

Outubro/2020



TELECONSULTA

SERVIÇO DE APOIO DE
CONSULTAS ESPECIALIZADAS

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E
HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

CENTRAL HUMANIZADA DE
ORIENTAÇÕES SOBRE COVID-19

| | |
|---|-----------|
| DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES | 3 |
| 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)..... | 5 |
| 1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em outubro/20..... | 7 |
| 1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica..... | 7 |
| 1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em outubro/20... 8 | |
| 1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de outubro/2020 | 9 |
| 1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2020..... | 9 |
| 1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido | 10 |
| 1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2020..... | 11 |
| 1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2020 | 12 |
| 1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2020..... | 12 |
| 2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de outubro/2020..... | 13 |
| 2.1. Atividades realizadas na Unidade | 13 |
| 2.3 Cancelamento de grade por semana epidemiológica..... | 15 |
| 2.4 Busca por vagas sem sucesso | 18 |
| 2.5. Relatório de Aproveitamento de Consultas | 19 |
| 2.6. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde | 21 |
| 2.7. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros) | 21 |
| 2.8. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento | 31 |
| 2.9. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)..... | 32 |
| 2.10. Projeto Alto Risco..... | 32 |
| 2.11. Sala de Situação..... | 33 |
| 2.12. Planos de Saúde..... | 36 |
| 2.13. Sobras de Vagas | 36 |
| 2.14. Dados Contact Center..... | 37 |
| 2.14.1. Comparação mês anterior / mês atual | 37 |
| 2.15. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas..... | 38 |
| 2.16. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19..... | 39 |
| 2.17. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE..... | 40 |
| 3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS..... | 44 |

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – OUTUBRO/2020

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 prática 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 outubro/2020, a Central de Atendimento ao Cidadão agendou 14.173 (quatorze mil cento e setenta e três) consultas básicas não - emergenciais. Sendo 4.207 (quatro mil duzentas e sete) para a especialidade de clínica geral, 4.473 (quatro mil quatrocentas e setenta e três) para generalista, 3.549 (três mil quinhentas e quarenta e nove) para ginecologia, 1.929 (hum mil novecentas e vinte e

nove) para pediatria, e 15 (quinze) para pediatria de alto risco. 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 outubro/2020, a Central de Consultas Especializadas efetuou 5.206 (cinco mil duzentas e seis) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas. Essas 5.206 (cinco mil duzentas e seis) ligações realizadas resultaram em 2.346 (duas mil trezentas e quarenta e seis) consultas confirmadas. 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. A Central Humanizada de Orientações sobre o COVID-19, implantada desde o dia 19 de março/2020, recebeu quase 70 mil ligações desde o início do funcionamento e até o final do outubro/2020. Além das ligações, o usuário que apresenta sintomas de Covid-19 passou a contar, no mês de Abril//2020 com o acesso via WhatsApp, onde após responder mensagens da URA, ele é encaminhado para atendimento de um profissional da saúde. Também no mês de Abril/2020, foi dado início as notificações no Sistema E-SUS, para monitoramento pelo telemedicina da Secretaria Municipal de Saúde dos casos suspeitos registrados na Central. No mês de Julho/2020 a Central passou a monitorar os casos notificados por ela e em Agosto/2020 começou os agendamentos para testagem da população. Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de **Outubro/2020**, 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 outubro/2020.

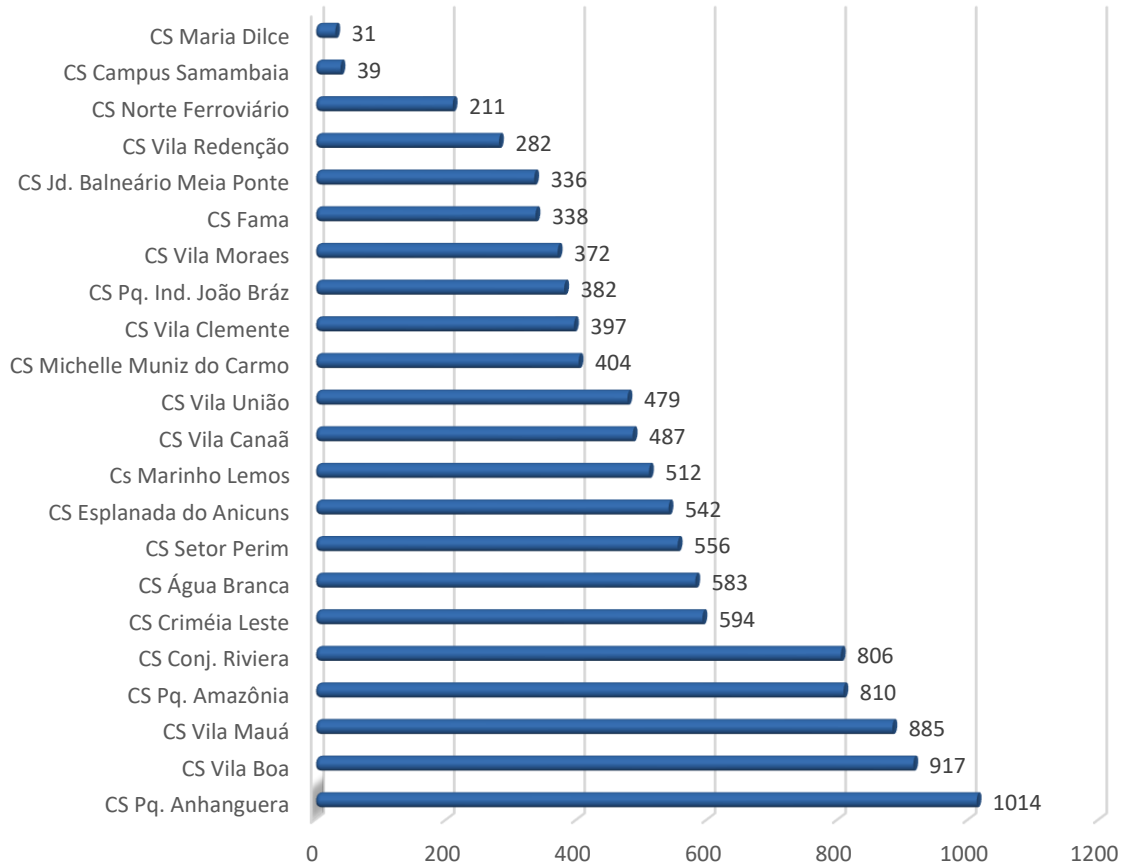
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

| Outubro_2020 | | | |
|----------------------|--------------|------------------|---------------|
| Especialidade | CAIS/CIAMS | Centros de Saúde | Total |
| CLÍNICO GERAL | 1643 | 2564 | 4207 |
| GENERALISTA | 501 | 3972 | 4473 |
| GINECOLOGISTA | 1625 | 1924 | 3549 |
| PEDIATRIA | 448 | 1481 | 1929 |
| PEDIATRIA ALTO RISCO | 8 | 7 | 15 |
| Total | 4.225 | 9.948 | 14.173 |

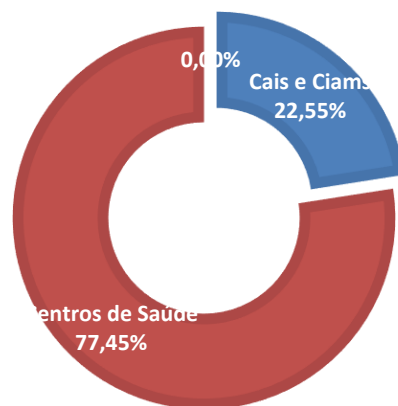
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



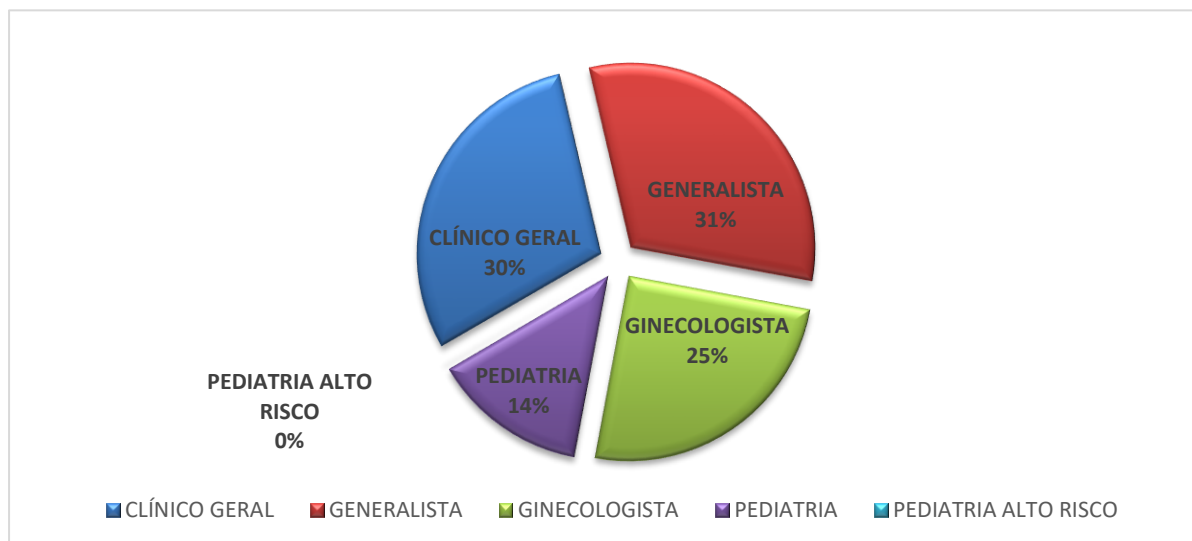
Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Outubro_2020



■ Cais e Ciams ■ Centros de Saúde ■



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em outubro/20.



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

| Consultas agendadas por Unidade de Saúde e especialidades médicas | | | | | | | |
|---|-----------------------------|---------------|---------------|-----------|----------------------|-------------|-------|
| Item | Unidade de Saúde | Clínico Geral | Ginecologista | Pediatria | Pediatria Alto Risco | Generalista | Total |
| 1 | CS Setor Perim | 0 | 87 | 103 | 0 | 366 | 556 |
| 2 | CS Marinho Lemos | 193 | 195 | 124 | 0 | 0 | 512 |
| 3 | CS Pq. Amazônia | 363 | 198 | 249 | 0 | 0 | 810 |
| 4 | CS Michelle Muniz do Carmo | 146 | 175 | 82 | 1 | 0 | 404 |
| 5 | CAIS Bairro Goiá | 334 | 315 | 175 | 4 | 0 | 828 |
| 6 | CS Vila Boa | 130 | 219 | 139 | 0 | 429 | 917 |
| 7 | CS Norte Ferroviário | 112 | 30 | 69 | 0 | 0 | 211 |
| 8 | CS Pq. Anhanguera | 190 | 194 | 118 | 0 | 512 | 1014 |
| 9 | CS Jd. Balneário Meia Ponte | 158 | 0 | 0 | 0 | 178 | 336 |
| 10 | CIAMS Novo Horizonte | 207 | 232 | 0 | 0 | 0 | 439 |
| 11 | CAIS Cândia de Moraes | 537 | 166 | 1 | 0 | 0 | 704 |
| 12 | CAIS Novo Mundo | 0 | 230 | 0 | 0 | 0 | 230 |
| 13 | CS Esplanada do Anicuns | 0 | 166 | 64 | 0 | 312 | 542 |
| 14 | CAIS Pq. Das Amendoeiras | 263 | 0 | 78 | 0 | 0 | 341 |
| 15 | CAIS Vila Nova | 115 | 238 | 99 | 4 | 0 | 456 |

| | | | | | | | |
|--------------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|-----------|--------------|---------------|
| 16 | CS Vila União | 0 | 0 | 92 | 0 | 387 | 479 |
| 17 | CAIS Finsocial | 0 | 198 | 0 | 0 | 0 | 198 |
| 18 | CS Pq. Ind. João Bráz | 0 | 66 | 111 | 0 | 205 | 382 |
| 19 | CS Vila Clemente | 267 | 99 | 31 | 0 | 0 | 397 |
| 20 | CS Água Branca | 87 | 113 | 106 | 0 | 277 | 583 |
| 21 | CS Vila Mauá | 255 | 177 | 93 | 0 | 360 | 885 |
| 22 | CS Vila Moraes | 0 | 0 | 99 | 0 | 273 | 372 |
| 23 | CS Vila Canaã | 187 | 80 | 31 | 0 | 189 | 487 |
| 24 | CS Conj. Riviera | 197 | 84 | 0 | 0 | 525 | 806 |
| 25 | CS Criméia Leste | 168 | 0 | 0 | 0 | 426 | 594 |
| 26 | CS Vila Redenção | 0 | 282 | 0 | 0 | 0 | 282 |
| 27 | CS Fama | 298 | 0 | 40 | 0 | 0 | 338 |
| 28 | CS Maria Dilce | 0 | 0 | 25 | 6 | 0 | 31 |
| 29 | CS Campus Samambaia | 0 | 5 | 0 | 0 | 34 | 39 |
| Total | | 4.207 | 3.549 | 1.929 | 15 | 4.473 | 14.173 |

1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em outubro/20

| Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades - Outubro_2020 | | | | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|-----------|----------------------|-------------|-------|--------------|
| Data Consulta | Dia da semana | Clínico Geral | Ginecologista | Pediatria | Pediatria Alto Risco | Generalista | Total | Participação |
| 01/10/2020 | Quinta-feira | 210 | 159 | 86 | 3 | 200 | 658 | 4,64% |
| 02/10/2020 | Sexta-feira | 168 | 138 | 68 | 1 | 130 | 505 | 3,56% |
| 05/10/2020 | Segunda-feira | 228 | 192 | 118 | 0 | 231 | 769 | 5,43% |
| 06/10/2020 | Terça-feira | 188 | 195 | 107 | 1 | 235 | 726 | 5,12% |
| 07/10/2020 | Quarta-feira | 216 | 170 | 93 | 0 | 249 | 728 | 5,14% |
| 08/10/2020 | Quinta-feira | 198 | 113 | 86 | 0 | 204 | 601 | 4,24% |
| 09/10/2020 | Sexta-feira | 163 | 144 | 21 | 0 | 129 | 457 | 3,22% |
| 13/10/2020 | Terça-feira | 217 | 191 | 123 | 1 | 294 | 826 | 5,83% |
| 14/10/2020 | Quarta-feira | 214 | 168 | 107 | 0 | 245 | 734 | 5,18% |
| 15/10/2020 | Quinta-feira | 234 | 150 | 117 | 1 | 239 | 741 | 5,23% |
| 16/10/2020 | Sexta-feira | 161 | 142 | 42 | 2 | 123 | 470 | 3,32% |
| 19/10/2020 | Segunda-feira | 216 | 221 | 122 | 1 | 233 | 793 | 5,60% |
| 20/10/2020 | Terça-feira | 230 | 214 | 131 | 2 | 276 | 853 | 6,02% |
| 21/10/2020 | Quarta-feira | 220 | 187 | 115 | 0 | 260 | 782 | 5,52% |
| 22/10/2020 | Quinta-feira | 266 | 168 | 100 | 1 | 232 | 767 | 5,41% |
| 23/10/2020 | Sexta-feira | 190 | 136 | 37 | 1 | 127 | 491 | 3,46% |

| | | | | | | | | |
|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
| 26/10/2020 | Segunda-feira | 254 | 233 | 124 | 0 | 301 | 912 | 6,43% |
| 27/10/2020 | Terça-feira | 258 | 240 | 122 | 0 | 287 | 907 | 6,40% |
| 28/10/2020 | Quarta-feira | 175 | 196 | 102 | 0 | 248 | 721 | 5,09% |
| 29/10/2020 | Quinta-feira | 201 | 192 | 108 | 1 | 230 | 732 | 5,16% |
| Totais | | 4207 | 3549 | 1929 | 15 | 4473 | 14173 | 100% |

