

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – SETEMBRO /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 Setembro/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 Setembro/2018	9
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Setembro /18.....	9
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 SETEMBRO / 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	22
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)	26
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	40
2.9. NETCONSULTAS.....	42
2.9.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de Setembro/2018.....	50
2.9.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018	50
2.9.3. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Setembro/18:	51
2.9.4. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por tipo de sistema em Setembro/18:	51
2.10. Visualização de Vagas	52

2.11.	Planos de Saúde	54
2.12.	Sobras de Vagas	55
2.13.	Dados Contact Center	56
2.13.1.	Comparação 2017 / 2018	56
2.13.2.	Comparação mês anterior / mês atual	57
2.14.	Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	57
2.15.	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	58
2.15.1.	Produção Assistencial – Mês de Setembro / 2018	58
2.15.1.1.	Produção Ambulatorial	59
2.15.1.2.	Produção Ambulatorial – atendimentos / Procedimentos:	60
2.15.1.3.	Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO	61
2.15.1.4.	Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento	61
2.15.1.5.	Como você avalia o serviço prestado?	62
3.	ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	63
3.1.	Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde	63
3.2.	Serviço de Apoio as Consultas Especializadas	63
3.3.	Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte	64
	ANEXOS	65

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 01 – SETEMBRO /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 Setembro/18 agendou 28.560 (vinte e oito mil quinhentos e sessenta) consultas básicas não - emergenciais. Sendo 13.818 (treze mil oitocentos e dezoito) para a especialidade de clínico geral, 7.964 (sete mil novecentos e sessenta e quatro) para ginecologia, 6.767 (seis mil setecentos e sessenta e sete) para pediatria e 11 (onze) para pediatria de alto risco. Dessas marcações 9.051 (nove mil e cinquenta e uma) foram marcadas para CAIS/CIAMS e 19.509 (dezenove mil quinhentos e nove) para Centros de Saúde. Também no mês de Setembro/18 foram marcadas por meio do aplicativo Netconsulta 5.940 (cinco mil novecentos e quarenta) consultas representando um percentual de 20,80% (vinte ponto oitenta 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 324.970 (trezentos e vinte e quatro novecentos e setenta) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 8.260 (oito mil duzentos e sessenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 324.970 (trezentos e vinte e quatro novecentos e setenta) ligações realizadas resultaram em 109.911 (cento e nove mil novecentos e onze) consultas confirmadas e 21.119 (vinte e um mil cento e dezenove) 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 Setembro/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.

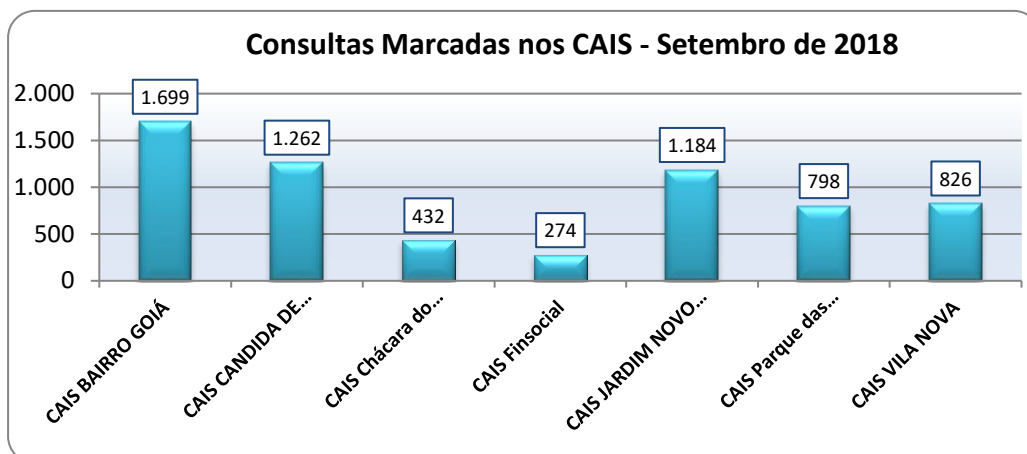
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES

1.1. Dados Estatísticos

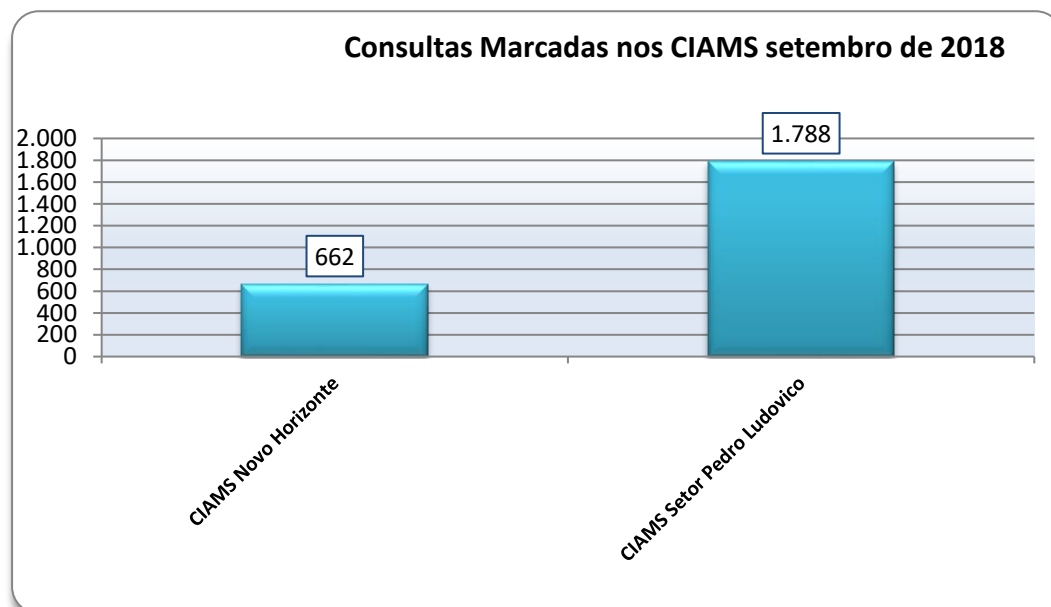
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Setembro/18.

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

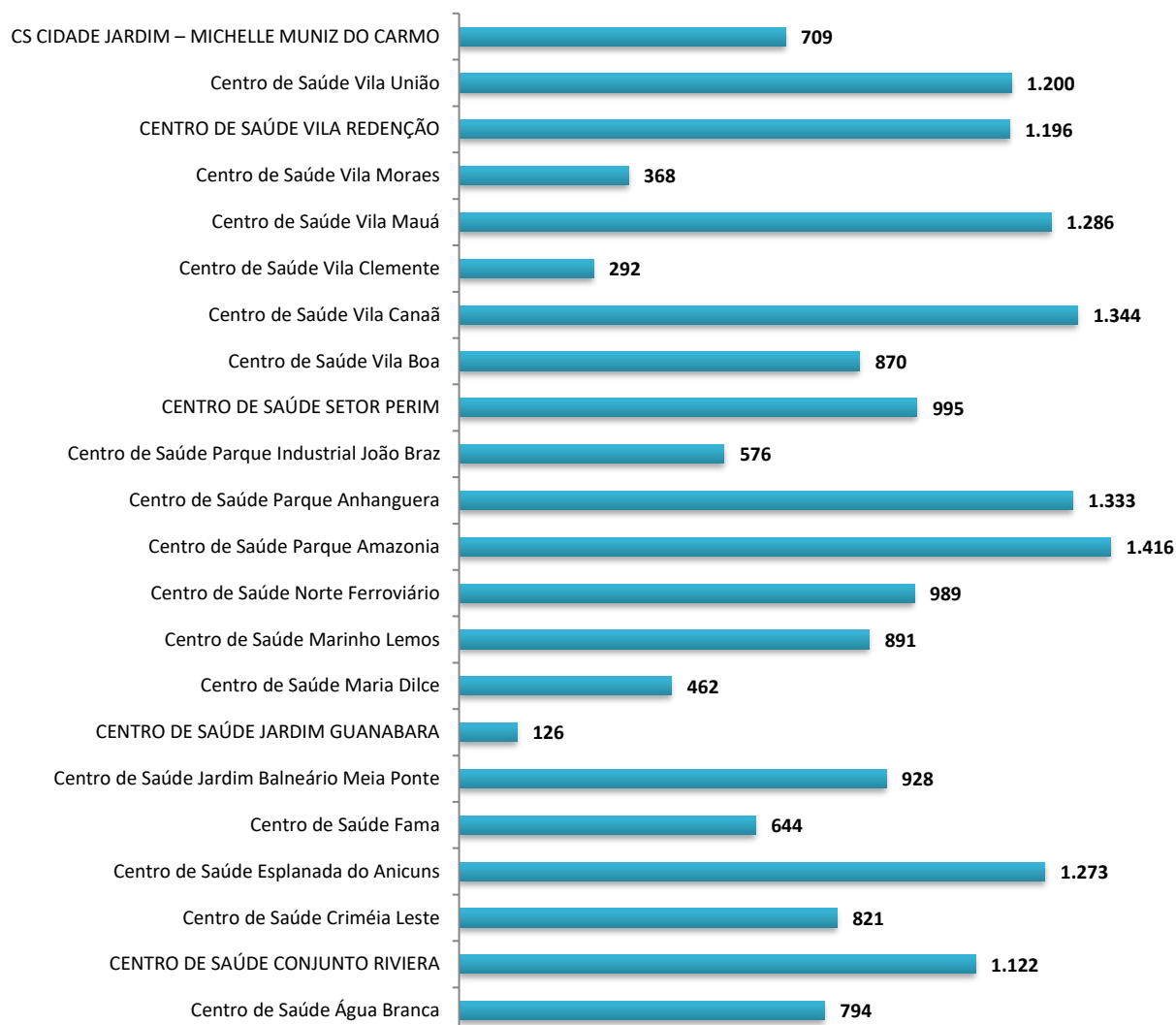
Setembro / 2018			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	5.206	8.612	13.818
GINECOLOGIA	2.412	5.552	7.964
PEDIATRIA	1.429	5.338	6.767
PEDIATRIA ALTO RISCO	4	7	11
Total	9.051	19.509	28.560



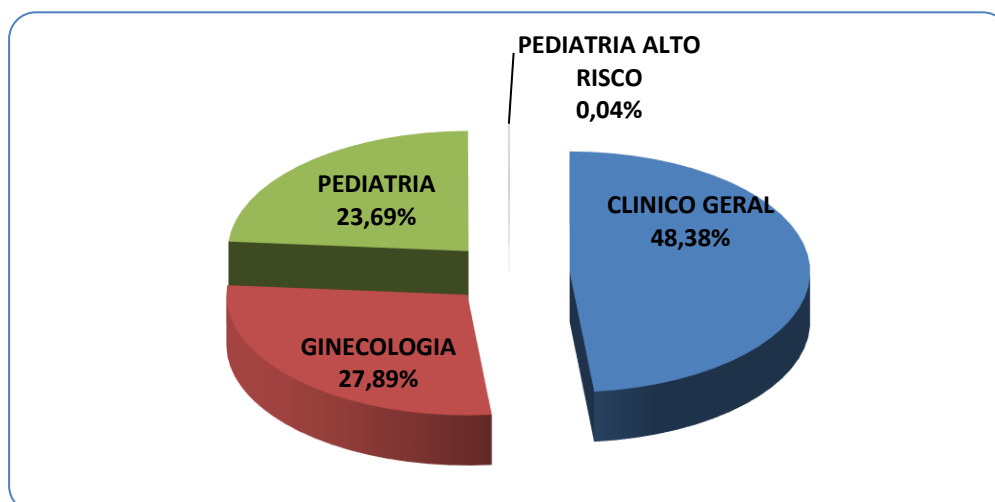
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - setembro de 2018



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



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

Setembro – 2018						
Unidades de Saúde		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
1.	CAIS Bairro Goiás	783	254	660	2	1.699
2.	CAIS Cândida De Morais	877	170	215	0	1.262
3.	CAIS Chácara do Governador	300	132	0	0	432
4.	CAIS Finsocial	0	274	0	0	274
5.	CAIS Jardim Novo Mundo	553	538	93	0	1.184
6.	CAIS Parque das Amendoeiras	535	154	109	0	798
7.	CAIS Vila Nova	482	205	139	0	826
8.	Centro de Saúde Água Branca	327	172	295	0	794
9.	Centro de Saúde Conjunto Riviera	515	479	128	0	1.122
10.	Centro de Saúde Criméia Leste	559	106	156	0	821
11.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	652	383	238	0	1.273
12.	Centro de Saúde Fama	267	377	0	0	644
13.	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	572	120	236	0	928
14.	Centro de Saúde Jardim Guanabara	106	0	18	2	126
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	0	327	135	0	462
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos	191	278	422	0	891
17.	Centro de Saúde Norte Ferroviário	388	318	283	0	989
18.	Centro de Saúde Parque Amazônia	860	125	431	0	1.416
19.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	410	265	656	2	1.333
20.	Centro de Saúde Pq Ind. João Braz	256	0	320	0	576
21.	Centro de Saúde Setor Perim	296	306	393	0	995
22.	Centro de Saúde Vila Boa	320	333	217	0	870
23.	Centro de Saúde Vila Canaã	926	164	254	0	1.344
24.	Centro de Saúde Vila Clemente	0	292	0	0	292
25.	Centro de Saúde Vila Mauá	940	138	208	0	1.286
26.	Centro de Saúde Vila Moraes	0	174	194	0	368
27.	Centro de Saúde Vila Redenção	541	397	258	0	1.196
28.	Centro de Saúde Vila União	442	433	325	0	1.200
29.	CIAMS Novo Horizonte	380	282	0	0	662
30.	CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.190	403	195	0	1.788
31.	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	150	365	189	5	709
Total		13.818	7.964	6.767	11	28.560

