8.	Centro de Saúde Água Branca	636	168	295	0	1.099
9.	Centro De Saúde Conjunto Riviera	591	182	133	0	906
10.	Centro de Saúde Criméia Leste	534	117	157	0	808
11.	Centro de Saúde Esplanada do	616	402	291	0	1.309
12.	Centro de Saúde Fama	331	380	0	0	711
13.	Centro de Saúde Jardim Balneário	584	104	145	0	833
14.	Centro De Saúde Jardim Guanabara	0	0	22	0	22
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	0	336	140	0	476
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos	216	400	431	0	1.047
17.	Centro de Saúde Norte Ferroviário	378	439	270	0	1.087
18.	Centro de Saúde Parque Amazonia	837	200	589	0	1.626
19.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	574	368	592	6	1.540
20.	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	283	0	319	0	602
21.	Centro De Saúde Setor Perim	326	333	446	0	1.105
22.	Centro de Saúde Vila Boa	235	393	236	0	864
23.	Centro de Saúde Vila Canaã	871	176	221	0	1.268
24.	Centro de Saúde Vila Clemente	0	422	0	0	422
25.	Centro de Saúde Vila Mauá	809	204	169	0	1.182
26.	Centro de Saúde Vila Moraes	0	193	181	0	374
27.	Centro De Saúde Vila Redenção	935	413	355	3	1.706
28.	Centro de Saúde Vila União	507	453	392	1	1.353
29.	CIAMS Novo Horizonte	364	340	0	0	704
30.	CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.334	666	226	0	2.226
31.	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	332	420	208	0	960
Total		15.092	9.320	7.559	20	31.991

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/08/2018	Quarta-Feira	3,98%	580	363	329	1	1.273
02/08/2018	Quinta-Feira	3,16%	493	303	215	0	1.011
03/08/2018	Sexta-Feira	2,15%	334	175	178	1	688
04/08/2018	Sábado	0,81%	87	106	67	0	260
05/08/2018	Domingo	2,21%	321	241	143	1	706
06/08/2018	Segunda-Feira	5,21%	819	498	347	2	1.666
07/08/2018	Terça-Feira	4,27%	606	429	329	1	1.365
08/08/2018	Quarta-Feira	3,81%	541	367	311	1	1.220
09/08/2018	Quinta-Feira	3,00%	437	262	262	0	961
10/08/2018	Sexta-Feira	2,14%	319	189	176	1	685
11/08/2018	Sábado	0,98%	102	128	84	0	314
12/08/2018	Domingo	2,29%	365	248	120	1	734
13/08/2018	Segunda-Feira	4,94%	848	426	307	0	1.581
14/08/2018	Terça-Feira	4,57%	639	463	357	3	1.462
15/08/2018	Quarta-Feira	4,45%	743	368	313	0	1.424
16/08/2018	Quinta-Feira	3,27%	505	248	291	1	1.045
17/08/2018	Sexta-Feira	2,24%	333	189	195	1	718
18/08/2018	Sábado	0,99%	115	117	85	0	317
19/08/2018	Domingo	2,37%	340	245	173	0	758
20/08/2018	Segunda-Feira	5,35%	848	510	352	0	1.710
21/08/2018	Terça-Feira	4,83%	717	443	386	0	1.546
22/08/2018	Quarta-Feira	4,41%	689	413	309	0	1.411
23/08/2018	Quinta-Feira	3,34%	530	279	260	1	1.070
24/08/2018	Sexta-Feira	2,11%	292	173	211	0	676
25/08/2018	Sábado	0,84%	82	105	79	2	268
26/08/2018	Domingo	2,56%	390	271	159	0	820
27/08/2018	Segunda-Feira	5,49%	863	512	379	2	1.756
28/08/2018	Terça-Feira	5,16%	807	496	348	0	1.651
29/08/2018	Quarta-Feira	4,47%	704	387	340	0	1.431
30/08/2018	Quinta-Feira	2,94%	405	255	282	0	942
31/08/2018	Sexta-Feira	1,63%	238	111	172	1	522
TOTAL		100,00%	15092	9320	7559	20	31.991

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

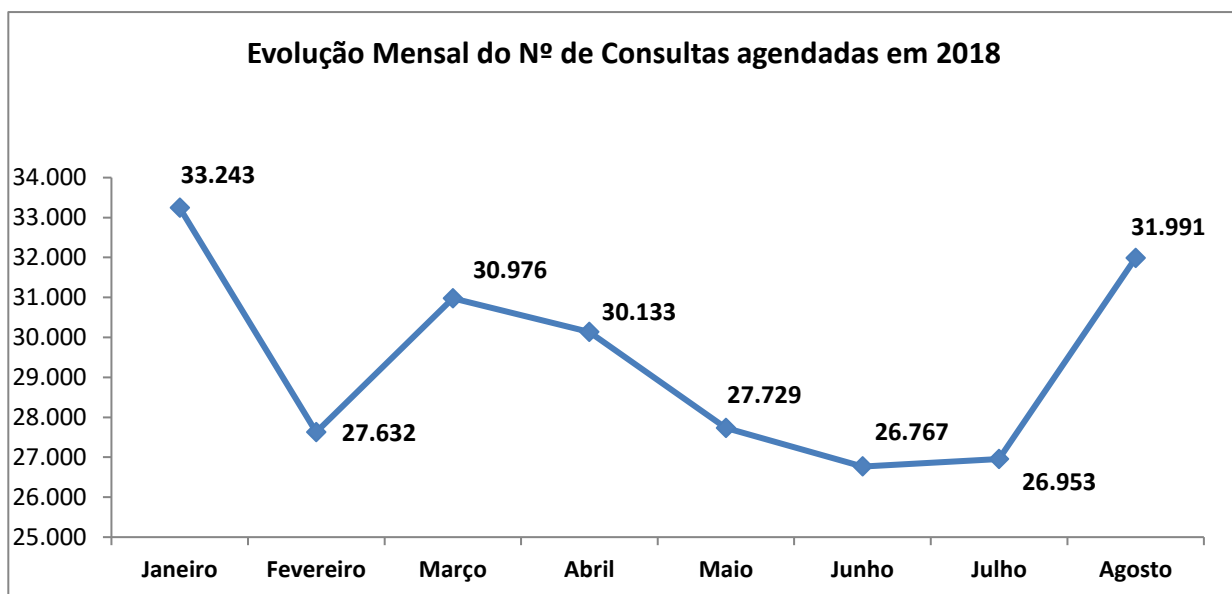
	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Remanejadas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Remanejadas
Clínico Geral	16.688	533	16.155	15.092	903	14.189	160	93,42%	15.995	99,01%
Ginecologia	10.182	270	9.912	9.320	247	9.073	345	94,03%	9.567	96,52%
Pediatria	10.518	511	10.007	7.559	254	7.305	2.194	75,54%	7.813	78,08%
Pediatria Alto Risco	128	11	117	20	0	20	97	17,09%	20	17,09%
Total Geral	37.516	1.325	36.191	31.991	1.404	30.587	2.796	88,39%	33.395	92,27%

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Agosto/18, 37.516 (trinta e sete mil quinhentos e dezesseis) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 1.325 (hum mil trezentos e vinte e cinco) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 36.991 (trinta e seis mil novecentos e noventa e um) vagas. Destas 2.796 (dois mil setecentos e noventa e seis) permaneceram remanescentes e 1.404 (hum mil quatrocentos e quatro) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 33.395 (trinta e três mil trezentos e noventa e cinco) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 92,27% (noventa e dois ponto vinte e sete por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2018

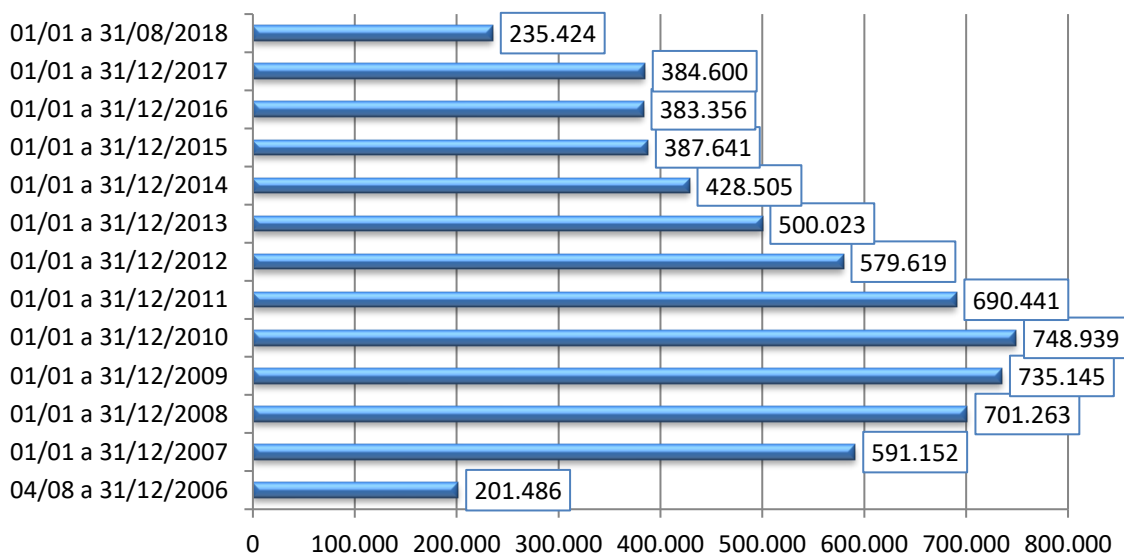
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2018	Janeiro	16.234	9.269	7.740	33.243
	Fevereiro	13.735	7.226	6.671	27.632
	Março	14.619	8.576	7.781	30.976
	Abril	13.852	8.347	7.934	30.133
	Maiο	13.107	7.396	7.226	27.729
	Junho	12.537	7.453	6.777	26.767
	Julho	12.286	7.806	6.861	26.953
	Agosto	15.092	9.320	7.579	31.991
Total		111.462	65.393	58.569	235.424



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

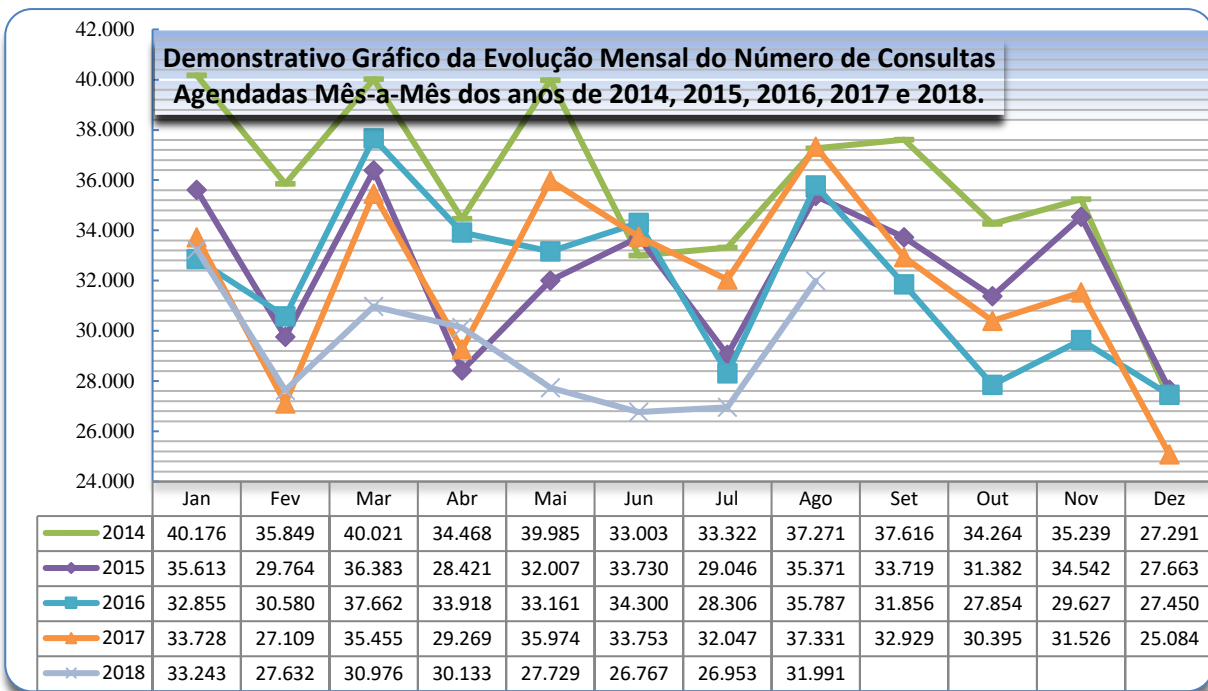
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	384.600
2018	01/01 a 31/08/2018	111.462	65.393	58.569	235.424
Total		3.056.812	1.772.511	1.738.271	6.567.594

