

Janeiro/2021



TELECONSULTA

SERVIÇO DE APOIO DE
CONSULTAS ESPECIALIZADAS

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E
HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

CENTRAL HUMANIZADA DE
ORIENTAÇÕES SOBRE COVID-19

SUMÁRIO	
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES	3
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES	4
1.1. Dados Estatísticos	4
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)	4
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade)	4
1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em janeiro/2021	5
1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica.	6
1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em janeiro/2021.	7
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de janeiro/2021	7
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2021	8
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido	8
1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2021	9
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2021	10
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2021	10
2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de janeiro/2021	11
2.1. Atividades realizadas na Unidade	11
2.2. Busca por vagas sem sucesso	14
2.3. Relatório de Aproveitamento de Consultas	15
2.4. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde	17
2.5. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros)	18
2.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)	26
2.7. Projeto Alto Risco	27
2.8. Sala de Situação	28
2.9. Planos de Saúde	30
2.10. Sobras de Vagas	31
2.11. Dados Contact Center	32
2.11.1. Comparação mês anterior / mês atual	32
2.12. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	33
2.13. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19	33
2.14. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	34
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	38
ANEXOS	Erro! Indicador não definido.

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – JANEIRO/2021

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.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de **janeiro/2021**, 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

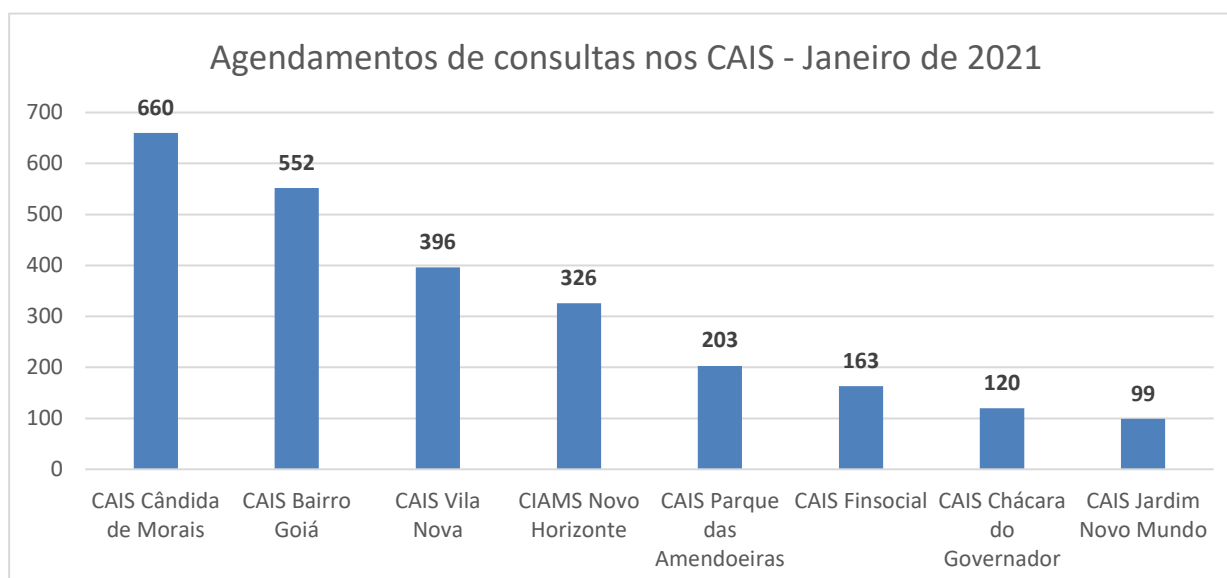
1.1. Dados Estatísticos

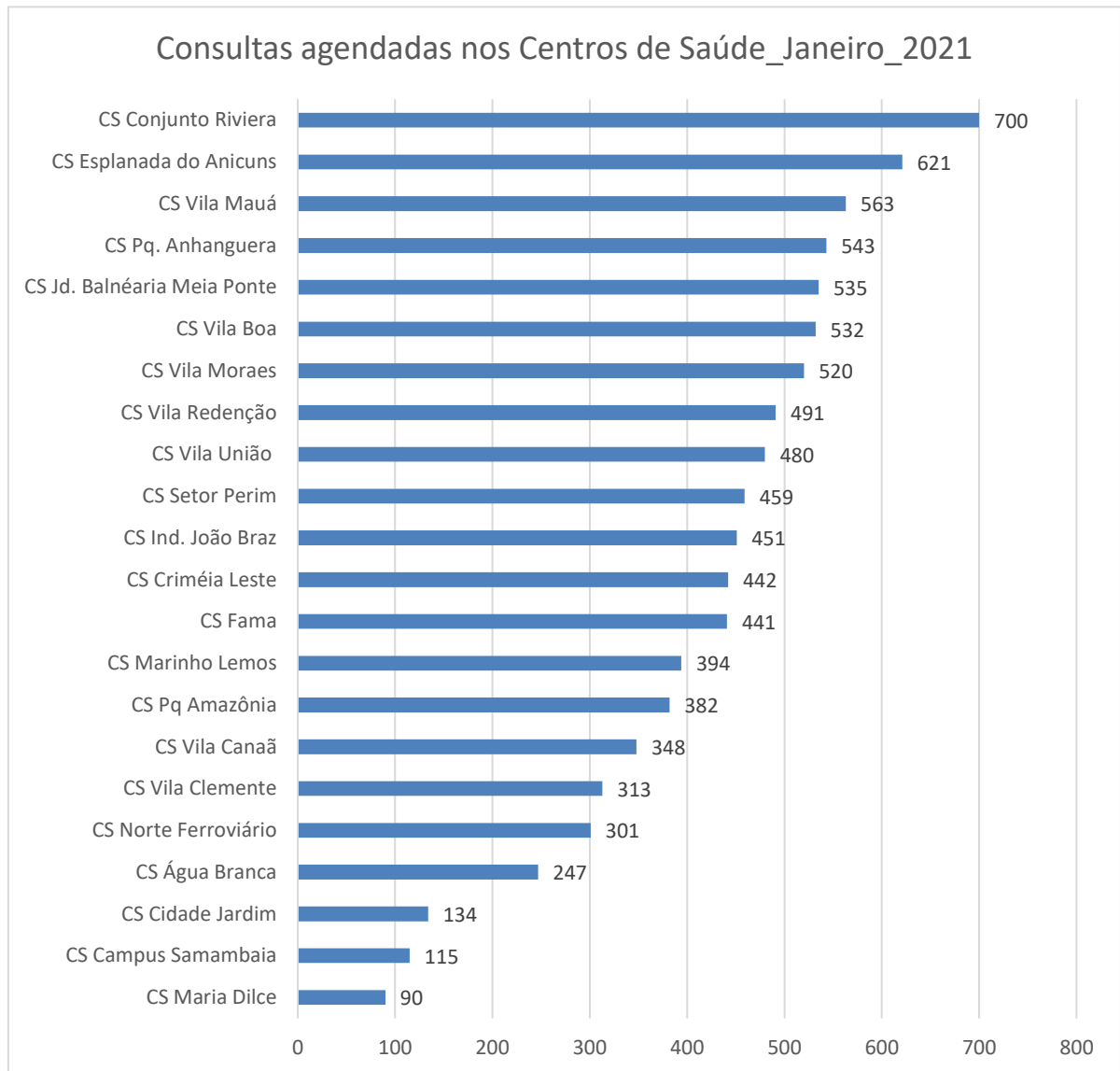
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de janeiro/2021.

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

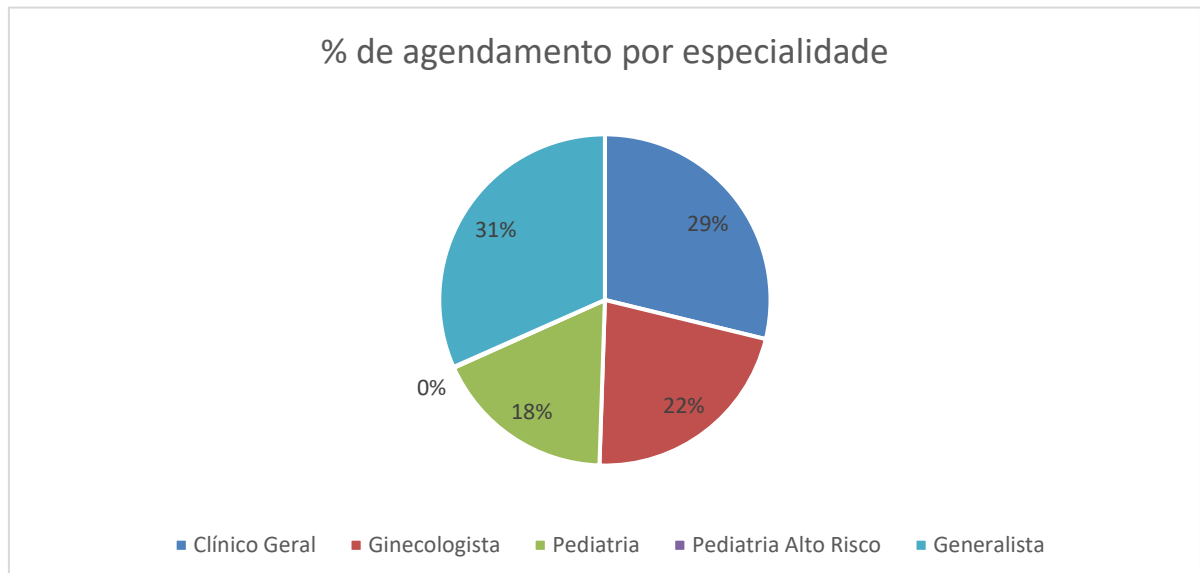
Janeiro_2021			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLÍNICO GERAL	1231	1294	2525
GENERALISTA	696	1367	2063
GINECOLOGISTA	317	3359	3676
PEDIATRIA	1235	2112	3347
PEDIATRIA ALTO RISCO	9	1	10
Total	3488	8133	11621

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





1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em janeiro/2021.