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/09/2018	Sábado	0,94%	79	104	83	2	268
02/09/2018	Domingo	2,43%	315	228	150	0	693
03/09/2018	Segunda-Feira	5,44%	755	448	350	0	1.553
04/09/2018	Terça-Feira	4,64%	665	347	314	0	1.326
05/09/2018	Quarta-Feira	3,90%	567	271	276	1	1.115
06/09/2018	Quinta-Feira	3,41%	535	207	231	2	975
07/09/2018	Sexta-Feira	0,88%	116	78	57	0	251
08/09/2018	Sabado	0,94%	98	106	63	1	268
09/09/2018	Domingo	2,49%	366	190	155	0	711
10/09/2018	Segunda-Feira	5,76%	770	490	384	0	1.644
11/09/2018	Terça-Feira	5,11%	731	402	326	0	1.459
12/09/2018	Quarta-Feira	4,58%	640	340	327	1	1.308
13/09/2018	Quinta-Feira	3,55%	473	263	278	0	1.014
14/09/2018	Sexta-Feira	2,02%	260	173	144	1	578
15/09/2018	Sabado	0,92%	122	81	61	0	264
16/09/2018	Domingo	2,44%	346	205	145	0	696
17/09/2018	Segunda-Feira	4,74%	689	403	260	1	1.353
18/09/2018	Terça-Feira	5,60%	812	389	397	0	1.598
19/09/2018	Quarta-Feira	4,42%	618	315	328	0	1.261
20/09/2018	Quinta-Feira	3,61%	510	274	248	0	1.032
21/09/2018	Sexta-Feira	2,06%	306	140	142	0	588
22/09/2018	Sabado	0,93%	93	96	75	1	265
23/09/2018	Domingo	2,48%	358	224	126	0	708
24/09/2018	Segunda-Feira	5,62%	745	510	351	0	1.606
25/09/2018	Terça-Feira	5,27%	714	417	375	0	1.506
26/09/2018	Quarta-Feira	5,36%	812	368	352	0	1.532
27/09/2018	Quinta-Feira	4,26%	565	330	321	0	1.216
28/09/2018	Sexta-Feira	2,23%	274	176	186	0	636
29/09/2018	Sábado	1,05%	104	111	85	1	301
30/09/2018	Domingo	2,92%	380	278	177	0	835
TOTAL		100,00%	13.818	7.964	6.767	11	28.560

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Remanejadas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Remanejadas
Clínico Geral	15.218	691	14.527	13.818	540	13.278	169	95,12%	14.358	98,84%
Ginecologia	8.989	481	8.508	7.964	267	7.697	277	93,61%	8.231	96,74%

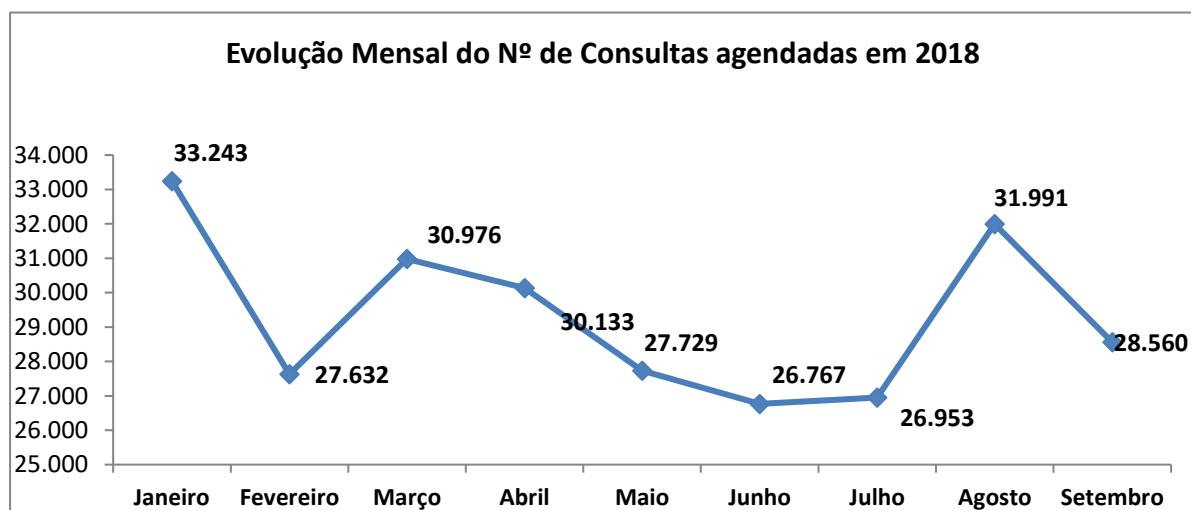
Pediatria	9.053	552	8.501	6.767	190	6.577	1.544	79,60%	6.957	81,84%
Pediatria Alto Risco	70	3	67	11	0	11	56	16,42%	11	16,42%
Total Geral	33.330	1.727	31.603	28.560	997	27.563	2.046	90,37%	29.557	93,53%

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Setembro/18, 33.330 (trinta e três mil trezentos e trinta) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 1.727 (hum setecentas e vinte e sete) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 31.603 (trinta e um mil seiscentos e três) vagas. Destas 2.046 (dois mil e quarenta e seis) permaneceram remanescentes e 997 (novecentos e noventa e sete) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 29.557 (vinte e nove mil quinhentos e cinquenta e sete) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,53% (noventa e três ponto cinquenta e três por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2018

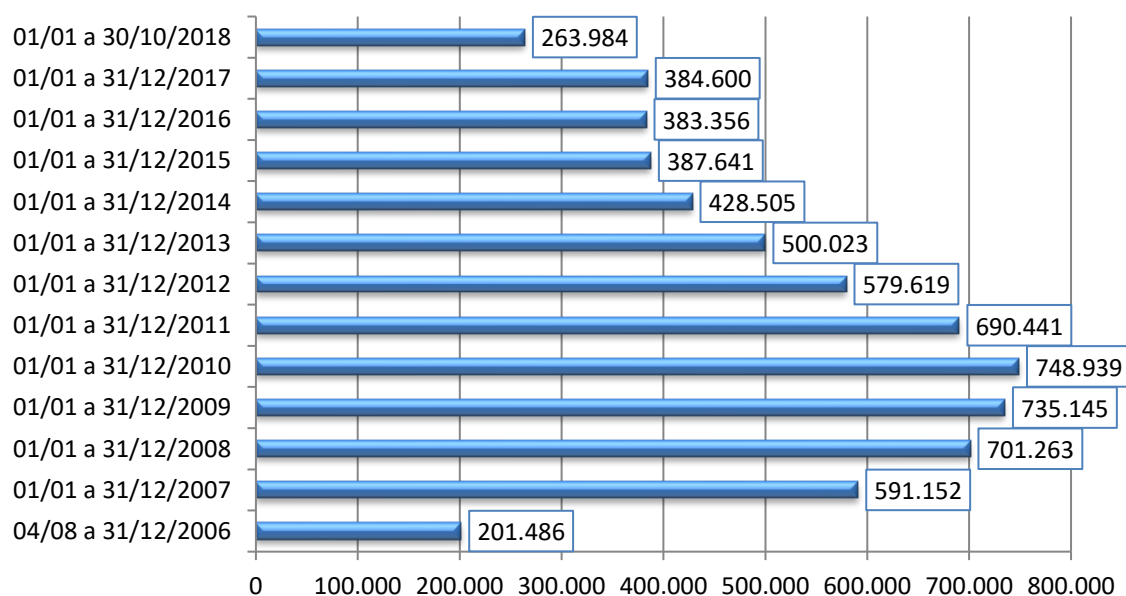
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2018	Janeiro	16.234	9.269	7.740	33.243
	Fevereiro	13.735	7.226	6.671	27.632
	Março	14.619	8.576	7.781	30.976
	Abril	13.852	8.347	7.934	30.133
	Maio	13.107	7.396	7.226	27.729
	Junho	12.537	7.453	6.777	26.767
	Julho	12.286	7.806	6.861	26.953
	Agosto	15.092	9.320	7.579	31.991
	Setembro	13.818	7.964	6.778	28.560
Total		125.280	73.357	65.347	263.984



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

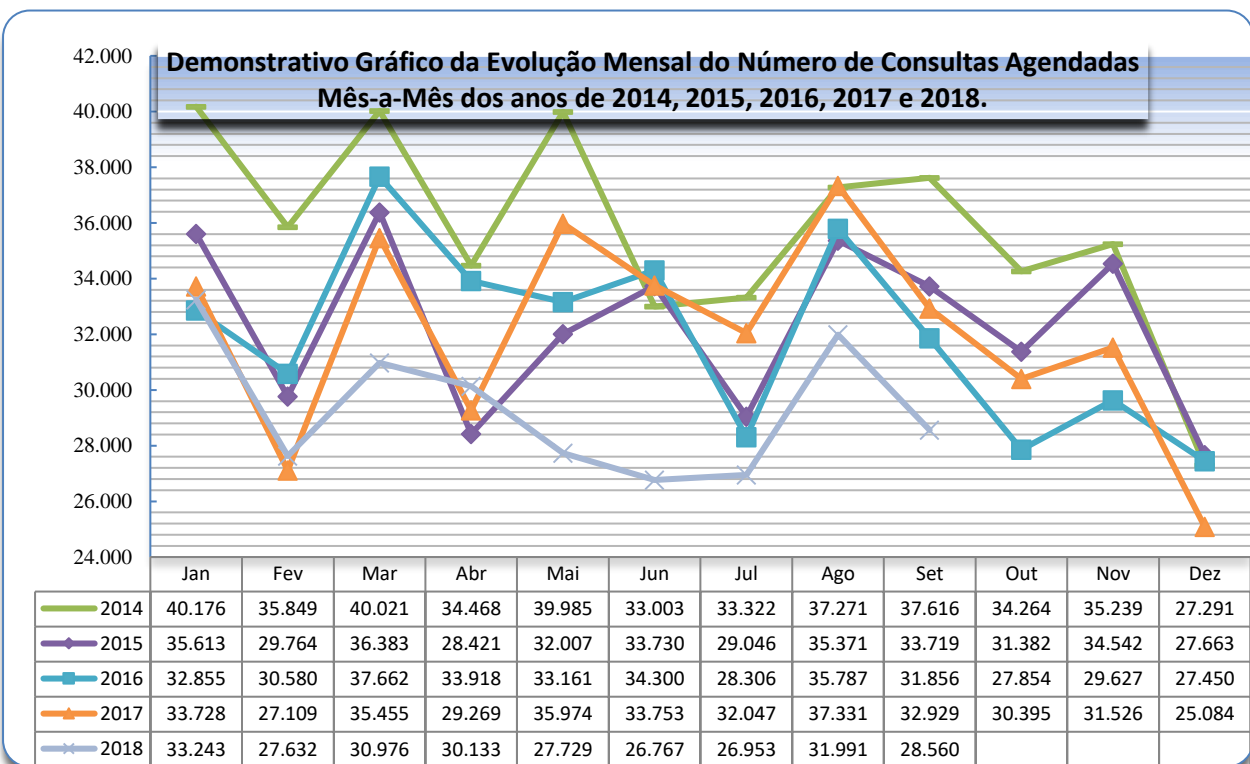
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	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 31/10/2018	120.250	73.357	65.357	263.984
Total		3.070.630	1.780.475	1.745.049	6.596.154

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

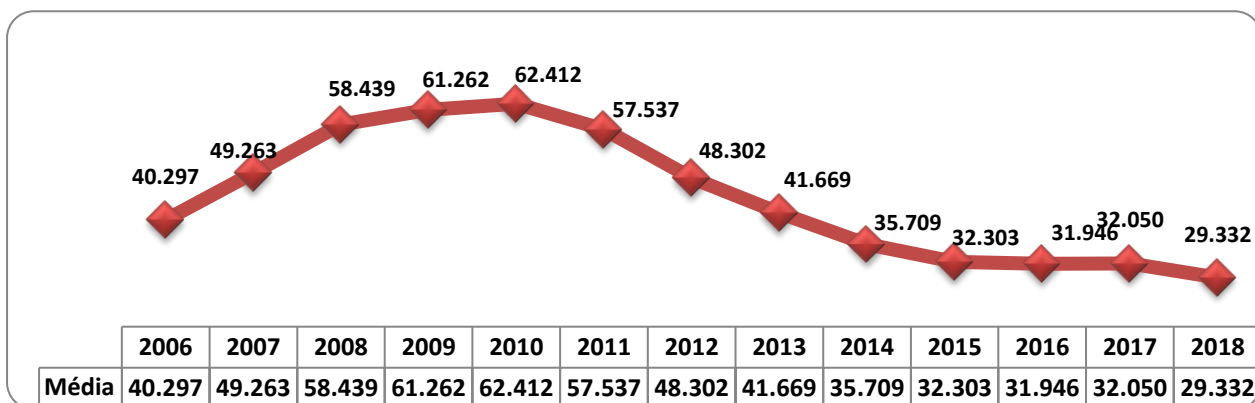


1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2018

	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	28.560
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	263.984
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	29.332



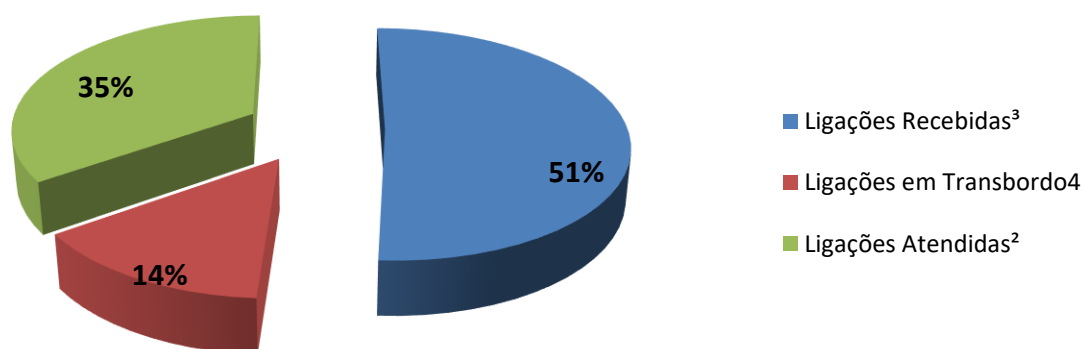
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2018



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	-
	Maiο	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	-
	Setembro	77.256	19.007	58.240	-
Total		853.731	239.144	582.288	

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2018



2. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE A SETEMBRO / 2018

2.1. Atividades na Unidade

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



- No dia 29 de Setembro/2018, a equipe da empresa contratada para realizar a manutenção dos jardins esteve presente fazendo as podas das plantas;