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

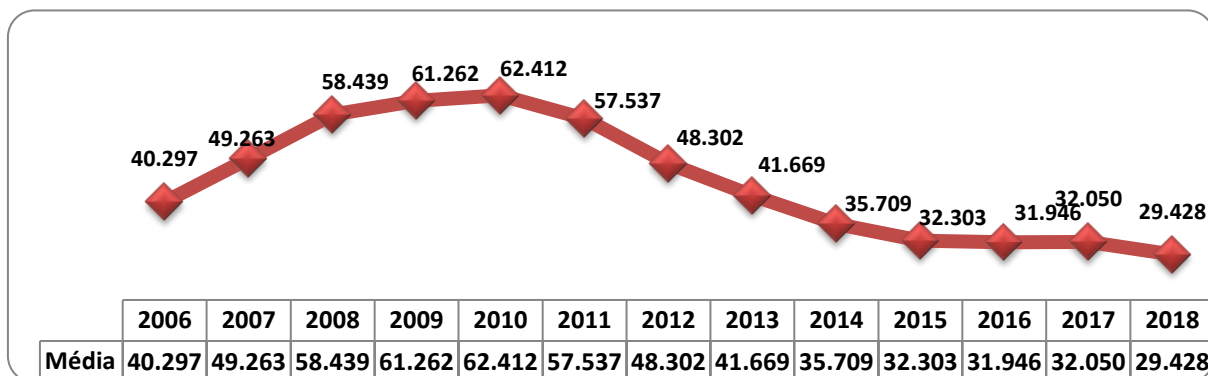


1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2018

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Jan		48.997	51.502	57.711	59.171	67.618	50.146	41.373	40.176	35.613	32.855	33.728	33.243
Fev		42.790	54.153	53.941	54.895	65.102	49.167	38.223	35.849	29.764	30.580	27.109	27.632
Mar		53.268	60.184	70.003	72.553	70.152	56.578	41.648	40.021	36.383	37.662	35.455	30.976
Abr		46.909	57.870	59.818	67.149	63.213	48.488	47.589	34.468	28.421	33.918	29.269	30.133
Mai		51.323	54.790	67.479	63.439	66.009	52.648	42.822	39.985	32.007	33.161	35.974	27.729
Jun		47.797	60.878	64.674	62.468	55.564	46.370	42.846	33.003	33.730	34.300	33.753	26.767
Jul		51.028	62.328	59.100	61.118	50.483	47.563	42.259	33.322	29.046	28.306	32.047	26.953
Ago	27.980	55.789	64.738	66.193	68.321	63.019	52.402	44.108	37.271	35.371	35.787	37.331	31.991
Set	44.924	52.396	66.036	64.326	64.277	52.612	47.529	44.456	37.616	33.719	31.856	32.929	
Out	41.795	53.630	60.127	59.037	54.832	44.892	50.765	42.095	34.264	31.382	27.854	30.395	
Nov	49.745	50.104	59.496	63.529	65.319	48.129	45.229	42.232	35.239	34.542	29.627	31.526	
Dez	37.042	37.121	49.161	49.334	55.397	43.648	32.734	30.372	27.291	27.663	27.450	25.084	
Soma	201.486	591.152	701.263	735.145	748.939	690.441	579.619	500.023	428.505	387.641	383.356	384.600	235.424
Média	40.297	49.263	58.439	61.262	62.412	57.537	48.302	41.669	35.709	32.303	31.946	32.050	29.428



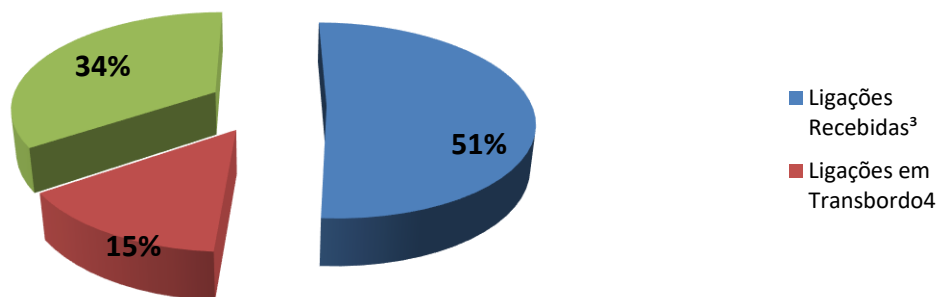
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2018



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2018	Janeiro	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	-
	Maio	100.792	31.623	69.169	-
	Junho	82.552	17.951	64.601	-
	Julho	93.142	32.291	60.851	-
	Agosto	97.622	31.050	66.572	-
Total		776.475	220.137	524.048	

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2018



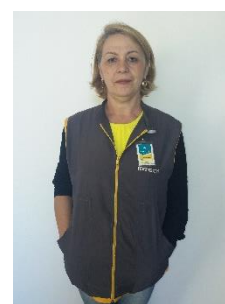
2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE A AGOSTO / 2018

2.1. Atividades na Unidade

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

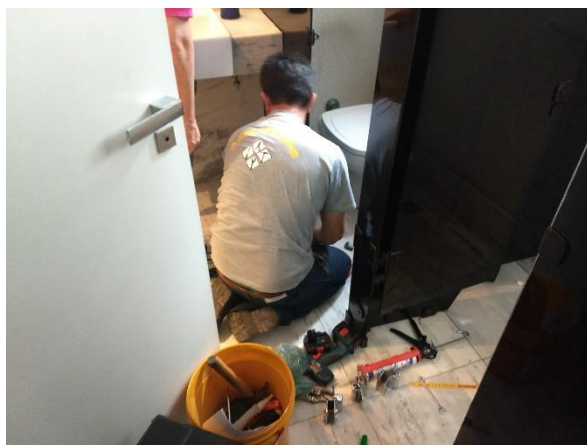


- Projeto excelência, A fim de sempre oferecermos o melhor atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), é realizado frequentemente monitorias das ligações de todos os colaboradores, onde o Agente de Atendimento que segue corretamente o protocolo estabelecido em todas as monitorias realizadas 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.



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 24 de Agosto/18, A equipe de manutenção esteve presente realizando reparo no box do banheiro masculino piso superior, luminoso com o logo do Teleconsulta, troca de lâmpadas no chão em frente a unidade, e troca da saboneteira do banheiro masculino piso superior, a lâmpada do elevador não foi trocada, pois o modelo que tempos na Unidade não é compatível.



- Em 25 de Agosto/18, a equipe da Amazôn Paisagismo, onde estiveram realizando manutenção mensal nos jardins da unidade.



- Em 01 de Agosto/18, foi realizado feedback do Agente de Atendimento João Batista da Silva. A responsável pela monitoria e feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 23 a 25 de Julho/18. O TMA do Agente de Atendimento foi de 5,43 minutos por ligação. O Agente de Atendimento realiza um ótimo atendimento, necessitando realizar a correção dos pontos negativos apresentados para alcançar a excelência em seus atendimentos, conforme o item 2.1 das normas gerais de atuação dos Agentes de Atendimento. O Agente de Atendimento aceitou bem as orientações;

- No dia 02 de Agosto/18, foi realizada troca do fusível da fachada da Unidade, visto que não estava acendendo;
- Em 03 de Agosto/18, O técnico da Orona elevadores esteve realizando manutenção preventiva no elevador da Unidade;
- No dia 04 de Agosto/18, recebemos o técnico da NEWLINE, onde verificou o sensor da sala de processamento CPD (antiga sala de Consultas Especializadas), visto que estava acionando o alarme durante e noite;
- No dia 07 de Agosto/18, o colaborador da equipe da manutenção esteve realizando reparo no banheiro feminino – piso térreo, visto que o vaso sanitário estava entupido;
- Em 13 de Agosto/18, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Jordana Pereira da Silva. Onde a responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback Enfermeira Fabiana de Paula. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 06 a 10 de Agosto/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,20 minutos por ligação. A Agente de Atendimento foi parabenizada por atender aos usuários com prontidão e cortesia e seguir corretamente o Protocolo de Atendimento conforme o item 2.1 das normas gerais de atuação dos Agentes de Atendimento. A Agente foi incentivada a manter sua Qualificação;
- No dia 22 de Agosto/18, Foi transmitida grade de retorno programado para o dia 28 de Agosto, 261 vagas. Saída da Unidade – Cais Cândida de Moraes - Dr ° Marcus Tadeu Gianotti de A. Piantino (CRM: 8915 – Clínico Geral). O profissional deixará de atender na referida Unidade a partir do dia 22/08/2018;
- Em 27 de Agosto/18, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 31 de Agosto, 191 vagas;
- No dia 29 de Agosto/18, Às 10h00min o Sr. Wellington da Empresa Detex Detetização esteve na Unidade realizando dedetização;
- No dia 30 de Agosto/18, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 05 de Setembro, 299 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 17 a 21 de Setembro de 2018 e todas as unidades geraram respectivas agendas. Às 15h00min foi transmitido para o sistema Callmed o arquivo de grades da Maternidade Dona Iris referente ao período de 03 a 06 de Setembro de 2018 e foram disponibilizadas 00 vagas. Às 18h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 17 a 21 de Setembro de 2018 e todas as unidades geraram respectivas agendas.

2.1.1. Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo

as dúvidas frequentes são abordadas dinâmicas e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, nos dias 03, 10, 17, 24 e 31 de Agosto/18, foram tratados respectivamente os seguintes temas: “Campanhas de Vacinação”, “Dia dos Pais”, “Diabetes Mellitus”, “Cidadania” 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.

O quadro que se segue, demonstra as ocorrências registradas no mês de **Agosto/2018**.

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
CS Parque Amazônia	Jaime Batista Lino da Silva	9974	Pediatria	Folga de Aniversário	15 de Agosto
CS Parque Amazônia	Patrícia Barbosa Gonçalves Lobo	8007	Clínico Geral	Grade Equivocada	20 de Agosto
CS Jardim Balneário Meia Ponte	Mirna Mariano Leão	1461	Pediatria	Folga de Aniversário	31 de Agosto

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 Agosto/18 a sala de situação do Teleconsulta registrou os cancelamentos de grades de profissionais por Semana Epidemiológica, conforme demonstrado na planilha a seguir:

CANCELAMENTO DE GRADE POR SEMANA EPIDEMIOLOGICA						
Unidade	Especialidade	Profissional	Semana	Ofertadas	Liberadas	Motivo
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	30	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila Redenção	Clinico Geral	Sebastiao Macedo Machado	30	60	68	Atestado Médico
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	30	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Augusta Azevedo Miranda	31	80	0	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	31	60	45	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	31	60	45	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Augusta Azevedo Miranda	31	80	0	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	31	48	39	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	31	60	48	Atestado Médico
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	31	80	60	Atestado Médico
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	31	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	31	48	39	Motivo Pessoal
CAIS Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Joao Serafim Filho	31	68	50	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	31	61	45	Atestado Médico
Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Rodrigo Caetano De Almeida	31	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Rodrigo Caetano De Almeida	31	80	60	Atestado Médico

Centro De Saúde Vila Redenção	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	31	51	27	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila Redenção	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	31	51	39	Atestado Médico
Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negreto	31	60	48	Atestado Médico
Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	32	60	49	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	32	80	40	Atestado Médico
Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	32	41	0	Licença Médica
CAIS Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	32	80	35	Atestado Médico
Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	32	68	52	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	32	60	48	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Jaime Batista Lino Da Silva	32	60	45	Folga De Aniversário
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	32	80	40	Atestado Médico
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	32	80	40	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Euripedes José de Souza I	33	60	30	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	33	55	44	Atestado Médico
Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Cairo Jose Rodrigues	33	60	24	Atestado Médico
Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Rosa Maria Nascimento Goncalves	33	60	45	Atestado Médico
Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	33	54	39	Atestado Médico
Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	33	41	30	Licença Médica
Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	33	76	56	Atestado Médico
Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negreto	33	60	48	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila União	Ginecologia	Eduardo Pereira Cruz	33	55	33	Atestado Médico
Cais Cândida De Moraes	Clinico Geral	Marcus Tadeu Gianotti De A. Piantino	33	24	0	Exoneração
Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	34	55	44	Atestado Médico
Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	34	41	9	Licença Médica
CAIS Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	34	80	43	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila União	Clinico Geral	Rosely Rosa De Castro Costa	34	25	10	Atestado Médico
Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	34	160	148	Atestado Médico
Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Maria Aparecida Lopes Reis	34	80	64	Atestado Médico
Cais Candida De Moraes	Clinico Geral	Marcus Tadeu Gianotti De A. Piantino	34	24	0	Exoneração

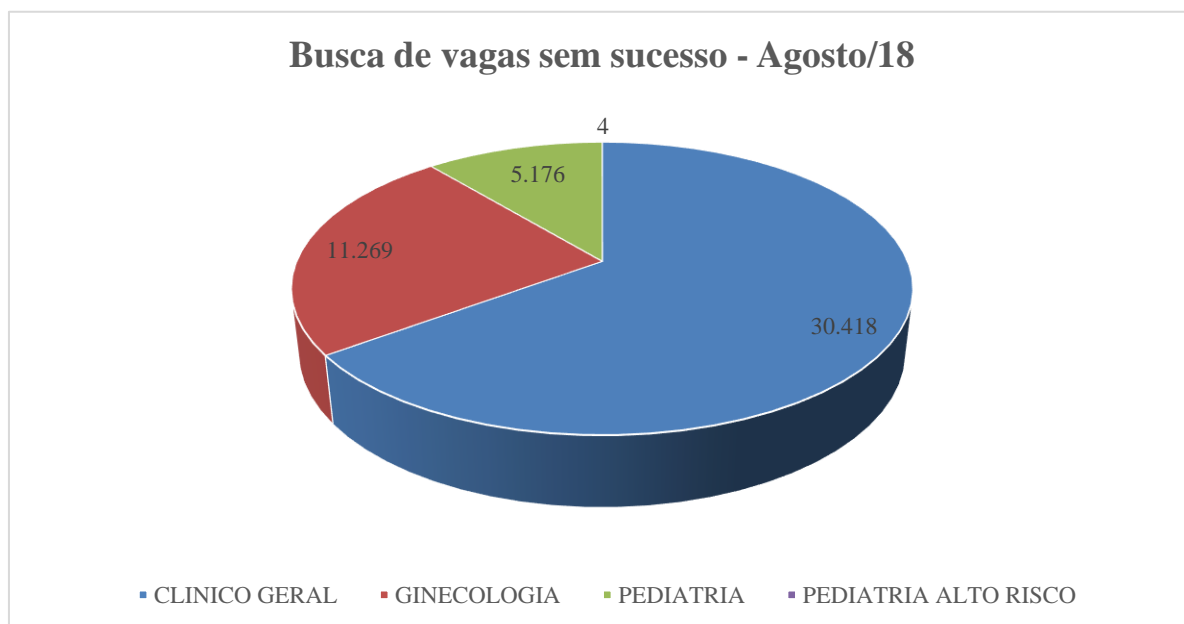
Centro De Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	34	60	49	Atestado Médico
Ciams Novo Horizonte	Ginecologia	Fabio Guilherme Da Silveira Campos	34	60	48	Atestado Médico
Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Maria Suely Gomes De Azara	34	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	34	63	47	Atestado Médico
Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	35	41	0	Licença Médica
Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	35	55	44	Atestado Médico
Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	35	55	44	Atestado Médico