1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de outubro/2020

| | Outubro_2020 | | | | | | | | | | |
|----------------------|--------------|------------|-------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|------------|--------------|---------------|--------------|
| | Disp. | Bloqueadas | Canceladas N utilizadas | Disp | Marcadas TC | Total | Aprov.% | Canc. | Total | % | N. Utilizada |
| Clínico Geral | 4991 | 195 | 99 | 4697 | 4600 | 4600 | 97,93% | 393 | 4207 | 89,57% | 97 |
| Ginecologista | 4558 | 177 | 160 | 4221 | 3672 | 3672 | 86,99% | 123 | 3549 | 84,08% | 549 |
| Pediatria | 4689 | 157 | 352 | 4180 | 2105 | 2105 | 50,36% | 176 | 1929 | 46,15% | 2.075 |
| Pediatria Alto Risco | 101 | 8 | 17 | 76 | 16 | 16 | 21,05% | 1 | 15 | 19,74% | 60 |
| Generalista | 5963 | 138 | 212 | 5613 | 4646 | 4646 | 82,77% | 173 | 4473 | 79,69% | 967 |
| Total | 20302 | 675 | 840 | 18787 | 15039 | 15039 | 80,05% | 866 | 14173 | 75,44% | 3.748 |

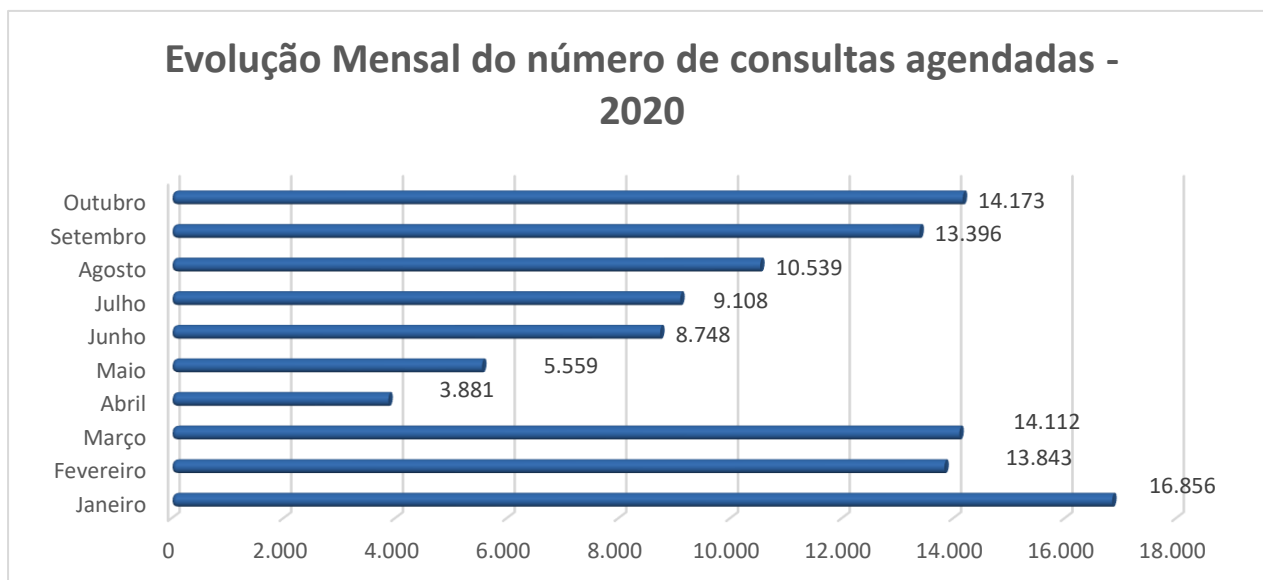
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de outubro/2020, 20.302 (vinte mil trezentas e duas) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 675 (seiscentas e setenta e cinco) vagas e cancelaram 840 (oitocentas e quarenta) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 18.787 (dezoito mil setecentas e oitenta e sete) vagas. Destas, 3.748 (três mil setecentas e quarenta e oito) permaneceram remanescentes e 866 (oitocentas e sessenta e seis) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 15.039 (quinze mil e trinta e nove) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 80,05% (oitenta ponto cinco por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2020

| Ano | Mês de Referência | Número de Consultas/Especialidade | | | | |
|--------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------|-------------|---------------|
| | | Clínico Geral | Ginecologia e Obstetria | Pediatria | Generalista | Total |
| 2020 | Janeiro | 7.317 | 5.103 | 4.436 | 0 | 16.856 |
| | Fevereiro | 5.651 | 4.417 | 3.775 | 0 | 13.843 |
| | Março | 6.559 | 4.290 | 3.263 | 0 | 14.112 |
| | Abril | 2.069 | 1.298 | 514 | 0 | 3.881 |
| | Maior | 2.937 | 1.661 | 932 | 29 | 5.559 |
| | Junho | 3.672 | 2.519 | 1.262 | 1.295 | 8.748 |
| | Julho | 3.919 | 2.647 | 1.210 | 1.332 | 9.108 |
| Agosto | 3.979 | 2.619 | 1.520 | 2.421 | 10.539 | |

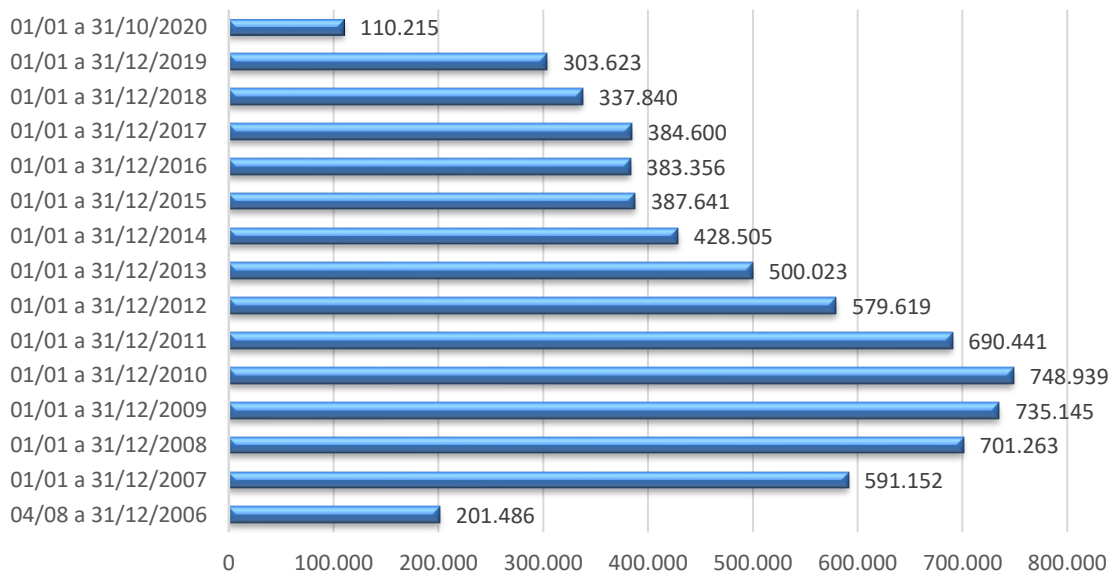
| | | | | | | |
|---------------------|----------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | Setembro | 4.519 | 3.264 | 1.916 | 3.697 | 13.396 |
| | Outubro | 4.207 | 3.549 | 1.944 | 4.473 | 14.173 |
| Total | | 44.829 | 31.367 | 20.772 | 13.247 | 110.215 |
| Média Mensal | | 4.483 | 3.137 | 2.077 | 1.325 | 11.022 |



1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2020

| Ano | Período de Referência | Número de Consultas/Especialidade | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|---------------|------------------|
| | | Clínico Geral | Ginecologia | Pediatria | Generalista | 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 31/12/2018 | 161.427 | 94.487 | 81.926 | - | 337.840 |
| 2019 | 01/01 a 31/12/2019 | 142.303 | 89.368 | 71.952 | - | 303.623 |
| 2020 | 01/01 a 31/10/2020 | 44.829 | 31.367 | 20.772 | 13.247 | 110.215 |
| Total | | 3.293.909 | 1.922.340 | 1.854.352 | 13.247 | 7.083.848 |

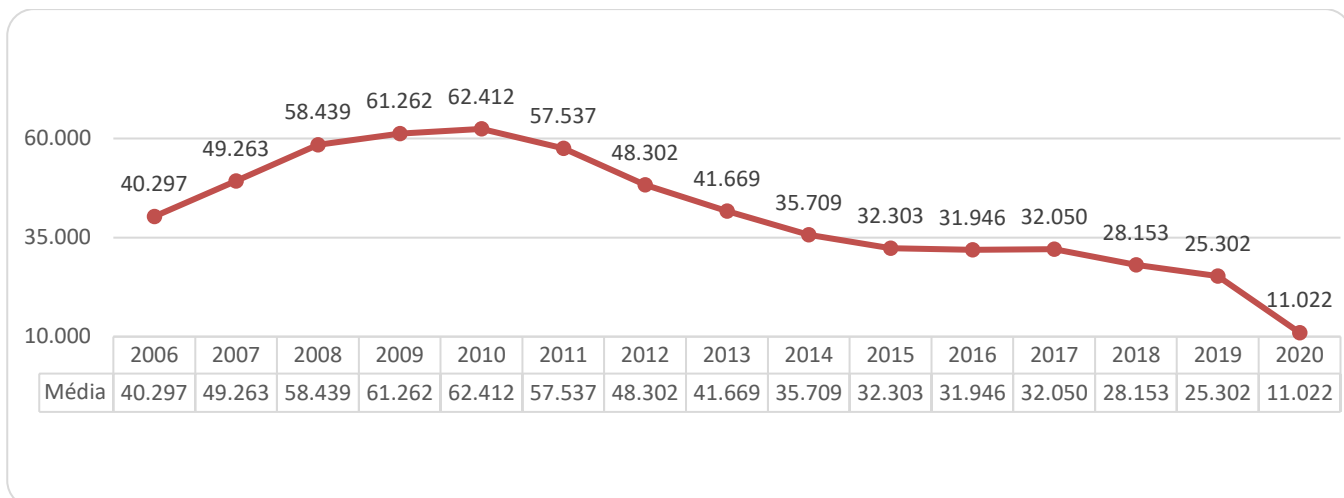
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.



1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2020

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 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 | 27.193 | 16.856 |
| 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 | 28.584 | 13.843 |
| 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 | 24.137 | 14.112 |
| 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 | 28.072 | 3.881 |
| 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 | 26.860 | 5.559 |
| 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 | 23.935 | 8.748 |
| 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 | 23.812 | 9.108 |
| 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 | 25.679 | 10.539 |
| 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 | 24.536 | 13.396 |
| 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 | 27.731 | 26.434 | 14.173 |
| 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 | 24.924 | 25.274 | |
| 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 | 21.201 | 19.107 | |
| TOTAL | 201.486 | 591.152 | 701.263 | 735.145 | 748.939 | 690.441 | 579.619 | 500.023 | 428.505 | 387.641 | 383.356 | 384.600 | 337.840 | 303.623 | 110.215 |
| 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 | 28.153 | 25.302 | 11.022 |

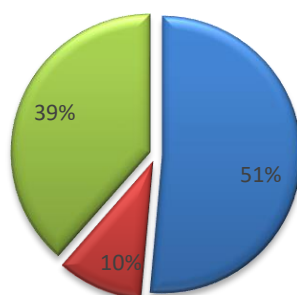
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2020



1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2020.

| Ano | Mês | Ligações Recebidas ³ | Ligações em Transbordo ⁴ | Ligações Atendidas ² | Chamadas Perdidas ¹ |
|--------------|-----------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| 2020 | Janeiro | 82.235 | 19.155 | 63.080 | - |
| | Fevereiro | 68.920 | 15.945 | 52.975 | - |
| | Março | 44.183 | 8.102 | 36.081 | - |
| | Abril | 12.741 | 339 | 12.402 | - |
| | Maio | 15.115 | 172 | 14.943 | - |
| | Junho | 16.766 | 342 | 16.424 | - |
| | Julho | 16.213 | 830 | 15.383 | - |
| | Agosto | 21.842 | 3.124 | 18.718 | - |
| | Setembro | 28.818 | 4.878 | 23.940 | - |
| | Outubro | 37.835 | 14.506 | 23.329 | - |
| Total | | 344.668 | 67.393 | 258.213 | - |

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2020



■ Ligações Recebidas³
■ Ligações em Transbordo⁴
■ Ligações Atendidas²

2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de outubro/2020

2.1. Atividades realizadas na Unidade

- Os aniversariantes do mês de outubro/2020 foram homenageados com uma mensagem em forma de cartão oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH;



- Com o objetivo de manter a excelência no padrão de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), diariamente as ligações são monitoradas. Tal avaliação serve para acompanhar os agentes de atendimento com a finalidade de garantir que o protocolo de atendimento estabelecido seja mantido em todas as ligações. O agente que se destacou na realização das suas atividades, permanecendo com a qualificação de excelência, recebe como premiação uma folga. No mês de outubro/2020, a Agente Sônia Aparecida se destacou e foi contemplada com uma folga.