- 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 03 de Setembro/18, a Sala de Situação relatou que não foi transmitida grade de retorno programado para o dia 07 de Setembro, haja vista ser feriado nacional da Independência do Brasil;
- Em 05 de Setembro/18, realizamos o feedback do Agente de Atendimento Fábio Lima de Jesus. Onde a responsável pela monitoria e feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 23 a 26 de Agosto/18. O TMA do Agente de Atendimento foi de 5,58 minutos por ligação. O Agente de Atendimento realiza um bom atendimento, conforme o item 2.1 das normas gerais de atuação dos Agentes de Atendimento;
- Em 06 de Setembro/18, O Colaborador Bruno Gurgel da ASTEC entrou em contato no início do turno para verificar se sistemas estavam funcionando dentro das normalidades;
- Em 07 de Setembro/18, foi realizado feedback no serviço de Consultas Especializadas do Agente do Atendimento Felipe Henrique Costa. Referente ao atendimento de Consultas Especializadas do dia 31/08/2018. O Agente a todo o momento demonstrou coerência na realização das atividades, apresentando resultado Excelente;
- Em 10 de Setembro/18, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Eduardo Alves Silva. Onde a responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione Rabelo e pelo feedback Enfermeira Fabiana de Paula. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 27 a 31 de Agosto/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 5,12 minutos por ligação. A 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;
- Em 11 de Setembro/18, realizamos feedback da Agente da Atendimento Maria Bezerra Carvalho. Referente aos atendimentos do serviço de Consultas Especializadas realizados no dia 04/09/2018. A Agente a todo o momento demonstrou coerência na realização das atividades, apresentando resultado Excelente;
- No 13 de Setembro/18, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 19 de Setembro, 322 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 01 a 05 de Outubro 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 17 a 21 de Setembro de 2018 e foram disponibilizadas 00 vagas. Às 18h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 01 a 05 de Outubro de 2018 e todas as unidades geraram respectivas agendas;
- No dia 18 de Setembro/18, realizamos feedback do Agente de Atendimento Ronhanny Patrik Bueno de Abreu. Onde a Responsável pela monitoria Enfermeira Alcione de Fátima e feedback

Enfermeira Rafaela Tristão. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 27 a 31 de Agosto/18. O TMA do Agente de Atendimento foi de 3,01 minutos por ligação. O Agente de Atendimento foi orientado a seguir corretamente o Protocolo de Atendimento e a questionar os usuários quanto ao plano de saúde, conferir os dados cadastrais corretamente, certificar os sintomas. O Agente de Atendimento foi orientado por escrito e está ciente das penalidades cabíveis. O Agente exerce a função desde 21/03/2018. O Agente de Atendimento realiza um bom atendimento, conforme o item 2.1 das normas gerais de atuação dos Agentes de Atendimento. O Agente de Atendimento aceitou bem as orientações;

- Em 20 de Setembro/18, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 26 de Setembro, 288 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 08 a 12 de Outubro 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 24 a 28 de Setembro de 2018 e foram disponibilizadas 00 vagas. Às 18h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 08 a 12 de Outubro de 2018 e todas as unidades geraram respectivas agendas;
- No dia 24 de Setembro/18, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 28 de Setembro, 143 vagas;
- Em 25 de Setembro/18, o chaveiro esteve na Unidade realizando reparo nos armários que estavam sem chaves e com o miolo da fechadura solto;
- No dia 26 de Setembro/18, foi realizado feedback da Agente de Atendimento Bianca Geaninny Pádua Ferreira. Onde a responsável pela monitoria foi a enfermeira Esterliane Neres e feedback enfermeira Fabiana de Paula. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 18 a 21 de Setembro/18. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,49 minutos por ligação. A 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. A Agente de Atendimento aceitou bem as orientações;
- Em 27 de Setembro/18, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 03 de Outubro, 331 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 15 a 19 de Outubro 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 01 a 05 de Outubro de 2018 e foram disponibilizadas 00 vagas. Às 18h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 15 a 19 de Outubro de 2018 e todas as unidades geraram respectivas agendas;
- No dia 29 de Setembro/18, recebemos na Unidade a equipe de manutenção, onde estiveram realizando verificação preventiva no telhado. A equipe da Amazon Paisagismo esteve presente para realizar manutenção nos jardins.

2.1.1. Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas frequentes são abordadas dinamicamente e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, nos dias 14, 21, e 28 de Agosto/18, foram tratados respectivamente os seguintes temas: “Platéia Social”, “Acessibilidade” e “ Transplante de Órgãos”.



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 **Setembro/2018**.

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
CS Parque Anhanguera	Andre Ibrahim Bayeh	5374	Ginecologia	Grade Equivocada	17 à 21 de Setembro
CS Vila Moraes	Rosaura Diniz Pimentel	5983	Pediatria	Férias	14 de Setembro à 13 de Outubro
CS Norte Ferroviário	Célia Mendonça Da Silva Borges	5552	Pediatria	Grade Equivocada	11 de Setembro
CS Conjunto Riviera	Orlandina Ferreira Do Amaral	1203	Ginecologia	Falta	13 de Setembro

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 Setembro/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 EPIDEMIOLÓGICA						
Unidade	Especialidade	Profissional	Semana	Ofertadas	Liberadas	Motivo
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	35	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	35	48	0	Licença Trabalhista
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negro	35	60	48	Motivo Pessoal
Centro de Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	35	63	48	Atestado Médico
Centro de Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	35	52	39	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	35	80	60	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	35	64	49	Motivo Pessoal
Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Euripedes Jose De Souza I	35	60	50	Atestado Médico
Cais Cândida De Moraes	Clinico Geral	Cláudia Cássia De Almeida	35	160	120	Atestado Médico
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	35	80	60	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	35	48	0	Licença Trabalhista
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	36	54	41	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	36	55	44	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	36	48	0	Licença Trabalhista
Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	36	48	0	Licença Trabalhista
Centro de Saúde Vila Clemente	Ginecologia	Eros De Sousa	36	64	64	Licença Médica

Centro de Saúde Parque Anhanguera	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	36	58	30	Atestado Médico
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	36	80	35	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	36	60	0	Férias
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	36	68	32	Grade Equivocada
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	37	68	32	Motivo Pessoal
Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Edna Maria Ferreira	37	60	45	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Claudio Raul Tavares	37	57	36	Cursos
Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	37	61	46	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Irislene Ferreira Da Silva	37	55	44	Sistema Inoperante
Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Eduardo Pereira Cruz	37	55	44	Sistema Inoperante
Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Euli Jose Braga	37	60	60	Licença Trabalhista
Centro de Saúde Vila Clemente	Ginecologia	Eros De Sousa	37	64	64	Licença Médica
Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Humberto Pereira Maia	37	79	47	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	37	80	64	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	37	160	40	Aposentadoria
Centro de Saúde Vila Canaã	Pediatria	Alessandra Vasconcelos Da Silva Paiva	37	60	45	Congresso diversos
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	37	80	20	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Moraes	Ginecologia	Aline De Almeida E Souza	37	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Lorena Yoshie Gondo Ribeiro	37	80	40	Congresso diversos
Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	37	80	40	Motivo de Falta
Centro de Saúde Vila União	Pediatria	Camila Sousa Pavani	37	60	48	Sistema Inoperante
Centro de Saúde Vila União	Clinico Geral	Jose Baldoino Valente	37	50	40	Sistema Inoperante
Centro de Saúde Vila União	Clinico Geral	Tanit Ribeiro Carmo	37	54	42	Sistema Inoperante
Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	37	55	44	Atestado Médico
Centro de Saúde Maria Dilce	Clinico Geral	Caritas De Oliveira	38	60	48	Atestado Médico
Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Barbara Silva Alves	38	60	48	Atestado Médico
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	38	59	43	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Pediatria	James Nogueira Moraes Pimenta	38	60	45	Atestado Médico
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	38	80	0	Licença Médica
Centro de Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	38	60	0	Férias

Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	38	55	44	Atestado Médico
Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	38	80	0	Aposentadoria
Centro De Saúde Vila Redenção	Clinico Geral	Luciana Curado Santos	38	80	48	Motivo de Falta
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	38	80	55	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	38	80	45	Atestado Médico
CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	38	80	60	Atestado Médico
Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Orlandina Ferreira Do Amaral	38	120	96	Motivo de Falta
Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Tereza Cristina Da Rocha Medeiros	38	65	39	Atestado Médico
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	38	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Criméia Leste	Pediatria	Carmen Olga Valdes Cabrera	39	56	42	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	39	60	0	Férias
Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	39	80	60	Motivo de Falta
Centro De Saúde Parque Amazônia	Ginecologia	Paulo Vicente Mota Ribeiro	39	60	15	Atestado Médico
Cais Cândida De Moraes	Clinico Geral	Nilmar Feliciano Da Silva	39	63	0	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Boa	Clinico Geral	Isaura Araujo Santos Lobo	41	60	45	Atestado Médico
Centro de Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	41	60	0	Férias

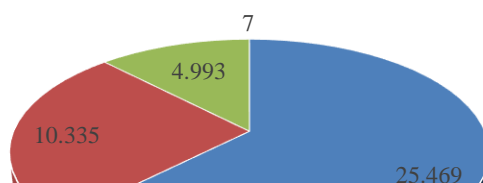
2.4. Busca por vagas sem sucesso

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					
Setembro - 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 Cândida 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 Esplanada do Anicuns	541	252	110	0	903
Centro de Saúde Fama	588	155	99	1	843
Centro de Saúde Itatiaia	320	161	74	0	555
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	9	3	1	0	13
Centro De Saúde Jardim Guanabara	1.247	429	176	0	1.852
Centro de Saúde Maria Dilce	1	1	2	0	4
Centro de Saúde Marinho Lemos	299	93	30	0	422
Centro de Saúde Norte Ferroviário	636	228	75	0	939
Centro de Saúde Parque Amazonia	824	161	68	0	1.053
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.032	494	103	1	1.630
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.610	440	158	0	2.208
Centro de Saúde São Francisco	1.018	363	251	0	1.632
Centro De Saúde Setor Perim	41	8	17	0	66
Centro de Saúde Vila Boa	414	109	32	0	555
Centro de Saúde Vila Canaã	1.075	431	233	0	1.739
Centro de Saúde Vila Clemente	451	183	52	0	686
Centro de Saúde Vila Mauá	290	81	41	0	412
Centro de Saúde Vila Moraes	816	266	207	0	1.289
Centro De Saúde Vila Redenção	225	171	91	0	487
Centro de Saúde Vila Regina	439	162	44	0	645
Centro De Saúde Vila Santa Helena	139	37	31	0	207
Centro de Saúde Vila União	234	118	54	0	406
CIAMS Jardim América	823	453	48	0	1.324
CIAMS Novo Horizonte	1.172	461	169	0	1.802
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.641	723	364	1	2.729
CIAMS Urias Magalhães	1.298	466	229	0	1.993
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	623	241	136	0	1.000
Maternidade Dona Iris	702	265	146	0	1.113
Total	25.469	10.335	4.993	7	40.804

Buscas de Vagas sem Sucesso - Setembro/2018



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 29.669 (vinte e nove mil seiscentos e sessenta e nove) atendimentos foram qualificados, destes, 15.457 (quinze mil quatrocentos e cinquenta e sete) usuários foram atendidos, porém 4.398 (quatro mil trezentos e noventa e oito) 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 Setembro/18, pode-se observar que das consultas agendadas 16,97% (dezesseis ponto noventa e sete por cento) referiram ser portadores de diabetes, 12,68% (doze ponto sessenta e oito por cento) portadores de hipertensão e 70,35% (setenta ponto trinta e cinco por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Setembro/2018			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral

Cais Bairro Goiá	17,64%	13,47%	68,89%
Cais Candida De Moraes	17,00%	13,16%	69,84%
CAIS Chácara Do Governador	16,22%	11,71%	72,07%
Cais Jardim Novo Mundo	15,12%	10,56%	74,32%
CAIS Parque Das Amendoeiras	18,98%	14,24%	66,78%
Cais Vila Nova	16,13%	12,06%	71,81%
Centro De Saúde Água Branca	19,89%	15,33%	64,78%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	17,18%	13,87%	68,96%
Centro De Saúde Criméia Leste	17,67%	11,78%	70,55%
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	18,45%	14,79%	66,76%
Centro De Saúde Fama	16,91%	13,24%	69,85%
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15,79%	12,16%	72,05%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	21,51%	17,20%	61,29%
Centro De Saúde Marinho Lemos	19,03%	15,16%	65,81%
Centro De Saúde Norte Ferroviário	14,49%	11,81%	73,70%
Centro De Saúde Parque Amazonia	17,39%	13,27%	69,34%
Centro De Saúde Parque Anhanguera	13,48%	8,87%	77,66%
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	12,72%	9,83%	77,46%
Centro De Saúde Setor Perim	14,18%	10,27%	75,55%
Centro De Saúde Vila Boa	16,18%	11,83%	71,99%
Centro De Saúde Vila Canaã	20,30%	14,10%	65,60%
Centro De Saúde Vila Mauá	16,39%	12,42%	71,19%
Centro De Saúde Vila Redenção	16,52%	11,71%	71,76%
Centro De Saúde Vila União	14,73%	11,60%	73,67%
Ciams Novo Horizonte	11,40%	9,20%	79,40%
Ciams Setor Pedro Ludovico	17,64%	12,64%	69,71%
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	17,90%	12,23%	69,87%
Total	16,97%	12,68%	70,35%

2.5.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Setembro/18 33.330 (trinta e três mil trezentos e trinta) vagas foram disponibilizadas, sendo que 28.560 (vinte e oito mil quinhentos e sessenta) foram marcadas, 2.724 (dois mil setecentos e vinte e quatro) foram canceladas e ficaram disponíveis 2.046 (duas mil e quarenta 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	2.201	903	783	110	10	307	254	53	0	991	662	203	126
CAIS Cândida de Moraes	1.308	920	877	40	3	171	170	0	1	217	215	0	2
CAIS Chácara do Governador	463	328	300	24	4	135	132	0	3	0	0	0	0
CAIS Finsocial	321	0	0	0	0	321	274	22	25	0	0	0	0
CAIS Jardim Novo Mundo	1.266	581	553	20	8	575	538	21	16	110	93	15	2
CAIS Parque das Amendoeiras	915	636	535	100	1	161	154	0	7	118	109	0	9
CAIS Vila Nova	911	524	482	36	6	220	205	10	5	167	139	16	12
Centro de Saúde Água Branca	990	365	327	31	7	184	172	7	5	441	295	24	122
Centro de Saúde Conjunto Riviera	1.441	539	515	14	10	605	479	55	71	297	128	45	124
Centro de Saúde Criméia Leste	910	614	559	44	11	117	106	3	8	179	156	0	23
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	1.384	669	652	11	6	427	383	34	10	288	238	39	11
Centro de Saúde Fama	680	280	267	12	1	400	377	13	10	0	0	0	0
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	993	591	572	16	3	136	120	14	2	266	236	13	17
Centro de Saúde Jardim Guanabara	374	252	106	140	6	0	0	0	0	122	20	0	102
Centro de Saúde Maria Dilce	553	0	0	0	0	349	327	8	14	204	135	21	48
Centro de Saúde Marinho Lemos	977	200	191	9	0	299	278	19	2	478	422	9	47
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.244	402	388	12	2	350	318	10	22	492	283	59	150
Centro de Saúde Parque Amazônia	1.540	869	860	0	9	207	125	82	0	464	431	14	19
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.850	601	410	187	4	356	265	86	5	893	658	115	120
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	613	269	256	12	1	0	0	0	0	344	320	0	24
Centro de Saúde Setor Perim	1.247	312	296	12	4	328	306	14	8	607	393	32	182
Centro de Saúde Vila Boa	955	378	320	50	8	352	333	11	8	225	217	0	8
Centro de Saúde Vila Canaã	1.670	985	926	51	8	194	164	22	8	491	254	0	237
Centro de Saúde Vila Clemente	418	0	0	0	0	418	292	120	6	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.348	955	940	0	15	168	138	26	4	225	208	0	17
Centro de Saúde Vila Moraes	424	0	0	0	0	198	174	20	4	226	194	18	14
Centro de Saúde Vila Redenção	1.479	697	541	148	8	437	397	30	10	345	258	30	57