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

Janeiro/2021							
Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Generalista	Total
1	CS Vila Redenção	78	302	111	0	0	491
2	CAIS Finsocial	0	163	0	0	0	163
3	CS Vila Boa	0	144	162	0	226	532
4	CS Norte Ferroviário	80	0	82	0	139	301
5	CAIS Vila Nova	194	114	82	6	0	396
6	CS Água Branca	110	0	99	0	38	247
7	CS Pq Amazônia	188	71	123	0	0	382
8	CS Ind. João Braz	142	64	133	0	112	451
9	CS Setor Perim	0	63	67	0	329	459
10	CAIS Cândida de Moraes	472	100	85	3	0	660
11	CS Conjunto Riviera	226	70	0	0	404	700
12	CIAMS Novo Horizonte	139	187	0	0	0	326
13	CS Esplanada do Anicuns	150	167	98	0	206	621
14	CS Pq. Anhanguera	39	117	121	1	265	543
15	CAIS Parque das Amendoeiras	25	90	88	0	0	203
16	CAIS Bairro Goiá	108	290	154	0	0	552
17	CS Vila Canaã	147	0	90	0	111	348
18	CAIS Chácara do Governador	0	120	0	0	0	120
19	CS Jd. Balneária Meia Ponte	154	69	0	0	312	535
20	CS Maria Dilce	0	0	0	0	90	90
21	CS Vila União	0	0	50	0	430	480
22	CS Vila Moraes	0	0	76	0	444	520
23	CS Cidade Jardim	0	103	19	0	12	134
24	CS Vila Mauá	312	141	110	0	0	563
25	CS Fama	302	0	47	0	92	441
26	CS Vila Clemente	212	45	56	0	0	313
27	CS Criméia Leste	175	0	0	0	267	442
28	CAIS Jardim Novo Mundo	0	0	99	0	0	99
29	CS Marinho Lemos	94	105	111	0	84	394
30	CS Campus Samambaia	0	0	0	0	115	115
TOTAL		3347	2525	2063	10	3676	11621

1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em janeiro/2021

dezembro/20								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
04/01/2021	Segunda-feira	153	119	79	1	126	478	4,11%
05/01/2021	Terça-feira	193	140	98	0	203	634	5,46%
06/01/2021	Quarta-feira	188	138	97	0	199	622	5,35%
07/01/2021	Quinta-feira	190	128	90	0	169	577	4,97%
08/01/2021	Sexta-feira	136	126	57	2	111	432	3,72%
11/01/2021	Segunda-feira	163	130	110	0	125	528	4,54%
12/01/2021	Terça-feira	183	156	142	0	199	680	5,85%
13/01/2021	Quarta-feira	190	138	126	0	240	694	5,97%
14/01/2021	Quinta-feira	180	106	109	0	215	610	5,25%
15/01/2021	Sexta-feira	110	93	60	3	136	402	3,46%
18/01/2021	Segunda-feira	169	134	87	0	170	560	4,82%
19/01/2021	Terça-feira	210	130	125	0	213	678	5,83%
20/01/2021	Quarta-feira	189	157	136	1	235	718	6,18%
21/01/2021	Quinta-feira	164	129	134	0	220	647	5,57%
22/01/2021	Sexta-feira	130	104	75	0	161	470	4,04%
25/01/2021	Segunda-feira	155	137	95	0	175	562	4,84%
26/01/2021	Terça-feira	182	138	130	0	218	668	5,75%
27/01/2021	Quarta-feira	180	140	127	2	234	683	5,88%
28/01/2021	Quinta-feira	169	107	122	0	202	600	5,16%
29/01/2021	Sexta-feira	113	75	64	1	125	378	3,25%
Total		3347	2525	2063	10	3676	11621	100%

1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de janeiro/2021

	Janeiro_2021										
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Total	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	3766	109	56	3601	3590	3590	99,69%	243	3347	92,95%	11
Ginecologista	3019	77	210	2732	2719	2719	99,52%	194	2525	92,42%	13
Pediatria	3119	20	183	2916	2127	2127	72,94%	64	2063	70,75%	789
Pediatria Alto Risco	119		4	115	10	10	8,70%	0	10	8,70%	105
Generalista	4030	28	114	3888	3854	3854	99,13%	178	3676	94,55%	34
Total	14053	234	567	13252	12300	12300	92,82%	679	11621	87,69%	952

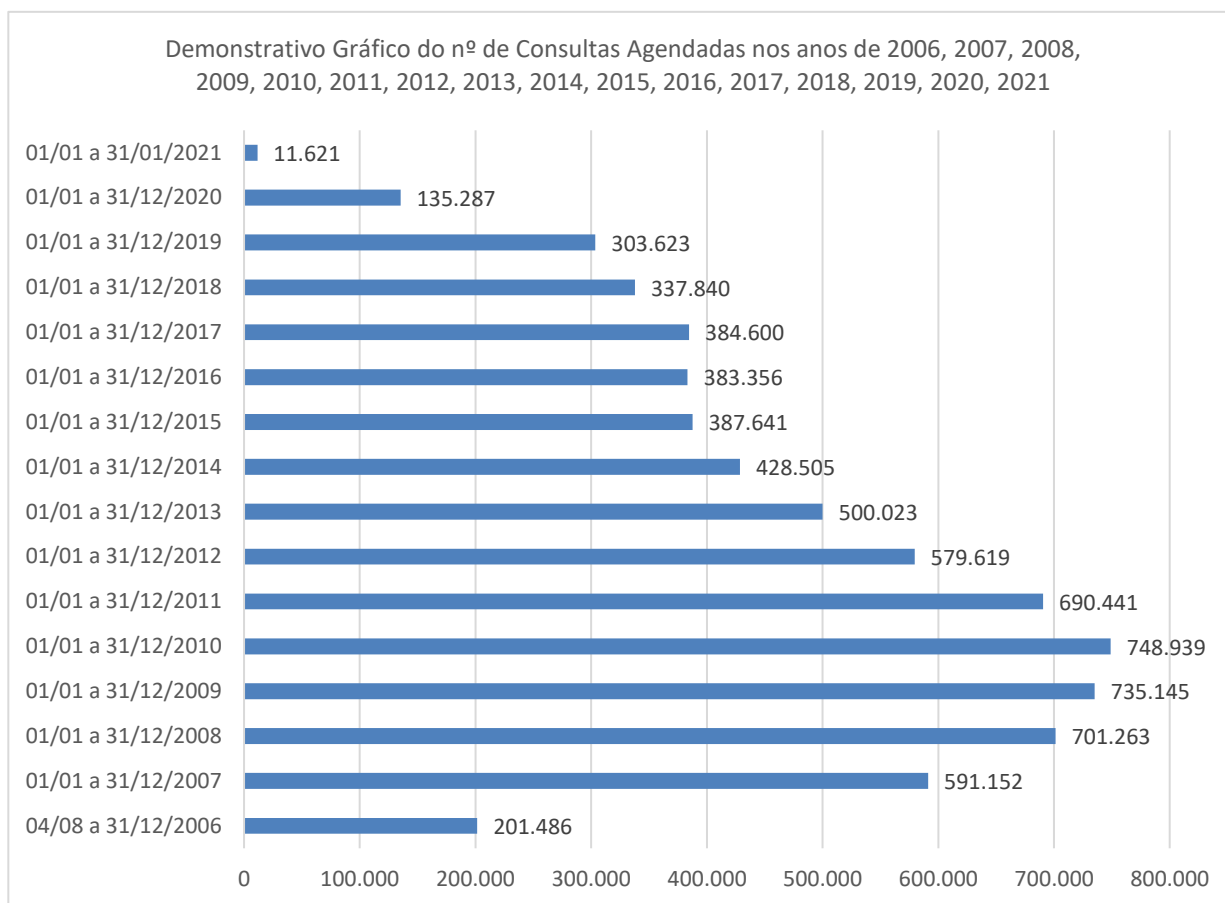
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de janeiro/2021, 14.053 (quatorze mil e cinquenta e três) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 234 (duzentas e trinta e quatro) vagas e cancelaram 567 (quinhentas e sessenta e sete) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 13.252 (treze mil duzentas e cinquenta e duas) vagas. Destas, 952 (novecentos e cinquenta e duas) permaneceram remanescentes e 679 (seiscentas e setenta e nove) consultas já agendadas foram remanejadas. Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 12.300 (doze mil e trezentas) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 87,69% (oitenta e sete ponto sessenta e nove por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2021