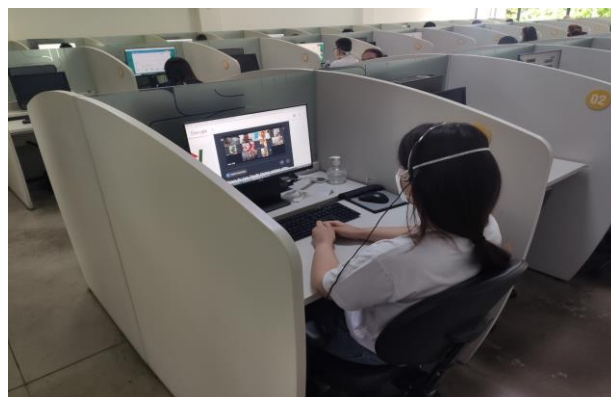


- Outubro Rosa é uma campanha de conscientização que tem como objetivo principal alertar as mulheres e a sociedade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do

câncer de mama e mais recentemente sobre o câncer de colo do útero, a fachada do Teleconsulta – CAC foi iluminada com a cor rosa simbolizando a adesão à campanha.



- No dia 01 de outubro/2020, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 08 de Outubro, 293 vagas. Às 12h00min foi gerado o relatório de grades geradas para o período de 19 a 23 de Outubro de 2020 e todas as unidades gerou as respectivas agendas. Às 12h00min foi transmitido para o sistema Sismed o arquivo de grades referente ao período de 12 a 16 de Junho de 2020. (Foi transmitido o total de 3.991 vagas).
- Foi ministrada capacitação online, no dia 16 de outubro/2020, para os enfermeiros e médicos da Central Humanizada de Controle ao Covid-19, referente à atualização da Nota Técnica sobre as orientações de manejo de casos positivos de COVID-19.



- No dia 31 de outubro/2020, a equipe da Amazônia Garden paisagismo esteve na Unidade para a manutenção mensal dos jardins externos e internos.



ELOGIOS REGISTRADOS

Os usuários são os principais indicadores utilizados para mensurar a qualidade do atendimento prestado pelo Teleconsulta. Nesse sentido, registramos a seguir alguns elogios feitos por eles que utilizam o Sistema de Saúde do município, e ligaram na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no mês de **Outubro/2020** para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido.

Destacamos que foram recebidos neste mês 13 (treze) elogios, os quais são anotados e repassados à equipe de Enfermagem e monitorados para confirmação e registro.

O quadro que se segue mostra alguns dos elogios, registrados pelos pacientes, como forma de agradecimento.

| Elogios Registrados – outubro/2020 | | |
|------------------------------------|---------------------------------|---|
| Item | Usuário | Elogio |
| 01 | Saulo Veiga Freire da Silva | O Usuário do SUS Saulo Veiga Freire da Silva elogia o atendimento prestado pela a Agente de Atendimento Cristina Evaristo Alves Fonseca destacando a atenção que a Agente de Atendimento prestou durante o atendimento. |
| “ | ---- | ----- |
| 13 | Pedro Henrique Machado Medeiros | O Usuária Pedro Henrique Machado Medeiros elogia o atendimento recebido pelo Agente de Atendimento Erisvan Nascimento Silva " Parabéns pelo seu atendimento". |

2.3 Cancelamento de grade por semana epidemiológica

No mês de outubro/2020 a sala de situação do Teleconsulta registrou os cancelamentos de grades de profissionais por Semana Epidemiológica, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Dados para o relatório de gestão EPDM - Outubro/2020

| Item | Unidade | Especialidade | Profissional | Semana | Motivo | 1 | 2 | 3 |
|------|--------------------------|---------------|---------------------|--------|-----------------|-----|----|----|
| 1 | CS Pq. Amazônia | Pediatria | Danuzia Camelo | 40 | Atestado Médico | 29 | 29 | 0 |
| 2 | CS Conj. Riviera | Generalista | Ana Lia Lima | 40 | Pessoal | 40 | 20 | 20 |
| 3 | CAIS Cândida de Moraes | Clínico Geral | Claudia Almeida | 40 | Licença Médica | 8 | 8 | 0 |
| 4 | CS Vila Clemente | Pediatria | Erwin Madrid | 40 | Atestado Médico | 30 | 15 | 15 |
| 5 | CS Marinho Lemos | Pediatria | Wania Rabelo | 40 | Atestado Médico | 8 | 8 | 0 |
| 6 | CS Cidade Jardim | Clínico Geral | Ricardo Lima | 40 | Atestado Médico | 14 | 14 | 0 |
| 7 | CS Pq. Amazônia | Clínico Geral | Patricia Lobo | 40 | Atestado Médico | 38 | 38 | 0 |
| 8 | CAIS Jd. Novo Mundo | Pediatria | Eliane Souza | 40 | Férias | 17 | 17 | 0 |
| 9 | CS Água Branca | Ginecologista | Leandro Matos | 40 | Pessoal | 18 | 7 | 11 |
| 10 | CS Pq. Amazônia | Clínico Geral | Humberto Soares | 40 | Atestado Médico | 32 | 16 | 16 |
| 11 | CS Conj. Riviera | Generalista | Carolyna Santos | 40 | Folga | 19 | 19 | 0 |
| 12 | CAIS Bairro Goiá | Clínico Geral | Indra Fontenelle | 40 | Atestado Médico | 27 | 14 | 13 |
| 13 | CS Conj. Riviera | Clínico Geral | Geovane Lima | 40 | Atestado Médico | 22 | 11 | 11 |
| 14 | CS Esplanada do Anicuns | Ginecologista | Claudio Vasconcelos | 41 | Atestado Médico | 31 | 10 | 21 |
| 15 | CS Marinho Lemos | Pediatria | Maria Costa | 41 | Licença Médica | 63 | 63 | 0 |
| 16 | CS Setor Perim | Generalista | Allana Gomes | 41 | Folga | 80 | 80 | 0 |
| 17 | CAIS Jd. Novo Mundo | Pediatria | Eliane Souza | 41 | Férias | 39 | 39 | 0 |
| 18 | CS Água Branca | Clínico Geral | José Filho | 41 | Atestado Médico | 52 | 52 | 0 |
| 19 | CAIS Vila Nova | Pediatria | Tanit Carmo | 41 | Luto | 38 | 38 | 0 |
| 20 | CS Norte Ferroviário | Clínico Geral | Tânia Lourenço | 41 | Atestado Médico | 43 | 11 | 32 |
| 21 | CIAMS Novo Horizonte | Clínico Geral | Ruber Gomes | 41 | Atestado Médico | 39 | 26 | 13 |
| 22 | CS Marinho Lemos | Clínico Geral | Marco Melo | 41 | Atestado Médico | 26 | 6 | 20 |
| 23 | CS Pq. Anhanguera | Clínico Geral | Claudio Sousa | 41 | Atestado Médico | 38 | 20 | 18 |
| 24 | CAIS Finsocial | Ginecologista | Nazir Filho | 41 | Capacitação | 43 | 11 | 32 |
| 25 | CS Pq. Amazônia | Clínico Geral | Maria Gomes | 41 | Atestado Médico | 58 | 30 | 28 |
| 26 | CS Vila Mauá | Generalista | Rayane Costa | 41 | Pessoal | 80 | 16 | 64 |
| 27 | CAIS Pq. Das Amendoeiras | Pediatria | Lincoln Junior | 41 | Capacitação | 71 | 19 | 52 |
| 28 | CIAMS Novo Horizonte | Ginecologista | Harley Rodrigues | 41 | Atestado Médico | 38 | 7 | 31 |
| 29 | CS Vila Mauá | Pediatria | Maria Machado | 41 | Capacitação | 104 | 27 | 77 |
| 30 | CS Vila Canaã | Pediatria | Aracely Oliveira | 41 | Pessoal | 55 | 15 | 40 |
| 31 | CAIS Pq. Das Amendoeiras | Clínico Geral | Eduardo Santana | 41 | Capacitação | 27 | 8 | 19 |
| 32 | CS Vila Mauá | Generalista | Gustavo Mendonça | 41 | Pessoal | 80 | 16 | 64 |
| 33 | CAIS Bairro Goiá | Pediatria | João Sacramento | 41 | Capacitação | 71 | 20 | 51 |
| 34 | CAIS Bairro Goiá | Ginecologista | Alfredo Farias | 41 | Capacitação | 35 | 10 | 25 |
| 35 | CAIS Bairro Goiá | Ginecologista | Euli Jose Braga | 41 | Capacitação | 44 | 9 | 35 |
| 36 | CAIS Bairro Goiá | Clínico Geral | Indra Fontenelle | 41 | Capacitação | 54 | 13 | 41 |
| 37 | CAIS Bairro Goiá | Pediatria | Marcio Queiroz | 41 | Capacitação | 29 | 16 | 13 |
| 38 | CAIS Pq. Das Amendoeiras | Clínico Geral | Antônio Paris | 41 | Capacitação | 50 | 14 | 36 |
| 39 | CS Vila Mauá | Clínico Geral | Vicente Vita | 41 | Capacitação | 38 | 7 | 31 |
| 40 | CAIS Bairro Goiá | Ginecologista | Erwin Rocha | 41 | Capacitação | 41 | 8 | 33 |
| 41 | CS Pq. Amazônia | Pediatria | Danuzia Camelo | 41 | Atestado Médico | 43 | 10 | 33 |

| | | | | | | | | |
|----|-------------------------|----------------------|---------------------|----|-----------------|----|----|----|
| 42 | CS Vila Canaã | Clínico Geral | Lorena Ribeiro | 41 | Pessoal | 52 | 27 | 25 |
| 43 | CAIS Vila Nova | Pediatria Alto Risco | Tanit Carmo | 41 | Luto | 10 | 10 | 0 |
| 44 | CS Pq. Anhanguera | Clínico Geral | Claudio Sousa | 41 | Folga | 38 | 9 | 29 |
| 45 | CS Vila Moraes | Pediatria | Ludmilla Saba | 41 | Atestado Médico | 50 | 12 | 38 |
| 46 | CS Vila Redenção | Ginecologista | Divino Miranda | 41 | Atestado Médico | 74 | 15 | 59 |
| 47 | CS Pq. Amazônia | Clínico Geral | Patricia Lobo | 41 | Pessoal | 53 | 12 | 41 |
| 48 | CS Pq. Amazônia | Clínico Geral | Humberto Soares | 41 | Pessoal | 40 | 10 | 30 |
| 49 | CS Vila Moraes | Generalista | Johnathan Rocha | 42 | Falta | 80 | 80 | 0 |
| 50 | CS Água Branca | Clínico Geral | José Filho | 42 | Atestado Médico | 52 | 52 | 0 |
| 51 | CS Norte Ferroviário | Clínico Geral | Tânia Lourenço | 42 | Atestado Médico | 35 | 11 | 24 |
| 52 | CS Pq. Amazônia | Pediatria | Danuzia Camelo | 42 | Atestado Médico | 42 | 10 | 32 |
| 53 | CS Marinho Lemos | Pediatria | Maria Costa | 42 | Licença Médica | 41 | 41 | 0 |
| 54 | CS Vila Clemente | Ginecologista | Carmem Alves | 42 | Pessoal | 26 | 5 | 21 |
| 55 | CS Pq. Amazônia | Clínico Geral | Patricia Lobo | 42 | Atestado Médico | 32 | 12 | 20 |
| 56 | CS Fama | Clínico Geral | Talita Fernandes | 42 | Atestado Médico | 55 | 14 | 41 |
| 57 | CS Vila União | Generalista | Giovanna Abreu | 42 | Atestado Médico | 80 | 80 | 0 |
| 58 | CS Vila Mauá | Ginecologista | Euli Jose Braga | 42 | Atestado Médico | 35 | 8 | 27 |
| 59 | CS Esplanada do Anicuns | Ginecologista | Claudio Vasconcelos | 42 | Atestado Médico | 20 | 7 | 13 |
| 60 | CAIS Cândida de Moraes | Pediatria | Marlene Santos | 42 | Licença Médica | 48 | 48 | 0 |
| 61 | CS Pq. Amazônia | Clínico Geral | Maria Gomes | 42 | Atestado Médico | 44 | 15 | 29 |
| 62 | CS Vila Mauá | Clínico Geral | Vicente Vita | 42 | Atestado Médico | 28 | 7 | 21 |
| 63 | CS Pq. Anhanguera | Clínico Geral | Adriana Passos | 42 | Atestado Médico | 31 | 11 | 20 |
| 64 | CAIS Bairro Goiá | Clínico Geral | Indra Fontenelle | 42 | Atestado Médico | 54 | 14 | 40 |
| 65 | CS Vila Redenção | Ginecologista | Diolindo Neto | 42 | Atestado Médico | 31 | 10 | 21 |
| 66 | CS Conj. Riviera | Clínico Geral | Geovane Lima | 42 | Atestado Médico | 41 | 11 | 30 |
| 67 | CS Vila Mauá | Generalista | Rayane Costa | 43 | Pessoal | 80 | 16 | 64 |
| 68 | CS Água Branca | Pediatria | Edna Ferreira | 43 | Atestado Médico | 64 | 64 | 0 |
| 69 | CS Conj. Riviera | Generalista | Carolyna Santos | 43 | Pessoal | 82 | 16 | 66 |
| 70 | CS Pq. Amazônia | Ginecologista | Paulo Ribeiro | 43 | Atestado Médico | 36 | 8 | 28 |
| 71 | CAIS Bairro Goiá | Clínico Geral | Antônio Junior | 43 | Atestado Médico | 56 | 28 | 28 |
| 72 | CAIS Cândida de Moraes | Pediatria | Marlene Santos | 43 | Licença Médica | 49 | 49 | 0 |
| 73 | CS Esplanada do Anicuns | Ginecologista | Claudio Vasconcelos | 43 | Atestado Médico | 29 | 7 | 22 |
| 74 | CS Pq. Amazônia | Pediatria | Izabella Araújo | 43 | Atestado Médico | 24 | 8 | 16 |
| 75 | CS Marinho Lemos | Clínico Geral | Marco Melo | 43 | Atestado Médico | 27 | 6 | 21 |
| 76 | CS Cidade Jardim | Pediatria | Vera Mendes | 43 | Atestado Médico | 49 | 15 | 34 |
| 77 | CS Marinho Lemos | Pediatria | Wania Rabelo | 43 | Atestado Médico | 44 | 10 | 34 |
| 78 | CS Norte Ferroviário | Ginecologista | Marcela Paiva | 43 | Atestado Médico | 24 | 18 | 6 |
| 79 | CS Conj. Riviera | Clínico Geral | Ubirone Guimarães | 43 | Atestado Médico | 34 | 7 | 27 |
| 80 | CS Vila Moraes | Generalista | Juliana Carvalho | 43 | Pessoal | 80 | 16 | 64 |
| 81 | CS Água Branca | Ginecologista | Leandro Matos | 43 | Atestado Médico | 32 | 11 | 21 |
| 82 | CAIS Bairro Goiá | Ginecologista | Erwin Rocha | 43 | Atestado Médico | 36 | 6 | 30 |
| 83 | CS Conj. Riviera | Generalista | Carolyna Santos | 44 | Pessoal | 71 | 39 | 32 |
| 84 | CS João Braz | Pediatria | Carine Bulamarque | 44 | Atestado Médico | 64 | 16 | 48 |

| | | | | | | | | |
|--------------|--------------------------|---------------|-------------------|----|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| 85 | CAIS Vila Nova | Clínico Geral | Fabriccio Correia | 44 | Atestado Médico | 22 | 12 | 10 |
| 86 | CS Pq. Amazônia | Pediatria | Danuzia Camelo | 44 | Atestado Médico | 44 | 11 | 33 |
| 87 | CS Vila Boa | Clínico Geral | Vanessa Taia | 44 | Atestado Médico | 48 | 21 | 27 |
| 88 | CS Pq. Anhanguera | Generalista | Frederico Mota | 44 | Pessoal | 60 | 20 | 40 |
| 89 | CS Vila Redenção | Ginecologista | Diolindo Neto | 44 | Atestado Médico | 36 | 10 | 26 |
| 90 | CS Esplanada do Anicuns | Generalista | Maiara Ribeiro | 44 | Atestado Médico | 72 | 32 | 40 |
| 91 | CS Norte Ferroviário | Clínico Geral | Leonildo Negretto | 44 | Atestado Médico | 26 | 6 | 20 |
| 92 | CS Pq. Anhanguera | Generalista | Mauricio Junior | 44 | Pessoal | 40 | 10 | 30 |
| 93 | CAIS Pq. Das Amendoeiras | Pediatria | Lincoln Junior | 44 | Atestado Médico | 66 | 15 | 51 |
| 94 | CAIS Cândida de Moraes | Pediatria | Marlene Santos | 44 | Licença Médica | 1 | 1 | 0 |
| Total | | | | | | 4100 | 1826 | 2274 |