2.4. Busca por vagas sem sucesso

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

BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO					
Agosto - 2018					
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas				
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria de Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	1.010	457	79	0	1.546
CAIS CAMPINAS	1.066	415	203	0	1.684
CAIS Candida de Moraes	2.976	1.098	588	1	4.663
CAIS Chácara do Governador	1.624	475	323	0	2.422
CAIS Finsocial	41	17	3	0	61
CAIS Jardim Novo Mundo	0	2	0	0	2
CAIS Parque das Amendoeiras	2.235	795	457	0	3.487
CAIS Vila Nova	633	181	134	0	948
Centro de Saúde Água Branca	1.541	412	282	0	2.235
Centro de Saúde Conjunto Riviera	347	331	50	0	728
Centro de Saúde Criméia Leste	428	125	13	0	566
Centro de Saúde Criméia Oeste	541	252	110	0	903
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	588	155	99	1	843
Centro de Saúde Fama	320	161	74	0	555
Centro de Saúde Itatiaia	9	3	1	0	13
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.247	429	176	0	1.852
Centro de Saúde Jardim Guanabara	1	1	2	0	4
Centro de Saúde Maria Dilce	299	93	30	0	422
Centro de Saúde Marinho Lemos	636	228	75	0	939
Centro de Saúde Norte Ferroviário	824	161	68	0	1.053
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.032	494	103	1	1.630
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.610	440	158	0	2.208

Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.018	363	251	0	1.632
Centro de Saúde São Francisco	41	8	17	0	66
Centro de Saúde Setor Perim	414	109	32	0	555
Centro de Saúde Vila Boa	1.075	431	233	0	1.739
Centro de Saúde Vila Canaã	451	183	52	0	686
Centro de Saúde Vila Clemente	290	81	41	0	412
Centro de Saúde Vila Mauá	816	266	207	0	1.289
Centro de Saúde Vila Moraes	225	171	91	0	487
Centro de Saúde Vila Redenção	439	162	44	0	645
Centro de Saúde Vila Regina	139	37	31	0	207
Centro de Saúde Vila Santa Helena	234	118	54	0	406
Centro de Saúde Vila União	823	453	48	0	1.324
CIAMS Jardim América	1.172	461	169	0	1.802
CIAMS Novo Horizonte	1.641	723	364	1	2.729
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.298	466	229	0	1.993
CIAMS Urias Magalhães	623	241	136	0	1.000
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	702	265	146	0	1.113
Maternidade Dona Iris	9	6	3	0	18
Total	30.418	11.269	5.176	4	46.867



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 35.523 (trinta e cinco mil quinhentos e vinte e três) atendimentos foram qualificados, destes, 17.604 (dezessete mil seiscentos e quatro) usuários foram atendidos, porém 5.212 (cinco mil duzentos e doze) 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 Agosto/18, pode-se observar que das consultas agendadas 17,21% (dezesseis ponto vinte e um por cento) referiram ser portadores de diabetes, 11,71% (onze ponto setenta e um por cento) portadores de hipertensão e 71,08% (setenta e um ponto oito por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Agosto/2018			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiá	15,89%	11,42%	72,69%
CAIS Candida de Moraes	17,38%	13,49%	69,13%
CAIS Chácara do Governador	16,04%	9,35%	74,61%
CAIS Jardim Novo Mundo	14,00%	10,44%	75,56%
CAIS Parque das Amendoeiras	17,79%	11,63%	70,58%
CAIS VILA NOVA	16,17%	10,33%	73,50%
Centro de Saúde Água Branca	19,92%	13,82%	66,25%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	18,82%	13,14%	68,03%
Centro de Saúde Criméia Leste	18,76%	10,27%	70,98%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	16,98%	11,61%	71,41%
Centro de Saúde Fama	18,37%	11,06%	70,56%

Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	17,14%	10,80%	72,07%
Centro de Saúde Marinho Lemos	19,13%	13,93%	66,94%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	13,91%	10,90%	75,19%
Centro de Saúde Parque Amazonia	18,02%	12,97%	69,00%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	15,47%	11,49%	73,04%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	12,30%	7,75%	79,95%
Centro de Saúde Setor Perim	13,10%	7,62%	79,29%
Centro de Saúde Vila Boa	17,42%	10,96%	71,63%
Centro de Saúde Vila Canaã	22,38%	14,70%	62,91%
Centro de Saúde Vila Mauá	16,21%	10,72%	73,07%
Centro de Saúde Vila Redenção	18,55%	11,51%	69,94%
Centro de Saúde Vila União	18,75%	12,25%	69,00%
CIAMS Novo Horizonte	8,66%	6,15%	85,19%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	15,82%	12,05%	72,12%
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	17,65%	10,50%	71,85%
Total	17,21%	11,71%	71,08%

2.5.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Agosto/18 37.516 (trinta e sete mil quinhentos e dezesseis) vagas foram disponibilizadas, sendo que 31.991 (trinta e um mil novecentos e noventa e um) foram marcadas, 2.729 (dois mil setecentos e vinte e nove) foram canceladas e ficaram disponíveis, 2.796 (dois mil setecentos e noventa e seis) conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	2.778	990	733	250	7	477	462	12	3	1.311	853	148	310
CAIS Cândida de Moraes	1.565	1.087	1.037	47	3	161	143	18	0	317	271	39	7
CAIS Chácara do Governador	726	487	463	20	4	239	201	34	4	0	0	0	0
CAIS Finsocial	345	0	0	0	0	345	298	20	27	0	0	0	0
CAIS Jardim Novo Mundo	1.380	589	542	42	5	524	514	1	9	267	245	13	9
CAIS Parque das Amendoeiras	1.122	656	567	84	5	152	148	0	4	314	244	9	61
CAIS Vila Nova	1.282	636	457	178	1	458	445	1	12	188	138	34	16
Centro de Saúde Água Branca	1.323	657	636	10	11	171	168	0	3	495	295	19	181
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.158	604	591	4	9	200	182	0	18	354	133	13	208
Centro de Saúde Criméia Leste	928	607	534	66	7	130	117	9	4	191	157	9	25

Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	1.472	725	616	102	7	418	402	8	8	329	291	10	28
Centro de Saúde Fama	734	334	331	0	3	400	380	9	11	0	0	0	0
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	930	593	584	0	9	176	104	70	2	161	145	10	6
Centro de Saúde Jardim Guanabara	211	0	0	0	0	0	0	0	0	211	22	0	189
Centro de Saúde Maria Dilce	570	0	0	0	0	358	336	0	22	212	140	0	72
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.140	227	216	11	0	429	400	13	16	484	431	0	53
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.499	440	378	57	5	521	439	15	67	538	270	25	243
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.942	948	837	100	11	208	200	6	2	786	589	71	126
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.824	681	574	101	6	379	368	0	11	764	598	63	103
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	626	284	283	0	1	0	0	0	0	342	319	0	23
Centro de Saúde Setor Perim	1.395	358	326	32	0	400	333	52	15	637	446	14	177
Centro de Saúde Vila Boa	895	244	235	7	2	405	393	3	9	246	236	0	10
Centro de Saúde Vila Canaã	1.421	881	871	0	10	199	176	8	15	341	221	0	120
Centro de Saúde Vila Clemente	452	0	0	0	0	452	422	1	29	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.516	879	809	55	15	284	204	80	0	353	169	171	13
Centro de Saúde Vila Moraes	469	0	0	0	0	221	193	24	4	248	181	52	15
Centro de Saúde Vila Redenção	1.914	982	935	32	15	432	413	0	19	500	358	44	98
Centro de Saúde Vila União	1.609	509	507	0	2	552	453	89	10	548	393	15	140
Ciams Novo Horizonte	759	386	364	20	2	373	340	27	6	0	0	0	0
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.472	1.534	1.334	184	16	691	666	15	10	247	226	0	21
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	1.059	370	332	34	4	427	420	2	5	262	208	17	37
Total Geral	37.516	16.688	15.092	1.436	160	10.182	9.320	517	345	10.646	7.579	776	2.291

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Julho/18, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 32.025 (trinta e duas mil e vinte e cinco) para 37.516 (trinta e sete mil quinhentos e dezesseis) e houve um acréscimo no número de consultas marcadas de 26.953 (vinte e seis mil novecentos e cinquenta e três) para 31.991 (trinta e um mil novecentos e noventa e um) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 4.018 (quatro mil e dezoito) para 2.729 (dois mil setecentos e vinte e nove) e um acréscimo no número de disponível de 1.974 (mil novecentos e setenta e quatro) para 2.796 (dois mil setecentos e noventa e seis).

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
	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%
	Agosto	16.688	15.092	1.436	160	16.528	90,44%	99,04%
	Total	44.924	39.915	4.586	423	44.501	88,85%	99,06%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Agosto	10.182	9.320	517	345	9.837	91,53%	96,61%
	Total	27.465	24.579	2.112	774	26.691	89,49%	97,18%

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Agosto	10.646	7.579	776	2.291	8.355	71,19%	78,48%
	Total	29.487	21.217	2.625	5.645	23.842	71,95%	80,86%

Total Geral	101.876	85.711	9.323	6.842	95.034	84,13%	93,28%
--------------------	----------------	---------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------

2.5.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Agosto/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 367 (trezentos e sessenta e sete) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os bairros que se destacaram em mais de 1.000 (mil) consultas marcadas no mês de Agosto/18, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.140), Jardim América (1.154), Parque Amazônia (1.089), Setor Pedro Ludovico (1.007).

	Bairro	Quantidade
1.	Albino Boa Ventura	65
2.	Aruanã Parque	4
3.	Bairro Água Branca	305
4.	Bairro Alto da Glória	41
5.	Bairro Anhanguera	67
6.	Bairro Boa Vista	81

7.	Bairro Capuava	375
8.	Bairro da Serrinha	38
9.	Bairro da Vitória	6
10.	Bairros dos Aeroviários	112
11.	Bairro Feliz	36
12.	Bairro Goiás	2
13.	Bairro Industrial Mooca	50
14.	Bairro Jardim Botânico	5
15.	Bairro Jardim das Esmeraldas	91
16.	Bairro Jardim Diamantina	105
17.	Bairro Nossa Senhora de Fátima	68
18.	Bairro Nova Suíça	58
19.	Bairro Res Funcionários Públicos	19
20.	Bairro Rodoviário	76
21.	Bairro Santa Genoveva	216
22.	Bairro Santa Rita	209
23.	Bairro Santo Hilário	59
24.	Bairro São Carlos	99
25.	Campus Universitário	1
26.	Capuava Residencial Prive	8
27.	Carolina Parque Extensão	81
28.	Celina Park	42
29.	Chacara Alto da Glória	6
30.	Chácara Botafogo	1
31.	Chacara de Recreio São Joaquim	41
32.	Chácara do Governador	172
33.	Chacara Elísio Campos	1
34.	Chacara Maria Dilce	2
35.	Chacara Maringá	2
36.	Chacara Nossa Senhora da Piedade	2
37.	Chacara Privê Residencial	1
38.	Chácara Samambaia	21
39.	Chácara Solange Parque	2
40.	Cidade Jardim	606
41.	Condomínio Amin Camargo	1
42.	Condomínio Anhanguera	47
43.	Condomínio Cidade Universitária	4
44.	Condomínio Parque dos Cisnes	2
45.	Condomínio Rio Branco	1
46.	Conjunto Anhanguera	15
47.	Conjunto Aruanã I	65
48.	Conjunto Aruanã II	34
49.	Conjunto Aruanã III	2
50.	Conjunto Caiçara	89

51.	Conjunto Castelo Branco	86
52.	Conjunto Fabiana	32
53.	Conjunto Guadalajara	23
54.	Conjunto Morada Nova	28
55.	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	83
56.	Conjunto Residencial Padre Pelagio	3
57.	Conjunto Residencial Palmares	1
58.	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	2
59.	Conjunto Residencial Rodoviário	13
60.	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	7
61.	Conjunto Riviera	176
62.	Conjunto Vila Isabel	3
63.	Curitiba III	2
64.	Curitiba IV	9
65.	Esplanada do Anicuns	56
66.	Faiçallville	459
67.	Fonte das Águas	28
68.	Goiânia 2	70
69.	Granja Cruzeiro do Sul	106
70.	Jardim Atlântico	158
71.	Jardim das Orquídeas	2
72.	Jardim América	1.154
73.	Jardim Ana Lúcia	146
74.	Jardim Atenas	1
75.	Jardim Balneário Meia Ponte	986
76.	Jardim Bela Vista	203
77.	Jardim Bonanza	23
78.	Jardim Brasil	195
79.	Jardim Califórnia	2
80.	Jardim Colorado	1
81.	Jardim Curitiba	2
82.	Jardim da Luz	102
83.	Jardim das Aroeiras	5
84.	Jardim Do Cerrado 2	20
85.	Jardim Do Cerrado 3	10
86.	Jardim Do Cerrado 4	4
87.	Jardim Do Cerrado 6	35
88.	Jardim Do Cerrado 7	45
89.	Jardim Dom Fernando I	10
90.	Jardim Europa	587
91.	Jardim Goiás	221
92.	Jardim Guanabara	44
93.	Jardim Guanabara II	6
94.	Jardim Guanabara IV	13

95.	Jardim Ipê	16
96.	Jardim Leblon	1
97.	Jardim Leblon II	1
98.	Jardim Madri	2
99.	Jardim Nova Esperança	897
100.	Jardim Novo Mundo	2.140
101.	Jardim Novo Mundo II	35
102.	Jardim Paris	2
103.	Jardim Petrópolis	67
104.	Jardim Planalto	154
105.	Jardim Presidente	348
106.	Jardim Presidente Extensão	2
107.	Jardim Santa Cecília	4
108.	Jardim Santo Antônio	63
109.	Jardim São José (Res São José)	66
110.	Jardim Sonia Maria	8
111.	Jardim Tancredo Neves	52
112.	Jardim Vila Boa	367
113.	Jardim Xavier	17
114.	Jd Gramado	26
115.	Jd Itaipu I	4
116.	Loteamento Areião I	24
117.	Loteamento Carolina Parque	224
118.	Loteamento Grande Retiro	3
119.	Loteamento Portal do Sol I	1
120.	Loteamento Solange Park - Complemento	2
121.	Loteamento Tropical Verde	39
122.	Loteamento Tupinambas dos Reis	1
123.	Loteamento Village Veneza	15
124.	Madre Germana II	24
125.	Máisa Extensão	22
126.	Mansões Goiânia	26
127.	Nova Vila	104
128.	Panorama Park	35
129.	Park Lozandes	1
130.	Parque Tremendão (Novo)	86
131.	Parque Acalanto	20
132.	Parque Amazônia	1.089
133.	Parque Anhanguera	155
134.	Parque Anhanguera II	410
135.	Parque Atheneu	36
136.	Parque Balneário	22
137.	Parque Buriti	29
138.	Parque das Amendoeiras	2