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade				
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Generalista	Total
2021	Janeiro	3347	2525	2073	3676	11.621

1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2021

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 31/12/2020	52.102	36.714	24.576	21.895	135.287
2021	01/01 a 31/01/2021	3347	2525	2073	3676	11.621
Total		3.304.529	1.930.212	1.860.229	25.571	7.120.541

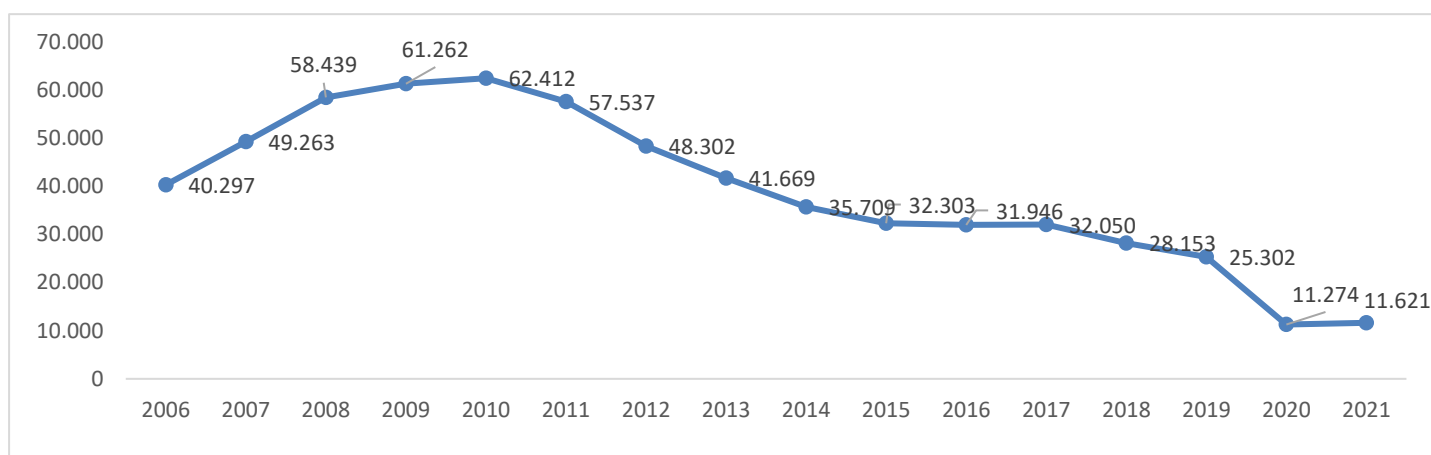


1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2021

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	11.621
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	14.520	-
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	10.552	-
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	135.287	11.621
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	11.274	11.621

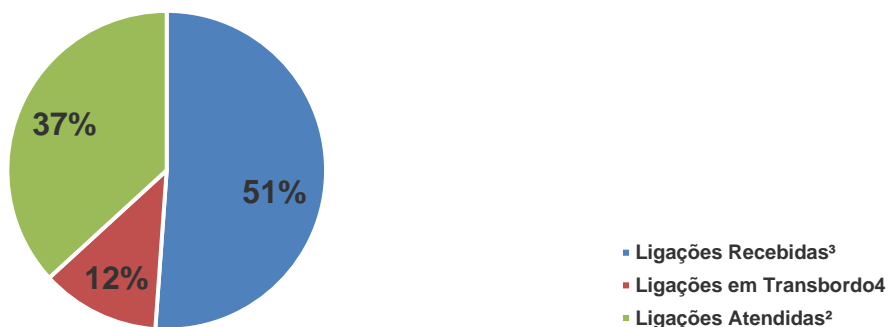
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2021



1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2021.

Ano	Mês	Ligações Recebidas	Ligações em Transbordo	Ligações Atendidas	Chamadas Perdidas
2021	Janeiro	82.235	19.155	63.080	-
Total		82.235	19.155	63.080	-

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2021



2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de janeiro/2021

2.1. Atividades realizadas na Unidade

- Os aniversariantes do mês de janeiro/2021 foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH.



PROJETO EXCELÊNCIA

- 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.

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS

- Em 05 de janeiro/2021, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Claudia Pereira de Araújo. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 08 a 11 de dezembro/2020. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,34 minutos por ligação;
- No dia 14 de janeiro/2021, a equipe de manutenção esteve na unidade promovendo a manutenção no telhado em razão das goteiras que estão ocorrendo nos dias chuvosos;



- Em 25 de janeiro/21, foi realizada a substituição de tomadas e lâmpadas que encontravam danificadas e queimadas;



- No dia 26 de janeiro/21 o técnico da Suport Climatização esteve realizando a troca do disjuntor do ar condicionado K7 localizado na entrada da unidade que encontrava-se apresentando defeito;
- Em 30 de janeiro/21, a equipe da Amazônia Garden Paisagismo realizou a manutenção mensal dos jardins da Unidade;





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 **janeiro/2021** para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido.

Destacamos que foram recebidos neste mês 30 (trinta) 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.

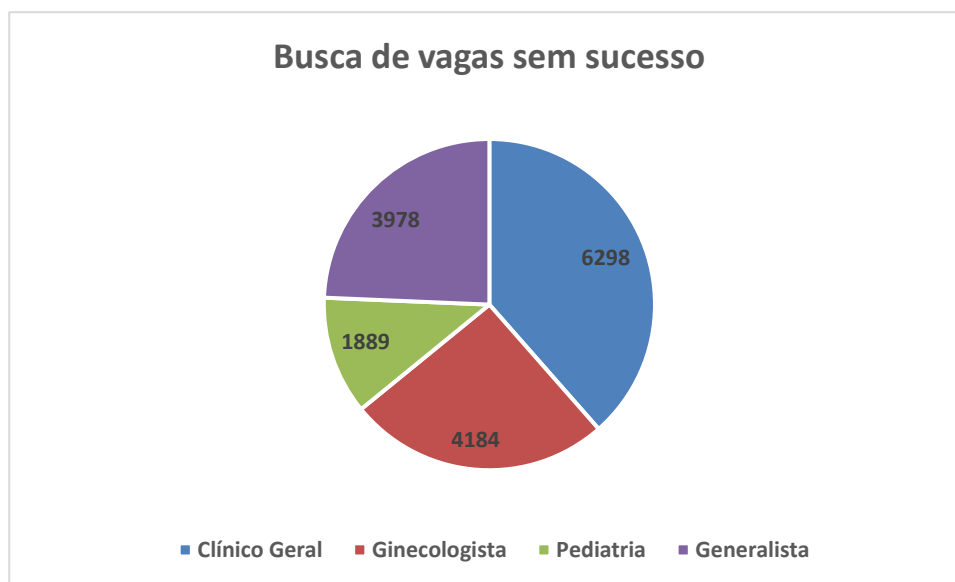
Elogios Registrados – janeiro/2021		
Item	Usuário	Elogio
01	Mirian Gomes da Silva	O usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Vanessa de Sousa Carvalho "Obrigado você é 10".
“	----	-----
26	Cristina Rosa de Araújo	A Usuária elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Ludmila Fernandes de Araújo onde diz que o atendente a Agente é muito educada e paciente.
30	Celismagna Sousa de Oliveira	A Usuária elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Cláudia Pereira de Araújo "obrigada pelo atendimento você é muito agradável".

2.2. 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	Especialidades				
		Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista	Total
1	CS Vila Clemente	12	148	0	0	2
2	CS Vila Canaã	59	11	0	0	49
3	CS Criméia Leste	51	18	12	0	19
4	CAIS Vila Nova	53	52	2	0	6
5	CS Vila Redenção	91	52	1	0	8
6	CAIS Chácara do Governador	425	139	2	0	35
7	CIAMS Novo Horizonte	151	32	0	0	5
8	CS Cidade Jardim	24	59	11	0	6
9	CS Parque Amazônia	96	52	3	0	6
10	CS Água Branca	53	44	39	0	20
11	CS Fama	9	9	4	0	0
12	CS Perim	14	59	4	0	9
13	CS Ind. João Braz	36	10	1	0	18
14	CAIS Cândia de Moraes	556	329	20	0	26
15	CS Marinho Lemos	66	96	7	0	18
16	CS Maria Dilce	6	7	7	0	1
17	CS Vila Mauá	28	31	2	0	10
18	CS Pq. Anhanguera	942	337	1	0	83
19	CAIS das Amendoeiras	66	12	0	0	5
20	CS Balneário Meia Ponte	39	13	17	0	16
21	CAIS Jd. Novo Mundo	18	32	17	0	3
22	CAIS Campinas	844	509	0	0	35
23	CS Norte Ferroviário	1077	318	0	0	54
24	CS Vila Boa	44	47	0	0	23
25	CAIS Bairro Goiás	416	222	0	0	35
26	CS Vila União	24	15	9	0	7
27	CS Conjunto Riviera	74	57	3	0	45
28	CS Vila Moraes	12	5	11	0	10
29	CAIS Finsocial	132	142	1	0	14
30	CAIS Amendoeiras	1	1	0	0	0

31	CS Campus Samambaia	2	5	0	0	2
32	CS Esplanada do Anicuns	20	16	0	0	7
33	Ciams Pedro Ludovico	1	2	1	0	0
34	Maternidade Dona Iris	0	1	0	0	0
Total		5442	2882	175	0	577