1. Ofertadas 2. Canceladas 3. Liberadas

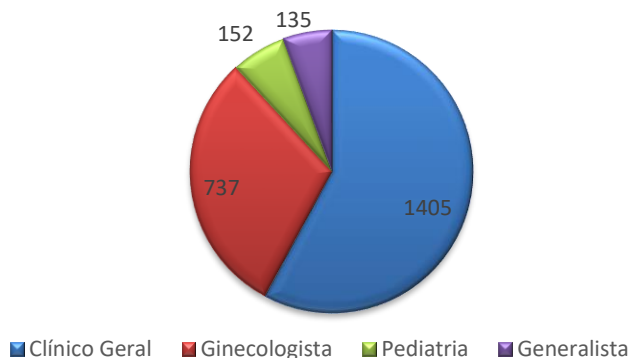
2.4 Busca por vagas sem sucesso

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 de vagas sem sucesso | | | | | | |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|---------------|-----------|-------------|-------|
| Item | Unidade de Saúde | Clínico Geral | Ginecologista | Pediatria | Generalista | Total |
| 1 | CS Vila União | 9 | 26 | 0 | 0 | 35 |
| 2 | CAIS Novo Mundo | 18 | 35 | 23 | 1 | 77 |
| 3 | CAIS Pq. Das amendoeiras | 16 | 12 | 0 | 6 | 34 |
| 4 | CS Jd. Balneário Meia Ponte | 61 | 7 | 11 | 18 | 97 |
| 5 | CS Criméia Leste | 23 | 18 | 5 | 0 | 46 |
| 6 | CS Água Branca | 14 | 83 | 49 | 6 | 152 |
| 7 | CIAMS Novo Horizonte | 112 | 7 | 1 | 1 | 121 |
| 8 | CS Vila Redenção | 64 | 69 | 11 | 2 | 146 |
| 9 | CS Vila Boa | 20 | 31 | 0 | 0 | 51 |
| 10 | CS Pq. Amazônia | 96 | 31 | 23 | 3 | 153 |
| 11 | CAIS Vila Nova | 56 | 16 | 0 | 7 | 79 |
| 12 | CS Marinho Lemos | 71 | 49 | 0 | 10 | 130 |
| 13 | CS Norte Ferroviário | 436 | 143 | 0 | 25 | 604 |
| 14 | CAIS Cândida de Moraes | 75 | 1 | 20 | 4 | 100 |
| 15 | CS Pq. Anhanguera | 94 | 8 | 0 | 1 | 103 |
| 16 | CS Fama | 23 | 4 | 0 | 2 | 29 |
| 17 | CS Vila Clemente | 1 | 81 | 1 | 2 | 85 |
| 18 | CS Conj. Riviera | 30 | 20 | 7 | 0 | 57 |

| | | | | | | |
|--------------|----------------------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| 19 | CS Bairro Goiás | 66 | 5 | 0 | 11 | 82 |
| 20 | CS Cidade Jardim | 9 | 4 | 0 | 7 | 20 |
| 21 | CS Pq. Ind. João Braz | 11 | 0 | 0 | 7 | 18 |
| 22 | CS Esplanada do Anicuns | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 23 | CS Vila Mauá | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 24 | CAIS Finsocial | 3 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| 25 | CAIS Chácara do Governador | 39 | 42 | 0 | 0 | 81 |
| 26 | CS Vila Moraes | 17 | 6 | 0 | 20 | 43 |
| 27 | CS Setor Perim | 9 | 33 | 0 | 0 | 42 |
| 28 | CS Maria Dilce | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 29 | CIAMS Pedro Ludovico | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| 30 | CAIS Campinas | 22 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| 31 | CS Vila Canaã | 2 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Total | | 1405 | 737 | 152 | 135 | 2429 |

Busca de vagas sem sucesso



2.5. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de outubro/2020, 20.302 (vinte e mil trezentas e duas) vagas foram disponibilizadas, sendo que 14.173 (quatorze mil cento e setenta e três) foram marcadas 2.381 (duas mil trezentas e oitenta e uma) foram canceladas e, ficaram disponíveis 3.748 (três mil setecentas e quarenta e oito) vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

| Relatório de Consultas - outubro de 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---------------|-----|-----|----|---------------|-----|----|----|-----------|-----|-----|-----|----------------------|---|---|-------------|-------|-----|----|-----|
| Unidade de Saúde | Disp. | Clínico Geral | | | | Ginecologista | | | | Pediatria | | | | Pediatria Alto Risco | | | Generalista | | | | |
| | | Total | 1 | 2 | 3 | Total | 1 | 2 | 3 | Total | 1 | 2 | 3 | Total | 1 | 2 | 3 | Total | 1 | 2 | 3 |
| CS Perim | 749 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 87 | 6 | 2 | 212 | 103 | 0 | 109 | 0 | 0 | 0 | 0 | 442 | 366 | 68 | 8 |
| CS Esplanada do Anicuns | 1213 | 0 | 0 | 0 | 0 | 285 | 166 | 32 | 87 | 312 | 64 | 20 | 228 | 0 | 0 | 0 | 0 | 616 | 312 | 32 | 272 |
| CS Marinho Lemos | 692 | 234 | 193 | 40 | 1 | 218 | 195 | 17 | 6 | 240 | 124 | 101 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CS Vila União | 614 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 152 | 92 | 5 | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 | 462 | 387 | 67 | 8 |
| CS Pq. Amazônia | 1031 | 477 | 363 | 114 | 0 | 216 | 198 | 17 | 1 | 336 | 249 | 75 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| CS Vila Clemente | 597 | 309 | 267 | 6 | 36 | 105 | 99 | 6 | 0 | 183 | 31 | 20 | 132 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CS Fama | 437 | 340 | 298 | 38 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 97 | 40 | 5 | 52 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CS Cidade Jardim | 538 | 158 | 146 | 10 | 2 | 222 | 175 | 7 | 40 | 153 | 82 | 19 | 52 | 5 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------|-------------|-------------|------------|-----------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|------------|------------|
| CAIS Pq. Das Amendozeiras | 579 | 303 | 263 | 32 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 276 | 78 | 34 | 164 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| CS Água Branca | 747 | 180 | 87 | 90 | 3 | 132 | 113 | 18 | 1 | 151 | 106 | 43 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 284 | 277 | 0 | 7 |
| CAIS Finsocial | 363 | 0 | 0 | 0 | 0 | 363 | 198 | 80 | 85 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| CS Vila Mauá | 1307 | 279 | 255 | 19 | 5 | 264 | 177 | 24 | 63 | 260 | 93 | 5 | 162 | 0 | 0 | 0 | 0 | 504 | 360 | 59 | 85 |
| CS Vila Boa | 1177 | 146 | 130 | 16 | 0 | 249 | 219 | 18 | 12 | 334 | 139 | 0 | 195 | 0 | 0 | 0 | 0 | 448 | 429 | 0 | 19 |
| CS Conj. Riviera | 1211 | 229 | 197 | 25 | 7 | 96 | 84 | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 886 | 525 | 112 | 249 |
| CAIS Bairro Goiá | 1690 | 473 | 334 | 128 | 11 | 474 | 315 | 86 | 73 | 714 | 175 | 96 | 443 | 29 | 4 | 6 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CAIS Vila Nova | 631 | 132 | 115 | 17 | 0 | 286 | 238 | 15 | 33 | 165 | 99 | 38 | 28 | 48 | 4 | 18 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CS Norte Ferroviário | 369 | 147 | 112 | 32 | 3 | 58 | 30 | 28 | 0 | 164 | 69 | 9 | 86 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CS Pq .Ind. João Braz | 494 | 0 | 0 | 0 | 0 | 84 | 66 | 10 | 8 | 194 | 111 | 20 | 63 | 0 | 0 | 0 | 0 | 216 | 205 | 11 | 0 |
| CS Pq. Anhanguera | 1153 | 235 | 190 | 45 | 0 | 228 | 194 | 16 | 18 | 129 | 118 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 561 | 512 | 38 | 11 |
| CS Balneário Meia Ponte | 386 | 166 | 158 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 220 | 178 | 38 | 4 |
| CS Vila Moraes | 541 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 148 | 99 | 27 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 393 | 273 | 84 | 36 |
| CIAMS Novo Horizonte | 488 | 227 | 207 | 20 | 0 | 261 | 232 | 11 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CAIS Cândida de Moraes | 852 | 566 | 537 | 17 | 12 | 188 | 166 | 9 | 13 | 98 | 1 | 97 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CAIS Novo Mundo | 297 | 0 | 0 | 0 | 0 | 241 | 230 | 1 | 10 | 56 | 0 | 56 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CS Vila Canaã | 863 | 216 | 187 | 25 | 4 | 149 | 80 | 9 | 60 | 233 | 31 | 15 | 187 | 0 | 0 | 0 | 0 | 265 | 189 | 0 | 76 |
| CS Criméia Leste | 628 | 174 | 168 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 454 | 426 | 12 | 16 |
| CS Vila Redenção | 326 | 0 | 0 | 0 | 0 | 326 | 282 | 43 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CS Maria Dilce | 101 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 82 | 25 | 0 | 57 | 19 | 6 | 2 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CS Campus Samambaia | 228 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 5 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 210 | 34 | 0 | 176 |
| Total | 20302 | 4991 | 4207 | 687 | 97 | 4558 | 3549 | 460 | 549 | 4689 | 1929 | 685 | 2075 | 101 | 15 | 26 | 60 | 5963 | 4473 | 523 | 967 |

1 Agendadas 2 Canceladas 3 Disponíveis

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

| Clínico Geral | Mês | Disponibilizadas | Marcadas | Canceladas | Não Utilizadas | TOTAL (Marc.+Canc.) | Marcadas | Aproveitamento |
|---------------|--------------|------------------|--------------|-------------|----------------|---------------------|---------------|----------------|
| | Agosto | 8523 | 3979 | 1459 | 3085 | 5438 | 46,69% | 63,80% |
| | Setembro | 7055 | 4519 | 880 | 1656 | 5399 | 64,05% | 76,53% |
| | Outubro | 4991 | 4207 | 687 | 97 | 4894 | 84,29% | 98,06% |
| | Total | 20569 | 12705 | 3026 | 4838 | 15731 | 61,77% | 76,48% |
| Ginecologia | Mês | Disponibilizadas | Marcadas | Canceladas | Não Utilizadas | TOTAL (Marc.+Canc.) | Marcadas | Aproveitamento |
| | Agosto | 6933 | 2619 | 1003 | 3311 | 3622 | 37,78% | 52,24% |
| | Setembro | 5816 | 3264 | 522 | 2030 | 3786 | 56,12% | 65,10% |
| | Outubro | 4558 | 3549 | 460 | 549 | 4009 | 77,86% | 87,96% |
| | Total | 17307 | 9432 | 1985 | 5890 | 11417 | 54,50% | 65,97% |
| Pediatría | Mês | Disponibilizadas | Marcadas | Canceladas | Não Utilizadas | TOTAL (Marc.+Canc.) | Marcadas | Aproveitamento |
| | Agosto | 6581 | 1512 | 834 | 4235 | 2346 | 22,98% | 35,65% |

| | | | | | | | | |
|-------------|-----------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------|-----------------------|
| | Setembro | 6121 | 1908 | 356 | 3857 | 2264 | 31,17% | 36,99% |
| | Outubro | 4689 | 1929 | 685 | 2075 | 2614 | 41,14% | 55,75% |
| | Total | 17520 | 5349 | 1875 | 10167 | 7224 | 30,53% | 41,23% |
| | Mês | Disponibilizadas | Marcadas | Canceladas | Não Utilizadas | TOTAL (Marc.+Canc.) | Marcadas | Aproveitamento |
| Generalista | Agosto | 6789 | 2421 | 872 | 3496 | 3293 | 35,66% | 48,50% |
| | Setembro | 6513 | 3697 | 620 | 2196 | 4317 | 56,76% | 66,28% |
| | Outubro | 5963 | 4473 | 523 | 967 | 4996 | 75,01% | 83,78% |
| | Total | 74.661 | 38.077 | 8.901 | 27.554 | 46.978 | 51,00% | 62,92% |

2.6. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de outubro/2020 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** as Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os **429** (quatrocentos e vinte e nove) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **outubro/2020**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo 899 (oitocentos e noventa e nove).