139.	Parque das Flores Complemento	4
140.	Parque das Laranjeiras	60
141.	Parque das Nações	42
142.	Parque das Paneiras	2
143.	Parque das Paneiras II Etapa	2
144.	Parque das Paneiras IV Etapa	2
145.	Parque Industrial de Goiânia	95
146.	Parque Industrial João Braz	849
147.	Parque Industrial João Braz II	4
148.	Parque Industrial Paulista	3
149.	Parque Maracanã	2
150.	Parque Oeste Industrial	214
151.	Parque Oeste Industrial Extensão	1
152.	Parque Paraíso	45
153.	Parque Santa Cruz	350
154.	Recando dos Buritis	1
155.	Recanto do Bosque	77
156.	Recreio Panorama	1
157.	Res Beatriz Nascimento	30
158.	Res Bertim Belchior	55
159.	Res Gardênia	29
160.	Res Village Santa Rita V	2
161.	Res Village Santa Rita VII	4
162.	Res. Buena Vista	5
163.	Res. Morumbi	7
164.	Res. Privê das Oliveiras	1
165.	Res. Tancredo Neves	1
166.	Res. Terra Nova I	1
167.	Res. Vale das Brisas	2
168.	Residencial Eldorado	62
169.	Residencial João Paulo II (Vicente Terra)	1
170.	Residencial Kátia	35
171.	Residencial Portinari	2
172.	Residencial Aldeia do Vale	2
173.	Residencial Alphaville Flamboyant	1
174.	Residencial Anglo	2
175.	Residencial Aquarius	17
176.	Residencial Aruanã	12
177.	Residencial Balneário	11
178.	Residencial Campus Dourados	63
179.	Residencial Canadá	103
180.	Residencial Carla Cristina	26
181.	Residencial Centerville	1
182.	Residencial Cid Verde	3

183.	Residencial Clea Borges	5
184.	Residencial das Acácias	22
185.	Residencial Della Pena	5
186.	Residencial Elza Fronza	9
187.	Residencial Flamingo	6
188.	Residencial Goiânia Viva	57
189.	Residencial Granville	3
190.	Residencial Green Park	3
191.	Residencial Guarema	10
192.	Residencial Hugo Moraes	51
193.	Residencial Humaita	10
194.	Residencial Itália	15
195.	Residencial Itamaraca	120
196.	Residencial Jardins Florença	4
197.	Residencial João Paulo II	7
198.	Residencial José Viandeli	5
199.	Residencial Licardino Ney	42
200.	Residencial London Park	31
201.	Residencial Luana Park - Continuação	2
202.	Residencial Moinho dos Ventos	80
203.	Residencial Monte Carlo	30
204.	Residencial Olinda	7
205.	Residencial Park Solar	38
206.	Residencial Parque das Flores	133
207.	Residencial Parque Flamboyant	69
208.	Residencial Parque Oeste	1
209.	Residencial Paulo Estrela	17
210.	Residencial Petrópolis	23
211.	Residencial Porto Seguro	5
212.	Residencial Português	23
213.	Residencial Privê Itanhangá	35
214.	Residencial Recanto das Garças	42
215.	Residencial São Leopoldo	10
216.	Residencial São Leopoldo - Complemento	7
217.	Residencial Serra Azul	151
218.	Residencial Sevilha	4
219.	Residencial Solar Vile	187
220.	Residencial Sonho Verde	31
221.	Residencial Sonho Verde Complemento	3
222.	Residencial Talism	32
223.	Residencial Vale do Araguaia	1
224.	Residencial Vale dos Sonhos	14
225.	Setor Aeroporto	122
226.	Setor Alto do Vale	1

227.	Setor Barra da Tijuca	31
228.	Setor Bela Vista	98
229.	Setor Bueno	250
230.	Setor Campinas	369
231.	Setor Candida de Moraes	151
232.	Setor Caravelas	22
233.	Setor Central	564
234.	Setor Centro Oeste	218
235.	Setor Coimbra	177
236.	Setor Criméia Leste	374
237.	Setor Cristina	1
238.	Setor dos Afonsos	2
239.	Setor dos Funcionários	166
240.	Setor Empresarial	5
241.	Setor Estrela Dalva	1
242.	Setor Garavelo B	17
243.	Setor Gentil Meireles	97
244.	Setor Jaó	57
245.	Setor Leste Universitário	71
246.	Setor Leste Vila Nova	595
247.	Setor Marabá	25
248.	Setor Marechal Rondon	74
249.	Setor Marista	44
250.	Setor Morada do Sol	99
251.	Setor Moraes	108
252.	Setor Negrão de Lima	424
253.	Setor Noroeste	20
254.	Setor Norte Ferroviário	209
255.	Setor Norte Ferroviário II	41
256.	Setor Oeste	79
257.	Setor OrientVille	10
258.	Setor Pedro Ludovico	1.007
259.	Setor Perim	230
260.	Setor Perim Continuação	1
261.	Setor Progresso	190
262.	Setor Recanto das Minas Gerais	214
263.	Setor Rio Formoso	243
264.	Setor Santos Dumont	128
265.	Setor São José	385
266.	Setor Sevene	56
267.	Setor Sol Nascente	18
268.	Setor Sudoeste	488
269.	Setor Sul	98
270.	Setor Três Marias	48

271.	Setor Ulisses Guimarães	19
272.	Setor União	244
273.	Setor Urias Magalhães	450
274.	Setor Urias Magalhães II	34
275.	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	7
276.	Sítio de Recreio Pindorama	6
277.	Sítio Ipê	10
278.	Sítio Recreio Caraíba	2
279.	Sítio Recreio Mansões do Campus	33
280.	Sítio São Jose	1
281.	Solange Park I	208
282.	Solange Park II	84
283.	Solange Park III	40
284.	Vale dos Sonhos II	3
285.	Vera Cruz I	34
286.	Vera Cruz II	2
287.	Vereda dos Buritis	154
288.	Vila Abajá	57
289.	Vila Adélia	50
290.	Vila Adélia II	29
291.	Vila Adréia I e II	1
292.	Vila Aguiar	7
293.	Vila Alpes	103
294.	Vila Alto da Glória	78
295.	Vila Alvorada	93
296.	Vila Americano do Brasil	11
297.	Vila Anchieta	19
298.	Vila Aurora	69
299.	Vila Aurora Oeste	23
300.	Vila Bandeirantes	88
301.	Vila Bela	22
302.	Vila Bethel	19
303.	Vila Boa Sorte	29
304.	Vila Canaã	30
305.	Vila Clemente	48
306.	Vila Colemar Natal e Silva	2
307.	Vila Concórdia	45
308.	Vila Coronel Cosme	8
309.	Vila Cristina	81
310.	Vila Cristina Continuação	12
311.	Vila Divino Pai Eterno	1
312.	Vila Fernandes	2
313.	Vila Finsocial	8
314.	Vila Frões	64

315.	Vila Irany	27
316.	Vila Isaura	44
317.	Vila Itatiaia	1
318.	Vila Jacar	3
319.	Vila Jaraguá	58
320.	Vila Jardim Pompéa	31
321.	Vila Jardim Vitória	99
322.	Vila João Vaz	248
323.	Vila Legionárias	49
324.	Vila Luciana	34
325.	Vila Lucy	78
326.	Vila Maria Dilce	108
327.	Vila Maria José	15
328.	Vila Maria Luiza	130
329.	Vila Mauá	144
330.	Vila Megale	20
331.	Vila Monticelli	173
332.	Vila Mooca	4
333.	Vila Mooca - Complemento	1
334.	Vila Moraes	212
335.	Vila Mutirão I	7
336.	Vila Nova Canaã	49
337.	Vila Novo Horizonte	353
338.	Vila Oswaldo Rosa	12
339.	Vila Paraíso	32
340.	Vila Parque Santa Maria	41
341.	Vila Pedroso	54
342.	Vila Pedroso Extensão	1
343.	Vila Perdiz	22
344.	Vila Redenção	370
345.	Vila Regina	2
346.	Vila Resende	35
347.	Vila Rizzo	1
348.	Vila Romana	71
349.	Vila Rosa	107
350.	Vila Santa Efigenia	5
351.	Vila Santa Helena	142
352.	Vila Santa Isabel	16
353.	Vila Santa Rita	92
354.	Vila Santa Tereza	51
355.	Vila Santana	17
356.	Vila Santo Afonso	7
357.	Vila São Francisco	32
358.	Vila São João	19

359.	Vila São José	1
360.	Vila São José - Complemento	3
361.	Vila São José - Extensão	11
362.	Vila São Paulo	74
363.	Vila Teofilo Neto	4
364.	Vila Vera Cruz	7
365.	Vila Viana	84
366.	Vila Viandeli	1
367.	Vilage Maringá	3
Total		31.991

2.5.5. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento

No mês de Agosto/18 a Agente de Atendimento **Angelita Sandra dos Santos** obteve o maior número de agendamentos de consultas com 1.096 (mil e noventa e seis) marcações, como se segue:

RELATÓRIO DE CONSULTAS AGENDADAS POR AGENTE DE ATENDIMENTO – AGOSTO /2018		
	Agente	Total
1	Adama Da Silva Faria	453
2	Alexandre Yury De Oliveira	397
3	Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	462
4	Ananda Karoline De Jesus Bueno	9
5	Andre Luiz Rodrigues De Souza	262
6	Angélica Neves da Silva	1.042
7	Angelita Sandra dos Santos	1.096
8	Antonio Gonçalves Da Trindade Junior	183
9	Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	64
10	Aparecida Romeiro Da Silva	336
11	Ariany Lara De Castro Marques	329
12	Augusto Pereira Gonçalves Lopes	218
13	Beatriz Gebhardt Ribeiro Almeida	250
14	Beatriz Viana Ribeiro	93
15	Bianca Geaninny Padua Ferreira	310
16	Bianca Rodrigues da Silva	521
17	Cleuma Rodrigues Vieira	428
18	Cristina Evaristo Alves	398
19	Danillo De Castro Barreto Lourenço	325
20	David Amaral Feliciano	7
21	Debora Tavares De Souza Cardoso	252

22	Deuziel Gonçalves De Brito	362
23	Deyse Pereira Garcia	399
24	Diego Conrado Lisboa	484
25	Dionilson Cordeiro De Sousa	5
26	Domingas Generosa da Costa	315
27	Donizeth Alves Neto Junior	194
28	Edleilde Araujo Pereira	317
29	Eduardo Alves Silva	161
30	Elisangela Teles Delfino	441
31	Esterliane Neres Sousa	1
32	Eva Carine Pereira Galvao	275
33	Fabiana de Paula Oliveira	4
34	Fabio Lima De Jesus	218
35	Fatima Regina Perri	229
36	Felipe Henrique Costa	1
37	Franciele Dos Santos Ribeiro	86
38	Francielly Santana Dantas	902
39	Glauco Pereira Lopes	346
40	Helena Dos Santos Silva	320
41	Ianka Mendes Block Medeiros	376
42	Ingred Da Conceição Moreira	697
43	Jaqueline Borges de Moraes	409
44	Joao Batista Fonseca Guedes Tocantins	539
45	Joao Batista Silva	466
46	Jordana Pereira Da Silva	220
47	Kaio Da Conceição De Almeida	193
48	Kallew Hudson Alves Da Silva	264
49	Katia Rodrigues Silva	554
50	Keila Da Silva Ramos	333
51	Lais Elizabeth Silva Santana	402
52	Lazara Fernanda Caetano	148
53	Leandro Custodio Rocha Da Silva	622
54	Leticia Campos Bispo	62
55	Leticia Canto Azevedo	397
56	Lorrayne Nunes De Santana	333
57	Mara Celia Dos Santos	391
58	Maria Bezerra Carvalho	258

59	Maria Nubia Ferreira De Sá	1
60	Mario Lopes De Azevedo	32
61	Max Miller Borba Papalardo	401
62	Mirian Ferreira Silva	209
63	Naena Fernandes dos Santos	337
64	Naiara Mendes Braga Faria	181
65	Nayanne Fernandes De Araujo	241
66	Net Consulta	6.133
67	Rafaela Tristão Mota	1
68	Railson Da Silva Santos	351
69	Regina Celestino Santana	878
70	Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	476
71	Sebastiana Gomes De Oliveira Neta	240
72	Sócrates Graziane Cantareli	216
73	Sônia Aparecida Silva Queiroz	218
74	Tadeu Silva Sousa	269
75	Tania Gomes Dos Santos	478
76	Tatiane Oliveira Lima	8
77	Thais Cristina Dos Santos Lima	199
78	Thais Silva De Paula	374
TOTAL		31.991

2.5.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE AGOSTO / 18						
Unidade de Saúde		Prioridade				Total
		0	1	2	3	
1	CAIS Bairro Goiá	142	390	388	1.128	2.048
2	CAIS Cândida de Morais	24	415	394	618	1.451
3	CAIS Chácara do Governador	26	158	155	325	664
4	CAIS Finsocial	10	47	63	178	298
5	CAIS Jardim Novo Mundo	22	327	309	643	1.301
6	CAIS Parque das Amendoeiras	74	212	197	476	959
7	CAIS Vila Nova	9	275	257	499	1.040

8	Centro De Saúde Água Branca	55	249	241	554	1.099
9	Centro De Saúde Conjunto Riviera	54	166	186	500	906
10	Centro de Saúde Criméia Leste	18	164	147	479	808
11	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	27	248	253	781	1.309
12	Centro de Saúde Fama	24	188	168	331	711
13	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15	159	146	513	833
14	Centro De Saúde Jardim Guanabara	0	1	1	20	22
15	Centro de Saúde Maria Dilce	37	86	122	231	476
16	Centro de Saúde Marinho Lemos	39	249	252	507	1.047
17	Centro de Saúde Norte Ferroviário	46	233	253	555	1.087
18	Centro de Saúde Parque Amazonia	69	334	348	875	1.626
19	Centro de Saúde Parque Anhanguera	32	368	341	799	1.540
20	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	5	115	124	358	602
21	Centro De Saúde Setor Perim	62	230	236	577	1.105
22	Centro de Saúde Vila Boa	33	207	205	419	864
23	Centro de Saúde Vila Canaã	88	276	298	606	1.268
24	Centro de Saúde Vila Clemente	26	75	97	224	422
25	Centro de Saúde Vila Mauá	37	233	241	671	1.182
26	Centro de Saúde Vila Moraes	15	100	89	170	374
27	Centro De Saúde Vila Redenção	73	436	419	778	1.706
28	Centro de Saúde Vila União	41	335	309	668	1.353
29	CIAMS Novo Horizonte	18	138	116	432	704
30	CIAMS Setor Pedro Ludovico	57	509	499	1.161	2.226
31	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	22	193	200	545	960
Total		1.200	7.116	7.054	16.621	31.991