2.3. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de janeiro/2021 14.577 (quatorze mil, quinhentos e setenta e sete) vagas foram disponibilizadas, sendo que 10.552 (dez mil quinhentos e cinquenta e duas) foram marcadas 3051 (três mil e cinquenta e uma) foram canceladas e, ficaram disponíveis 974 (novecentos e setenta e quatro) vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Janeiro/2021																	
Unidade de Saúde	Disp.	Clínico Geral				Ginecologista				Pediatria				Generalista			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Finsocial	196	0	0	0	0	196	163	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Criméia Leste	466	184	175	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila União	552	0	0	0	0	0	0	0	0	82	50	23	9	0	0	0	0
CS Vila Redenção	531	96	78	18	0	303	302	1	0	132	111	14	7	0	0	0	0
CIAMS Novo Horizonte	397	180	139	40	1	217	187	29	1	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila Boa	712	0	0	0	0	198	144	54	0	247	162	24	61	0	0	0	0

CS Esplanada do Anicuns	764	152	150	0	2	187	167	18	2	133	98	7	28	0	0	0	0
CS Norte Ferroviário	508	108	80	27	1	66	0	66	0	177	82	23	72	0	0	0	0
CAIS Cândida de Moraes	691	475	472	0	3	100	100	0	0	96	85	7	4	20	3	2	15
CAIS Vila Nova	479	238	194	44	0	114	114	0	0	87	82	0	5	40	6	0	34
CAIS Bairro Goiá	1041	136	108	28	0	414	290	12 4	0	458	154	31	27 3	33	0	0	33
CS Vila Canaã	421	148	147	0	1	24	0	24	0	126	90	6	30	0	0	0	0
CAIS Chácara do Governador	124	0	0	0	0	124	120	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Água Branca	308	128	110	18	0	0	0	0	0	112	99	10	3	0	0	0	0
CS Pq. Anhanguera	681	98	39	59	0	141	117	24	0	153	121	11	21	24	1	2	21
CS Pq. Amazônia	535	290	188	102	0	90	71	19	0	155	123	20	12	0	0	0	0
CS Perim	536	0	0	0	0	64	63	0	1	141	67	67	7	0	0	0	0
CS Ind. João Braz	505	164	142	22	0	66	64	0	2	163	133	5	25	0	0	0	0
CAIS das Amendoeiras	283	25	25	0	0	90	90	0	0	168	88	0	80	0	0	0	0
CS Balneário Meia Ponte	552	160	154	6	0	72	69	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Cidade Jardim	146	0	0	0	0	103	103	0	0	29	19	8	2	2	0	0	2
CS Conj. Riveira	757	231	226	5	0	80	70	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Maria Dilce	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila Moraes	534	0	0	0	0	0	0	0	0	84	76	0	8	0	0	0	0
CS Vila Mauá	653	312	312	0	0	190	141	48	1	151	110	0	41	0	0	0	0
CS Fama	459	303	302	0	1	0	0	0	0	62	47	5	10	0	0	0	0
CS Marinho Lemos	437	94	94	0	0	128	105	23	0	130	111	6	13	0	0	0	0
CS Vila Clemente	424	244	212	30	2	52	45	7	0	128	56	0	72	0	0	0	0
CAIS Novo Mundo	105	0	0	0	0	0	0	0	0	105	99	0	6	0	0	0	0
CS Campus Samambaia	156	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totais	14053	3766	3347	408	11	3019	2525	481	13	3119	2063	267	789	119	10	4	105

1. Agendadas 2 Canceladas 3 Disponíveis

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Clínico Geral	Novembro/20	5055	4059	952	44	5011	80,30%	99,13%
	Dezembro/20	4366	3214	1132	20	4346	73,61%	99,54%
	Janeiro/21	3766	3347	408	11	3755	88,87%	99,71%
	Total	13187	10620	2492	75	13112	80,93%	99,46%
Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro/20	4041	3133	800	108	3933	77,53%	97,33%
	Dezembro/20	3192	2214	947	31	3161	69,36%	99,03%
	Janeiro/21	3019	2525	481	13	3006	83,64%	99,57%
	Total	10252	7872	2228	152	10100	76,84%	98,64%
Pediatría	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro/20	4450	2105	672	1673	2777	47,30%	62,40%
	Dezembro/20	2974	1672	522	780	2194	56,22%	73,77%
	Janeiro/21	3119	2063	267	789	2330	66,14%	74,70%
	Total	10543	5840	1461	3242	7301	56,55%	70,29%
Pediatría de Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro/20	101	13	25	63	38	12,87%	37,62%
	Dezembro/20	100	14	16	70	30	14,00%	30,00%
	Janeiro/21	119	10	4	105	14	8,40%	11,76%
	Total	320	37	45	238	82	11,76%	26,46%
Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro/20	6276	5210	587	479	5797	83,01%	92,37%
	Dezembro/20	3945	3438	434	73	3872	87,15%	98,15%
	Janeiro/21	4030	3676	320	34	3996	91,22%	99,16%
	Total	14251	12324	1341	586	13665	87,13%	96,56%
Total Geral		48553	36693	7567	4293	44260	62,64%	78,28%

2.4. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de janeiro/2021 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** as Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os **386** (trezentos e oitenta e seis) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **janeiro/2021**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo 787 (setecentas e oitenta e sete).

Janeiro/2021		
Item	Bairro	Quantidade
1	Jardim Novo Mundo	787
2	Jardim Balneário Meia Ponte	470
3	Jardim América	389
4	Jardim Nova Esperança	381
5	Parque Amazônia	371
6	Setor Pedro Ludovico	311
7	Parque Industrial João Braz	283
8	Setor Leste Vila Nova	224
9	Cidade Jardim	216
10	Setor Urias Magalhães	202
11	Setor São José	198
12	Jardim Europa	195
13	Setor Criméia Leste	180
14	Vila Novo Horizonte	179
15	Parque Anhanguera II	176
16	Setor Sudoeste	169
17	Setor Faiçalville	156
18	Jardim Vila Boa	144
19	Setor Central	143
20	Setor Campinas	136
21	Vila Redenção	130
22	Setor Negrão De Lima	127
23	Vila Moraes	119
24	Água Branca	116
25	Setor Perim	112
26	Parque Santa Cruz	110
27	Jardim Presidente	102
28	Vila João Vaz	100
29	Setor Progresso	94
30	Setor União	94
31	Residencial Jardins Do Cerrado	91
32	Jardim Brasil	88
33	Santa Genoveva	83
34	Setor Norte Ferroviário	83
35	Residencial Solar Ville	80

36	Vila Monticelli	79
37	Setor Centro Oeste	77
38	Setor Rio Formoso	77
39	Solange Park I	77
40	Setor Bueno	74
41	Setor Cândida De Moraes	74
42	Conjunto Riviera	73
43	Residencial Itamaracá	72
44	Carolina Parque	70
45	Jardim Goiás	66
46	Setor Castelo Branco	66
47	Vila Maria Luiza	66
48	Residencial Buena Vista I	64
49	Jardim Bela Vista	63
50	Setor Aeroporto	62
51	Parque Industrial De Goiânia	60
52	Vila Maria Dilce	60
53	Residencial Vereda Dos Buritis	57
54	Jardim Atlântico	56
55	Setor Coimbra	56
56	Setor Sul	53
57	Da Vitória	52
58	Jardim Ana Lúcia	52
59	Chácara Do Governador	51
60	Setor Dos Funcionários	51
61	Setor Moraes	51
62	Jardim Diamantina	50
63	Residencial Serra Azul Etapa I	50
64	Vila Mauá	50
65	Jardim Da Luz	49
66	Vila Finsocial	48
67	Parque Das Flores	47
68	Vila Alvorada	47
69	Vila Bandeirantes	47
70	Parque Oeste Industrial	46
71	Setor Santos Dumont	46
72	Anhanguera	45
73	Setor Gentil Meireles	45
74	Jardim Planalto	44
75	Vila Dos Alpes	43
76	Vila Jardim Vitória	43
77	Vila Viana	40
78	Aeroviário	39
79	Setor Oeste	38
80	Conjunto Cachoeira Dourada	36
81	Granja Cruzeiro Do Sul	36

82	Setor Goiânia 2	36
83	Vila Frões	35
84	Setor Leste Universitário	34
85	Setor Nova Vila	34
86	Carolina Parque Extensão	32
87	Parque Anhanguera	32
88	Vila Nova Canaã	32
89	Vila Rosa	32
90	Vila Lucy	30
91	Jardim Das Esmeraldas	29
92	Rodoviário	29
93	Conjunto Caiçara	28
94	Vila Cristina	28
95	Moinho Dos Ventos	27
96	Residencial Canadá	26
97	Solange Park Ii	26
98	Vila Jaraguá	26
99	Jardim Santo Antônio	25
100	Residencial Eldorado	25
101	Setor Bela Vista	25
102	Vila Alto Da Glória	25
103	Vila Mutirão I	25
104	Vila Romana	25
105	Chácaras De Recreio São Joaqui	24
106	Parque Das Laranjeiras	24
107	Parque Flamboyant	24
108	Residencial Senador Albino Boa	24
109	Setor Jaó	24
110	FELIZ	22
111	Alto Da Glória	21
112	Loteamento Celina Park	21
113	Vila Abajá	21
114	Esplanada Do Anicuns	20
115	Setor Marechal Rondon	20
116	Vila Luciana	20
117	Condomínio Anhanguera	19
118	Panorama Parque	19
119	Residencial Hugo De Moraes	19
120	Setor Sevene	19
121	Conjunto Residencial Aruanã I	18
122	Residencial Monte Pascoal	18
123	Solange Park Iii	18
124	Industrial Mooca	17
125	Residencial Maria Lourença	17
126	Parque Santa Maria	16
127	Residencial Buena Vista Ii	16