| Item | Bairro | Número de agendamentos |
|------|--------------------------------|------------------------|
| 1 | Jd. Novo Mundo | 899 |
| 2 | Jd. América | 565 |
| 3 | Pq. Amazônia | 520 |
| 4 | Jd. Balneário Meia Ponte | 466 |
| 5 | Jd. Nova Esperança | 395 |
| 6 | Setor Pedro Ludovico | 364 |
| 7 | Rq. Dos Funcionários Público | 350 |
| 8 | Setor São José | 289 |
| 9 | Jd. Europa | 280 |
| 10 | Setor Dos Funcionários Público | 280 |
| 11 | Setor Sudoeste | 250 |
| 12 | Setor Urias Magalhães | 238 |
| 13 | Setor Façalville | 229 |
| 14 | Vila Novo Horizonte | 226 |
| 15 | Setor Criméia Leste | 214 |
| 16 | Cidade Jardim | 211 |
| 17 | Setor Negrão de Lima | 204 |
| 18 | Pq. Anhanguera II | 197 |

| | | |
|----|------------------------------|-----|
| 19 | Setor Central | 197 |
| 20 | Jd. Vila Boa | 191 |
| 21 | Água Branca | 175 |
| 22 | Setor União | 171 |
| 23 | Jd. Presidente | 159 |
| 24 | Setor Campinas | 152 |
| 25 | Setor Perim | 151 |
| 26 | Setor Rio Formoso | 149 |
| 27 | Pq. Santa Cruz | 120 |
| 28 | Setor Bueno | 120 |
| 29 | Vila Redenção | 112 |
| 30 | Res. Jardins do Cerrado | 106 |
| 31 | Vila Maria Luiza | 103 |
| 32 | Jd. Brasil | 101 |
| 33 | Vila Morais | 100 |
| 34 | Vila Mauá | 99 |
| 35 | Carolina Parque | 97 |
| 36 | Setor Cândida de morais | 96 |
| 37 | Setor Norte Ferroviário | 96 |
| 38 | Vila Montecelli | 91 |
| 39 | Solange Park I | 86 |
| 40 | Jd. Goiás | 84 |
| 41 | Jd. Planalto | 83 |
| 42 | Setor Progresso | 83 |
| 43 | Jd. Atlântico | 82 |
| 44 | Vila João Vaz | 82 |
| 45 | Conj. Riviera | 79 |
| 46 | Rq. Itamaracá | 76 |
| 47 | Setor Castelo Branco | 75 |
| 48 | Rq. Solar Ville | 74 |
| 49 | Setor Dos Funcionários | 70 |
| 50 | Res. Vereda dos Buritis | 66 |
| 51 | Setor Aeroporto | 66 |
| 52 | Rq. Dos Funcionários Público | 65 |
| 53 | Setor Centro Oeste | 64 |
| 54 | Sq. Genoveva | 63 |
| 55 | Pq das Flores | 62 |
| 56 | Jd. Ana Lúcia | 60 |
| 57 | Vila Alvorada | 60 |
| 58 | Res. Serra Azul Etapa I | 59 |
| 59 | Setor Morais | 58 |
| 60 | Setor Coimbra | 56 |
| 61 | Jd. Da Luz | 55 |
| 62 | Vila Maria Dilce | 55 |
| 63 | Jd. Bela Vista | 54 |
| 64 | Chácara do Governador | 53 |

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 65 | Pq. Oeste Industrial | 52 |
| 66 | Setor Gentil Meireles | 52 |
| 67 | Setor Leste Universitário | 52 |
| 68 | Setor Sul | 51 |
| 69 | Setor Goiânia 2 | 49 |
| 70 | Vila Bandeirantes | 49 |
| 71 | Vila Flrões | 48 |
| 72 | Anhanguera | 47 |
| 73 | Setor Marechal Rondon | 46 |
| 74 | Vila dos Alpes | 46 |
| 75 | Setor Bela Vista | 45 |
| 76 | Vila Jardim Vitória | 45 |
| 77 | Rq. Monte Pascoal | 44 |
| 78 | Setor Santos Dumont | 44 |
| 79 | Conj. Res. Aruanã I | 42 |
| 80 | Granja Cruzeiro do Sul | 42 |
| 81 | Vila Rosa | 42 |
| 82 | Pq. Anhanguera | 41 |
| 83 | Jd. Diamantina | 40 |
| 84 | Pq. Flamboyant | 40 |
| 85 | Rq. Canadá | 40 |
| 86 | Aeroviário | 39 |
| 87 | Condomínio Cidade Universitária | 39 |
| 88 | Res. Hugo de Moraes | 39 |
| 89 | Moinho dos Ventos | 38 |
| 90 | Vila Lucy | 38 |
| 91 | Vila Nova Canaã | 38 |
| 92 | Jd. Santo Antônio | 37 |
| 93 | Solange Park II | 37 |
| 94 | Bairro da Vitória | 36 |
| 95 | Setor Nova Vila | 36 |
| 96 | Vila Viana | 36 |
| 97 | Alto da Glória | 35 |
| 98 | Conj. Cachoeira Dourada | 35 |
| 99 | Res. Senador Albino Boa Ventura | 35 |
| 100 | Sítios de Recreio Mansões do Campus | 35 |
| 101 | Esplanada do Anicuns | 34 |
| 102 | Setor Jaó | 33 |
| 103 | Jd. Das Esmeraldas | 32 |
| 104 | Setor Oeste | 32 |
| 105 | Rq. Eldorado | 31 |
| 106 | Vila Aurora Oeste | 31 |
| 107 | Chácaras de Recreio São Joaquim | 30 |
| 108 | Conj. Caiçara | 30 |
| 109 | Vila Rezende | 30 |
| 110 | Carolina Parque Extensão | 29 |

| | | |
|-----|----------------------------|----|
| 111 | Rodoviário | 29 |
| 112 | Vila Jaraguá | 29 |
| 113 | Bairro Feliz | 28 |
| 114 | Pq das Laranjeiras | 27 |
| 115 | Vila Adélia | 27 |
| 116 | Conj. Vera Cruz | 26 |
| 117 | Nossa Senhora de Fátima | 26 |
| 118 | Setor Tancredo Neves | 25 |
| 119 | Conj. Morada Nova | 24 |
| 120 | Rq. Beatriz Nascimento | 24 |
| 121 | Setor Sevene | 24 |
| 122 | Vila Santa Rita | 24 |
| 123 | Setor Três Marias | 23 |
| 124 | Solange Park III | 23 |
| 125 | Sq. Carlos | 23 |
| 126 | Jd. Sônia Maria | 22 |
| 127 | Res. Mundo Novo 3 | 21 |
| 128 | Rq. Sonho Verde | 21 |
| 129 | Vila Finsocial | 21 |
| 130 | Conj. Res. Aruanã II | 20 |
| 131 | Jd. Gramado | 20 |
| 132 | Pq. Santa Maria | 20 |
| 133 | Setor Nova Suiça | 20 |
| 134 | Vila Alto da Glória | 20 |
| 135 | Vila Cristina | 20 |
| 136 | Vila Luciana | 20 |
| 137 | Vila Romana | 20 |
| 138 | Vila Bela | 19 |
| 139 | Setor Santa Rita VII | 18 |
| 140 | Vila Abajá | 18 |
| 141 | Jd. Petrópolis | 17 |
| 142 | Jd. Novo Mundo | 17 |
| 143 | Lotemaneto Celina Park | 17 |
| 144 | Rq. Aquários | 17 |
| 145 | Ind. Mooca | 16 |
| 146 | Pq das Nações | 16 |
| 147 | Setor Marabá | 16 |
| 148 | Rq. Maria Lourença | 15 |
| 149 | Setor Norte Ferroviário II | 15 |
| 150 | Vila Clemente | 15 |
| 151 | Serranha | 14 |
| 152 | Vila Legionárias | 14 |
| 153 | Loteamento Areião I | 13 |
| 154 | Pq. Paraíso | 13 |
| 155 | Rq. Flórida | 13 |
| 156 | Vila Americano do Brasil | 13 |

| | | |
|-----|------------------------------------|----|
| 157 | Bairro Santa Rita | 12 |
| 158 | Village Veneza | 12 |
| 159 | Conj. Guadalajara | 11 |
| 160 | Jd. California | 11 |
| 161 | Loteamento Mansões Goianas | 11 |
| 162 | Rq. Licardino Ney | 11 |
| 163 | Rq. Santa Rita - 4ª Et | 11 |
| 164 | Res. Vale do Araguaia | 11 |
| 165 | Vila Boa Sorte | 11 |
| 166 | Vila Canaã | 11 |
| 167 | Vila Megale | 11 |
| 168 | Conj. Romildo Ferreira do Amaral | 10 |
| 169 | Parque Acalanto | 10 |
| 170 | Sq. Genoveva 2 | 10 |
| 171 | Setor Marista | 10 |
| 172 | Vila Santa Isabel | 10 |
| 173 | Panorama Parque | 9 |
| 174 | Pq. Residencial Itanhangá | 9 |
| 175 | Res. Buena Vista I | 9 |
| 176 | Rq. Das Acácias | 9 |
| 177 | Rq. Park Solar | 9 |
| 178 | Setor Santa Rita | 9 |
| 179 | Setor Sol Nascente | 9 |
| 180 | Vila São João | 9 |
| 181 | Jd. Balneário Meia Ponte | 8 |
| 182 | Pq. Balneário | 8 |
| 183 | Rq. Balneário | 8 |
| 184 | Rq. Monte Carlo | 8 |
| 185 | Sítios de Recreio dos Bandeirantes | 8 |
| 186 | Vila Anchieta | 8 |
| 187 | Vila Santa Helena | 8 |
| 188 | Cond. Santa Rita | 7 |
| 189 | Cond. Shangry-lá | 7 |
| 190 | Conj. Fabiana | 7 |
| 191 | Cidade Jardim | 7 |
| 192 | Jd. Bonanza | 7 |
| 193 | Jd. Guanabara | 7 |
| 194 | Rq. Morumbi | 7 |
| 195 | Rq. Petrópolis | 7 |
| 196 | Res. Serra Azul II | 7 |
| 197 | Vila Cristina Continuação | 7 |
| 198 | Jd. América | 6 |
| 199 | Pq. Anhanguera II | 6 |
| 200 | Res. Buena Vista II | 6 |
| 201 | Rq. Kátia | 6 |
| 202 | Rq. London Park | 6 |

| | | |
|-----|---------------------------------|---|
| 203 | Rq. Talismã | 6 |
| 204 | Setor Barra da Tijuca | 6 |
| 205 | Setor Noroeste | 6 |
| 206 | Setor Pedro Ludovico | 6 |
| 207 | Sítio de Recreio Pindorama | 6 |
| 208 | Vila Martins | 6 |
| 209 | Vila Santa Rita | 6 |
| 210 | Vila São Francisco | 6 |
| 211 | Chácaras Anhanguera | 5 |
| 212 | Condomínio Jd. Das Oliveiras | 5 |
| 213 | Conj. Vila Isabel | 5 |
| 214 | Jd. Florença | 5 |
| 215 | Jardim Nova Esperança | 5 |
| 216 | Rq. Guarema | 5 |
| 217 | Setor Urias Magalhães II | 5 |
| 218 | Vila Concórdia | 5 |
| 219 | Vila Maria José | 5 |
| 220 | Vila Osvaldo Rosa | 5 |
| 221 | Chácaras de Recreio Samambaia | 4 |
| 222 | Condomínio Cidade Universitária | 4 |
| 223 | Cond. Santa Rita | 4 |
| 224 | Jd. Curitiba | 4 |
| 225 | Jd. Marques de Abreu | 4 |
| 226 | Pq. Amazônia | 4 |
| 227 | Rq. Dos Funcionários Público | 4 |
| 228 | Rq. Aquários II | 4 |
| 229 | Rq. Aruanã | 4 |
| 230 | Res. Bertim Belchior I | 4 |
| 231 | Rq. Carla Cristina | 4 |
| 232 | Rq. Flamingo | 4 |
| 233 | Rq. Itaipu | 4 |
| 234 | Rq. Porto Seguro | 4 |
| 235 | Rq. Solar Bougainville | 4 |
| 236 | Res. Village Santa Rita | 4 |
| 237 | Setor Rio Formoso | 4 |
| 238 | Vila Colemar e Silva | 4 |
| 239 | Vila Pedroso | 4 |
| 240 | Vila Santo Afonso | 4 |
| 241 | Vila Xavier | 4 |
| 242 | Chácaras Mansões Rosas de Ouro | 3 |
| 243 | Chácaras Retiro | 3 |
| 244 | Conj. Anhanguera | 3 |
| 245 | Conj. Cachoeira Dourada | 3 |
| 246 | Conj. Riviera | 3 |
| 247 | Fazenda São Domingos | 3 |
| 248 | Jd. Europa | 3 |

| | | |
|-----|--------------------------------|---|
| 249 | Jd. Vila boa | 3 |
| 250 | Pq das Paineiras | 3 |
| 251 | Rq. Dos Funcionários Público | 3 |
| 252 | Pq. Acalanto | 3 |
| 253 | Res. Bertim Belchior II | 3 |
| 254 | Res. Buena Vista III | 3 |
| 255 | Rq. Eldorado Expansão | 3 |
| 256 | Res. Fonte das águas | 3 |
| 257 | Rq. Green Park | 3 |
| 258 | Rq. Itália | 3 |
| 259 | Res. Recanto do Bosque | 3 |
| 260 | Rq. Sevilha | 3 |
| 261 | Residencial Serra Azul Etapa I | 3 |
| 262 | Residencial Serra Azul II | 3 |
| 263 | Setor Pq. Tremendão | 3 |
| 264 | Setor Santa Rita VII | 3 |
| 265 | Setor Criméia Leste | 3 |
| 266 | Setor Façalville | 3 |
| 267 | Setor Leste Universitário | 3 |
| 268 | Setor União | 3 |
| 269 | Solange Park II | 3 |
| 270 | Vila Aguiar | 3 |
| 271 | Vila Cristina Extensão | 3 |
| 272 | Vila Santa Rita Acréscimo | 3 |
| 273 | Vila São José Extensão | 3 |
| 274 | Vila São Luiz | 3 |
| 275 | Vila João Vaz | 3 |
| 276 | Vila Redenção | 3 |
| 277 | Anhanguera | 2 |
| 278 | Capuava | 2 |
| 279 | Chácara Alto da Glória | 2 |
| 280 | Chácaras Botafogo | 2 |
| 281 | Chácaras Dona Gê | 2 |
| 282 | Chácaras Santa Bárbara | 2 |
| 283 | Conj. Res. Rodoviário | 2 |
| 284 | Fazenda Santa Rita | 2 |
| 285 | Jd. Aritana | 2 |
| 286 | Jd. Fonte Nova | 2 |
| 287 | Jd. Leblon II | 2 |
| 288 | Jd. Maria Helena | 2 |
| 289 | Jd. Atlântico | 2 |
| 290 | Jd. Planalto | 2 |
| 291 | Jd. Presidente | 2 |
| 292 | Loteamento Mansões Pereira | 2 |
| 293 | Pq. Eldorado Oeste | 2 |
| 294 | Pq. Industrial Paulista | 2 |