Desta forma, no mês de Agosto/18 foram agendadas 1.200 (mil e duzentos) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

2.6. Projeto Alto Risco

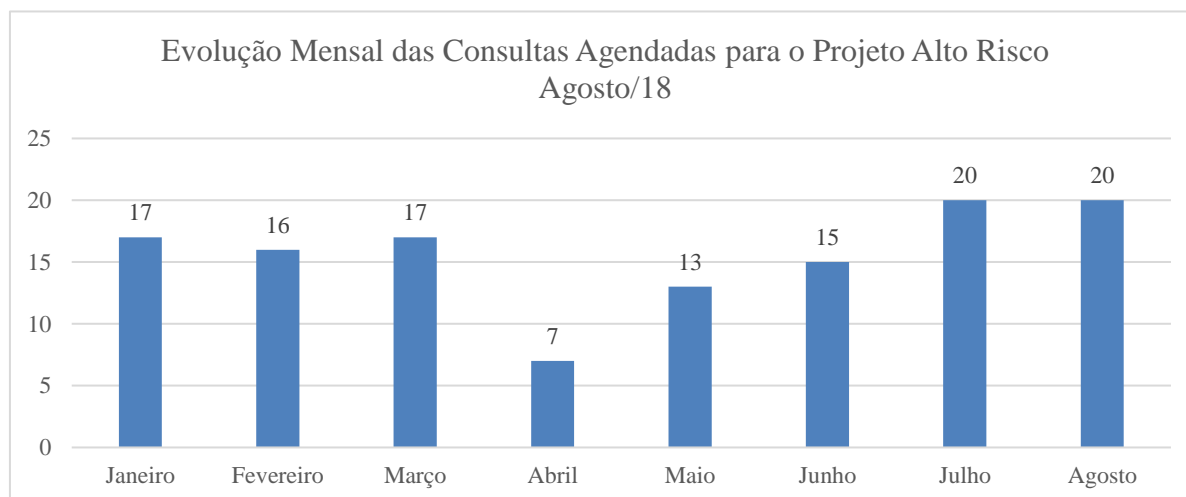
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011 compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. 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	14%
Fevereiro	16	13%
Março	17	14%
Abril	7	6%
Maio	13	10%
Junho	15	12%
Julho	20	16%
Agosto	20	16%
TOTAL	124	100,00%



2.7. Unidades Socioeducativas

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

A título de exemplificação, no mês de Agosto/18 foram realizados 05 (cinco) agendamentos para as Unidades Socioeducativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	07/08	CIP	Luma Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9206845 Data: 13/8/2018- 07:31 (Angelita)
2	14/08	CIP	Luma Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9215372 Data: 20/8/2018 – 07:00 (Diego)
3	24/08	CIP	Luma Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9224263 Data: 27/8/2018 -07:00 (Angelita)
4	27/08	CIP	Luma Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9227039 Data: 29/08/2018- 16:31 (Francielly)
5	28/08	CIP	Luma Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 9232702 Data: 03/09/2018 - 07:00 (Angélica)

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 Agosto/2018 do corrente ano o agendamento de 3.922 (três mil, novecentos e vinte e dois) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 3.430 (três mil, quatrocentos e trinta) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e 491 (quatrocentos e noventa e um) 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 Agosto de 2018

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	01/08	CELIA DE JESUS GONCALVES	247128	PTE COM 46 ANOS COM NODULO NA MAMA SOLICITA GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: EULI JOSE BRAGA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta N°: 9196457 Data: 06/08/2018 – 10:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
02	01/08	DARLENE PEREIRA DOS SANTOS	429068	PTE DE 31 ANOS RETORNO COM EXAMES VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO NECESSITA AVALIAÇÃO GINECOLOGICA	Profissional de Saúde: SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta N°: 9187291 Data: 02/08/2018 - 07:31 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres
03	01/08	RAIMUNDA ALVES DOS SANTOS	1259189	PTE 59 ANOS VÁRIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO SINTOMATICA NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICO	Profissional de Saúde: WANDENBERG MONTE NEGRO V. PITALUGA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta N°: 9196651 Data: 08/08/2018 - 07:00 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres
04	01/08	JUDITH ROSA DA COSTA	223469	PTE 77 ANOS COM GLAUCOMA NECESSITA DE ACOMPANHAMENTO CLINICO	Profissional de Saúde: PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES Unidade de Saúde: CAIS Chácara do Governador Consulta N°: 9197361 Data: 06/08/2018 - 09:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres
05	01/08	CAMILA ALVES SOARES	58000	PTE DE 14 ANOS SINTOMATICA NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICA	Profissional de Saúde: LORENA YOSHIE GONDO RIBEIRO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA CANAA Consulta N°: 9195854 Data: 08/08/2018 - 09:31 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres
06	01/08	FLORIPES DE LIMA FERREIRA	94144	PCT COM 59 ANOS RETORNO COM EXAMES VARIAS TENTATIVAS	Profissional de Saúde: MARCO AURELIO CANDIDO DE MELO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Marinho Lemos Consulta N°: 9193840 Data: 07/08/2018 - 14:31 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
07	01/08	MARIA DE NAZARE OLIVEIRA	76518	PTE 77 ANOS COM AUZEIMER, HISTORICO DE QUEDA NECESSITA DE AVALIAÇÃO.	Profissional de Saúde: PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES DA Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta N°: 9197366 Data: 06/08/2018 - 10:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
08	01/08	MARIA DE NAZARE OLIVEIRA	76518	PTE 77 ANOS COM ALZHEIMER, HISTORICO DE QUEDA NECESSITA DE AVALIAÇÃO.	Profissional de Saúde: PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta N°: 9197366 Data: 06/08/2018 - 10:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão

3915	31/08	ANA CAROLINA DE JESUS RIBEIRO	194070	PTE 31 ANOS GESTANTE , INICIAR PRE NATAL - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: CLAUDIO COELHO DE VASCONCELOS Unidade de Saúde: Centro de Saúde Esplanada do Anicuns Consulta N°: 9233798 Data: 3/9/2018 - 09:31 (Regina) Solicitante: Enf° : Alcione
3916	31/08	MILTON LOPO DE LIMA	1956728	PTE DE 60 ANOS HAS DESCOMPENSADO - CLINICO	Profissional de Saúde: OSMAR MATIAS DE ABREU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA Consulta N°: 9228319 Data: 3/9/2018 – 07:00 (Regina) Solicitante: Enf° : Alcione
3917	31/08	MARIA DAS DORES PINTO	1005557	PTE 53 ANOS TAQUICARDIACA, HAS ATENDIDA NA EMERGENCIA - CLINICO	Profissional de Saúde: TANIA REZENDE FERRAZ Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM Consulta N°: 9233579 Data: 6/9/2018 – 07:00 (Regina) Solicitante: Enf° : Alcione
3918	31/08	NATALIA BARROS BEZERRA	79384	PTE 21 ANOS, MASTALGIA COM PRESENÇA DE SECREÇÃO - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: ELAINE BITES DE CARVALHO E FERREIRA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta N°: 9234130 Data: 3/9/2018- 08:31 (Regina) Solicitante: Enf° : Alcione
3919	31/08	EDILEIDE HENRIQUE ARAUJO DOS SANTOS	1310597	PTE 37 SEMANAS DE GESTAÇÃO DAR CONTINUAR PRE NATAL - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Fama Consulta N°: 9227928 Data: 6/9/2018 - 07:00 (Regina) Solicitante: Enf° : Alcione
3920	31/08	JENIFFER KETRINE PEREIRA SIQUEIRA	1960749	PTE 19 ANOS GESTANTE DE 9 MESES DESEJA CONSULTAR COM - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 9232446 Data: 4/9/2018 - 15:31 (Regina) Solicitante: Enf° : Alcione
3921	31/08	KELSY GONCALVES DAS NEVES	2053088	PTE 17 ANOS RELATA HISTRORICO DE HANSENISE NA FAMILIA - CLINICO	Profissional de Saúde: NILMAR FELICIANO DA SILVA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta N°: 9234094 Data: 3/9/2018 -18:01 (Regina) Solicitante: Enf° : Alcione
3922	31/08	ANA CAROLINA DE JESUS RIBEIRO	194070	PTE 31 ANOS GESTANTE , INICIAR PRE NATAL - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: CLAUDIO COELHO DE VASCONCELOS Unidade de Saúde: Centro de Saúde Esplanada do Anicuns Consulta N°: 9233798 Data: 3/9/2018 - 09:31 (Regina) Solicitante: Enf° : Alcione

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	3.922
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	491
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	3.430

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
06 a 10/08	9.280	6.978	75,19%
13 a 17/08	9.061	7.350	81,12%
20 a 24/08	9.061	7.340	81,01%
27 a 31/08	9.205	7.330	79,63%

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

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE AGOSTO/ 2018				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS VILA NOVA				
Marilda De Freitas Macedo - Aposentadoria a partir do dia 19/06 um dos vínculos (vespertino).				-128
TOTAL	1116	988	88,53%	-128
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Rubens Sérgio Camargo - Autorizado pela Coordenação redução de 17/semana para atendimento ESF				-68
Carmen Olga Valdes Cabreira - Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF.				-6
Carmen Olga Valdes Cabreira - Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF. Atestado Médico dia 15/08				-12
TOTAL	812	726	89,41%	-86
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Antônio Gomes Teles - Licença Política a partir 20/07				-260
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica Por tempo Indeterminado				-256
Claudio Coelho De Vasconcelos - Férias 24/07 a 07/08				-51
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-168
TOTAL	1928	1193	61,88%	-735
CENTRO DE SAUDE FAMA				

Rosa Maria Do Nascimento - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
Janete Guimaraes Alves - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
TOTAL	1024	628	61,33%	-396
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Férias 16 a 30/07. Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos.				-45
Emivaldo Soares Martins - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-16
Marcelo Fernando Ranulfo - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-16
Célia Mendonça Da Silva - Redução de 08/semana autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-32
Tânia Mara Lourenço - Atestado Médico dia 23/03				-18
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos. Reposição dia 31/08				-6
TOTAL	1212	1079	89,03%	-133
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Férias 24/07 a 07/08				-20
Musbah Nader Kolailat - Reposição 01 a 30/08.				[+16]
Musbah Nader Kolailat - Reposição 01 a 30/08.				[+16]
Christiane Cactano Lima Lopes - Congresso de Ginecologia dias 23 e 24/08				-18
Musbah Nader Kolailat - Reposição 01 a 30/08.				[+16]
Musbah Nader Kolailat - Reposição 01 a 30/08.				[+8]
TOTAL	820	838	102,20%	18
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseniose toda 4ª feira.				-8
Aracely Rosa De Oliveira - Férias 23/07 a 06/08				-20
TOTAL	1022	994	97,26%	-28
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Redução de 08/semana para atendimento ESF.				-32
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado pela Coordenação Drª Ivana a redução de 13/semana para atendimento ESF				-52
Rosaura Diniz Pimentel - Prorrogação da Licença Médica				-176
TOTAL	628	368	58,60%	-260
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias 23/07 a 06/08				-16

Renata Machado Pinto - Grade não gerada				-16
Marco Aurelio Candido De Melo - Folga Mutirão dia 29/08				-10
TOTAL	1016	974	95,87%	-42
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Antônio Alessandro Paris - Férias 01 a 15/08				-136
Eduardo Santana - Dia 08/08 Programa Hanseníase.				-12
João Serafim Filho - Redução 08/semana vagas atendimento PSF.				-32
Lincoln Marques Da Rocha - Licença Prêmio 06/08 a 03/10/2018				-260
TOTAL	1328	888	66,87%	-440
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Férias 23/07 a 06/08				-18
Benedito Monteiro De Queiroz - Férias 30/07 a 13/08				-44
José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF.				-40
Benedito Monteiro De Queiroz - 02 Consultas agendadas pela unidade dia 17/08. Motivo Pessoal dias 14 e 15/08.				-37
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF.				-6
TOTAL	1296	1151	88,81%	-145
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Licença 01/06/2018 a 31/05/2020				-144
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Dr ^a Iraci redução de 01/semana para PSF.				-2
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Dr ^a Iraci redução de 04/semana para PSF.				-16
Luciano Augusto Baylão - Atestado Médico 07 a 26/08				-36
Luciano Augusto Baylão - Atestado Médico 07 a 26/08				-36
TOTAL	896	662	73,88%	-234
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Leandro Matos - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana vagas atendimento PSF.				-12
José Gomes Da Rocha Filho - Motivo Pessoal dia 21/08				-20
Leandro Matos - Congresso de Ginecologia 22 a 24/08				-34
Edna Maria Ferreira - Férias 28/08 a 06/09				-33
TOTAL	1080	981	90,83%	-99
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana.				-40
Osmar Matias De Abreu - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana.				-40

TOTAL	868	788	90,78%	-80
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
TOTAL	272	272	100,00%	0
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Vinícius Montenegro Torres - Licença Médica 02/08 a 01/11/2018				-72
TOTAL	1132	940	83,04%	-192
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Prorrogação da Licença Médica 25/04/2018 por tempo indeterminado				-320
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa – Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
TOTAL	604	116	19,21%	-488
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado.				-272
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
Mirna Mariano Leão - Folga 13 a 23/08				-60
Mirna Mariano Leão - Folga 13 a 23/08				-49
TOTAL	1204	811	67,36%	-393
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-12
Daniel De Oliveira - Redução de 06/semana às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-24
TOTAL	564	528	93,62%	-36
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-12
Euripedes Jose De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-12
TOTAL	1116	1092	97,85%	-24
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Carmen Lúcia Nery Alves - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
Eros De Sousa - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
TOTAL	384	360	93,75%	-24
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Alfredo Puppini Farias - Redução de Grade				-22

Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 18/semana para PSF e gestantes, terças e quartas.				-18
Joao Gomes Do Sacramento - Férias 23/07 a 06/08				-40
Erwin Moreira Da Rocha - Férias 15 a 29/08				-102
Joao Gomes Do Sacramento - Férias 07 a 21/08 de um dos vínculos.				-32
Alfredo Puppini Farias - Atestado Médico dia 27/08				-15
TOTAL	2280	2051	89,96%	-229
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
Arianne Calvão Callus - Licença Médica 11/04 a 05/10				-260
José Tavares De Moraes Filho - Licença Médica 05/07/2018 a 04/07/2019				-152
TOTAL	932	520	55,79%	-412
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 07/08				-32
Luigi Stefanni Griggi - Grade Suspensa a partir de 24/01				-320
Harley Ricardo Rodrigues - Licença Prêmio 07/08 a 04/11/2018				-156
Vauvenarques Fernandes - Mudança de Grade dia 03/08				-24
TOTAL	1172	640	54,61%	-532
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Suzete Assis De Oliveira - Licença Médica 20/08 a 30/09/2018				-62
Carlos Henrique Duarte Bahia - Congresso dias 30 e 31/08				-55
TOTAL	824	707	85,80%	-117
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
Talita Mendonça Fernandes - Licença Maternidade a partir do dia 19/02 à 17/08				-116
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Dr ^a Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF.				-4
Arlene Rodrigues Lyra - Licença Prêmio 23/07 a 22/10				-90
Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Dr ^a Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF. Licença Médica de um dos vínculos (vespertino) a partir do dia 20/08 a 29/10/2018				-98
TOTAL	1980	1248	63,03%	-732
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta-feira.				-16

Dimitra Andreas Anastacio - Grade Suspensa a partir de 06/01 por tempo indeterminado				-224
TOTAL	1452	1212	83,47%	-240
CS PARQUE ANHANGUERA				
Adriana Fernandes Cardoso - Férias 23/07 a 06/08				-41
André Ibrahim Bayeh - Redução de 19/semana para atendimento ESF.				-76
Litemar Gualberto De Souza Junior - Redução de 09/semana para atendimento ESF.				-36
Maria Suely Gomes De Azara - Férias 06 a 20/08				-150
Adriana Fernandes Cardoso - Redução de Grade.				-42
TOTAL	1684	1339	79,51%	-345
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Talita Clementino Moraes E Cunha - Férias 17/07 a 15/08				-75
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 09/08				-15
Divino Pereira De Miranda - 01 Consulta agendada pela unidade dia 06/08				-1
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 16/08				-15
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 23/08				-15
Vicente José Vita - Dia 29/08 Folga de Aniversário				-10
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 30/08				-15
TOTAL	2360	1954	82,80%	-406
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
TOTAL	1520	1520	100,00%	0
CENTRO DE SAUDE VILA REDENÇÃO				
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Atestado 17/08				-12
TOTAL	1660	1648	99,28%	-12

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.

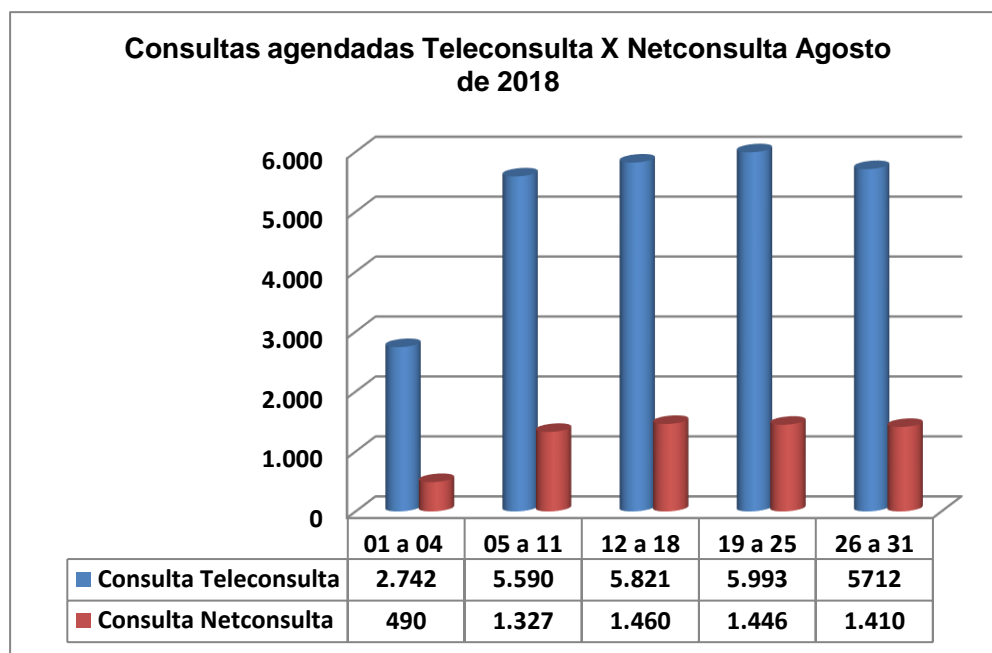
O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site <http://netconsulta.idtech.org.br> Pelo aplicativo, os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

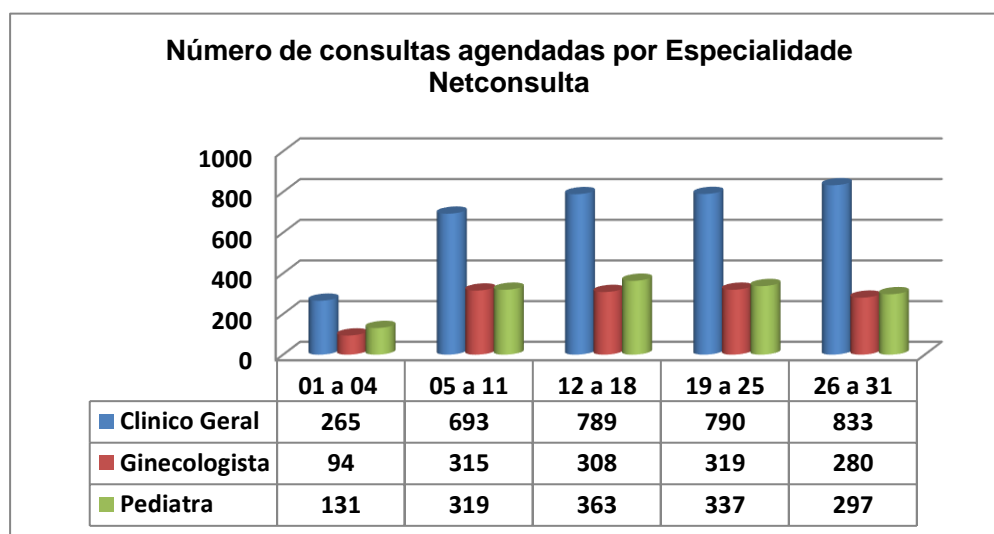
CONSULTAS MARCADAS POR DIA				
01/08/2018	247		17/08/2018	26
02/08/2018	219		18/08/2018	18
03/08/2018	17		19/08/2018	324
04/08/2018	7		20/08/2018	326
05/08/2018	298		21/08/2018	274
06/08/2018	315		22/08/2018	250
07/08/2018	259		23/08/2018	220
08/08/2018	219		24/08/2018	30
09/08/2018	196		25/08/2018	22
10/08/2018	28		26/08/2018	313
11/08/2018	12		27/08/2018	337
12/08/2018	312		28/08/2018	307
13/08/2018	324		29/08/2018	274
14/08/2018	293		30/08/2018	46
15/08/2018	271		31/08/2018	133
16/08/2018	216		Total:	6.133

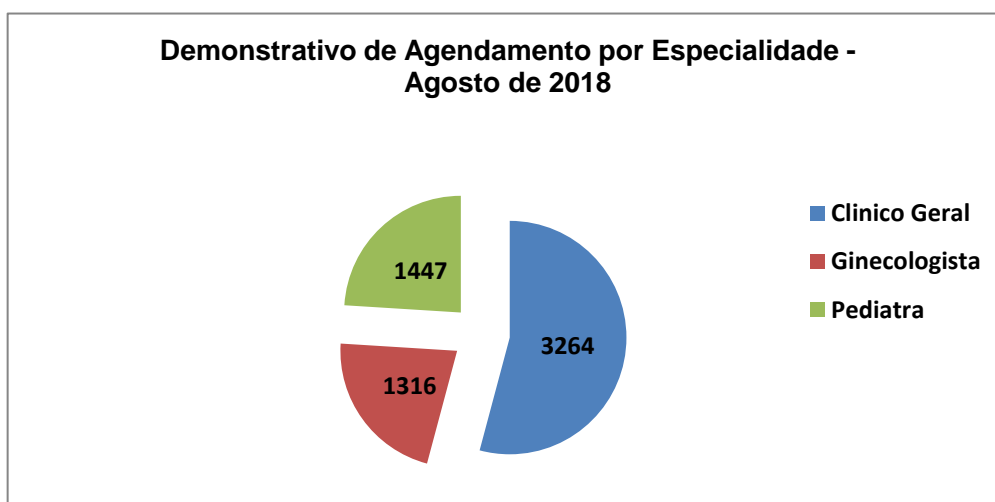
2.9.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018



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

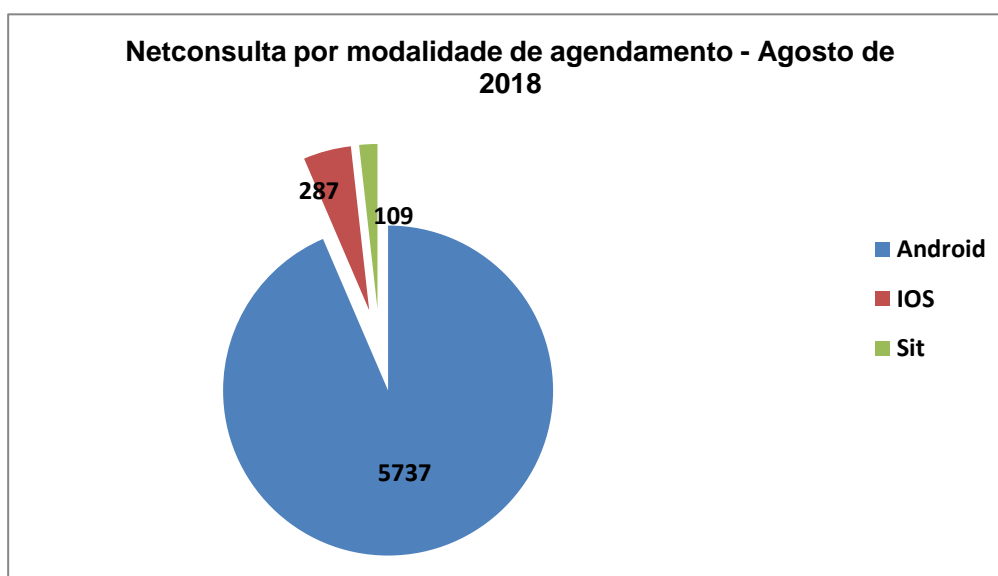
Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	3.370
Ginecologia	1.316
Pediatria	1.447
TOTAL	6.133





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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	5.737
iOS	287
Site	109
TOTAL	6.133



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 31 de Agosto/18 foi observado o agendamento de 2.576 (dois mil quinhentos e setenta e seis) consultas, o que equivale a 10,02% (dez vírgula dois) 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 Agosto/18 foram convertidas 3.846 (três mil oitocentos e quarenta e seis) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica		
Mês de Agosto de 2018		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/08/2018	Quarta-feira	155
02/08/2018	Quinta-feira	105
03/08/2018	Sexta-feira	0

04/08/2018	Sábado	0
05/08/2018	Domingo	173
06/08/2018	Segunda-feira	194
07/08/2018	Terça-feira	182
08/08/2018	Quarta-feira	160
09/08/2018	Quinta-feira	99
10/08/2018	Sexta-feira	0
11/08/2018	Sábado	0
12/08/2018	Domingo	202
13/08/2018	Segunda-feira	211
14/08/2018	Terça-feira	197
15/08/2018	Quarta-feira	201
16/08/2018	Quinta-feira	91
17/08/2018	Sexta-feira	0
18/08/2018	Sábado	0
19/08/2018	Domingo	231
20/08/2018	Segunda-feira	211
21/08/2018	Terça-feira	208
22/08/2018	Quarta-feira	185
23/08/2018	Quinta-feira	116
24/08/2018	Sexta-feira	0
25/08/2018	Sábado	0
26/08/2018	Domingo	222
27/08/2018	Segunda-feira	211
28/08/2018	Terça-feira	191
29/08/2018	Quarta-feira	182
30/08/2018	Quinta-feira	119
31/08/2018	Sexta-feira	0
Total		3846

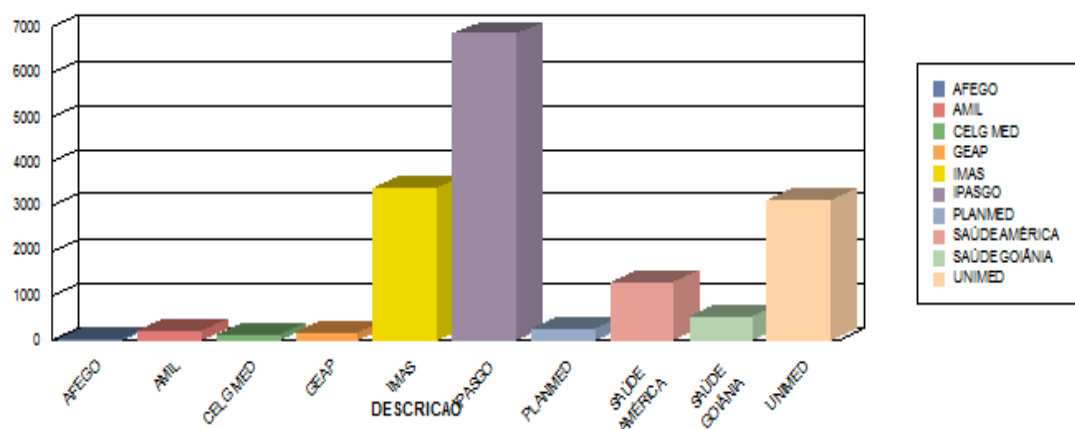
2.11. Planos de Saúde

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 Agosto/18 quase dezessete mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 16.611 (dezesseis mil quinhentos e cinquenta e oito) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Agosto/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	123
GEAP	204
IMAS	3.548
IPASGO	6.994
PLANMED	302
SAUDE AMÉRICA	1.362
SAÚDE GOIÂNIA	559
UNIMED	3.243
TOTAL	16.611



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.