128	Setor Três Marias	16
129	Vila Aurora Oeste	16
130	Vila Clemente	16
131	Vila Rezende	16
132	Conjunto Morada Nova	15
133	Parque Paraíso	15
134	Residencial Park Solar	15
135	Setor Norte Ferroviário li	15
136	Setor Orientville	15
137	Sítios De Recreio Mansões Do C	15
138	Vila Santa Rita	15
139	Jardim Petrópolis	14
140	Parque Balneário	14
141	Residencial Sonho Verde	14
142	Setor Barra Da Tijuca	14
143	Setor Marista	14
144	Setor Santa Rita	14
145	Conjunto Residencial Aruanã li	13
146	Nossa Senhora De Fátima	13
147	Residencial Buena Vista lii	13
148	Residencial Licardino Ney	13
149	Vila Adélia	13
150	Vila Bela	13
151	Vila Boa Sorte	13
152	Loteamento Areião I	12
153	Setor Nova Suíça	12
154	Residencial Carla Cristina	11
155	Serrinha	11
156	Setor Marabá	11
157	Conjunto Vera Cruz	10
158	Parque Das Nações	10
159	Vila Legionárias	10
160	Jardim Gramado	9
161	Jardim Sônia Maria	9
162	Jardim Novo Mundo	9
163	Residencial Aquários	9
164	Residencial Balneário	9
165	Residencial Green Park	9
166	Residencial Monte Carlo	9
167	Setor Tancredo Neves	9
168	Vila Isaura	9
169	Vila Santa Isabel	9
170	Chácaras De Recreio Samambaia	8
171	Conjunto Guadalajara	8
172	Jardim América	8
173	Jardim Balneário Meia Ponte	8

174	Loteamento Mansões Goianas	8
175	Privê Residencial Itanhangá	8
176	Residencial Aquários Ii	8
177	Residencial São Leopoldo	8
178	Residencial Talismã	8
179	Setor Santa Rita Vii	8
180	Vila Americano Do Brasil	8
181	Vila Colemar Natal E Silva	8
182	Vila São João	8
183	Loteamento Tupinambá Dos Reis	7
184	Residencial Beatriz Nascimento	7
185	Residencial Flórida	7
186	RESIDENCIAL SANTA RITA - 4ª ET	7
187	Setor Urias Magalhães Ii	7
188	VILA SANTA RITA - 5ª ETAPA	7
189	Conjunto Fabiana	6
190	Conjunto Romildo Ferreira Do A	6
191	Fazenda São Domingos	6
192	Jardim Nova Esperança	6
193	Residencial Mundo Novo 3	6
194	Vila Canaã	6
195	Vila Maria José	6
196	Vila Megale	6
197	Bairro Santa Rita	5
198	Condomínio Shangry-Lá	5
199	Parque Acalanto	5
200	Parque Anhanguera II	5
201	Recreio Dos Funcionários Públi	5
202	Residencial Aruanã	5
203	Residencial Center Ville	5
204	Residencial Costa Paranhos	5
205	Residencial Humaitá	5
206	Residencial Kátia	5
207	Residencial London Park	5
208	Sítios De Recreio Dos Bandeira	5
209	Vila Cristina Continuação	5
210	Vila Martins	5
211	Vila Paraíso	5
212	Village Veneza	5
213	Capuava Residencial Privê	4
214	Chácaras Retiro	4
215	Condomínio Cidade Universitári	4
216	Conjunto Residencial Rodoviári	4
217	Jardim Bonanza	4
218	Jardim Europa	4
219	Parque Eldorado Oeste	4

220	Parque Amazônia	4
221	Residencial Itália	4
222	Residencial Morumbi	4
223	Residencial Porto Seguro	4
224	Residencial Serra Azul li	4
225	Setor Sol Nascente	4
226	Vila Mooca	4
227	Vila Osvaldo Rosa	4
228	Vila Pedroso	4
229	Chácaras Dona Gê	3
230	Colônia Santa Marta	3
231	Condomínio Jardim Das Oliveiras	3
232	Jardim Caravelas	3
233	Jardim Curitiba	3
234	Jardim Fonte Nova	3
235	Jardim Ipê	3
236	Privê Residencial Elza Fronza	3
237	Residencial Eldorado Expansão	3
238	Residencial Flamingo	3
239	Residencial Guarema	3
240	Residencial Petrópolis	3
241	Residencial Recanto Das Garças	3
242	Residencial São Leopoldo Compl	3
243	Residencial Vale Do Araguaia	3
244	Residencial Village Santa Rita	3
245	Residencial Ytapuã	3
246	Setor Noroeste	3
247	Setor Parque Tremendão	3
248	Setor Santa Rita VIII	3
249	Setor Ulisses Guimarães	3
250	Setor Cândida de Moraes	3
251	Setor Urias Magalhães	3
252	São Carlos	3
253	Vila Santo Afonso	3
254	Vila São José Extensão	3
255	Vila Redenção	3
256	Água Branca	3
257	Aeroviário	2
258	Anhanguera	2
259	Campus Universitário	2
260	Capuava	2
261	Conjunto Anhanguera	2
262	Carolina Parque	2
263	Cidade Jardim	2
264	Jardim Bom Jesus	2
265	Jardim Califórnia	2

266	Jardim da Luz	2
267	Loteamento Aruanã Park	2
268	Park Lozandes	2
269	Parque Das Paineiras (1	2
270	Parque Industrial João Bras 2	2
271	Parque Industrial João Braz	2
272	Residencial Das Acácias	2
273	Residencial Mansões Paraíso	2
274	Residencial Canadá	2
275	Residencial Serra Azul Etapa I	2
276	Residencial Solar Ville	2
277	Setor Campinas	2
278	Setor Santa Rita VII	2
279	Setor São José	2
280	Sítio De Recreio Pindorama	2
281	Sítios De Recreio Caraíbas	2
282	Vila Aguiar	2
283	Vila Irany	2
284	Vila Regina	2
285	Vila Santa Helena	2
286	Vila Santa Rita Acréscimo	2
287	Vila Teófilo Neto	2
288	Vila Xavier	2
289	Vila Maria Dilce	2
290	Vila Maria Luiza	2
291	Boa Vista	1
292	Chácaras Alto Da Glória	1
293	Chácaras Botafogo	1
294	Chácaras Califórnia	1
295	Chácaras Santa Bárbara	1
296	Condomínio Marlene	1
297	CONDOMÍNIO SANTA RITA - 7ª ETA	1
298	Conjunto Residencial Paulo Pac	1
299	Chácara do Governador	1
300	Condomínio Santa Rita - 7ª eta	1
301	Conjunto Morada Nova	1
302	Conjunto Vila Isabel	1
303	Fazenda Santa Rita - Conjunto	1
304	Feliz	1
305	Goia Setor Veloso	1
306	Jardim Das Rosas	1
307	Jardim Guanabara	1
308	Jardim Guanabara li	1
309	Jardim Santa Cecília	1
310	Jardim Ana Lúcia	1
311	Jardim Atlântico	1

312	Jardim Brasil	1
313	Jardim Goiás	1
314	Jardim Planalto	1
315	Jardim Vila Boa	1
316	Loteamento Mansões Pereira	1
317	Loteamento Mansões Goianas	1
318	Parque Atheneu	1
319	Parque Industrial Paulista	1
320	Parque Maracanã	1
321	Parque Santa Rita	1
322	Parque Industrial de Goiânia	1
323	Parque Paraíso	1
324	Parque das Nações	1
325	Residencial Arco Verde	1
326	Residencial Barravento	1
327	Residencial Bela Goiânia	1
328	RESIDENCIAL BERTIM BELCHIOR 1ª	1
329	RESIDENCIAL BERTIM BELCHIOR 2ª	1
330	Residencial Brisas Da Mata	1
331	Residencial Campos Dourados	1
332	Residencial Della Penna	1
333	Residencial Eli Forte	1
334	Residencial Fonte Das Águas	1
335	Residencial Forteville	1
336	Residencial Goiânia Golfe Club	1
337	Residencial Granville	1
338	Residencial José Viandeli	1
339	Residencial Manhattan	1
340	Residencial Noroeste	1
341	Residencial Privê Norte	1
342	Residencial Recreio Panorama	1
343	Residencial Recreio Panorama E	1
344	Residencial Sevilha	1
345	Residencial Vale Das Brisas	1
346	Residencial Vereda dos Buritis	1
347	Santo Hilário Complemento	1
348	Setor Asa Branca	1
349	Setor Criméia Oeste	1
350	Setor Garavelo	1
351	Setor Recanto Das Minas Gerais	1
352	Setor Três Marias I	1
353	Solange Parque Complemento	1
354	Santa Genoveva	1
355	Setor Castelo Branco	1
356	Setor Criméia Leste	1
357	Setor Gentil Meireles	1