| | | |
|-----|------------------------------|---|
| 295 | Pq. Santa Maria | 2 |
| 296 | Rq. Dos Funcionários Público | 2 |
| 297 | Rq. Ana Clara | 2 |
| 298 | Rq. Ana Moraes | 2 |
| 299 | Res. Ipê Extensão | 2 |
| 300 | Rq. José Viandeli | 2 |
| 301 | Rq. Luana Park | 2 |
| 302 | Rq. Noroeste | 2 |
| 303 | Rq. Nunes De Moraes 1ª | 2 |
| 304 | Rq. Primavera | 2 |
| 305 | Rq. Talismã I | 2 |
| 306 | Rq. Ytapuã | 2 |
| 307 | Residencial Solar Ville | 2 |
| 308 | Setor Andréia | 2 |
| 309 | Setor Dos Dourados | 2 |
| 310 | Setor Empresarial | 2 |
| 311 | Setor Garavelo | 2 |
| 312 | Setor Oeste | 2 |
| 313 | Setor Leste Vila Nova | 2 |
| 314 | Setor Negrão de Lima | 2 |
| 315 | Setor Perim | 2 |
| 316 | Setor Sol Nascente | 2 |
| 317 | Setor Urias Magalhães | 2 |
| 318 | Sítio de Recreio Ipê | 2 |
| 319 | Vila Fernandes | 2 |
| 320 | Vila Mooca | 2 |
| 321 | Vila Mutirão I | 2 |
| 322 | Vila Paraíso | 2 |
| 323 | Vila Santa Cruz | 2 |
| 324 | Vila Santa Efigênia | 2 |
| 325 | Vila Teófilo Neto | 2 |
| 326 | Vila Bandeirantes | 2 |
| 327 | Vila Maria Luiza | 2 |
| 328 | Vila Moraes | 2 |
| 329 | Vila Santa Isabel | 2 |
| 330 | Água Branca | 2 |
| 331 | Araguaia Park | 1 |
| 332 | Alto da Glória | 1 |
| 333 | Boa Vista | 1 |
| 334 | Capuava Residencial Privê | 1 |
| 335 | Chácaras Hellou | 1 |
| 336 | Chácaras Santa Rita | 1 |
| 337 | Condomínio do lago | 1 |
| 338 | Condomínio Eldorado | 1 |
| 339 | Cond. Pq. Dos Cisnes | 1 |
| 340 | Cond. Residencial Santa Rita | 1 |

| | | |
|-----|-------------------------------|---|
| 341 | Conj. Res. Paulo Pacheco | 1 |
| 342 | Carolina Parque | 1 |
| 343 | Chácara do Governador | 1 |
| 344 | Conj. Caiçara | 1 |
| 345 | Conj. Guadalajara | 1 |
| 346 | Cons. Res. Aruanã I | 1 |
| 347 | Jd. Bom Jesus | 1 |
| 348 | Jd. Botânico | 1 |
| 349 | Jd. Aroeiras | 1 |
| 350 | Jd. Das Hortencias | 1 |
| 351 | Jd. Eli Forte | 1 |
| 352 | Jd. Gardênia | 1 |
| 353 | Jd. Guanabara II | 1 |
| 354 | Jd. Guanabara III | 1 |
| 355 | Jd. Ipê | 1 |
| 356 | Jd. Leblon | 1 |
| 357 | Jd. Novo Mundo Extensão | 1 |
| 358 | Jd. Lisboa | 1 |
| 359 | Jd. Madri | 1 |
| 360 | Jd. Valência | 1 |
| 361 | Jd. Diamantina | 1 |
| 362 | Jd. Das Esmeraldas | 1 |
| 363 | Loteamento Aruanã Park | 1 |
| 364 | Loteamento Portão do Sol I | 1 |
| 365 | Loteamento Portal do Sol II | 1 |
| 366 | Loteamento Tupinambá dos Reis | 1 |
| 367 | Loteamento Areião I | 1 |
| 368 | Pq. Atheneu | 1 |
| 369 | Pq. Industrial João Bras 2 | 1 |
| 370 | Pq. Maracanã | 1 |
| 371 | Pq. Santa Rita | 1 |
| 372 | Pq. Anhanguera | 1 |
| 373 | Pq. Balneário | 1 |
| 374 | Rq. Dos Funcionários Público | 1 |
| 375 | Pq. Paraíso | 1 |
| 376 | Pq. Santa Cruz | 1 |
| 377 | Pq. Das Laranjeiras | 1 |
| 378 | Res. Buena Vista IV | 1 |
| 379 | Rq. Campos Dourados | 1 |
| 380 | Rq. Eli Forte | 1 |
| 381 | Res. Goiânia Golf Club | 1 |
| 382 | Rq. Goyaz Park | 1 |
| 383 | Rq. Granville | 1 |
| 384 | Rq. Humaitá | 1 |
| 385 | Rq. Manhattan | 1 |
| 386 | Rq. Paulo Estrela | 1 |

| | | |
|--------------|--------------------------------|--------------|
| 387 | Res. Vale da Serra | 1 |
| 388 | Residencial Canadá | 1 |
| 389 | Residencial Flórida | 1 |
| 390 | Residencial Jardins do Cerrado | 1 |
| 391 | Residencial Sonho Verde | 1 |
| 392 | Rodoviário | 1 |
| 393 | Setor Cristina | 1 |
| 394 | Setor Estrela Dalva | 1 |
| 395 | Setor Morada do Sol | 1 |
| 396 | Setor Novo Planalto | 1 |
| 397 | Setor Três Marias I | 1 |
| 398 | Solange Parque Complemento | 1 |
| 399 | Setor Campinas | 1 |
| 400 | Setor Central | 1 |
| 401 | Setor Centro Oeste | 1 |
| 402 | Setor Coimbra | 1 |
| 403 | Setor Marechal Rondon | 1 |
| 404 | Setor Nova Vila | 1 |
| 405 | Setor Progresso | 1 |
| 406 | Setor Sudoeste | 1 |
| 407 | Setor São José | 1 |
| 408 | Setor Urias Magalhães II | 1 |
| 409 | Vila Divino Pai Eterno | 1 |
| 410 | Vila Isaura | 1 |
| 411 | Vila Perdiz | 1 |
| 412 | Vila Regina | 1 |
| 413 | Vq. Santana | 1 |
| 414 | Vila São José Complemento | 1 |
| 415 | Vila Viandeli | 1 |
| 416 | Village Atalaia | 1 |
| 417 | Village Casa Grande | 1 |
| 418 | Village Santa Rita | 1 |
| 419 | Vila Aguiar | 1 |
| 420 | Vila Alvorada | 1 |
| 421 | Vila Aurora Oeste | 1 |
| 422 | Vila Colemar Natal e Silva | 1 |
| 423 | Vila Luciana | 1 |
| 424 | Vila Maria Dilce | 1 |
| 425 | Vila Mauá | 1 |
| 426 | Vila Novo Horizonte | 1 |
| 427 | Vila Romana | 1 |
| 428 | Vila Rosa | 1 |
| 429 | Vila Santa Helena | 1 |
| Total | | 14173 |

2.8. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento

No mês de outubro/2020 a Agente de Atendimento **Rogério Pereira Silva** obteve o maior número de agendamentos de consultas com 906 (novecentos e seis) marcações, como se segue:

| Item | Operado | Quantidade de Agendamentos |
|--------------|--|----------------------------|
| 1 | Rogério Pereira Silva | 906 |
| 2 | Tatiane Aquino David | 790 |
| 3 | Celma Faria de Abreu | 752 |
| 4 | Wadner Ribeiro da Silva | 738 |
| 5 | Vanessa de Sousa | 676 |
| 6 | Sônia Aparecida Silva | 638 |
| 7 | Keven Daniel Pereira | 631 |
| 8 | Wesley Yan Araujo Brito | 610 |
| 9 | Ludmila Fernandes de Araujo | 586 |
| 10 | Edleilde Araujo | 581 |
| 11 | Cristiane Petronílio de Jesus | 535 |
| 12 | Douglas Batista do Nascimento | 511 |
| 13 | Cleuma Rodrigues Vieira | 501 |
| 14 | Keller Ruthe Monteiro | 501 |
| 15 | Erisvan do Nascimento Silva | 494 |
| 16 | Deverson da Silva Oliveira | 477 |
| 17 | Patricia da Silva Messias | 441 |
| 18 | Lais Elizabeth Silva | 413 |
| 19 | Alessandro Batista de Melo | 409 |
| 20 | Angelica Neves da Silva | 373 |
| 21 | Angelita Sandra dos Santos | 360 |
| 22 | Claudia Pereira de Araujo | 348 |
| 23 | Katherine Brito da Costa | 337 |
| 24 | Regina Celestino Santana | 336 |
| 25 | Katia Rodrigues da Silva | 257 |
| 26 | Welison Ferreira da Silva | 247 |
| 27 | Marco Aurélio Gomes | 230 |
| 28 | Bianca Rodrigues da Silva | 190 |
| 29 | Cristina Evaristo Alves | 89 |
| 30 | Joana Thalita Xavier de Oliveira | 61 |
| 31 | Tatiane Oliveira Lima | 41 |
| 32 | Leonardo da Costa Silva | 38 |
| 33 | Eduardo Rodrigues Dourado | 29 |
| 34 | Augusto Pereira | 21 |
| 35 | Alcione de Fátima Rabelo | 11 |
| 36 | Luzineide Resplandes Ferreira da Silva | 8 |
| 37 | Fabiana de Paula Oliveira | 7 |
| Total | | 14173 |

2.9. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

| Item | Unidade de Saúde | Prioridade 01 | Prioridade 02 | Prioridade 03 | Total |
|--------------|--------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| 1 | CAIS Bairro Goiá | 37 | 59 | 732 | 828 |
| 2 | CAIS Cândida de Moraes | 11 | 54 | 639 | 704 |
| 3 | CAIS Finsocial | 0 | 5 | 193 | 198 |
| 4 | CAIS Jd. Novo Mundo | 4 | 15 | 211 | 230 |
| 5 | CAIS Pq. Das Amendoeiras | 17 | 37 | 287 | 341 |
| 6 | CAIS Vila Nova | 27 | 47 | 382 | 456 |
| 7 | CS Campus Samambaia | 0 | 0 | 39 | 39 |
| 8 | CS Conj. Riviera | 25 | 0 | 781 | 806 |
| 9 | CS Criméia Leste | 7 | 0 | 587 | 594 |
| 10 | CS Esplanada do Anicuns | 6 | 34 | 502 | 542 |
| 11 | CS Fama | 17 | 0 | 321 | 338 |
| 12 | CS Balneário Meia Ponte | 17 | 0 | 319 | 336 |
| 13 | CS Maria Dilce | 1 | 0 | 30 | 31 |
| 14 | CS Marinho Lemos | 45 | 0 | 467 | 512 |
| 15 | CS Norte Ferroviário | 18 | 0 | 193 | 211 |
| 16 | CS Pq. Amazônia | 82 | 0 | 728 | 810 |
| 17 | Cs Pq. Anhanguera | 49 | 0 | 965 | 1014 |
| 18 | CS Pq. Ind. João Bráz | 19 | 0 | 363 | 382 |
| 19 | CS Setor Perim | 22 | 0 | 534 | 556 |
| 20 | CS Vila Boa | 63 | 0 | 854 | 917 |
| 21 | CS Vila Canaã | 5 | 32 | 450 | 487 |
| 22 | CS Vila Clemente | 27 | 0 | 370 | 397 |
| 23 | CS Vila Mauá | 19 | 0 | 866 | 885 |
| 24 | CS Vila Moraes | 12 | 0 | 360 | 372 |
| 25 | CS Vila Redenção | 31 | 0 | 251 | 282 |
| 26 | CS Vila União | 16 | 0 | 463 | 479 |
| 27 | CS Água Branca | 37 | 0 | 546 | 583 |
| 28 | CIAMS Novo Horizonte | 35 | 31 | 373 | 439 |
| 29 | CS Cidade Jardim | 18 | 0 | 386 | 404 |
| Total | | 667 | 314 | 13192 | 14173 |

2.10. Projeto Alto Risco

A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011 compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o IDTECH, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém-nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

O Projeto Alto Risco e o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados. Buscando a integralidade do atendimento oferecendo consultas com profissionais especializados nas unidades de 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 2020.

| Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2020 | | |
|---|--------------|----------------|
| Mês | Agendamentos | Percentual |
| Janeiro | 26 | 19,85% |
| Fevereiro | 19 | 14,50% |
| Março | 13 | 9,92% |
| Abril | 5 | 3,82% |
| Maio | 15 | 11,45% |
| Junho | 8 | 6,11% |
| Julho | 14 | 10,69% |
| Agosto | 8 | 6,11% |
| Setembro | 8 | 6,11% |
| Outubro | 15 | 11,45% |
| TOTAL | 131 | 100,00% |



2.11. Sala de Situação

Os Encarregados da Sala de Situação realizam uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, 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.