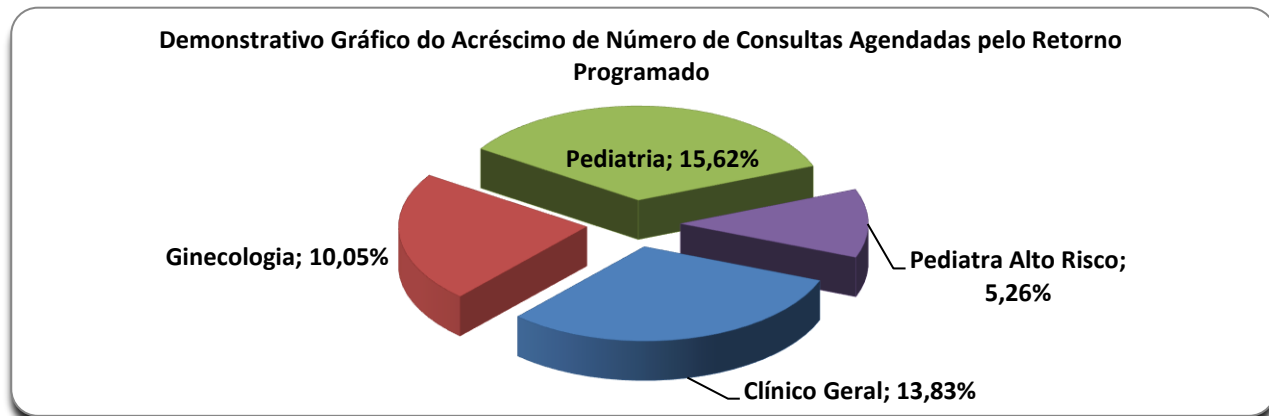
Retorno programado:

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 Agosto/2018 houve um acréscimo total de 13,11% (treze ponto onze por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

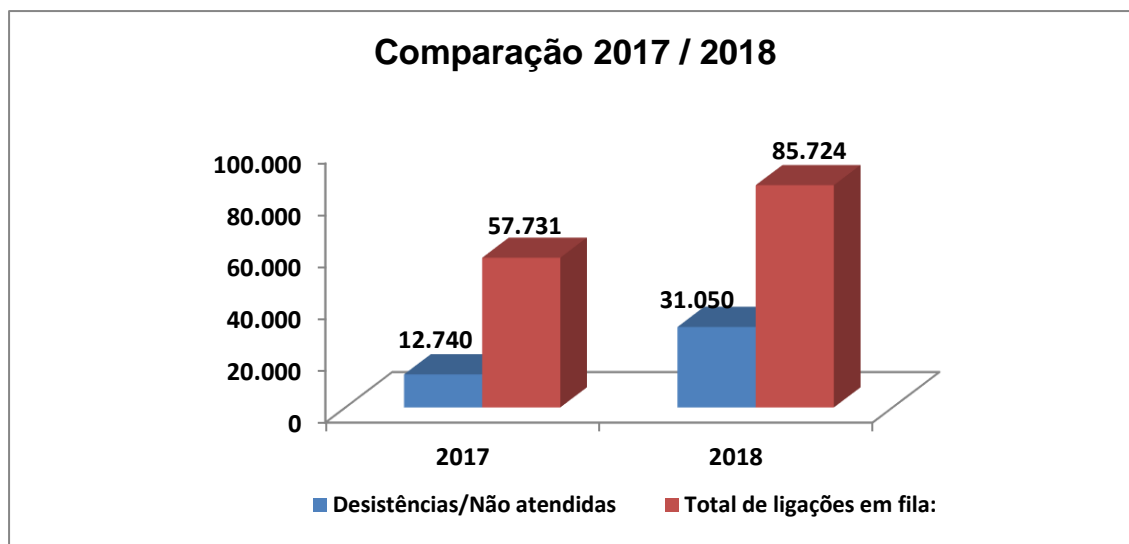


Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	13.258	1.834	15.092	13,83%
Ginecologia	8.469	851	9.320	10,05%
Pediatria	6.538	1.021	7.559	15,62%
Pediatra Alto Risco	19	1	20	5,26%
Total	28.284	3.707	31.991	13,11%

2.13. Dados Contact Center

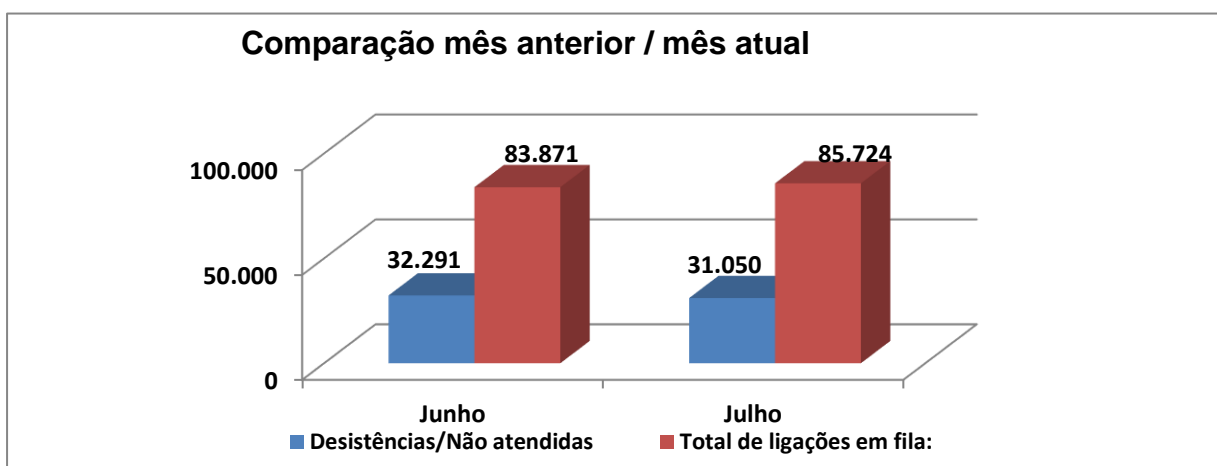
2.13.1. Comparação 2017 / 2018

Comparativo Mensal Contact Center			
Agosto de 2017		Agosto de 2018	
Ligações recebidas:	109.873	Ligações recebidas:	97.622
Ligações atendidas:	94.900	Ligações atendidas:	66.572
Desistências/Não atendidas	14.973	Desistências/Não atendidas	31.050
Maior tempo na fila	00:10:42	Maior tempo na fila	00:24:27
TME:	00:00:54	TME:	00:04:29
TMEa:	00:00:51	TMEa:	00:05:10
Total de ligações em fila:	57.731	Total de ligações em fila:	85.724



2.13.2. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
Julho de 2018		Agosto de 2018	
Ligações recebidas:	93.142	Ligações recebidas:	97.622
Ligações atendidas:	60.851	Ligações atendidas:	66.572
Desistências/Não atendidas	32.291	Desistências/Não atendidas	31.050
Maior tempo na fila	00:25:09	Maior tempo na fila	00:24:27
TME:	00:04:44	TME:	00:04:29
TMEa:	00:05:38	TMEa:	00:05:10
Total de ligações em fila:	83.871	Total de ligações em fila:	85.724



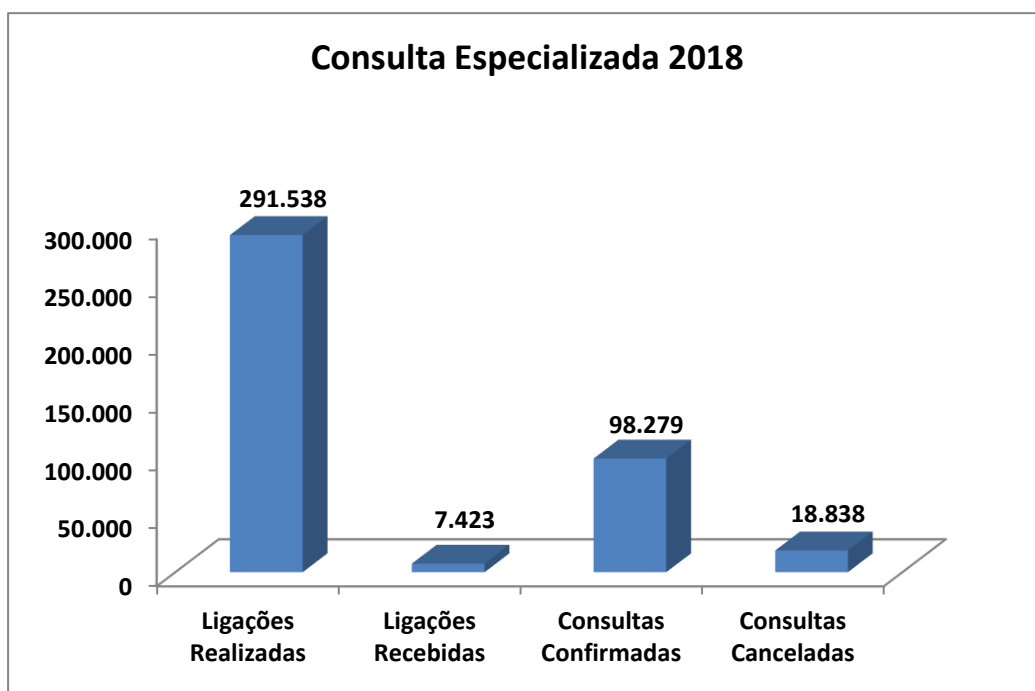
2.14. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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.

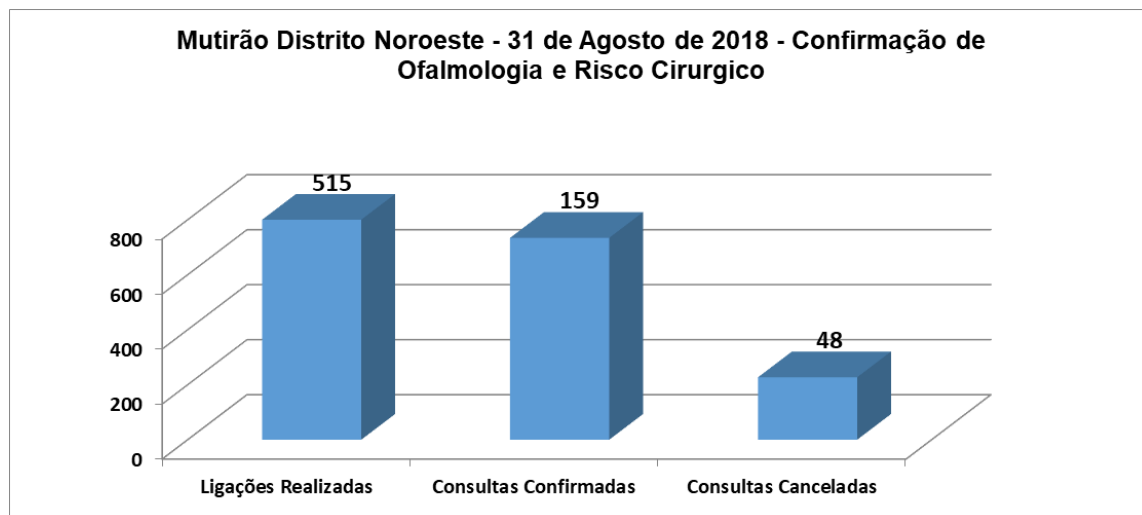
Em 2018, a Central de Consultas Especializadas efetuou 291.538 (duzentos e noventa e um mil quinhentos e trinta e oito) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 7.423 (sete mil quatrocentos e vinte e três) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 291.538 (duzentos e noventa e um mil quinhentos e trinta e oito) ligações realizadas resultaram em 98.279 (noventa e oito mil duzentos e setenta e nove) consultas confirmadas e 18.838 (dezoito mil oitocentos e trinta e oito) consultas canceladas devido à recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2018				
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/18	38.989	1.071	12.478	2.079
Fevereiro/18	32.531	881	10.749	2.272
Março/18	38.965	983	13.655	2.649
Abril/18	37.809	983	12.583	2.560
Mai/18	39.613	908	13.069	2.528
Junho/18	37.462	912	13.186	2.090
Julho/18	26.432	719	8.577	1.846
Agosto/18	39.737	966	13.982	2.814
TOTAL	291.538	7.423	98.279	18.838



Além dos serviços especificados anteriormente, no dia 31 de Agosto/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 515 (quinhentos e quinze) 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

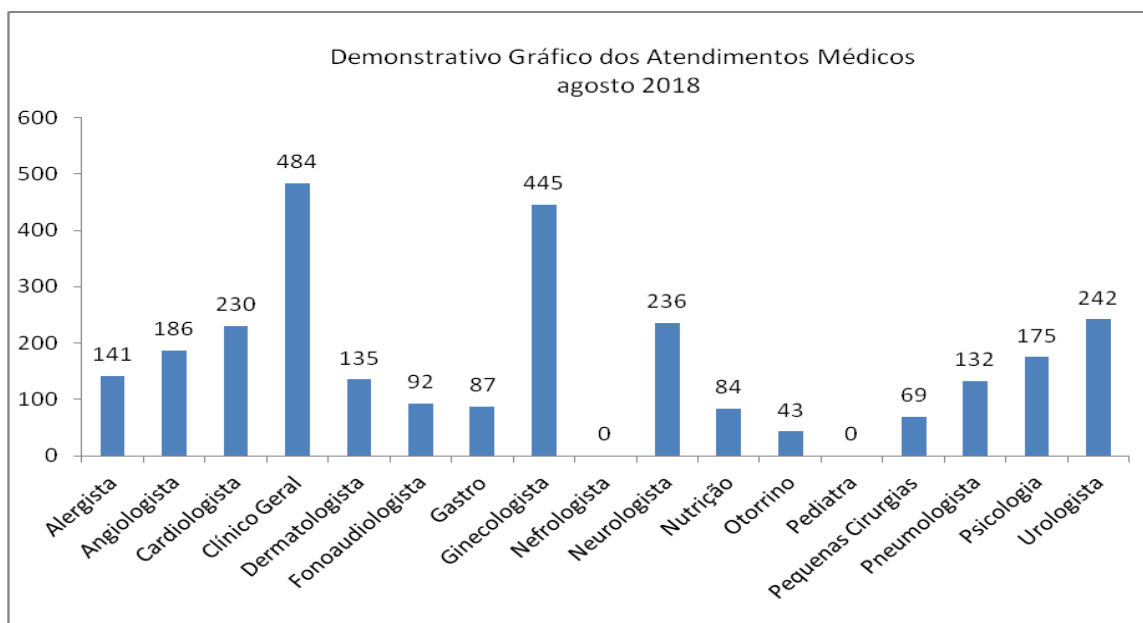
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir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

2.15.1.1. Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês agosto/18 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.781 (Dois mil e setecentos e oitenta e um). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico Geral (484), Ginecologia/Obstétrica (445), Urologia (242), e Cardiologia (230).