358	Setor Leste Vila Nova	1
359	Setor Norte Ferroviário	1
360	Setor Norte Ferroviário II	1
361	Setor Pedro Ludovico	1
362	Setor Perim	1
363	Setor Rio Formoso	1
364	Setor Santos Dumont	1
365	Setor Sol Nascente	1
366	Setor Sudoeste	1
367	Setor Tancredo Neves	1
368	Setor União	1
369	Solange Park II	1
370	São Francisco	1
371	Sítio De Recreio Ipê	1
372	Sítios de Recreio dos Bandeira	1
373	Vila Anchieta	1
374	Vila Jardim Pompéia	1
375	Vila Perdiz	1
376	Vila Santana	1
377	Vila São Francisco	1
378	Vila São José Complemento	1
379	Vila São Luiz	1
380	Vila Frões	1
381	Vila Jaraguá	1
382	Vila Jardim Vitória	1
383	Vila João Vaz	1
384	Vila Mauá	1
385	Vila Morais	1
386	Vila Rosa	1
Total		11621

2.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

Janeiro/2021					
Item	Unidade Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CAIS Bairro Goiá	27	23	502	552
2	CAIS Chácara do Governador	3	10	107	120
3	CAIS Cândida de Morais	45	47	568	660
4	CAIS Finsocial	8	9	146	163
5	CAIS Jd. Novo Mundo	0	7	92	99
6	CAIS Pq. Das Amendoeiras	0	1	202	203
7	CAIS Vila Nova	18	16	362	396
8	CS Campus Samambaia	3	9	103	115
9	CS Riviera	34	40	626	700

10	CS Criméia Leste	26	27	389	442
11	CS Esplanada do Anicuns	26	41	554	621
12	CS Fama	32	40	369	441
13	CS Balneário Meia Ponte	34	45	456	535
14	CS Maria Dilce	4	15	71	90
15	CS Marinho Lemos	25	31	338	394
16	CS Norte Ferroviário	29	24	248	301
17	CS Pq. Amazônia	50	59	273	382
18	CS Pq. Anhanguera	48	50	445	543
19	CS Ind. João Braz	27	32	392	451
20	CS Perim	19	30	410	459
21	CS Vila Boa	27	24	481	532
22	CS Vila Canaã	23	30	295	348
23	CS Vila Clemente	20	24	269	313
24	CS Vila Mauá	20	19	524	563
25	CS Vila Moraes	36	55	429	520
26	CS Vila Redenção	37	34	420	491
27	CS Vila União	35	47	398	480
28	CS Água Branca	16	17	214	247
29	CIAMS Novo Horizonte	23	23	280	326
30	CS Cidade Jardim	6	5	123	134
Total		701	834	10086	11621

2.7. Projeto Alto Risco

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

O Projeto Alto Risco e o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados. Buscando a integralidade do atendimento oferecendo consultas com profissionais especializados nas unidades de saúde. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém-nascidos de alto risco. Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

Segue demonstrativo dos agendamentos efetuados para o Projeto Alto Risco no ano de 2021.

Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2021		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro/2021	10	100,00%
TOTAL	10	100,00%

2.8. 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 janeiro/2021 do corrente ano o agendamento de **930 (novecentas e trinta)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **687(seiscentas e oitenta e sete)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **243 (duzentas e quarenta e três)** 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 janeiro de 2021

nov/20					
Ordem	Data	Consulta	Paciente	Especialidade/Profissional	Resolução
0001	30/12	10190428	[2229589] ANA LUIZA CARVALHO SILVA	PTE MOSTRAR EXAMES NECESSITA DE ENCAMINHAMENTO CRISTINA DA UNIDADE	Profissional: CÉLIA BORGES Unidade: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO Data: 04/01/2021 07:00 Unidade Solicitante: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO
0002	29/12	10190445	[2232713] MAXSUEL PEREIRA DE JESUS VICTOR	PCTE COM DORES NAS COSTAS	Profissional: ALBION-DE-BARROS NETO Unidade: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO Data: 04/01/2021 17:01 (REGINA SANTANA) Supervisor Solicitante: EDUARDO DOURADO
0003	04/01	10190458	[241842] AURENI BARROS SOUSA	PTE 73 ANOS, COM SANGRAMENTO INTESTINAL INTENSO, PRECISANDO LEVAR EXAMES PRA DRA TANIA	Profissional: TÂNIA LOURENÇO Unidade: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO Data: 05/01/2021 07:00 (ANGELITA SANTOS) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA
0004	05/01	10190471	[516341] VANIA MARIA DA SILVA	PTE SINTOMÁTICA PRECISA DE AVALIAÇÃO PRA HOJE	Profissional: ALBION-DE-BARROS NETO Unidade: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO Data: 05/01/2021 13:00 (ANGELICA SILVA) Supervisor Solicitante: ESTERLIANE SOUSA
0005	06/01	10190485	[337109] ALMIRANTE ANTONIO CORREIA	SOLICITANTE:DORVALINA PTE SEM MEDICAÇÃO DE USO CONTROLADO	Profissional: ALBION-DE-BARROS NETO Unidade: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO Data: 06/01/2021 13:00 Unidade Solicitante: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO
0006	05/01	10190496	[757673] MARIA CECI DE LIMA	PTE HAS SEM MEDICAÇÃO SR CRISTINA DA UNIDADE	Profissional: TÂNIA LOURENÇO Unidade: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO Data: 07/01/2021 07:00 Unidade Solicitante: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO
0007	06/01	10190520	[2152401] MARIA TERESINA CARNEIRO DE SANTANA	SOLICITANTE: DORVINHA MOTIVO: RECEITA CONTROLADA,	Profissional: TÂNIA LOURENÇO Unidade: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO Data: 08/01/2021 07:00 Unidade Solicitante: CENTRO DE SAÚDE NORTE FERROVIÁRIO
0008	04/01	10190534	[2117732] RAPHAEL SIQUEIRA DE SOUSA*	32 ANOS NECESSITA DE ATENDIMENTO COM intoxicação	Profissional: TÚLIO MAGALHÃES Unidade: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE Data: 04/01/2021 15:00 (ANGELITA SANTOS) Supervisor Solicitante: ESTERLIANE SOUSA
0009	05/01	10190546	[2159148] ZILMA FERREIRA DA SILVA LINHARES	SOLICITANTE:CLAUDIA PTE SEM MEDICAÇÃO DE USO CONTROLADO	Profissional: TÚLIO MAGALHÃES Unidade: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE Data: 05/01/2021 15:00 Unidade Solicitante: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE

0010	06/01	10190562	[1820266] JOSE BENTO FILHO	AINDA A VAGA PRA HOJE	Profissional: TÚLIO MAGALHÃES Unidade: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE Data: 06/01/2021 15:00 (ANGELICA SILVA) Supervisor Solicitante: USUÁRIO PADRÃO

0926	23/01	10206862	[523080] LIBNI TEMOTEO SILVA	PTE COM DORES ESTOMAIAS NECESSITA AVALIAÇÃO	Profissional: ANA FERNANDES Unidade: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE Data: 06/01/2021 13:00 (ANGELICA SILVA) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA
0927	23/01	10206868	[131829] ODILIA PEREIRA CAMPOS	APROVEITAMENTO DE VAGA	Profissional: ANA FERNANDES Unidade: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE Data: 06/01/2021 13:00 (ANGELICA SILVA) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA
0928	24/01	10206868	[131829] ODILIA PEREIRA CAMPOS	PTE DE 80 ANOS SINTOMATICO	Profissional: ANA FERNANDES Unidade: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE Data: 06/01/2021 13:00 (ANGELICA SILVA) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA
0929	26/01	10207280	[2241107] DORIO LINDO DIAS VIEIRA	PTE COM SUSPEITA DE CA PROSTATA JA ESTEVE NA EMERGENCIA NECESSITA AVALIACAO CLINICA	Profissional: ANA FERNANDES Unidade: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE Data: 06/01/2021 13:00 (ANGELICA SILVA) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA
0930	27/01	10207474	[948621] ALDIMIRO MENDES DOS SANTOS	PTE 72 ANOS SINTOMATICO NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICA	Profissional: ANA FERNANDES Unidade: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA LESTE Data: 06/01/2021 13:00 (ANGELICA SILVA) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA

f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, **13 (treze)** vagas de reserva técnica foram bloqueadas para atender a Unidade com a autorização da Gerência de Atenção Primária / SMS.

2.9. 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 124 (cento e vinte e quatro) usuários de outros planos de saúde no mês de janeiro/2021.