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 Sismed;
- 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 de e-mail e contato 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 outubro/2020 do corrente ano o agendamento de **520 (quinhentos e vinte)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **272 (duzentas e setenta e duas)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **248 (duzentas e quarenta e oito)** foram solicitadas pelas Unidades;

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de outubro de 2020

| Outubro de 2020 | | | | |
|-----------------|--------|------------------------------|--|---|
| Item | Data | Paciente | Histórico | Resolução |
| 1 | 24/set | Hildete Santiago de Oliveira | Pte idosa, com fortes dores no pulmão, dificuldade para respirar e para levantar. | Centro de Saúde Norte Ferroviário - Profissional Tânia Lurenço - Data: 01/10/2020-07h00min - Solicitante Rafaela Mota |
| 2 | 28/set | Ari Pinto da Silva | Soro positivo, com abandono no tratamento. | Centro de Saúde Norte Ferroviário - Profissional Tânia Loureço - Data 02/10/2020 07h00min - Solicitante - Centro de Saúde Norte Ferroviário |
| 3 | 29/set | Ilza Pereira Cláudio | Pte 69 anos com fratura em membro inferior e dores também, necessita de avaliação clínica. | Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Profissional Karen Camargos Resede - Data 01/10/2020 13h00min - Solicitante - Alcione Rabêlo |
| 4 | 30/set | Matheus Fernandes de Andrade | Pte relata cefaléia constante, necessita avaliação clínica. | Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Profissional Karen Camargos Resede - Data 02/10/2020 13h00min - Solicitante - Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte |
| 5 | 01/out | Jhayslla Dias dos Santos | Pte 35 anos com obesidade e taquicardia | Centro de Saúde Fama - Profissional Divina Franco - Data 02/10/2020 11h00min - Solicitante - Eduardo Dourado |

| | | | | |
|-------|--------|--|--|--|
| | | | necessita de avaliação clínica. | |
| 6 | 28/set | Eliza Serpa Gonçalves | Acompanhamento de pré-natal. | Centro de Saúde Marinho Lemos - Profissional Túlio Sardinha - Data 01/10/2020 13h00min - Solicitante - Centro de Saúde Marinho Lemos |
| 7 | 01/out | Raimunda Nonata Pereira dos Santos Silva | Pte 38 anos relata corrimento vaginal e infecção com problema no útero, necessita de avaliação ginecológica. | Centro de Saúde Marinho Lemos - Profissional Túlio Sardinha - Data 02/10/2020 13h00min - Solicitante - Alcione Rabêlo |
| 8 | 28/set | Adelayne Alves da Silva | Pte de 28 anos relata alterações nos exames, necessita de avaliação. | Centro de Saúde Marinho Lemos - Profissional Fernanda Andrade - Data 02/10/2020 13h00min - Solicitante - Alcione Rabêlo |
| 9 | 01/out | Davi José Martins jardim | Pte 01 ano de idade com convulsão necessita de avaliação pediátrica. | Centro de Saúde Vila Moraes - Profissional Ludmilla Saba - Data 02/10/2020 13h00min - Solicitante - Veridane Melo |
| 10 | 01/out | Lais Elizabeth Silva Santana | Pte de 28 anos com crise de asma necessita de avaliação clínica. | Centro de Saúde Conjunto Riviera - Profissional Geovane Lima - Data 01/10/2020 15h00min - Solicitante - Rafaela Mota |
| ***** | | | | |
| 516 | 27/out | José Candido da Silva Filho | Pte de 58 anos com hérnia umbilical relata fortes dores. | Centro de Saúde Água Branca - Profissional Calebe Schimid - Data 02/10/2020 15h00min - Solicitante - Centro de Saúde Água Branca |
| 517 | 26/out | Joana Maria Ferreira da Silva | Pte de 80 anos apresenta tosse há 03 meses necessita de avaliação. | Centro de Saúde Água Branca - Profissional Calebe Schimid - Data 02/10/2020 07h00min - Solicitante - Centro de Saúde Água Branca |
| 518 | 26/out | Antônio Ferreira de Souza | Pte de 67 anos com histórico de hemorróida necessita de avaliação clínica | Centro de Saúde Água Branca - Profissional Calebe Schimid - Data 02/10/2020 7h00min - Solicitante - Centro de Saúde Água Branca |
| 519 | 25/out | Terezinha de Jesus Souza | Pte 89 anos sintomas de lombalgia | Centro de Saúde Água Branca - Profissional Calebe Schimid - Data 02/10/2020 07h00min - Solicitante - Centro de Saúde Água Branca |
| 520 | 26/out | Maria Veronica Matos da Silva | Paciente refere falta de ar. | Centro de Saúde Água Branca - Profissional Calebe Schimid - Data 02/10/2020 07h00min - Solicitante - Centro de Saúde Água Branca |

f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, das **10 (dez)** solicitações efetuadas, **00 (zero)** vagas foram bloqueadas para a Unidade e autorização da Coordenação. Salientamos que este agendamento ocorreu de forma humanizada, atendendo a necessidade de cada contato a nós direcionado, proporcionando o melhor atendimento e enfatizando a prioridade para agendamento e acessibilidade de unidade e flexibilidade de horários.

g) O quadro abaixo demonstra de forma compactada o número de consultas registradas em grade prevista comparada com o quantitativo gerado pelas Unidades, semanalmente, e o que representa a diferença em forma percentual. O quantitativo gerado é o disponibilizado no sistema Sismed para agendamento de consultas e o quantitativo previsto seria o número real que a Unidade deveria enviar semanalmente, conforme proposta na admissão do profissional médico.

| Semanas | Agenda padrão | Agenda gerada | Percentual |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 07 a 11/09 | 10.849 | 3.626 | 33,42% |
| 14 a 18/09 | 10.849 | 4.837 | 44,58% |
| 21 a 25/09 | 10.488 | 4.063 | 38,74% |
| 28/09 a 02/10 | 10.357 | 3.280 | 31,67% |
| Total | 42.543 | 15.806 | 37,15% |

2.12. 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.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 185 (cento e oitenta e cinco) usuários de outros planos de saúde no mês de outubro/2020.

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:

| Outubro_2020 | | |
|--------------|----------------|--------------------|
| Item | Plano de saúde | Número de usuários |
| 1 | IPASGO | 59 |
| 2 | IMAS | 57 |
| 3 | SAÚDE AMÉRICA | 24 |
| 4 | UNIMED | 31 |
| 5 | PLANMED | 6 |
| 6 | GEAP | 1 |
| 7 | CELG MED | 1 |
| 8 | AMIL | 6 |
| Total | | 185 |

2.13. Sobras de Vagas

a) Foi efetivada 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.

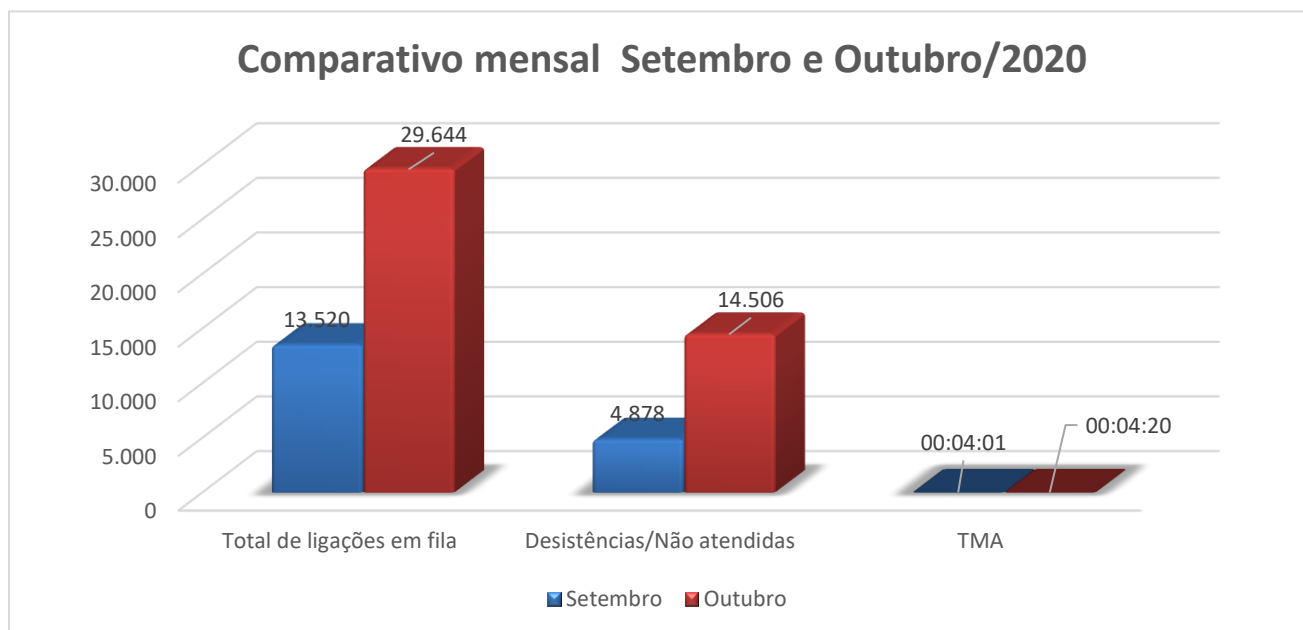
No mês de outubro/2020 houve um acréscimo total de 14,29% (quatorze ponto vinte e nove) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

| Especialidade | Consultas Teleconsulta | Retorno Programado | Total | Acréscimo |
|---------------------|------------------------|--------------------|---------------|---------------|
| Clínico Geral | 3521 | 686 | 4207 | 19,48% |
| Ginecologia | 3059 | 490 | 3549 | 16,02% |
| Pediatria | 1750 | 179 | 1929 | 10,23% |
| Pediatra Alto Risco | 14 | 1 | 15 | 7,14% |
| Generalista | 4057 | 416 | 4473 | 10,25% |
| Total | 12.401 | 1.772 | 14.173 | 14,29% |

2.14. Dados Contact Center

2.14.1. Comparação mês anterior / mês atual

| Comparativo Mensal Contact Center | | | |
|-----------------------------------|-------------|--|------------|
| Mês | Setembro/20 | | Outubro/20 |
| Ligações recebidas: | 28.818 | | 37.835 |
| Ligações atendidas: | 23.940 | | 23.329 |
| Desistências/Não atendidas | 4.878 | | 14.506 |
| Maior tempo na fila | 00:16:58 | | 00:29:27 |
| TMA: | 00:04:01 | | 00:04:20 |
| TME: | 00:00:48 | | 00:02:23 |
| Total de ligações em fila: | 13.520 | | 29.644 |



2.15. 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 outubro/2020, a Central de Consultas Especializadas efetuou 5.206 (cinco mil duzentas e seis) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas. Essas 5.206 (cinco mil duzentas e seis) ligações realizadas resultaram em 2.346 (duas mil trezentas e quarenta e seis) consultas confirmadas.

| Consulta especializada 2020 _ Demonstrativo de produção mensal | | | | |
|--|---------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|
| Mês | Ligações Realizadas | Ligações Recebidas | Consultas Confirmadas | Consultas Canceladas |
| Janeiro | 37.832 | -* | 19.513 | -* |
| Fevereiro | 36.011 | -* | 18.141 | -* |
| Março | 29.140 | -* | 19.400 | -* |
| Abril | 1.462 | -* | 753 | -* |
| Maiο | 2.042 | -* | 1243 | -* |
| Junho | 2.652 | -* | 1813 | -* |
| Julho | 2.835 | -* | 2593 | -* |
| Agosto | 5.325 | -* | 2655 | -* |

| | | | | |
|-----------------|----------------|-----|---------------|-----|
| Setembro | 11.364 | — * | 2346 | — * |
| Outubro | 22.824 | — * | 10209 | — * |
| Total | 151.487 | — * | 78.666 | — * |

2.16. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19

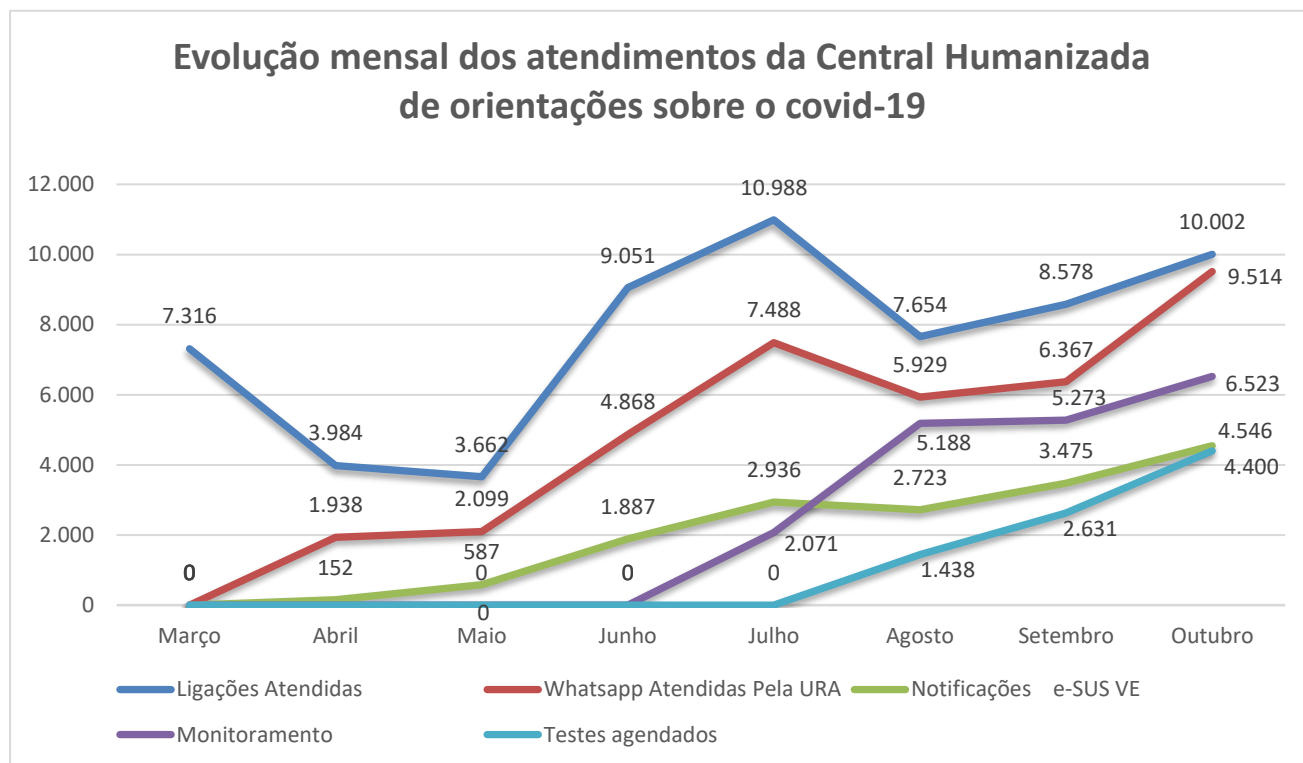
A Central Humanizada de Orientações sobre o COVID-19, implantada desde o dia 19 de março/2020, recebeu quase 70 mil ligações desde o início do funcionamento e até o final do outubro/2020.

As dúvidas são variadas, mas surgem principalmente sobre opções de tratamento, unidades de coleta de exame, e protocolos que devem ser seguidos.

Além das ligações, o usuário que apresenta sintomas de Covid-19 passou a contar, no mês de Abril//2020 com o acesso via WhatsApp, onde após responder mensagens da URA, ele é encaminhado para atendimento de um profissional da saúde. Também no mês de Abril/2020, foi dado início as notificações no Sistema E-SUS, para monitoramento pelo telemedicina da Secretaria Municipal de Saúde dos casos suspeitos registrados na Central. No mês de Julho/2020 a Central passou a monitorar os casos notificados por ela e em Agosto/2020 começou os agendamentos para testagem da população.

A seguir demonstramos a produção diária do número de atendimentos:

| Evolução Mensal da Produção da Central Humanizada | | | | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------------|-------------------------|
| Período | Ligações Recebidas | Ligações Atendidas | Não Atendidas | Whatsapp | | Notificações e-SUS VE | Monitoramento | Testes agendados |
| | | | | Atendidas Pela URA | Atendidas Pelo Profissional | | | |
| Março | 9.381 | 7.316 | 2.071 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Abril | 3.987 | 3.984 | 4 | 1.938 | 365 | 152 | 0 | 0 |
| Maio | 3.706 | 3.662 | 40 | 2.099 | 637 | 587 | 0 | 0 |
| Junho | 9.580 | 9.051 | 549 | 4.868 | 1.612 | 1.887 | 0 | 0 |
| Julho | 11.770 | 10.988 | 782 | 7.488 | 2.648 | 2.936 | 2.071 | 0 |
| Agosto | 8.622 | 7.654 | 968 | 5.929 | 2.370 | 2.723 | 5.188 | 1.438 |
| Setembro | 9.812 | 8.578 | 1.234 | 6.367 | 2.251 | 3.475 | 5.273 | 2.631 |
| Outubro | 12.569 | 10.002 | 2.567 | 9.514 | 3.146 | 4.546 | 6.523 | 4.400 |
| Total | 69.427 | 61.235 | 8.215 | 38.203 | 13.029 | 16.306 | 19.283 | 8.445 |



2.17. 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 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE OUTUBRO/2020

Os aniversariantes do mês de outubro/2020 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



Produção Assistencial

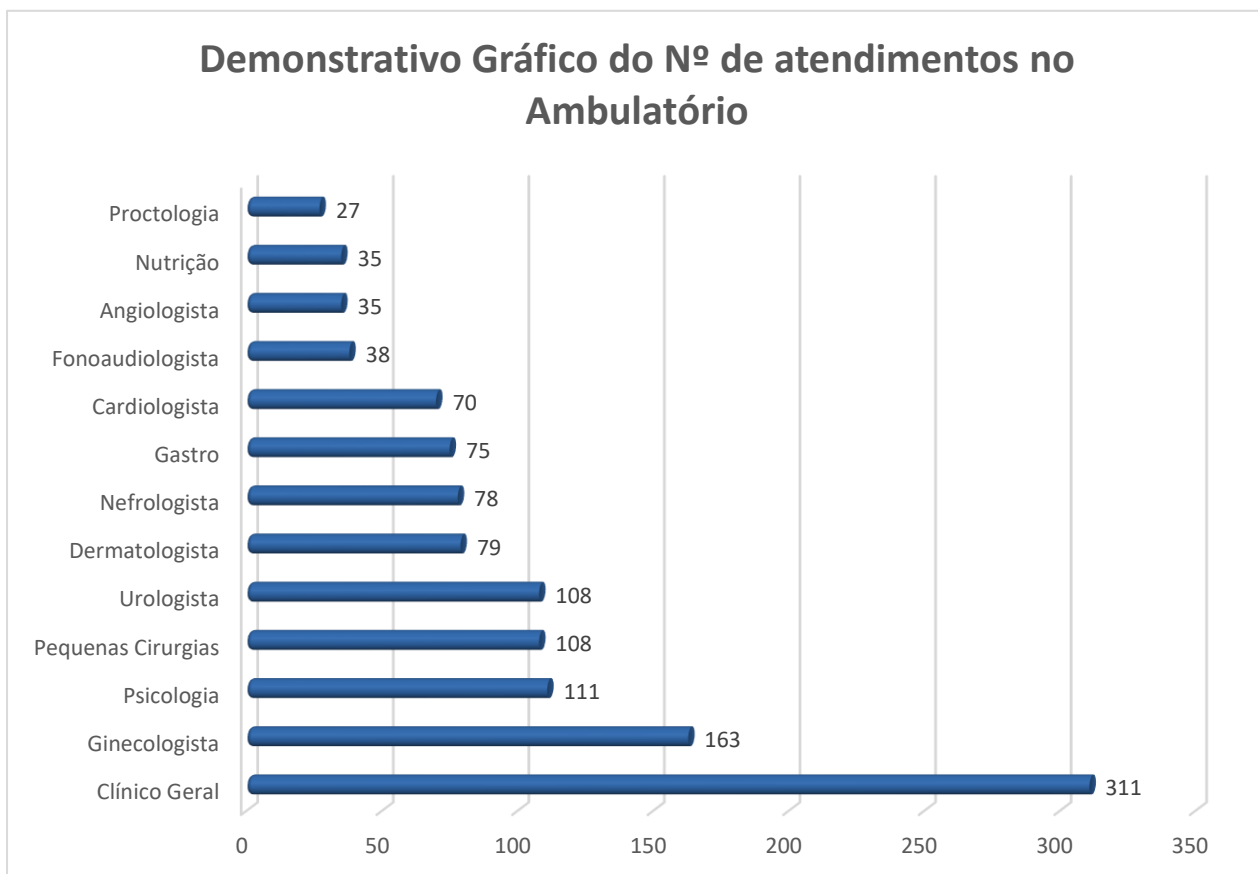
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir 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 Outubro/2020.

Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de outubro/2020 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 1.417 (Um mil quatrocentos e dezessete). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (342), Clínico Geral (311), Psicologia (111), Urologia (108), Pequenas Cirurgias (108), Dermatologia (79).

| Especialidade | Quantitativo/Atendimento |
|------------------|--------------------------|
| Alergista | 0 |
| Angiologista | 35 |
| Cardiologista | 70 |
| Clínico Geral | 311 |
| Dermatologista | 79 |
| Fonoaudiologista | 38 |
| Gastro | 75 |
| Ginecologista | 163 |
| Nefrologista | 78 |
| Neurologista | 0 |
| Nutrição | 35 |
| Otorrino | 0 |

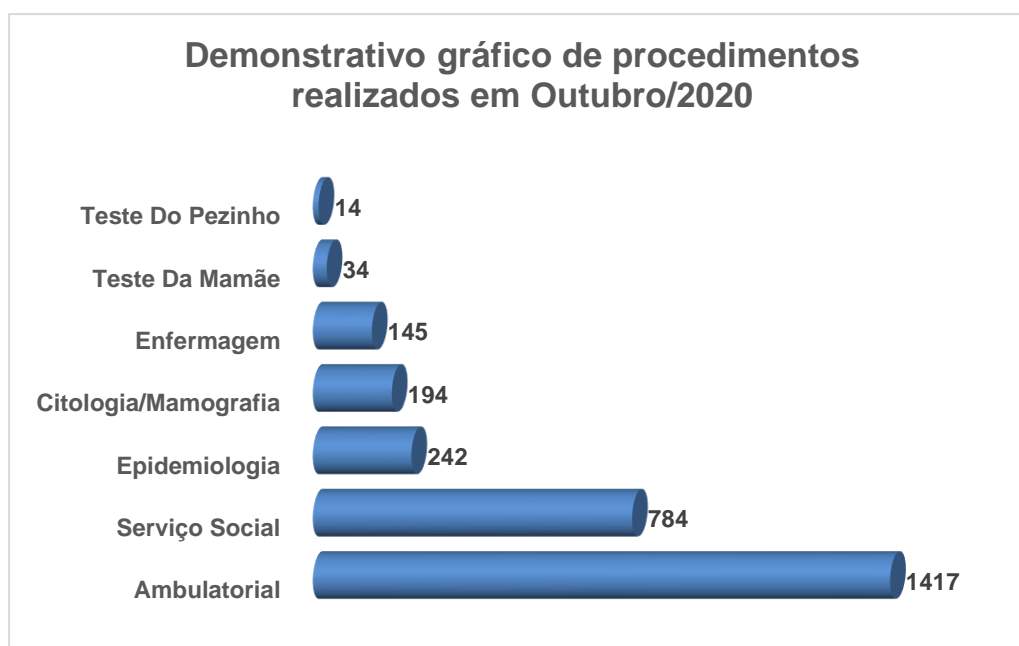
| | |
|------------------------------|--------------|
| Pequenas Cirurgias | 108 |
| Proctologia | 27 |
| Psicologia | 111 |
| Urologista | 108 |
| Total de Atendimentos | 1.417 |



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

| Item | Procedimento | Quantitativo de Atendimento |
|------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | Ambulatorial | 1417 |
| 2 | Serviço Social | 784 |
| 3 | Epidemiologia | 242 |
| 4 | Citologia/Mamografia | 194 |
| 5 | Enfermagem | 145 |
| 6 | Teste Da Mamãe | 34 |
| 7 | Teste Do Pezinho | 14 |
| 8 | Recepção Central | 0 |
| 9 | Vale Exame | 0 |

| | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------|
| 10 | Farmácia | 0 |
| 11 | Vacina Rotina | 0 |
| 12 | Eletrocardiograma | 0 |
| 13 | Ceo | 0 |
| 14 | Clinico Geral/Adulto Odonto | 0 |
| 15 | Cartão SUS | 0 |
| Total de Atendimento | | 2830 |



Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de outubro/2020 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 2.830 (dois mil oitocentos e trinta). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de Ambulatório (1.417), Serviço Social (784), Epidemiologia (242).

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.

Pesquisa de Satisfação

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? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|---------------------|--|----------|---|---|---|---|
| 2ª | Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3ª | Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4ª | Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5ª | Como você julga o conforto das recepções? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RESPONDENTES | | 0 | | | | |

No mês de Outubro/2020, a Pesquisa de Satisfação não foi aplicada devido às medidas adotadas para evitar a disseminação do coronavírus.

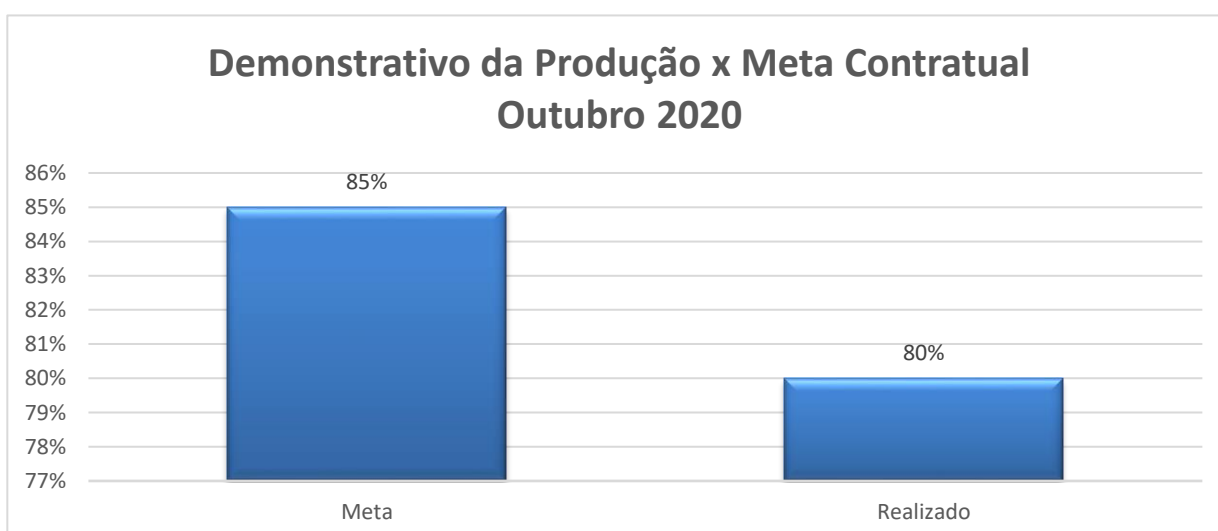
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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.

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

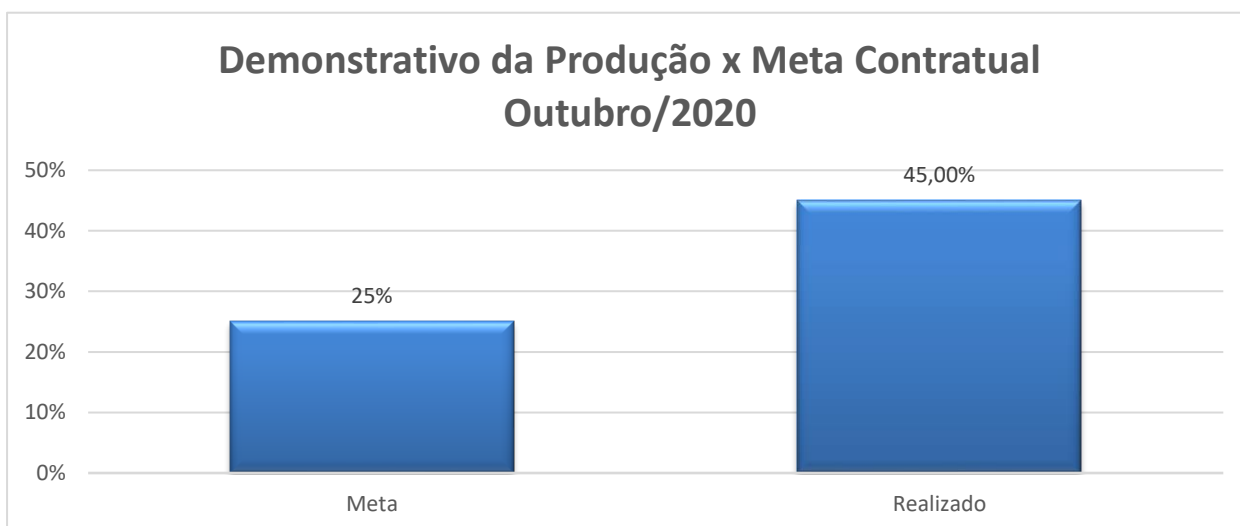
| Mês | Meta | Realizado | % alcance |
|--------------|------|-----------|-----------|
| Outubro/2020 | 85% | 80% | 94% |



- **Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

| Mês | Meta | Realizado__ | % alcance |
|--------------|------|-------------|-----------|
| Outubro/2020 | 25% | 45% | 180% |

__Consultas confirmadas / ligações realizadas



- **Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte**

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

| Mês | Meta | Realizado | % alcance |
|--------------|------|-----------|-----------|
| Outubro/2020 | 80% | 0 | 0 |

•Status da pesquisa entre ótimo e bom

No mês de outubro/2020, a Pesquisa de Satisfação não foi aplicada devido as medidas adotadas para evitar a disseminação do coronavírus.

Goiânia, 11 de novembro de 2020.