Centro de Saúde Vila União	1.410	472	442	22	8	488	433	49	6	450	325	36	89
Ciams Novo Horizonte	680	393	380	10	3	287	282	0	5	0	0	0	0
Ciams Setor Pedro Ludovico	1.952	1.298	1.190	88	20	416	403	10	3	238	195	24	19
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do	813	185	150	32	3	383	365	9	9	245	194	32	19
Total Geral	33.330	15.218	13.818	1.231	169	8.989	7.964	748	277	9.123	6.778	745	1.600

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Agosto/18, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 37.516 (trinta e sete mil quinhentos e dezesseis) para 33.330 (trinta e três mil trezentos e trinta) e houve um decréscimo no número de consultas marcadas de 31.991 (trinta e um mil novecentos e noventa e um) para 28.560 (vinte e oito mil quinhentos e sessenta) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 2.729 (dois mil setecentos e vinte e nove) para 2.724 (dois mil setecentos e vinte e quatro) e um decréscimo no número de disponível de 2.796 (dois mil setecentos e noventa e seis) para 2.046 (duas mil e quarenta 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
	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%
	Setembro	15.218	13.818	1.231	169	15.049	90,80%	98,89%
	Total	45.777	41.196	4.138	443	45.334	89,99%	99,03%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Setembro	8.989	7.964	748	277	8.712	88,60%	96,92%
	Total	27.917	25.090	2.013	814	27.103	89,87%	97,08%

Pediatria	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Setembro	9.123	6.778	745	1.600	7.523	74,30%	82,46%
	Total	29.177	21.218	2.400	5.559	23.618	72,72%	80,95%

Total Geral	102.871	87.504	8.551	6.816	96.055	85,06%	93,37%
--------------------	----------------	---------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------

2.5.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Setembro/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 355 (trezentos e cinquenta e cinco) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os bairros que se destacaram em mais de 1.000 (mil) consultas marcadas no mês de Setembro/18, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.878), Jardim América (990), Jardim Balneário Meia Ponte (935), Jardim Nova Esperança (837).

	Bairro	Quantidade
1.	Albino Boa Ventura	58
2.	Alphaville Residencial	1
3.	Aruanã Parque	7
4.	Bairro Água Branca	298
5.	Bairro Alto da Glória	27
6.	Bairro Anhanguera	43
7.	Bairro Boa Vista	76
8.	Bairro Capuava	385
9.	Bairro da Serrinha	34
10.	Bairro da Vitória	9
11.	Bairro dos Aeroviários	96
12.	Bairro Feliz	47
13.	Bairro Industrial Mooca	36
14.	Bairro Ipiranga	1
15.	Bairro Jardim Botânico	29
16.	Bairro Jardim das Esmeraldas	87
17.	Bairro Jardim Diamantina	93
18.	Bairro Nossa Senhora de Fátima	56
19.	Bairro Nova Suíça	37
20.	Bairro Res Funcionários Públicos	34
21.	Bairro Rodoviário	73
22.	Bairro Santa Genoveva	196
23.	Bairro Santa Rita	215
24.	Bairro Santo Hilário	27
25.	Bairro São Carlos	101
26.	Bairro São Francisco	6
27.	Capuava Residencial Prive	3
28.	Carolina Parque Extensão	81
29.	Celina Park	32
30.	Chacara Alto da Glória	2
31.	Chacara de Recreio São Joaquim	41
32.	Chácara do Governador	125
33.	Chacara Elísio Campos	1

34.	Chacara Nossa Senhora da Piedade	2
35.	Chacara Samambaia	15
36.	Chacara Solange Parque	2
37.	Cidade Jardim	454
38.	Condomínio Anhanguera	53
39.	Condomínio Cidade Universitária	2
40.	Condominio Parque dos Cisnes	2
41.	Condominio Rio Branco	9
42.	Conjunto Anhanguera	13
43.	Conjunto Aruanã I	60
44.	Conjunto Aruanã II	29
45.	Conjunto Caiçara	49
46.	Conjunto Castelo Branco	63
47.	Conjunto Fabiana	26
48.	Conjunto Guadalajara	12
49.	Conjunto Morada Nova	29
50.	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	76
51.	Conjunto Residencial Padre Pelagio	1
52.	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	5
53.	Conjunto Residencial Rodoviário	19
54.	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	7
55.	Conjunto Riviera	203
56.	Conjunto Vila Isabel	3
57.	Curitiba II	8
58.	Curitiba IV	32
59.	Esplanada do Anicuns	61
60.	Faiçallville	414
61.	Fidélis	18
62.	Fonte das Águas	24
63.	Goiânia 2	19
64.	Grajaú	1
65.	Granja Cruzeiro do Sul	71
66.	Jardim Atlântico	142
67.	Jardim das Orquídeas	5
68.	Jardim América	990
69.	Jardim Ana Lúcia	112
70.	Jardim Balneário Meia Ponte	935
71.	Jardim Bela Vista	173
72.	Jardim Bonanza	28
73.	Jardim Brasil	168
74.	Jardim California	1
75.	Jardim Colorado	1
76.	Jardim Curitiba	5
77.	Jardim da Luz	90

78.	Jardim das Aroeiras	13
79.	Jardim Do Cerrado 2	21
80.	Jardim Do Cerrado 3	15
81.	Jardim Do Cerrado 4	12
82.	Jardim Do Cerrado 6	20
83.	Jardim Do Cerrado 7	41
84.	Jardim Dom Fernando I	10
85.	Jardim Europa	555
86.	Jardim Goiás	192
87.	Jardim Guanabara	23
88.	Jardim Guanabara III	1
89.	Jardim Guanabara IV	7
90.	Jardim Ipê	16
91.	Jardim Itaipu	1
92.	Jardim Leblon	4
93.	Jardim Leblon II	1
94.	Jardim Liberdade	2
95.	Jardim Nova Esperança	837
96.	Jardim Novo Mundo	1.878
97.	Jardim Novo Mundo II	26
98.	Jardim Petrópolis	48
99.	Jardim Planalto	144
100.	Jardim Presidente	261
101.	Jardim Presidente Extensão	1
102.	Jardim Santa Cecília	11
103.	Jardim Santo Antônio	68
104.	Jardim São José (Res São José)	20
105.	Jardim Sonia Maria	17
106.	Jardim Tancredo Neves	58
107.	Jardim Vila Boa	416
108.	Jardim Xavier	13
109.	Jd Gramado	34
110.	Jd Itaipu I	4
111.	Loteamento Areião I	14
112.	Loteamento Carolina Parque	198
113.	Loteamento Morada dos Sonhos	2
114.	Loteamento Portal do Sol I	1
115.	Loteamento Solange Park - Complemento	3
116.	Loteamento Tropical Verde	33
117.	Loteamento Tupinambas dos Reis	1
118.	Loteamento Village Veneza	13
119.	Madre Germana II	3
120.	Maísa Extensão	20
121.	Mansões Goiânia	14

122.	Nova Vila	101
123.	Outros Municípios	6
124.	Panorama Park	29
125.	Parque Tremendão (Novo)	95
126.	Parque Acalanto	17
127.	Parque Amazônia	897
128.	Parque Anhanguera	139
129.	Parque Anhanguera II	340
130.	Parque Atheneu	27
131.	Parque Balneário	21
132.	Parque Buriti	19
133.	Parque das Flores Complemento	1
134.	Parque das Laranjeiras	37
135.	Parque das Nações	37
136.	Parque das Paneiras	6
137.	Parque das Paneiras II Etapa	1
138.	Parque Eldorado Oeste	2
139.	Parque Industrial de Goiânia	77
140.	Parque Industrial João Braz	735
141.	Parque Industrial João Braz II	5
142.	Parque Industrial Paulista	3
143.	Parque Maracanã	7
144.	Parque Oeste Industrial	175
145.	Parque Oeste Industrial Extensão	1
146.	Parque Paraiso	33
147.	Parque Santa Cruz	298
148.	Paulo Estrela	1
149.	Recanto do Bosque	81
150.	Res Beatriz Nascimento	28
151.	Res Bertim Belchior	56
152.	Res Gardênia	42
153.	Res Village Santa Rita V	1
154.	Res Village Santa Rita VII	3
155.	Res. Fidelis	5
156.	Res. Morumbi	5
157.	Res. Português	1
158.	Res. Vale das Brisas	3
159.	Residencial Costa Paranhos	2
160.	Residencial Eldorado	59
161.	Residencial João Paulo II (Vicente Terra)	1
162.	Residencial Kátia	36
163.	Residencial Manhattan	1
164.	Residencial Portinari	1
165.	Residencial Real	1

166.	Residencial Aldeia do Vale	1
167.	Residencial Alphaville Flamboyant	2
168.	Residencial Aquarius	17
169.	Residencial Aruanã	7
170.	Residencial Balneário	13
171.	Residencial Campus Dourados	76
172.	Residencial Canadá	67
173.	Residencial Carla Cristina	13
174.	Residencial Centerville	8
175.	Residencial Clea Borges	3
176.	Residencial das Acácias	24
177.	Residencial Della Pena	15
178.	Residencial Dezopi	1
179.	Residencial Eli Forte - Extensão	1
180.	Residencial Elza Fronza	5
181.	Residencial Flamingo	2
182.	Residencial Forte Ville - Extensão	11
183.	Residencial Forteville	1
184.	Residencial Goiânia Viva	69
185.	Residencial Green Park	15
186.	Residencial Guarema	6
187.	Residencial Hugo Moraes	49
188.	Residencial Humaita	2
189.	Residencial Itaipu	60
190.	Residencial Itália	10
191.	Residencial Itamaraca	119
192.	Residencial Jardins Florença	1
193.	Residencial João Paulo II	22
194.	Residencial José Viandeli	1
195.	Residencial Licardino Ney	38
196.	Residencial London Park	16
197.	Residencial Luci Pinheiro	2
198.	Residencial Mendanha	1
199.	Residencial Moinho dos Ventos	69
200.	Residencial Monte Carlo	46
201.	Residencial Monte Pascoal	1
202.	Residencial Monte Verde	2
203.	Residencial Park Solar	40
204.	Residencial Parque das Flores	134
205.	Residencial Parque Flamboyant	56
206.	Residencial Parque Oeste	4
207.	Residencial Petrópolis	23
208.	Residencial Porto Seguro	2
209.	Residencial Privê Itanhangá	30

210.	Residencial Recanto das Garças	40
211.	Residencial Santa Fé	15
212.	Residencial São Leopoldo	7
213.	Residencial São Leopoldo - Complemento	3
214.	Residencial Serra Azul	126
215.	Residencial Sevilha	3
216.	Residencial Solar Vile	145
217.	Residencial Sonho Verde	28
218.	Residencial Sonho Verde Complemento	5
219.	Residencial Talism	21
220.	Residencial Vale dos Sonhos	18
221.	Santa Fé I	2
222.	Setor Aeroporto	97
223.	Setor Barra da Tijuca	22
224.	Setor Bela Vista	79
225.	Setor Bueno	204
226.	Setor Campinas	295
227.	Setor Candida de Moraes	150
228.	Setor Caravelas	20
229.	Setor Central	473
230.	Setor Centro Oeste	237
231.	Setor Coimbra	118
232.	Setor Criméia Leste	329
233.	Setor dos Afonsos	1
234.	Setor dos Funcionários	147
235.	Setor Empresarial	1
236.	Setor Estrela Dalva	1
237.	Setor Gentil Meireles	79
238.	Setor Jaó	41
239.	Setor Leste Universitário	46
240.	Setor Leste Vila Nova	521
241.	Setor Marabá	32
242.	Setor Marechal Rondon	67
243.	Setor Marista	17
244.	Setor Morada do Sol	84
245.	Setor Moraes	69
246.	Setor Negrão de Lima	377
247.	Setor Noroeste	11
248.	Setor Norte Ferroviário	192
249.	Setor Norte Ferroviário II	38
250.	Setor Oeste	73
251.	Setor OrientVille	6
252.	Setor Pedro Ludovico	892
253.	Setor Perim	200

254.	Setor Perim Continuação	1
255.	Setor Progresso	147
256.	Setor Recanto das Minas Gerais	31
257.	Setor Rio Formoso	229
258.	Setor Santos Dumont	123
259.	Setor São José	363
260.	Setor Sevene	47
261.	Setor Sol Nascente	20
262.	Setor Sudoeste	401
263.	Setor Sul	88
264.	Setor Três Marias	31
265.	Setor Ulisses Guimarães	14
266.	Setor União	220
267.	Setor Urias Magalhães	450
268.	Setor Urias Magalhães II	47
269.	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	6
270.	Sítio de Recreio Pindorama	6
271.	Sítio Ipê	15
272.	Sítio Recreio Mansões do Campus	56
273.	Sítio São Jose	1
274.	Solange Park I	194
275.	Solange Park II	81
276.	Solange Park III	41
277.	St. Cerrado X	2
278.	Vale dos Sonhos II	8
279.	Vera Cruz I	23
280.	Vereda dos Buritis	123
281.	Vila Abajá	68
282.	Vila Adélia	39
283.	Vila Adélia II	23
284.	Vila Aguiar	7
285.	Vila Alpes	80
286.	Vila Alto da Glória	74
287.	Vila Alvorada	84
288.	Vila Americano do Brasil	20
289.	Vila Anchieta	12
290.	Vila Aurora	79
291.	Vila Aurora Oeste	29
292.	Vila Bandeirantes	93
293.	Vila Bela	10
294.	Vila Bethel	24
295.	Vila Boa Sorte	33
296.	Vila Canaã	39
297.	Vila Clemente	44