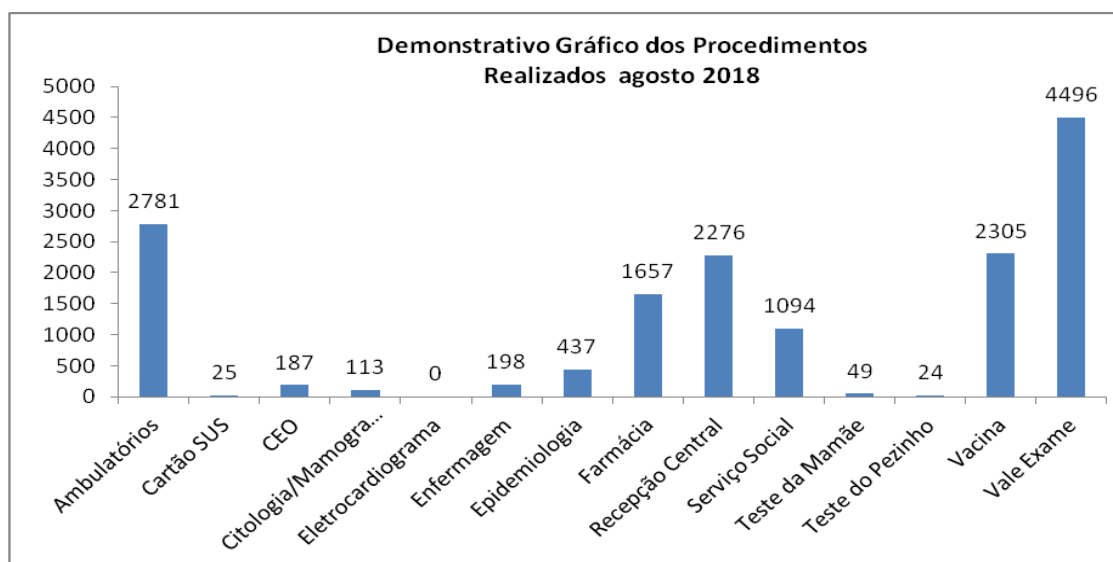
Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	141
Angiologista	186
Cardiologista	230
Clínico Geral	484
Dermatologista	135
Fonoaudiologista	92
Gastro	87
Ginecologista	445
Nefrologista	0
Neurologista	236
Nutrição	84
Otorrino	43
Pediatra	0
Pequenas Cirurgias	69
Pneumologista	132
Psicologia	175
Urologista	242
Total de Atendimentos	2.781



2.15.1.2. Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	2.276
Vale Exame	4.496
Farmácia	1.657
Ambulatorial	2.574
Teste Do Pezinho	24
Teste Da Mamãe	49
Enfermagem	198
Serviço Social	1094
Vacina Rotina	2305
Eletrocardiograma	0
Epidemiologia	437
Ceo	187
Clinico Geral/Adulto Odonto	126
Cartão SUS	25
Citologia/Mamografia	113
Total de Atendimentos	15.642

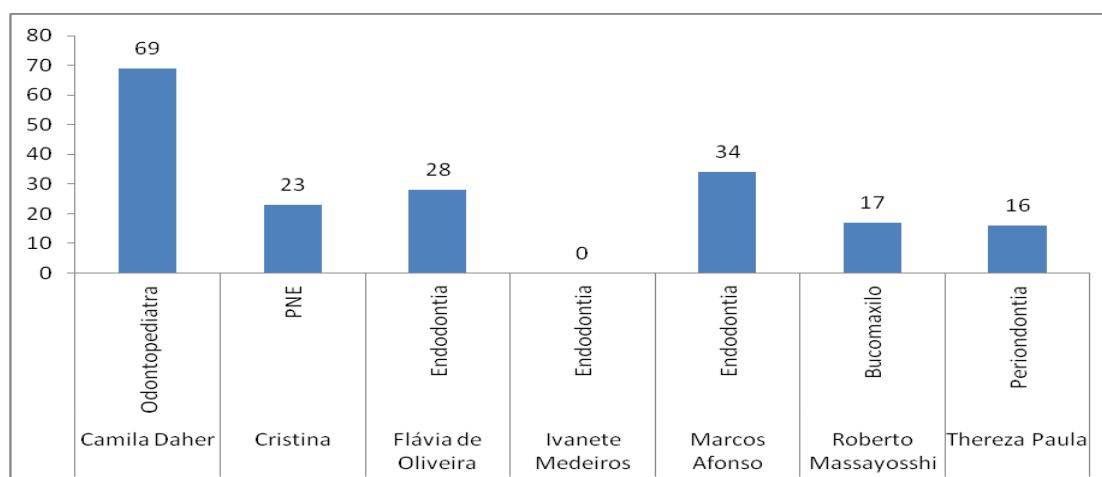
Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de agosto/18 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 15.642 (Quinze mil e seiscentos e quarenta e dois). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.496), Ambulatórios (2.574), Recepção Central (2.276).



2.15.1.3. Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	69

Cristina	PNE	23
Flávia de Oliveira	Endodontia	28
Ivanete Medeiros	Endodontia	0
Marcos Afonso	Endodontia	34
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	17
Thereza Paula	Periondontia	16
Total de Atendimentos		187



Quanto à produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 187 (cento e oitenta e sete) atendimentos realizados no mês de Agosto/18, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria (69), Endodontia (62), PNE (23), e Bucomaxilo (16) atendimentos realizados.

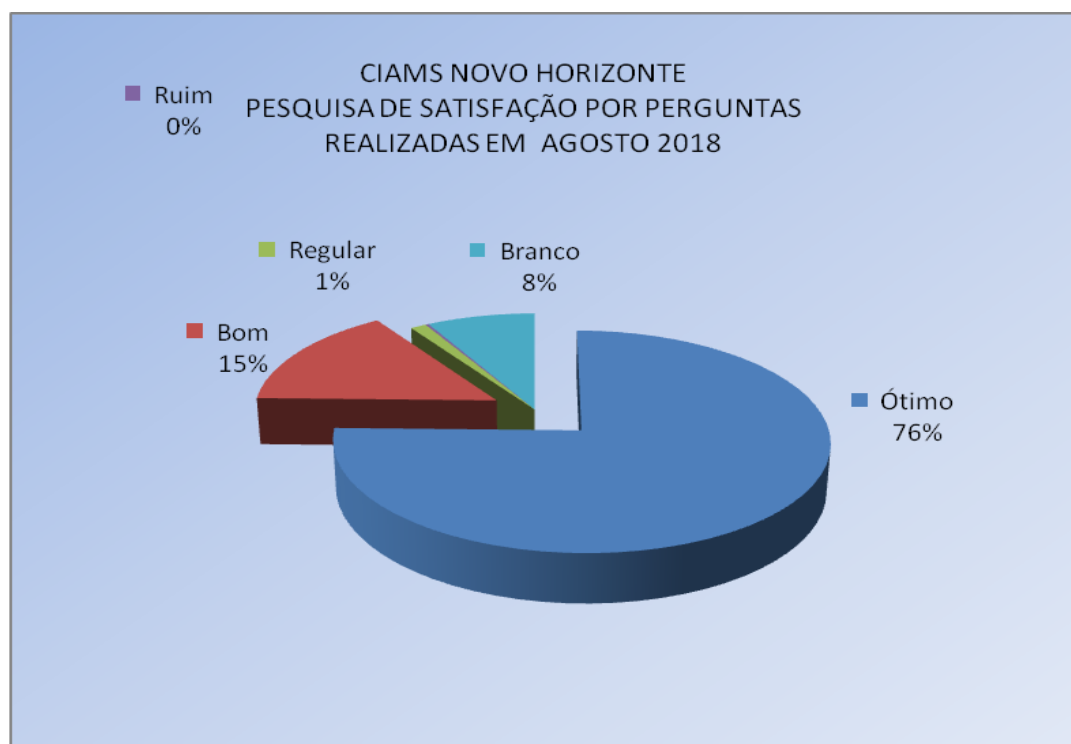
2.15.1.4. Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	71
Clayton	Clínico Geral	55
Total de Atendimentos		126

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 Agosto /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?	72	13	1	0	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	65	12	0	0	9
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	66	13	0	0	7
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	61	13	3	1	8
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	60	15	1	0	10
RESPONDENTES		86				



3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

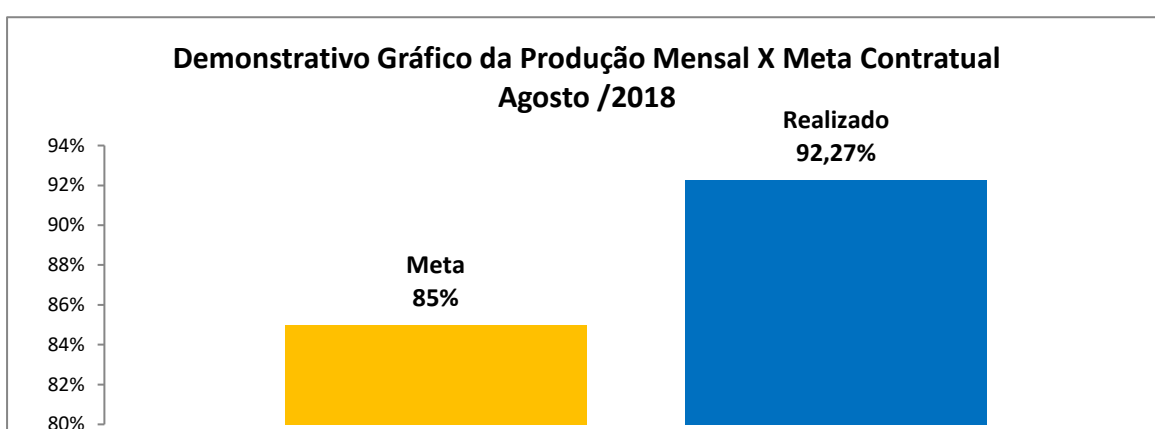
O monitoramento da execução do Contrato de Gestão deve ser entendido como “parte do processo avaliativo que envolve coleta, processamento e análise sistemática e periódica de informações e indicadores da saúde selecionados com o objetivo de observar se as atividades e ações

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

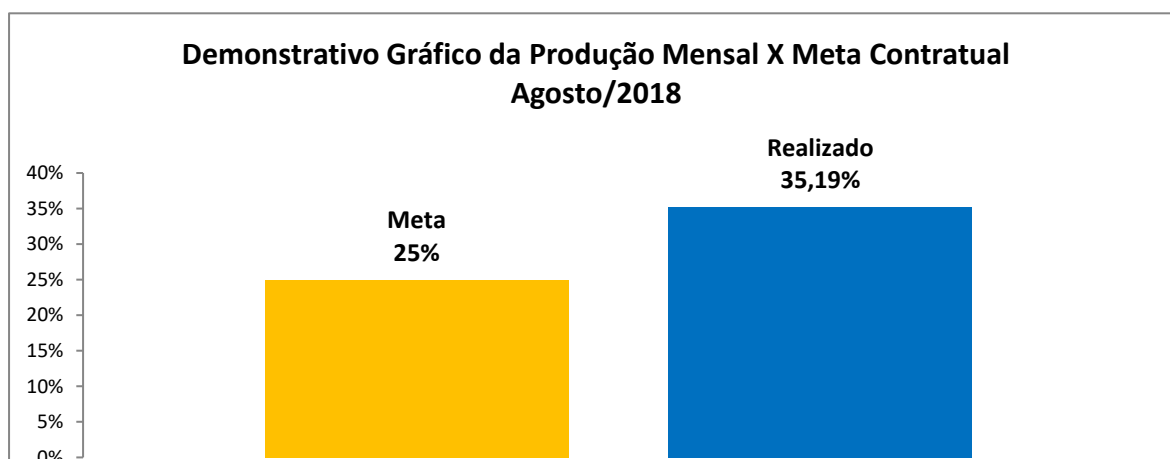
Mês	Meta	Realizado	% Realização
Agosto/18	85%	92,27%	108%



3.2. Serviço de Apoio as Consultas Especializadas

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

- Consultas confirmadas / ligações realizadas

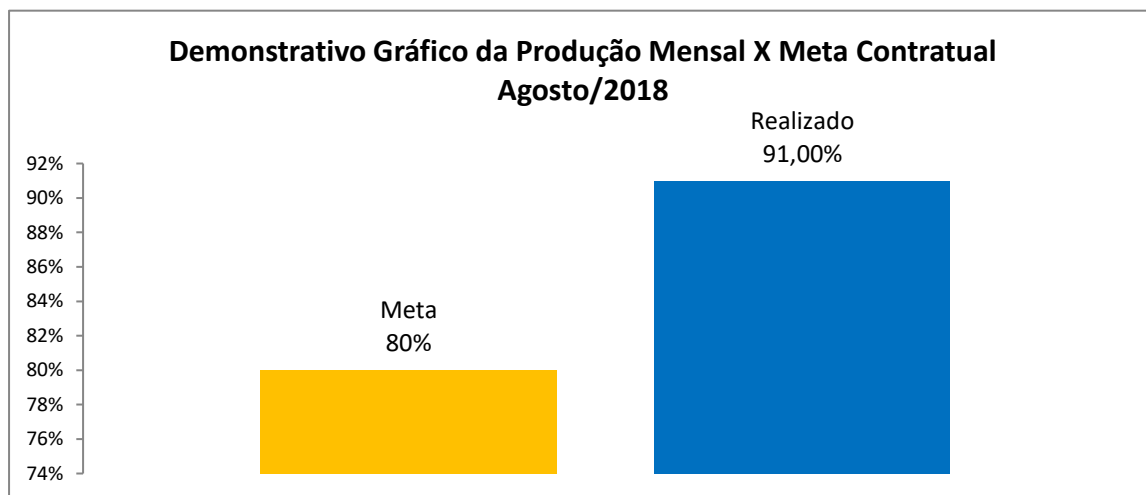


3.3. Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Agosto/18	80%	91%	114%

•Status da pesquisa entre ótimo e bom



Goiânia, 10 de Setembro de 2018.

Léia Maria da Silva

Assessoria de Planejamento

Tatiane Lemes Moreira

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