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:

Janeiro_2021		
Item	Plano de saúde	Número de usuários
001	IPASGO	050
002	IMAS	039
003	SAÚDE AMÉRICA	012
004	UNIMED	011
005	SAÚDE GOIÂNIA	007
006	PLANMED	003
007	AMIL	001
008	GEAP	001
Total		124

2.10. 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 janeiro/2021 houve um acréscimo total de 41,58% (quarenta e um ponto cinquenta e oito por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

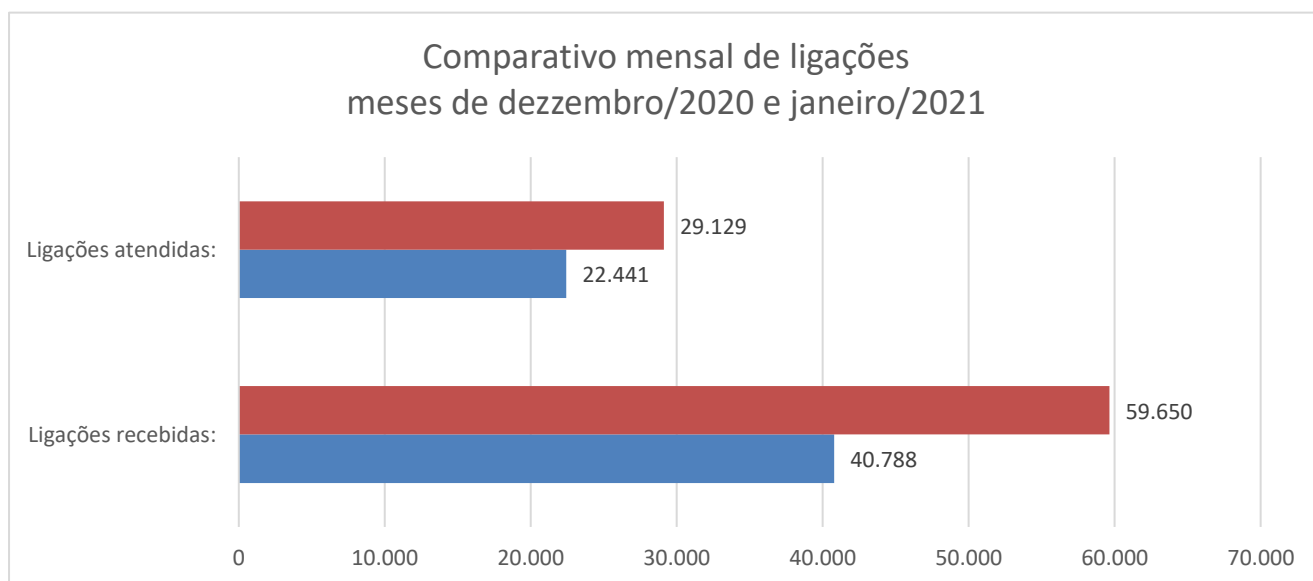
Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
CLÍNICO GERAL	2348	999	3347	42,55%
GINECOLOGISTA	1827	698	2525	38,20%
PEDIATRIA	1511	552	2063	36,53%

PEDIATRIA ALTO RISCO	10		10	0,00%
GENERALISTA	2512	1164	3676	46,34%
Total	8208	3413	11621	41,58%

2.11. Dados Contact Center

2.11.1. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
Mês	Dezembro/2020		Janeiro/2021
Ligações recebidas:	40.788		59.650
Ligações atendidas:	22.441		29.129
Desistências/Não atendidas	18.347		30.521
Maior tempo na fila	00:33:20		00:31:16
TMA:	00:04:05		00:04:15
TME:	00:03:08		00:03:43
Total de ligações em fila:	33.907		52.951



2.12. 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 dezembro/2020, a Central de Consultas Especializadas efetuou 26.780 (vinte e seis mil, setecentos e oitenta) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas. Essas 26.780 (vinte e seis mil, setecentos e oitenta) ligações realizadas resultaram em 12.367 (doze mil, trezentos e sessenta e sete) consultas confirmadas.

Consulta especializada 2020 _Demonstrativo de produção mensal			
Mês	Ligações Realizadas	Consultas Confirmadas	
Janeiro	31.998	13.730	
Total	31.998	13.730	

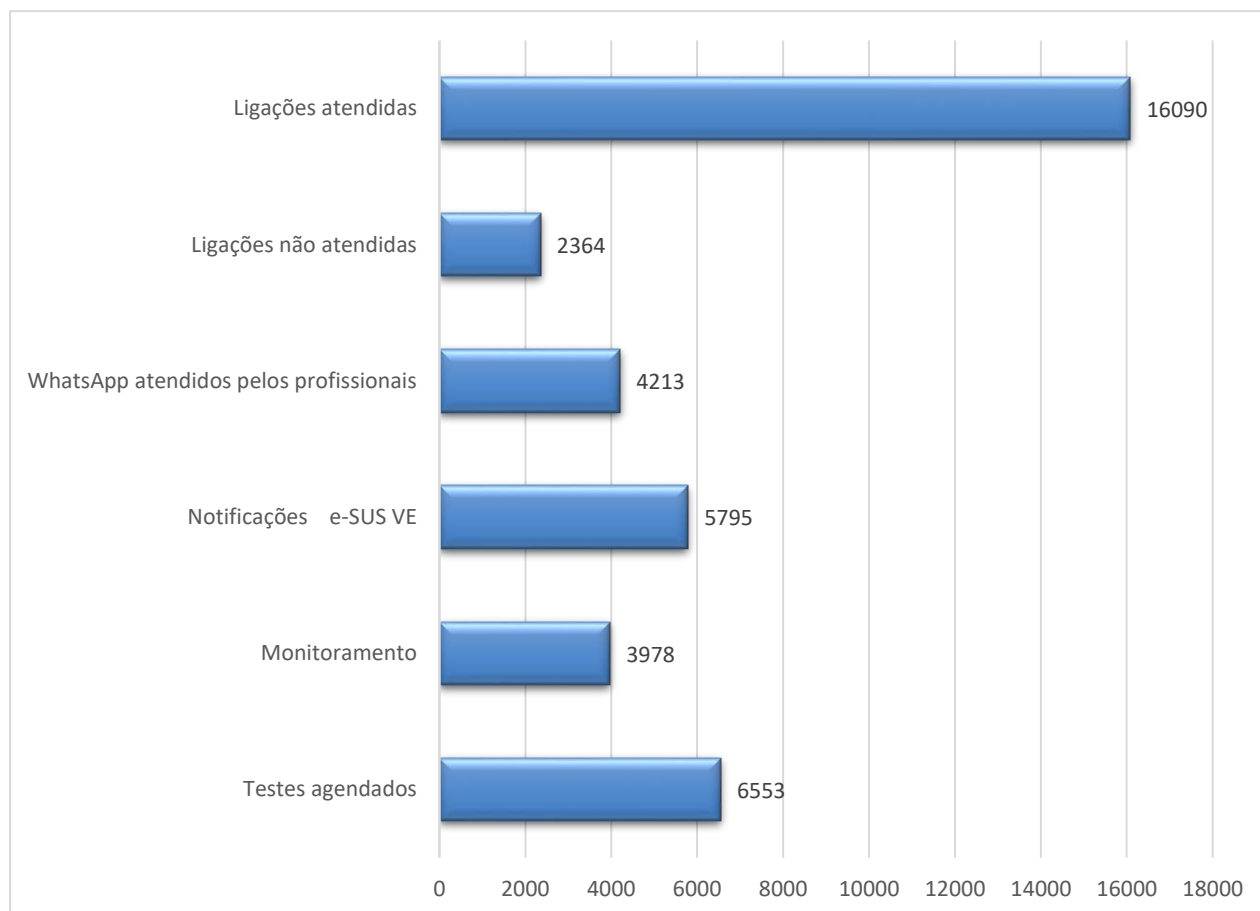
2.13. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19

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 novembro/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:



2.14. 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).

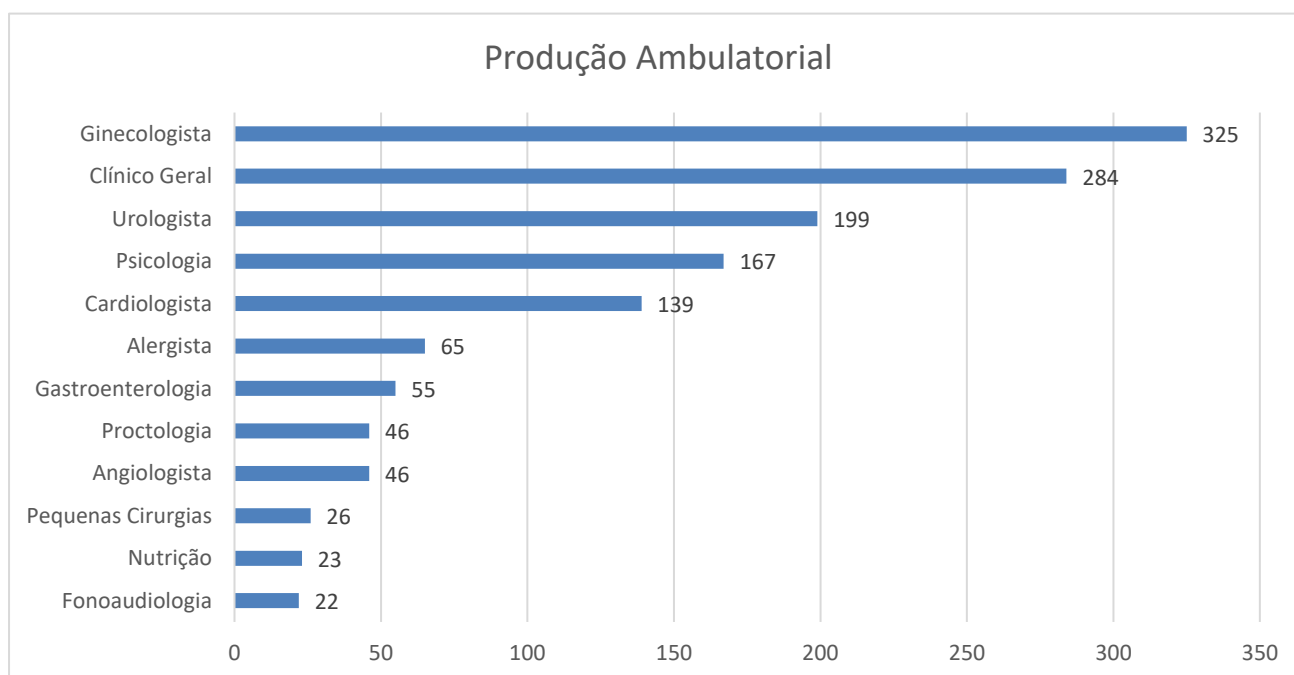
Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do CIAMS Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conta com 23 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE JANEIRO/2021

Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de dezembro/2020 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 1.651 (Um mil seiscentos e cinquenta e um). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico Geral (300), Ginecologia/Obstétrica (280), Cardiologista (201), Psicologia (139), Urologia (128).