298.	Vila Colemar Natal e Silva	7
299.	Vila Concórdia	55
300.	Vila Coronel Cosme	10
301.	Vila Cristina	75
302.	Vila Cristina Continuação	7
303.	Vila Divino Pai Eterno	1
304.	Vila Fernandes	1
305.	Vila Finsocial	7
306.	Vila Fróes	80
307.	Vila Irany	27
308.	Vila Isaura	43
309.	Vila Jacar	1
310.	Vila Jaraguá	38
311.	Vila Jardim Pompéa	14
312.	Vila Jardim Vitória	91
313.	Vila João Vaz	220
314.	Vila Legionárias	28
315.	Vila Luciana	42
316.	Vila Lucy	70
317.	Vila Maria Dilce	133
318.	Vila Maria José	12
319.	Vila Maria Luiza	151
320.	Vila Mauá	144
321.	Vila Megale	28
322.	Vila Monticelli	165
323.	Vila Mooca	7
324.	Vila Mooca - Complemento	1
325.	Vila Moraes	188
326.	Vila Mutirão I	20
327.	Vila Nova Canaã	35
328.	Vila Novo Horizonte	315
329.	Vila Oswaldo Rosa	17
330.	Vila Paraíso	26
331.	Vila Parque Santa Maria	41
332.	Vila Pedroso	8
333.	Vila Pedroso Extensão	2
334.	Vila Perdiz	17
335.	Vila Redenção	253
336.	Vila Regina	21
337.	Vila Resende	49
338.	Vila Rizzo	5
339.	Vila Romana	74
340.	Vila Rosa	94
341.	Vila Santa Efigenia	6

342.	Vila Santa Helena	127
343.	Vila Santa Isabel	16
344.	Vila Santa Rita	75
345.	Vila Santa Tereza	49
346.	Vila Santana	22
347.	Vila Santo Afonso	10
348.	Vila São Francisco	22
349.	Vila São João	17
350.	Vila São José	1
351.	Vila São José - Complemento	5
352.	Vila São José - Extensão	12
353.	Vila São Paulo	52
354.	Vila Viana	75
355.	Vilage Maringá	4
Total		28.560

2.5.5. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento

No mês de Setembro/18 a Agente de Atendimento **Leandro Custodio Rocha Da Silva** obteve o maior número de agendamentos de consultas com 540 (quinhentos e quarenta) marcações, como se segue:

RELATÓRIO DE CONSULTAS AGENDADAS POR AGENTE DE ATENDIMENTO – SETEMBRO /2018		
	Agente	Total
1	Adama Da Silva Faria	430
2	Alexandre Yury De Oliveira	336
3	Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	290
4	Ananda Karoline De Jesus Bueno	258
5	Andre Luiz Rodrigues De Souza	241
6	Angélica Neves Da Silva	802
7	Angelita Sandra Dos Santos	888
8	Antonio Gonçalves Da Trindade Junior	38
9	Aparecida Romeiro Da Silva	317
10	Ariany Lara De Castro Marques	372
11	Augusto Pereira Gonçalves Lopes	233
12	Beatriz Gebhardt Ribeiro Almeida	211
13	Beatriz Viana Ribeiro	492
14	Bianca Geaninny Padua Ferreira	274
15	Bianca Rodrigues Da Silva	244
16	Cleuma Rodrigues Vieira	412
17	Cristina Evaristo Alves	457
18	Danillo De Castro Barreto Lourenço	247

19	David Amaral Feliciano	341
20	Debora Tavares De Souza Cardoso	402
21	Deuziel Gonçalves De Brito	276
22	Deyse Pereira Garcia	316
23	Diego Conrado Lisboa	419
24	Domingas Generosa Da Costa	277
25	Donizeth Alves Neto Junior	188
26	Douglas Batista Do Nascimento	408
27	Edleilde Araujo Pereira	185
28	Eduardo Alves Silva	162
29	Elisangela Teles Delfino	386
30	Esterliane Neres Sousa	9
31	Eva Carine Pereira Galvao	188
32	Fabiana De Paula Oliveira	6
33	Fabio Lima De Jesus	470
34	Fatima Regina Perri	106
35	Felipe Henrique Costa	361
36	Franciele Dos Santos Ribeiro	168
37	Francielly Santana Dantas	21
38	Glauco Pereira Lopes	339
39	Helena Dos Santos Silva	434
40	Ianka Mendes Block Medeiros	203
41	Ingred Da Conceição Moreira	511
42	Jaqueline Borges De Moraes	9
43	Joao Batista Silva	412
44	Jordana Pereira Da Silva	242
45	Kaio Da Conceição De Almeida	105
46	Kallew Hudson Alves Da Silva	206
47	Katia Rodrigues Silva	478
48	Keila Da Silva Ramos	326
49	Lais Elizabeth Silva Santana	349
50	Lazara Fernanda Caetano	137
51	Leandro Custodio Rocha Da Silva	540
52	Leila Rosa Rezende	12
53	Leticia Campos Bispo	97
54	Leticia Canto Azevedo	317
55	Lorrayne Nunes De Santana	459
56	Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	21
57	Mara Celia Dos Santos	385
58	Maria Bezerra Carvalho	189
59	Max Miller Borba Papalardo	386
60	Mirian Ferreira Silva	65
61	Naena Fernandes Dos Santos	254

62	Naiara Mendes Braga Faria	194
63	Nayanne Fernandes De Araujo	60
64	Net Consulta	5.950
65	Railson Da Silva Santos	328
66	Regina Celestino Santana	782
67	Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	384
68	Socrates Graziane Cantareli	242
69	Sônia Aparecida Silva Queiroz	239
70	Tadeu Silva Sousa	220
71	Tania Gomes Dos Santos	284
72	Tatiane Oliveira Lima	387
73	Thais Cristina Dos Santos Lima	148
74	Thais Silva De Paula	302
75	Wellington De Souza Vidal	352
76	Wesley Da Costa Reges	266
77	Weuley Pereira De Souza	269
78	Yashmim Maria Matos Dos Santos	446
	Total	28.560

2.5.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE SETEMBRO / 18						
		Prioridade				Total
Unidade de Saúde		0	1	2	3	
1	CAIS Bairro Goiá	118	347	351	883	1.699
2	CAIS Cândida de Moraes	19	351	357	535	1.262
3	CAIS Chácara do Governador	16	90	90	236	432
4	CAIS Finsocial	4	47	60	163	274
5	CAIS Jardim Novo Mundo	19	275	301	589	1.184
6	CAIS Parque das Amendoeiras	33	162	183	420	798
7	CAIS Vila Nova	9	221	190	406	826
8	Centro De Saúde Água Branca	50	165	172	407	794
9	Centro De Saúde Conjunto Riviera	74	210	258	580	1.122
10	Centro de Saúde Criméia Leste	20	162	161	478	821
11	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	27	218	261	767	1.273
12	Centro de Saúde Fama	23	152	153	316	644
13	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	16	147	171	594	928
14	Centro De Saúde Jardim Guanabara	10	13	23	80	126

15	Centro de Saúde Maria Dilce	16	101	121	224	462
16	Centro de Saúde Marinho Lemos	43	205	216	427	891
17	Centro de Saúde Norte Ferroviário	49	219	234	487	989
18	Centro de Saúde Parque Amazonia	35	273	306	802	1.416
19	Centro de Saúde Parque Anhanguera	55	269	296	713	1.333
20	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	16	99	110	351	576
21	Centro De Saúde Setor Perim	56	206	194	539	995
22	Centro de Saúde Vila Boa	19	183	197	471	870
23	Centro de Saúde Vila Canaã	95	286	322	641	1.344
24	Centro de Saúde Vila Clemente	24	64	71	133	292
25	Centro de Saúde Vila Mauá	35	270	275	706	1.286
26	Centro de Saúde Vila Moraes	10	85	93	180	368
27	Centro De Saúde Vila Redenção	31	291	317	557	1.196
28	Centro de Saúde Vila União	38	286	285	591	1.200
29	CIAMS Novo Horizonte	14	123	118	407	662
30	CIAMS Setor Pedro Ludovico	49	392	414	933	1.788
31	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	23	153	174	359	709
	Total	1.046	6.065	6.474	14.975	28.560

Desta forma, no mês de Setembro/18 foram agendadas 1.046 (hum mil e quarenta e seis) consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

2.6. Projeto Alto Risco

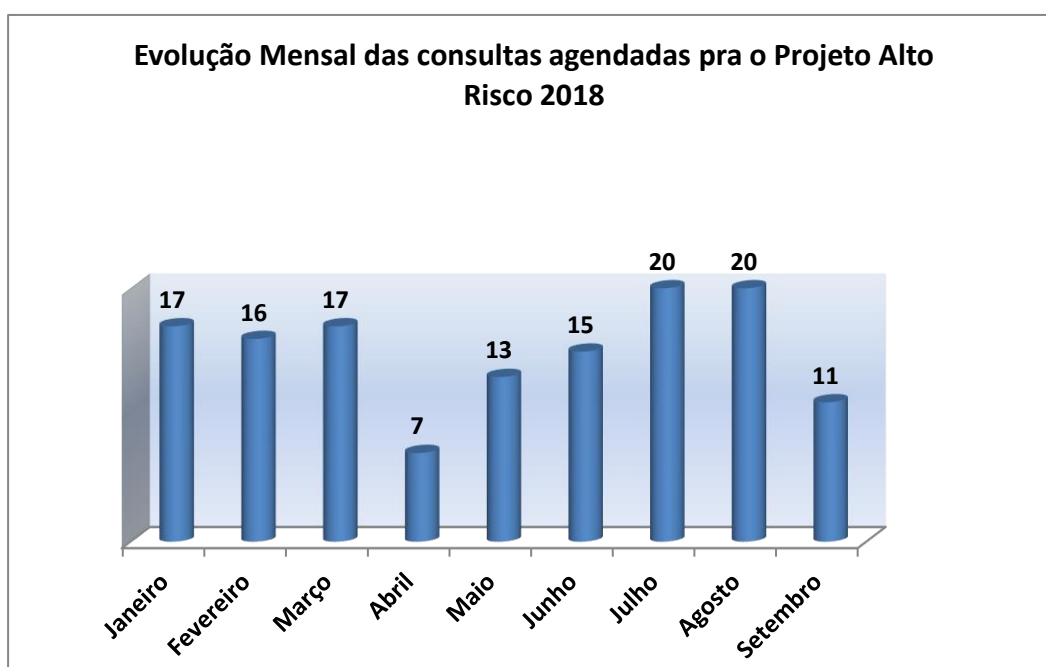
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a Portaria N° 1.459, de 24 de Junho de 2011 compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. 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 saúdes. 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	12,50%
Fevereiro	16	11,76%
Março	17	12,50%
Abril	7	5,15%
Mai	13	9,56%
Junho	15	11,03%
Julho	20	14,71%
Agosto	20	14,71%
Setembro	11	8,09%
TOTAL	136	100,00%



2.7. Unidades Socioeducativas

Os menores que encontram-se em internação nas Unidades Socioeducativas 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 Setembro/18 foram realizados 14 (quatorze) agendamentos para as Unidades Socioeducativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
----	------	-------------------------	---------------------	---------	-------------

1	03/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9232900 Data: 6/9/2018 – 07:00 (Cristina)
2	03/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9232903 Data: 6/9/2018 - 07:31 (Cristina)
3	05/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9240933 Data: 12/9/2018 - 07:31 (Cristina)
4	10/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9248054 Data: 17/09/2018 - 07:31 (Angélica)
5	11/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9248057 Data: 17/9/2018 – 08:31 (Angelita)
6	12/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9248052 Data: 17/9/2018 – 07:00 (Angelita)
7	17/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9256766 Data: 24/09/2018 - 07:00 (Angélica)
8	17/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9256769 Data: 24/09/2018 - 07:31 (Angélica)
9	17/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9256772 Data: 24/09/2018 - 08:31 (Angélica)
10	19/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9258683 Data: 21/9/2018 – 08:31 (Angelita)
11	19/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9256912 Data: 26/09/2018 – 07:31 (Angelita)
12	24/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9264755 Data: 1/10/2018 - 07:00 (Beatriz)
13	28/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila União Consulta N°: 9264973 Data: 5/10/2018 - 07:00 (Beatriz)

14	28/09	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 9264976 Data: 5/10/2018 - 07:31 (Beatriz)
----	-------	-----	-------------------------	---------------	---

2.8. Sala de Situação

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

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

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

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

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

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

e) A Sala de Situação realizou no mês de Setembro/2018 do corrente ano o agendamento de **3.275 (três mil, duzentos e setenta e cinco)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **2.781 (dois mil, setecentos e oitenta e um)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **494 (quatrocentos e noventa e quatro)** foram solicitadas pelas Unidades

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

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

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
01	03/09	DIRSON LEMES DE ABADIA	1826845	PTE 60 ANOS RELATA EDEMA EM MMI VÁRIAS TENTATIVAS, CLÍNICO GERAL.	Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Amazonia Consulta N°: 9240098 Data: 10/09/2018 – 12:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
02	03/09	JOSE PEREIRA DOS SANTOS	464853	PTE DE 66 ANOS COM EXAMES PRA ENTREGA HIPERTENÇÃO	Profissional de Saúde: ANTONIO ALESSANDRO PARIS Unidade de Saúde: CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS Consulta N°: 9237359

				DESCOMPESADO E RELATA DESMAIOS CONTANTES.	Data: 10/09/2018 - 13:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
03	03/09	BASILIO FRANCISCO DA CONCEICAO	431861	PTE 86 ANOS SINTOMATICO NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA.	Profissional de Saúde: MARCUS VINÍCIUS SANTOS MENDES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Esplanada do Anicuns Consulta Nº: 9241868 Data: 10/09/2018 - 07:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
04	03/09	MARCIA REGINA FERNANDES DA SILVA	1029557	PTE DE 51 ANOS, COM DESMAIOS FREQUENTES, NECESSITA AVALIAÇÃO CLÍNICA.	Profissional de Saúde: WANDENBERG MONTE NEGRO V. PITALUGA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 9239269 Data: 10/09/2018 - 07:00 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
05	03/09	MARIA DA CONCEICAO DOS SANTOS	339339	PTE 83 ANOS COM LESAO NO PE NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICA.	Profissional de Saúde: RUBER PAULO DE OLIVEIRA GOMES Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 9239077 Data: 10/09/2018 - 12:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
06	03/09	CRISTINA APARECIDA DA SILVA	68335	PTE 45 ANOS AMPUTADA COM PARESIA EM MMI NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICA.	Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGUES Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE Consulta Nº: 9235943 Data: 10/09/2018 - 14:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
07	03/09	ROSANA BORGES MENDES DURVAL	1576587	PTE EM USO DE VARIOS MEDICAMENTOS CONTROLADOS, NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA.	Profissional de Saúde: NILMAR FELICIANO DA SILVA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 9242136 Data: 10/09/2018 - 14:01 (Angélica) Consulta solicitada pela unidade: Samara
08	03/09	ELIANE FERREIRA DE SOUSA	279511	PTE 47 ANOS RELATA SUSPEITA DE GESTACAO COM EXAMES PARA ENTREGAR NECESSITA DE AVALIACAO GINECOLOGICA.	Profissional de Saúde: IRISLENE FERREIRA DA SILVA Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila União Consulta Nº: 9240813 Data: 10/09/2018 - 07:00 (Bianca) Solicitante: Enf.ª Alcione de Fátima

3914	28/09	PEDRO WEBBER SOUZA NACIMENTO	2066349	PTE 2 MESES COM CONSTIPAÇÃO INTESTINAL - PEDIATRA	Profissional de Saúde: ELIANE OLIMPIO DE SOUZA Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 9260996 Data: 2/10/2018 - 11:31 (Regina) Solicitante Enf: Alcione
3915	28/09	MARIANA SANTOS DE MORAIS	179593	PTE 19 ANOS SUSPEITA DE ESTAR GESTANTE COM DORES MOSTRAR EXAMES - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: EURIPEDES JOSE DE SOUZA I Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM Consulta Nº: 9265470 Data: 2/10/2018 - 13:30 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade : Kathia
3916	28/09	APARECIDA SANTOS DA MATA	191965	PTE 48 ANOS COM CALCULO RENAL - CLINICO	Profissional de Saúde: ANTONIO ALESSANDRO PARIS Unidade de Saúde: CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS Consulta Nº: 9261381 Data: 3/10/2018 - 17:01 (Regina) Solicitante Enf: Alcione
3917	28/09	RAFAELA LUIZA SOUZA	184113	PTE 15 ANOS COM CALCULO RENAL SINTOMATICO - CLINICO	Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGUES Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE Consulta Nº: 9259802 Data: 1/10/2018 - 12:31 (Regina) Solicitante Enf: Alcione
3918	28/09	INGRID GABRIELE DA SILVA LIMA	2065393	PTE 18 ANOS GESTANDE 3 MESES COMECAR PRE NATAL COM DOR BV	Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Fama

				- GINECOLOGISTA	Consulta Nº: 9260076 Data: 4/10/2018 - 08:31 (Regina) Solicitante Enf: Alcione
3919	28/09	WANDERBURG RILHOS*	668772	PTE 59 ANOS RELATA ESTEATOSE, SINTOMATICO - CLINICO	Profissional de Saúde: VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 9264317 Data: 1/10/2018 - 15:31 (Regina) Solicitante Enf: Alcione
3920	28/09	MARIA ELENITA BIANGULO ANDRADE	1616209	PTE 50 ANOS COM FORTES DORES NAS PERNAS NECESSITA DE ENCAMINHAMENTO PARA ANGIOLOGISTA - CLINICO	Profissional de Saúde: CARLOS HENRIQUE DUARTE BAHIA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA BOA Consulta Nº: 9261578 Data: 4/10/2018 - 09:30 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade :Lourdes
3921	28/09	CRISTINA SCHUH	301456	PTE 72 ANOS VARIAS LIGAÇÕES - CLINICO	Profissional de Saúde: LUCIO MAURO VASCONCELOS Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 9264388 Data: 1/10/2018 - 13:31 (Regina) Solicitante Enf: Alcione Consulta cancelada pela Pte

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	3.275
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	494
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	2.781

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
03 a 07/09	9.289	6.475	67,71%
10 a 14/09	9.269	6.719	72,49%
17 a 21/09	9.265	6.558	70,78%
24 a 28/09	9.265	6.449	69,61%

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

UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS VILA NOVA				
David Gonçalves De Moraes - Férias 03 a 17/09				-111
Marilda De Freitas Macedo - Aposentadoria a partir do dia 19/06 um dos vínculos (vespertino).				-128
Fabício Queiroz Correia - Licença Médica a partir do dia 27/08/2018 por tempo indeterminado				-96
Carlos Alberto Cascão - Atestado Médico 18/09				-18
Sérgio Raul Aquino E Silva - Férias 18 /09 a 02/10				-96
TOTAL	1116	667	59,77%	-449
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
Humberto Pereira Maia - Reposição 21/09				[+11]
Humberto Pereira Maia - Reposição 05/10				[+11]
Carmen Olga Valdes Cabreira - Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF. Motivo Pessoal 27/09				-12
TOTAL	812	748	92,12%	-64
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
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-168
TOTAL	1928	1244	64,52%	-684
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Rosa Maria Do Nascimento - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-12
Janete Guimarães Alves - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
Roseny 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 - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 15/semana, sexta-feira atendimento idosos.				-60
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 .				-4
Célia Mendonça Da Silva - Redução de 08/semama autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-16

James Nogueira Moraes Pimenta - Atestado Médico 05/09				-23
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 10 a 24/09				-104
Tânia Mara Lourenço - Folga de Aniversário 20/09				-18
Célia Mendonça Da Silva - Reposição dia 17/09				[+7]
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias de 10 à 24/09 e Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF .				-19
Célia Mendonça Da Silva - Motivo particular dia 25/09 e Reposição dia 24 e 28/09				-4
TOTAL	1212	955	78,80%	-257
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Vera Maria Caetano Mendes - Feriado dia 07 de Setembro Independência do Brasil				-12
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Férias 27/09 à 11/10				-74
TOTAL	820	734	89,51%	-86
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-6
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - Reposição dia 26/09				[+13]
TOTAL	1384	1391	100,51%	7
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 31/07 a 13/09				-176
TOTAL	628	368	58,60%	-260
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Túlio Alves Sardinha - Férias 10 a 25/09				-102
Marco Aurelio Candido De Melo - Folga Mutirão dia 27/09				-10
Túlio Alves Sardinha - Férias de 10 à 25/09				-27
TOTAL	1000	861	86,10%	-139
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Dia 05/09 Programa Hanseníase.				-13
João Serafim Filho - Redução 08/semana vagas atendimento PSF.				-8
Lincoln Marques Da Rocha - Licença Prêmio 06/08 a 03/10/2018				-260
João Serafim Filho - Férias 11 a 25/09				-142
TOTAL	1328	905	68,15%	-423
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				

Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF.				-40
Eliane Olímpio De Souza - Férias 14 a 28/09				-138
TOTAL	1296	1106	85,34%	-190
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Sarah Moreira Borja - Folga doação de sangue 06/09				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Licença 01/06/2018 a 31/05/2020				-144
Luciano Augusto Baylão - Licença Prêmio				-144
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 04/semana para PSF.				-16
Sarah Moreira Borja - Férias 10 a 24/09				-180
TOTAL	896	392	43,75%	-504
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Leandro Matos - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana vagas atendimento PSF.				-16
Edna Maria Ferreira - Férias 28/08 a 06/09				-48
Nilson Pereira Pinto - Férias 10/09 a 09/10				-138
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição dia 10/09				[+20]
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição dia 24 e 26/09				[+40]
TOTAL	1080	938	86,85%	-142
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana. Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-20
Osmar Matias De Abreu - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana. Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-20
Barbara Silva Alves - Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-10
Maria Aparecida Lopes Reis - Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-12
Geovane José De Lima - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana.				-30
Osmar Matias De Abreu - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana.				-20
Osmar Matias De Abreu - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana e Palestra Hiperdia dia 25/09.				-20
TOTAL	1068	936	87,64%	-132
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				-96
Marlene Quimico Umeno - Atestado Médico 26/09				-18
TOTAL	1092	858	78,57%	-234
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				-240
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Motivo Particular 10 a 14/09				-29
TOTAL	604	167	27,65%	-437
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Rodolfo Carvalho Cunha - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-272
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
TOTAL	1204	920	76,41%	-284
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 José Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-9
Euripedes José De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-12
Tânia Rezende Ferraz - Grupo de Tabagismo dia 18/09				-16
Cairo José Rodrigues - Férias de 28/09 à 13/10 e Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-11
TOTAL	1116	1068	95,70%	-48
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 - Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-10
Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 12/semana para PSF e gestantes, terças.				-12

Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				
Euli Jose Braga - Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-8
Elidia Celia Santillo Gomes - Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-12
Alfredo Puppini Farias - Férias 10/09 a 07/10				-135
Erwin Moreira Da Rocha - Autorizado pelo coordenação Ivana redução de 09/semana para PSF e gestantes, terças.				-18
Elidia Celia Santillo Gomes - Férias 10 a 24/09				-43
João Gomes Do Sacramento - Licença Prêmio 03/09 a 02/12 de um dos vínculos				-162
Erwin Moreira Da Rocha - Planejamento Familiar 20/09				-18
Elidia Celia Santillo Gomes - Férias 10 a 24/09				-43
Elidia Celia Santillo Gomes - Férias de 10 à 24/09				-16
TOTAL	2280	1803	79,08%	-477
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 04/09				-32
Luigi Stefanni Griggi - Grade Suspensa a partir de 24/01				-320
Harley Ricardo Rodrigues - Licença Prêmio 07/08 a 04/11/2018				-156
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado dia 07/09 Independência do Brasil				-7
Vauvenarques Fernandes - Feriado dia 07/09 Independência do Brasil				-24
Vauvenarques Fernandes - Férias de 27/09 à 11/10.				-24
TOTAL	1172	609	51,96%	-563
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Carlos Henrique Duarte Bahia - Congresso 06/09				-20
Suzete Assis De Oliveira - Licença Médica 20/08 a 30/09/2018				-31
Isaura Araújo Santos Lobo - Atestado Médico dia 03/09				-12
Suzete Assis De Oliveira - Licença Médica 20/08 a 30/09/2018				-93
Carlos Henrique Duarte Bahia - Reposição dia 19/09 e 26/09				[+55]
TOTAL	824	723	87,74%	-101
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				

Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
Arlene Rodrigues Lyra - Licença Prêmio 23/07 a 22/10				-180
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Maria Da Conceição Matos - Autorizado pela Coordenação Drª Iraci a redução de 02/semana para atendimento demanda ESF. Licença Médica de um dos vínculos (vespertino) a partir do dia 20/08 a 29/10/2018				-196
TOTAL	1980	1180	59,60%	-800
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
Irislene Ferreira Da Silva - Atestado Médico 28 e 29/09.				-14
TOTAL	1452	1198	82,51%	-254
CS PARQUE ANHANGUERA				
Adriana Fernandes Cardoso - Redução de Grade.				-56
André Ibrahim Bayeh - Redução de 19/semana para atendimento ESF.				-57
Litemar Gualberto De Souza Junior - Redução de 09/semana para atendimento ESF.				-27
Carolina Dias De Araújo E Silva - Licença por Interesse Particular a partir de 03/09 por tempo indeterminado.				-39
Nadya Maciel Bomtempo – Alteração da grade				-4
André Ibrahim Bayeh - Férias 10 à 27/09				-51
Litemar Gualberto De Souza Junior - Reposição dias 25 e 28/09				[+21]
Tânia Moreira Nobrega - Reposição dia 28/09				[+8]
TOTAL	1696	1491	87,91%	-205
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 - Feriado dia 07/09 Independência do Brasil				-30
Vicente José Vita - Feriado dia 07/09 Independência do Brasil				-10
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 06/09				-15
Divino Pereira De Miranda - Feriado dia 07/09 Independência do Brasil				-8
Eberth Franco Vencio - Feriado dia 07/09 Independência do Brasil				-6
Cláudio Raul Tavares - Feriado dia 07/09 Independência do Brasil				-9
Talita Clementino Moraes E Cunha - Reposição dia 11/09				[+14]

Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 13/09				-15
Maria Anglica Batista Dos Santos Gomes - Férias 10 a 24/09				-195
Claudio Tavares Silveira Sousa - Férias 10 a 24/09				-72
Eberth Franco Vencio - 01 Consulta marcada pela unidade dia 14/09				-1
Cláudio Raul Tavares - 01 Consulta marcada pela unidade dia 14/09				-1
Talita Clementino Moraes E Cunha - Congresso de Nefrologia 19 a 22/09				-45
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 20/09				-15
Divino Pereira De Miranda - Férias 10 a 24/09				-72
Eberth Franco Vencio - Férias 17/09 a 06/10				-34
Talita Clementino Moraes E Cunha - Reposição dia 25/09				[+14]
Fabrcia Ferreira De Moura - Grupo de Tabagismo dia 27/09				-15
Divino Pereira De Miranda - Férias de 10 a 24/09				-22
Eberth Franco Vencio – Férias 17/09 a 06/10				-34
TOTAL	2360	1529	64,79%	-831
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Humberto Fernandes M. Soares - Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-15
Bernardo De Paula Neto - Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-15
Patricia Barbosa Gonçalves - Licença Médica 24/08 a 07/09				-60
Danuzia Muniz Camelo - Feriado 07 de Setembro Independência do Brasil				-12
Jaime Batista Lino Da Silva -Férias 05/09 a 04/10				-120
TOTAL	1520	1298	85,39%	-222
CENTRO DE SAUDE VILA REDENÇÃO				
Afonso Rufino De Sousa - Férias 13 a 27/09				-180
Marly Arruda Camargo - Férias 10 a 24/09				-94
Jacinto José De Almeida - Motivo pessoal dia 17/09				-15
Thallita Cardoso E Souza - Férias de 27/09 à 11/10				-16
TOTAL	1660	1355	81,63%	-305

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.