Item	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
1	Alergista	65
2	Angiologista	46
3	Cardiologista	139
4	Clínico Geral	284
5	Dermatologista	0
6	Fonoaudiologia	22
7	Gastroenterologia	55
8	Ginecologista	325
9	Nefrologista	0
10	Neurologista	0
11	Nutrição	23
12	Otorrino	0
13	Pequenas Cirurgias	26
14	Proctologia	46
15	Psicologia	167
16	Urologista	199
Total		1.397



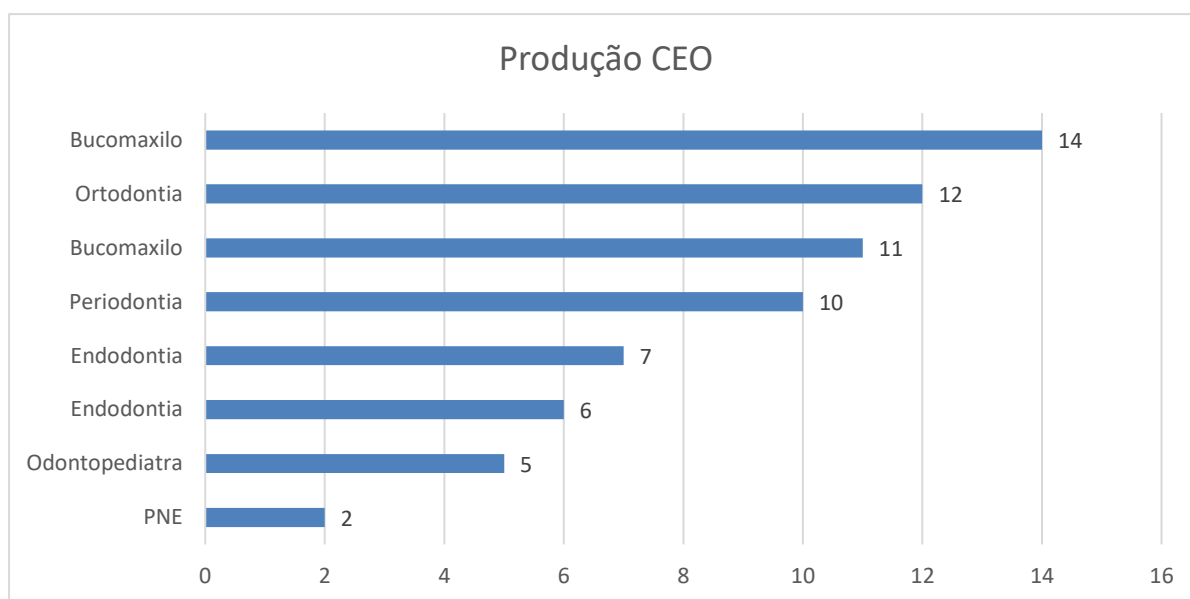
Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Item	Procedimento	Quantitativo/Atendimento
1	Ambulatorial	1397
2	Teste Do Pezinho	12
3	Teste Da Mamãe	10
4	Enfermagem	133
5	Serviço Social	667
6	Epidemiologia	130
7	Ceo	67
8	Citologia/Mamografia	55
Total		2.471

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de janeiro/2021 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 2.471 (Dois mil quatrocentos e setenta e um). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de Ambulatório (1.397), Serviço Social (667), Enfermagem (133), Epidemiologia (130).

Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Item	Profissional	Especialista	Quantidade de Atendimentos
1	Alexandre Alves Leite	Bucomaxilo	14
2	André da Costa Monini	Ortodontia	12
3	Camila Daher Cozac Zancoppe	Odontopediatra	5
4	Flávia de Oliveira e Silva	Endodontia	7
5	Marcos Afonso Brollo e Silva	Endodontia	6
6	Nábia Leandra do Prado	PNE	2
7	Roberto Massayosshi Gondo	Bucomaxilo	11
8	Vírginia Almeida e Silva	Periodontia	10
Total			67



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 67 (Sessenta e sete) atendimentos realizados no mês de janeiro/2021, a especialidade mais procurada foi a de BucoMaxilo (25), Endodontia (13), Ortodontia (12), Periodontia (10) Odontopediatra (5), atendimentos realizados.

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 janeiro/2021, a Pesquisa de Satisfação não foi aplicada devido às medidas adotadas para evitar a disseminação do coronavírus.

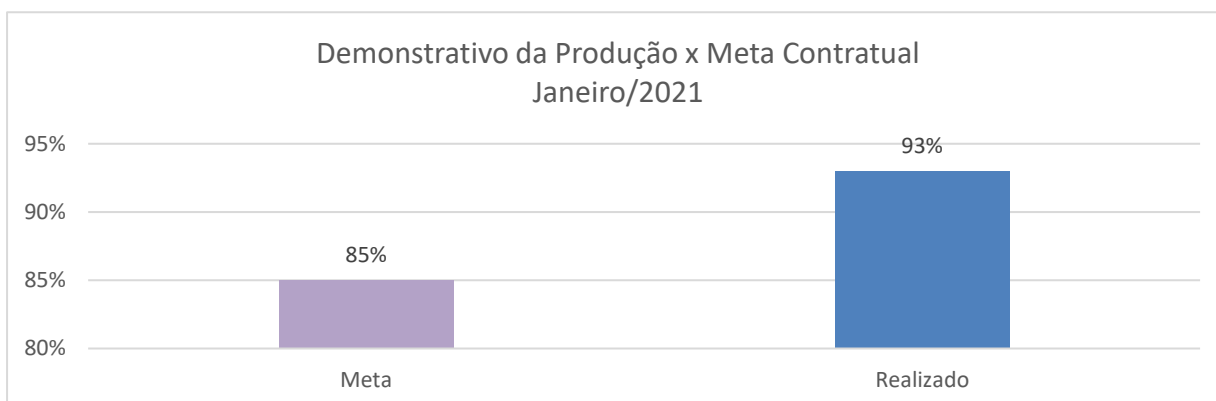
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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**

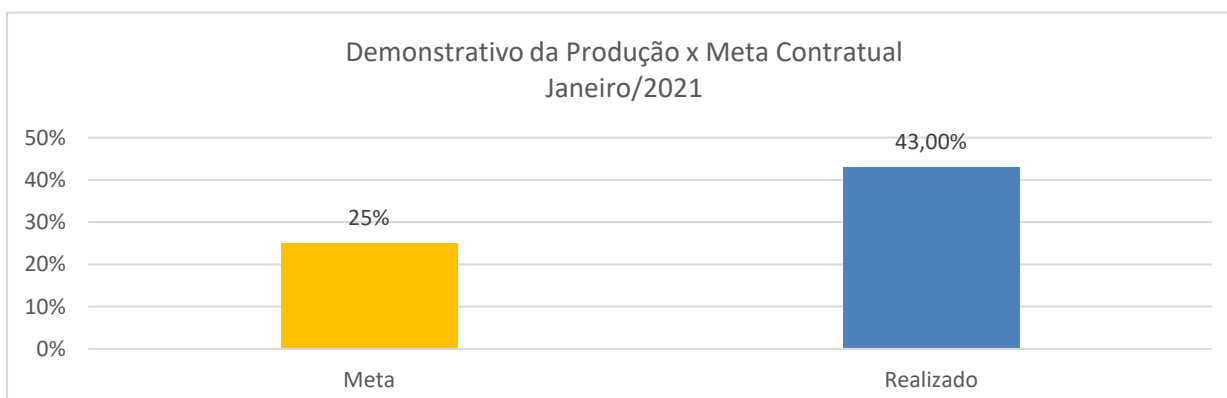
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Janeiro/2021	85%	93%	109%



- **Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado__	% alcance
Janeiro/2021	25%	43%	172%

__Consultas confirmadas / ligações realizadas



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

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Janeiro/2021	80%	0	0

- Status da pesquisa entre ótimo e bom

No mês de janeiro/2021, a Pesquisa de Satisfação não foi aplicada devido as medidas adotadas para evitar a disseminação do coronavírus.

Goiânia, 05 de fevereiro de 2021.