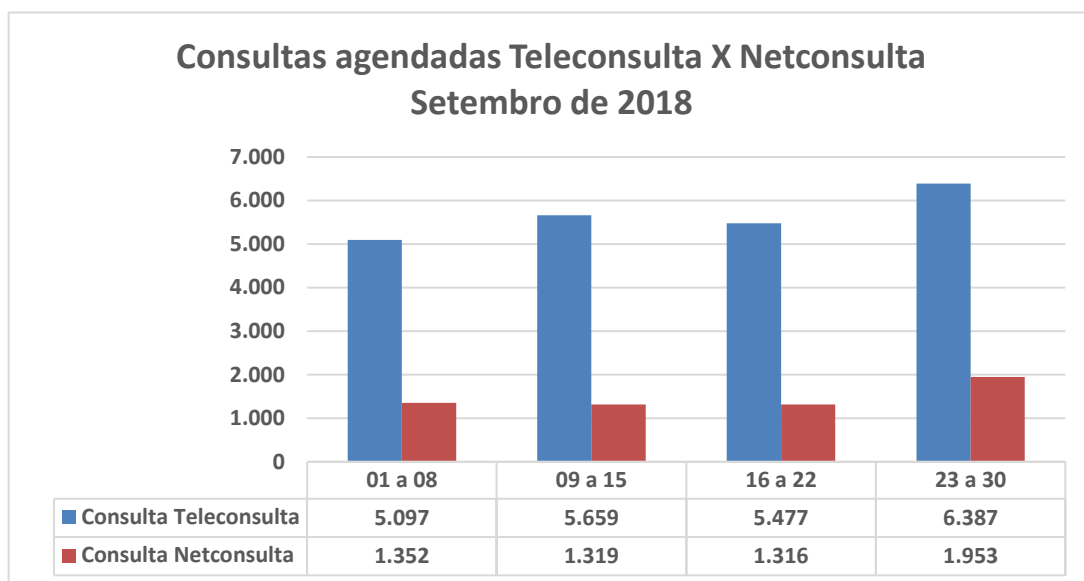
O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site <http://netconsulta.idtech.org.br> Pelo aplicativo, os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

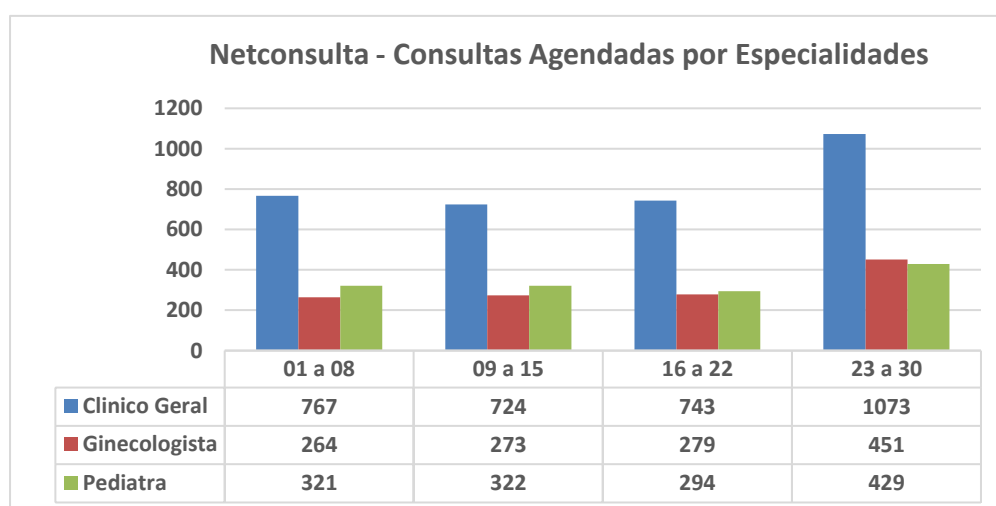
CONSULTAS MARCADAS POR DIA				
01/09/2018	17		17/09/2018	268
02/09/2018	298		18/09/2018	300
03/09/2018	308		19/09/2018	212
04/09/2018	276		20/09/2018	207
05/09/2018	229		21/09/2018	20
06/09/2018	201		22/09/2018	13
07/09/2018	14		23/09/2018	323
08/09/2018	9		24/09/2018	329
09/09/2018	287		25/09/2018	330
10/09/2018	292		26/09/2018	294
11/09/2018	288		27/09/2018	243
12/09/2018	226		28/09/2018	15
13/09/2018	202		29/09/2018	21
14/09/2018	14		30/09/2018	398
15/09/2018	10			
16/09/2018	296		Total:	5.940

2.9.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2018



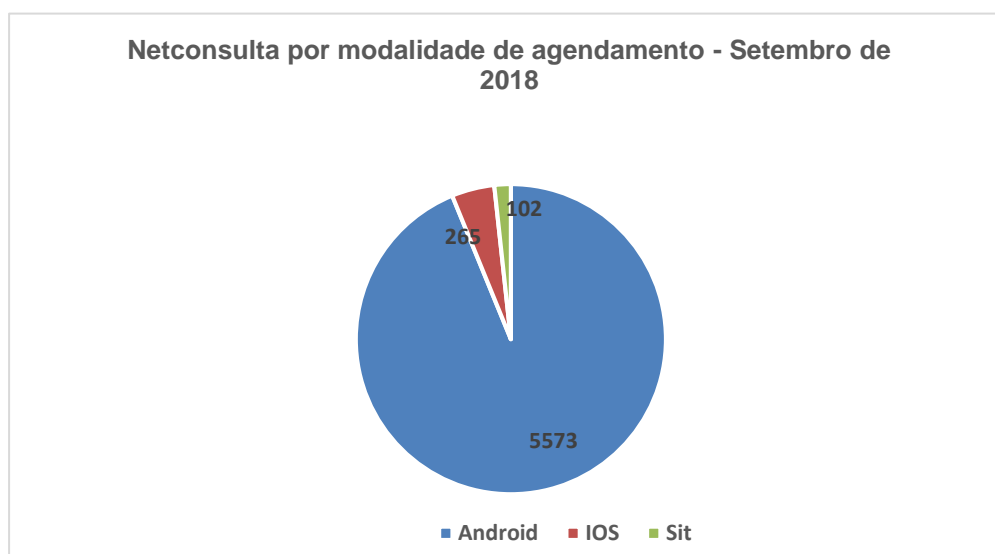
2.9.3. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em Setembro/18:

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	3.307
Ginecologia	1.267
Pediatria	1.366
TOTAL	5.940



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	5.573
iOS	265
Site	102
TOTAL	5.940



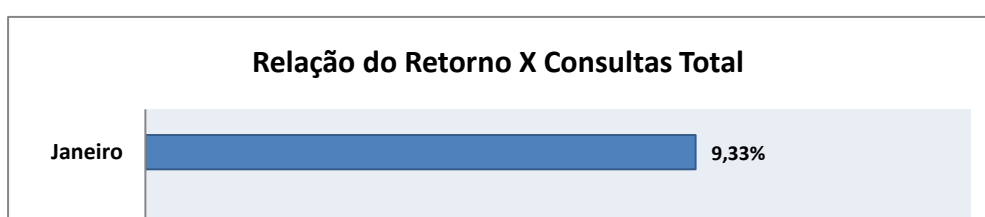
2.10. Visualização de Vagas

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

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

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

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



No período compreendido entre 01 e 30 de Setembro/18 foi observado o agendamento de 2.544 (dois mil quinhentos e quarenta e quatro) consultas, o que equivale a 11,04% (onze ponto quatro por cento) do total de consultas marcadas nesse período.

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

No período compreendido entre 01 e 30 de Setembro/18 foram convertidas 2.544 (duas mil quinhentos e quarenta e quatro) 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 Setembro de 2018		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/09/2018	Sábado	0
02/09/2018	Domingo	189
03/09/2018	Segunda-feira	191
04/09/2018	Terça-feira	175
05/09/2018	Quarta-feira	171
06/09/2018	Quinta-feira	0
07/09/2018	Sexta-feira	0
08/09/2018	Sábado	0
09/09/2018	Domingo	205
10/09/2018	Segunda-feira	183
11/09/2018	Terça-feira	184

12/09/2018	Quarta-feira	163
13/09/2018	Quinta-feira	121
14/09/2018	Sexta-feira	0
15/09/2018	Sábado	0
16/09/2018	Domingo	190
17/09/2018	Segunda-feira	185
18/09/2018	Terça-feira	169
19/09/2018	Quarta-feira	152
20/09/2018	Quinta-feira	109
21/09/2018	Sexta-feira	0
22/09/2018	Sábado	0
23/09/2018	Domingo	187
24/09/2018	Segunda-feira	180
25/09/2018	Terça-feira	183
26/09/2018	Quarta-feira	166
27/09/2018	Quinta-feira	119
28/09/2018	Sexta-feira	0
29/09/2018	Sábado	0
30/09/2018	Domingo	183
Total		3.405

2.11. Planos de Saúde

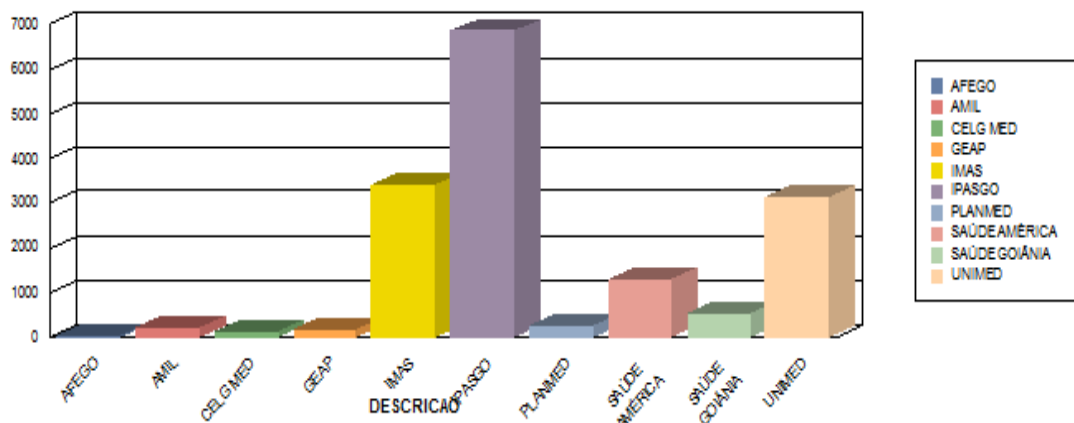
Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Agosto/18 quase 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 Setembro/18.

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

PLANO DE SAÚDE	Nº DE USUÁRIOS
AFEGO	57
AMIL	219
CELGMED	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.

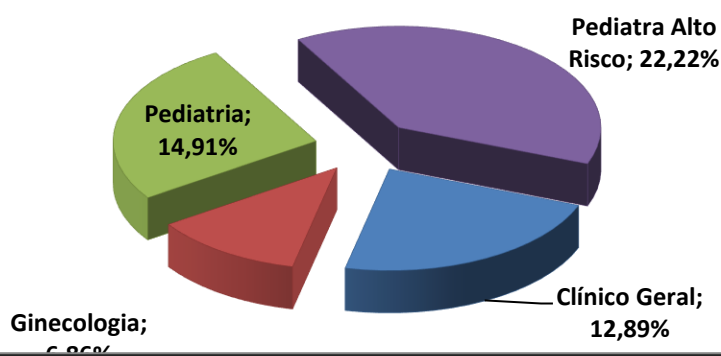
Retorno programado:

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 11,60% (onze ponto sessenta por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

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

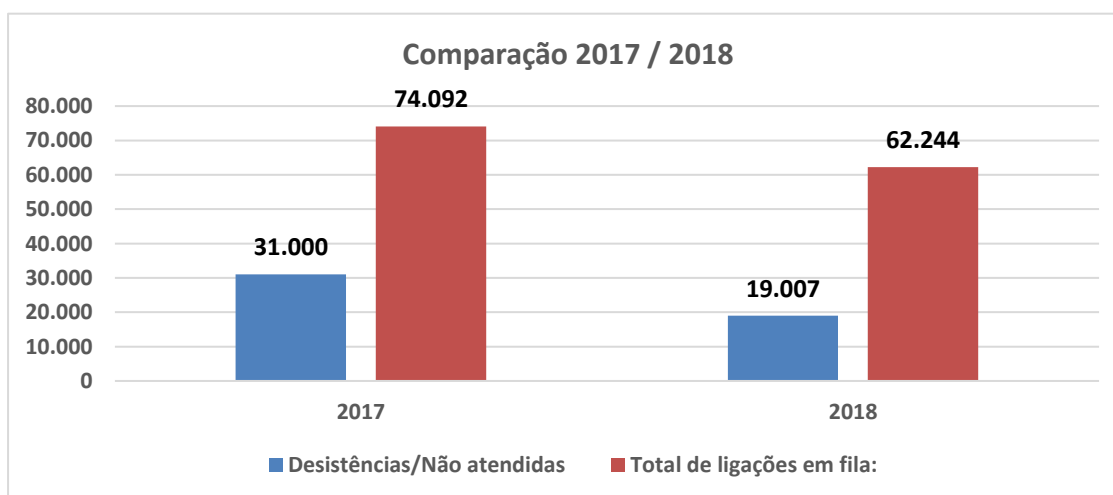


Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	12.240	1.578	13.818	12,89%
Ginecologia	7.453	511	7.964	6,86%
Pediatria	5.889	878	6.767	14,91%
Pediatra Alto Risco	9	2	11	22,22%
Total	25.591	2.969	28.560	11,60%

2.13. Dados Contact Center

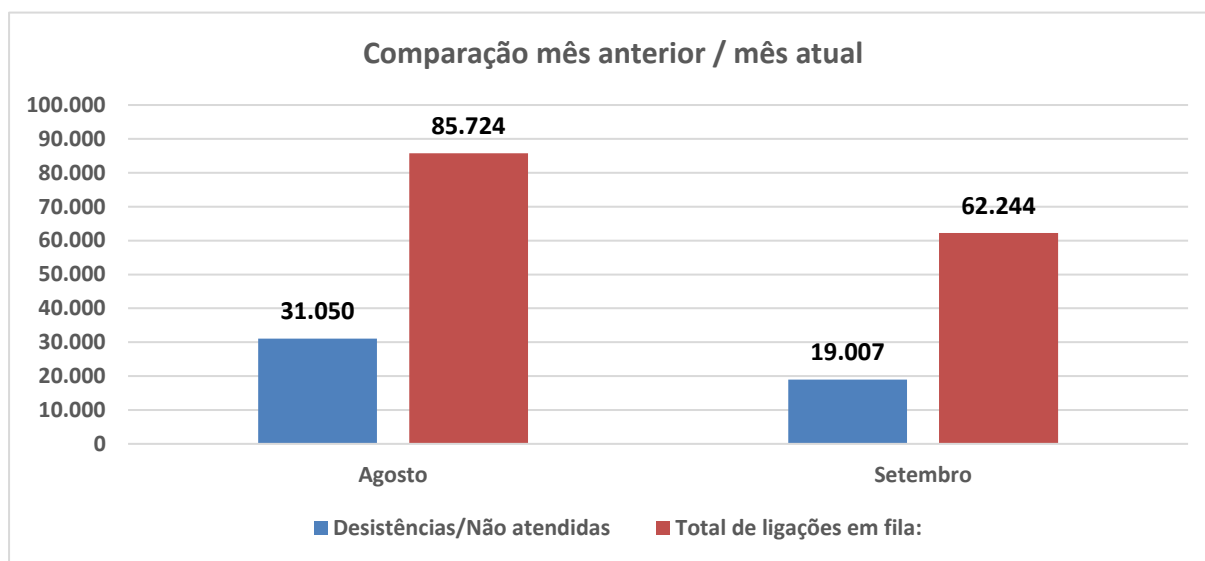
2.13.1. Comparação 2017 / 2018

Comparativo Mensal Contact Center			
Setembro de 2017		Setembro de 2018	
Ligações recebidas:	95.945	Ligações recebidas:	77.256
Ligações atendidas:	64.945	Ligações atendidas:	58.249
Desistências/Não atendidas	31.000	Desistências/Não atendidas	19.007
Maior tempo na fila	00:12:21	Maior tempo na fila	00:21:10
TME:	00:02:02	TME:	00:03:25
TMEa:	00:02:12	TMEa:	00:03:44
Total de ligações em fila:	74.092	Total de ligações em fila:	62.244



2.13.2. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
Agosto de 2018		Setembro de 2018	
Ligações recebidas:	97.622	Ligações recebidas:	77.256
Ligações atendidas:	66.572	Ligações atendidas:	58.249
Desistências/Não atendidas	31.050	Desistências/Não atendidas	19.007
Maior tempo na fila	00:24:27	Maior tempo na fila	00:21:10
TME:	00:04:29	TME:	00:03:25
TMEa:	00:05:10	TMEa:	00:03:44
Total de ligações em fila:	85.724	Total de ligações em fila:	62.244

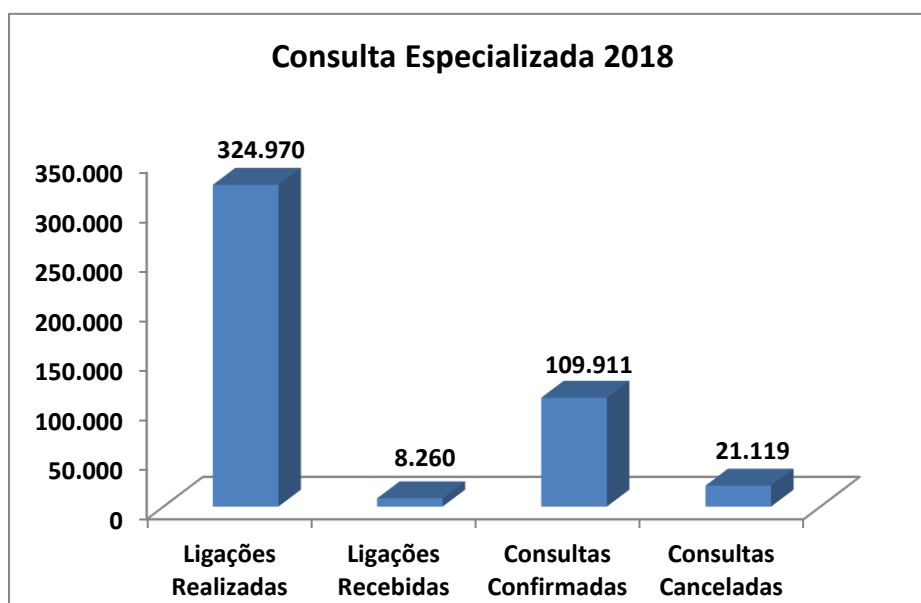


2.14. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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 324.970 (trezentos e vinte e quatro novecentos e setenta) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 8.260 (oito mil duzentos e sessenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 324.970 (trezentos e vinte e quatro novecentos e setenta) ligações realizadas resultaram em 109.911 (cento e nove mil novecentos e onze) consultas confirmadas e 21.119 (vinte e um mil cento e dezenove) consultas canceladas devido à recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

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
Setembro	33.432	837	11.632	2.281
TOTAL	324.970	8.260	109.911	21.119



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 Setembro / 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 Setembro/18.

2.15.1.1. Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês Setembro/18 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.672 (Dois mil e seiscentos e setenta e um). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico Geral (423), Ginecologia/Obstétrica (383), Cardiologia (296), e Urologia (261).

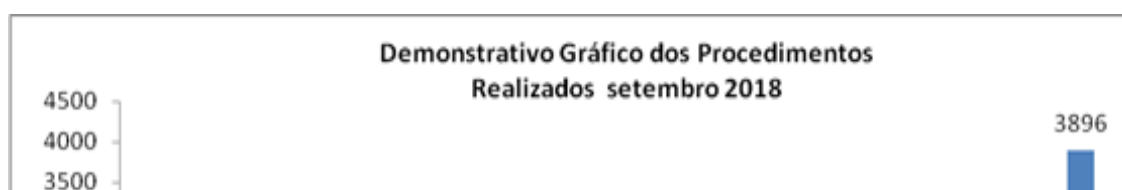
Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	107
Angiologista	169
Cardiologista	296
Clínico Geral	423
Dermatologista	135
Fonoaudiologista	65
Gastro	143
Ginecologista	383
Nefrologista	0
Neurologista	205
Nutrição	34
Otorrino	133
Pediatra	0
Pequenas Cirurgias	147
Pneumologista	0
Psicologia	171
Urologista	261
Total de Atendimentos	2.672



2.15.1.2. Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

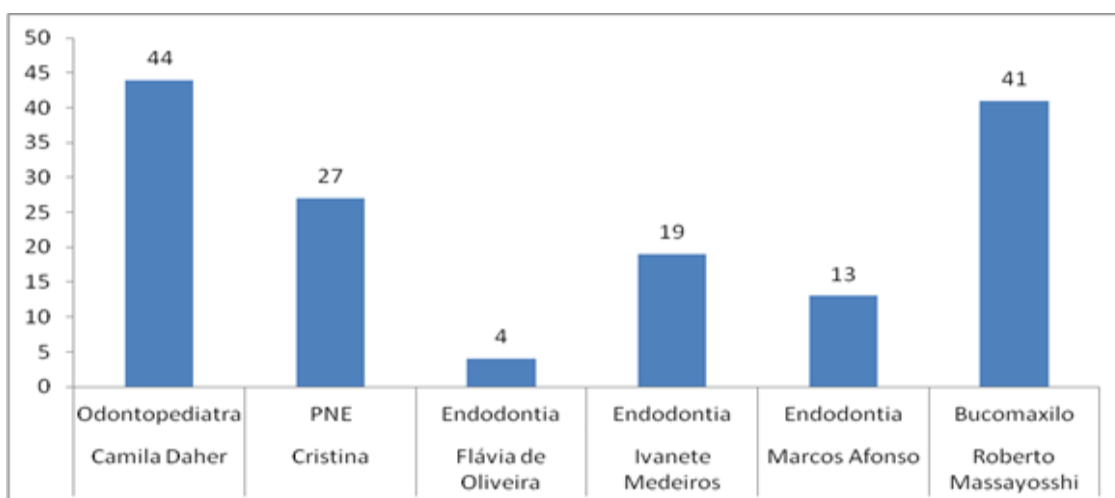
Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	1.829
Vale Exame	3.896
Farmácia	1.581
Ambulatorial	2.672
Teste Do Pezinho	18
Teste Da Mamãe	26
Enfermagem	123
Serviço Social	994
Vacina Rotina	970
Eletrocardiograma	0
Epidemiologia	318
Ceo	148
Clinico Geral/Adulto Odontologia	17
Cartão SUS	0
Citologia/Mamografia	88
Total de Atendimentos	12.680

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Setembro/18 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 12.680 (Doze mil e seiscentos e oitenta). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (3.896), Ambulatórios (2.672), Recepção Central (1.829).



2.15.1.3. Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	44
Cristina	PNE	27
Flávia de Oliveira	Endodontia	04
Ivanete Medeiros	Endodontia	19
Marcos Afonso	Endodontia	13
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	41
Total de Atendimentos		148



Quanto à produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 148 (Cento e quarenta e oito) atendimentos realizados no mês de setembro/18, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria (44), Bucomaxilo (41), Endodontia (36), e PNE (27) atendimentos realizados.

2.15.1.4. Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

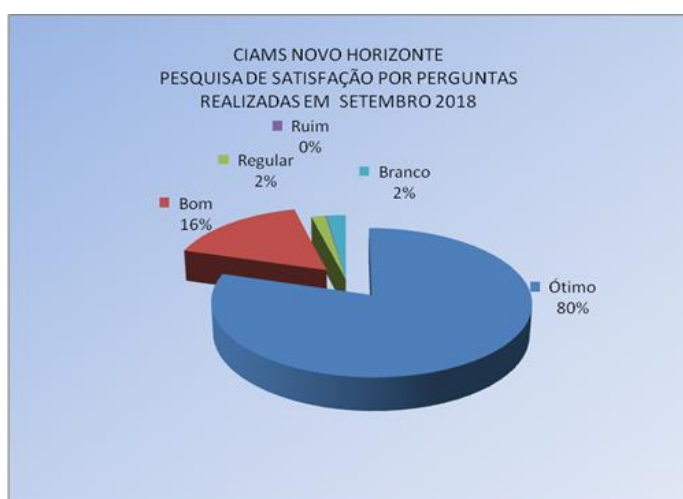
Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	0
Clayton	Clínico Geral	17
Total de atendimentos		17

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 **Setembro /18**.

2.15.1.5. Como você avalia o serviço prestado?

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?	113	22	1	0	2
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	111	21	2	0	4
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	113	18	2	0	5
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	115	20	3	0	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	99	32	3	0	4
RESPONDENTES		138				



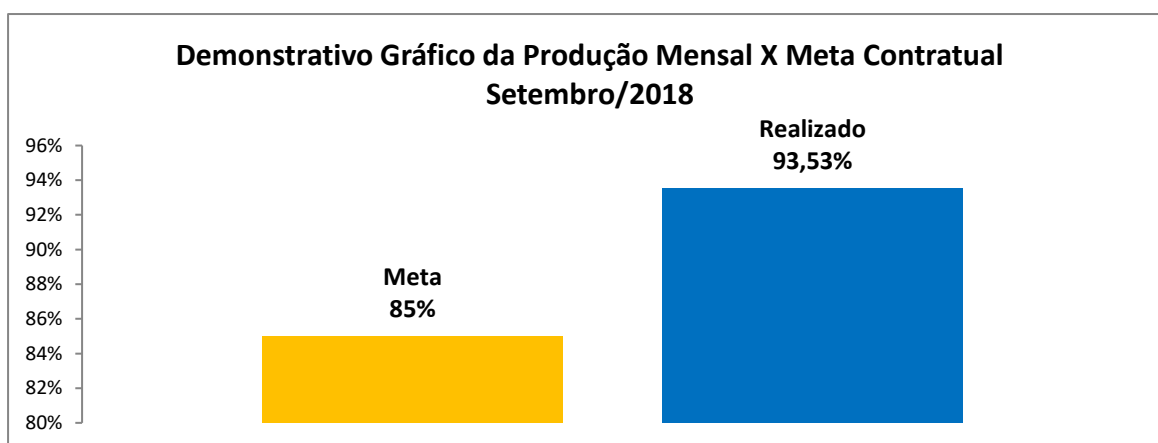
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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

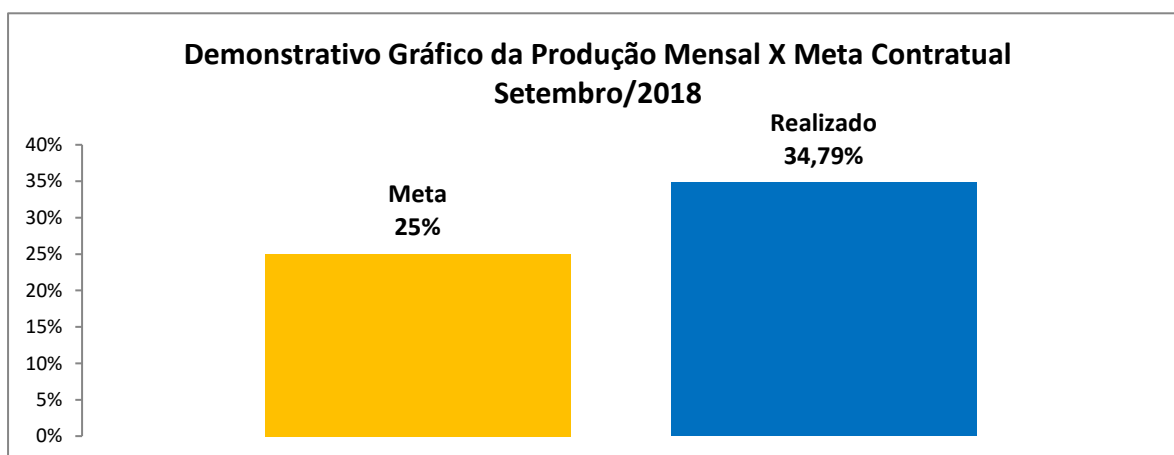
Mês	Meta	Realizado	% Realização
Setembro/18	85%	93,53%	110%



3.2. Serviço de Apoio as Consultas Especializadas

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Setembro/18	25%	34,79%	139%

• Consultas confirmadas / ligações realizadas

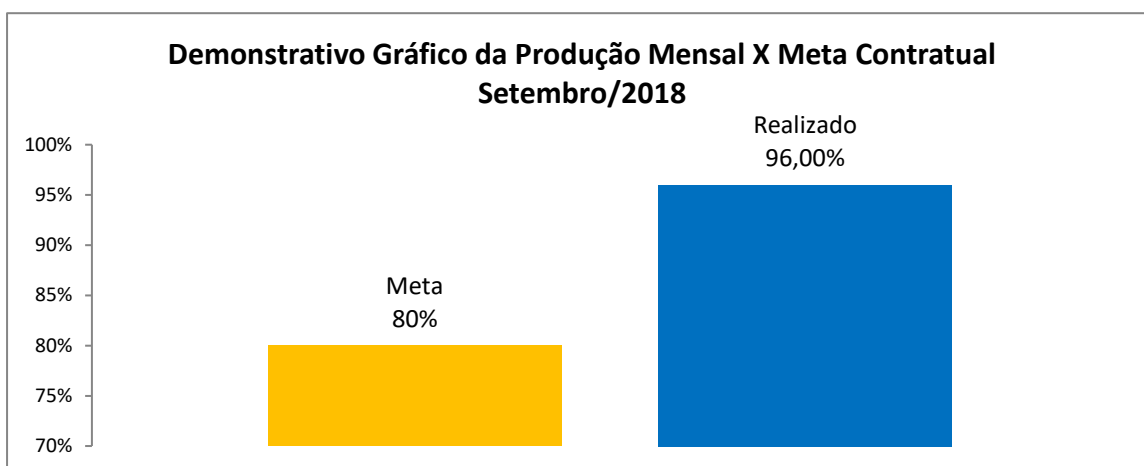


3.3. Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

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

•Status da pesquisa entre ótimo e bom



Goiânia, 05 de Setembro de 2018.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

ANEXOS

Anexo 01 - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

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

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

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

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

Anexo 06 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta;

Anexo 01 - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

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

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

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

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

Anexo 06 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta