



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

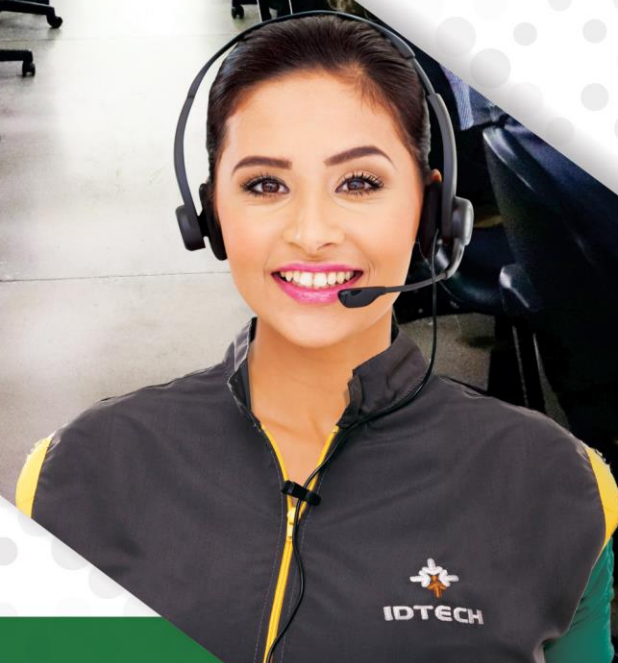
Janeiro de 2021

Central de Atendimento
ao Cidadão - Teleconsulta

Serviço de Apoio à
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 abril/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 abril/2021	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de abril/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 abril/2021	11
2.1. Atividades realizadas na Unidade	11
2.2. Busca por vagas sem sucesso	14
2.3. Relatório de Aproveitamento de Consultas	16
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	34
2.14. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	35
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	39
ANEXOS	40

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – ABRIL/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 **abril/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 abril/2021.

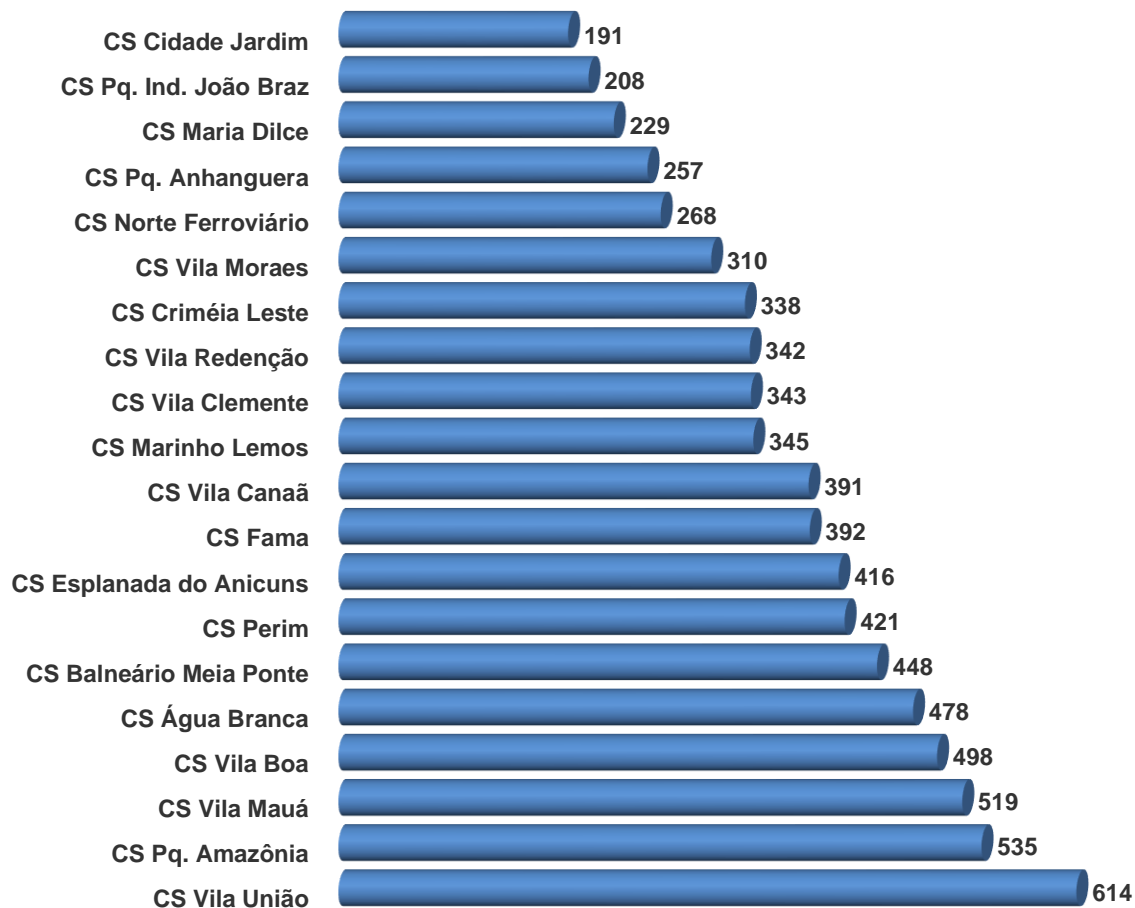
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

Abril_2021			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLÍNICO GERAL	915	2141	3056
GENERALISTA	224	2457	2681
GINECOLOGISTA	1209	1399	2608
PEDIATRIA	456	1455	1911
PEDIATRIA ALTO RISCO	7	1	8
Total	2.811	7.453	10.264

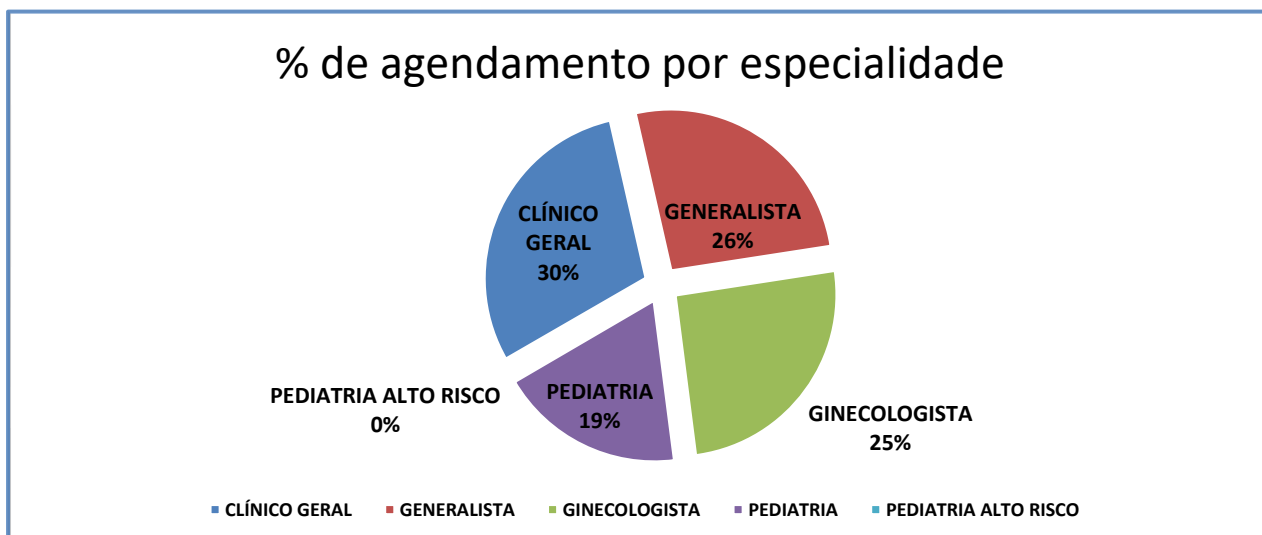
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Abril_2021



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



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

Abril/2021							
Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Generalista	Total
1	CS Norte Ferroviário	66	0	78	0	124	268
2	CS Balneário Meia Ponte	396	52	0	0	0	448
3	CS Vila Redenção	56	204	82	0	0	342
4	CAIS Cândida de Moraes	195	64	55	3	0	317
5	CAIS Vila Nova	89	168	0	0	0	257
6	CS Vila Canaã	162	76	59	0	94	391
7	CS Esplanada do Anicuns	80	139	67	0	130	416
8	CS Vila União	0	0	92	0	522	614
9	CS Vila Mauá	235	75	96	0	113	519
10	CS Pq. Anhanguera	22	140	95	0	0	257
11	CAIS Novo Mundo	0	238	67	0	0	305
12	CIAMS Novo Horizonte	0	129	0	0	0	129
13	CS Pq. Amazônia	215	153	167	0	0	535
14	CS Vila Moraes	0	0	54	0	256	310
15	CS Perim	0	69	108	0	244	421
16	CS Marinho Lemos	45	31	166	0	103	345
17	CS Pq. Ind. João Braz	102	0	106	0	0	208
18	CS Conj. Riviera	177	50	0	0	490	717
19	CS Maria Dilce	0	116	32	1	80	229
20	CAIS Goiás	172	189	138	4	0	503
21	CS Cidade Jardim	0	128	63	0	0	191
22	CS Vila Clemente	253	87	3	0	0	343
23	CAIS Pq. Das Amendoeiras	217	63	70	0	0	350
24	CS Vila Boa	0	203	161	0	134	498
25	CS Água Branca	124	91	104	0	159	478
26	CAIS Finsocial	0	122	0	0	0	122
27	CS Fama	260	0	48	0	84	392
28	CAIS Chácara do Governador	0	21	0	0	0	21
29	CS Criméia Leste	190	0	0	0	148	338
Total		3056	2608	1911	8	2681	10264

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

Abril/21								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Generalista	Total	Participação
05/04/2021	Segunda-feira	170	147	113	0	136	566	5,51%
06/04/2021	Terça-feira	182	155	111	0	142	590	5,75%

07/04/2021	Quarta-feira	203	152	124	0	140	619	6,03%
08/04/2021	Quinta-feira	206	139	107	0	156	608	5,92%
09/04/2021	Sexta-feira	139	111	54	2	71	377	3,67%
12/04/2021	Segunda-feira	162	170	126	0	152	610	5,94%
13/04/2021	Terça-feira	184	160	121	0	170	635	6,19%
14/04/2021	Quarta-feira	185	152	121	0	175	633	6,17%
15/04/2021	Quinta-feira	176	127	104	0	176	583	5,68%
16/04/2021	Sexta-feira	112	118	52	1	76	359	3,50%
19/04/2021	Segunda-feira	134	155	118	0	158	565	5,50%
20/04/2021	Terça-feira	157	139	112	2	164	574	5,59%
22/04/2021	Quinta-feira	164	111	121	0	170	566	5,51%
23/04/2021	Sexta-feira	115	91	51	0	80	337	3,28%
26/04/2021	Segunda-feira	148	166	102	0	147	563	5,49%
27/04/2021	Terça-feira	166	145	115	2	156	584	5,69%
28/04/2021	Quarta-feira	175	147	103	0	162	587	5,72%
29/04/2021	Quinta-feira	166	128	107	1	177	579	5,64%
30/04/2021	Sexta-feira	112	95	49	0	73	329	3,21%
Total		3056	2608	1911	8	2681	10264	100%

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

	Abril_2021										
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Total	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	3516	1	112	3403	3388	3388	99,56%	332	3056	89,80%	15
Ginecologista	3070	0	300	2770	2721	2721	98,23%	113	2608	94,15%	49
Pediatria	2799	16	155	2628	1980	1980	75,34%	69	1911	72,72%	648
Pediatria Alto Risco	72	0	6	66	9	9	13,64%	1	8	12,12%	57
Generalista	3019	25	128	2866	2821	2821	98,43%	140	2681	93,55%	45
Total	12476	42	701	11733	10919	10919	93,06%	655	10.264	87,48%	814

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de abril/2021, 12.476 (doze mil, quatrocentos e setenta e seis) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 42 (quarenta e duas) vagas e cancelaram 701 (setecentos e uma) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 11.733 (onze mil, setecentos e trinta e três) vagas. Destas, 814 (oitocentos e quatorze) permaneceram remanescentes e 655 (seiscentas e cinquenta e cinco) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 10.264 (dez mil duzentos e sessenta e quatro) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 87,48% (oitenta e sete ponto quarenta e oito por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

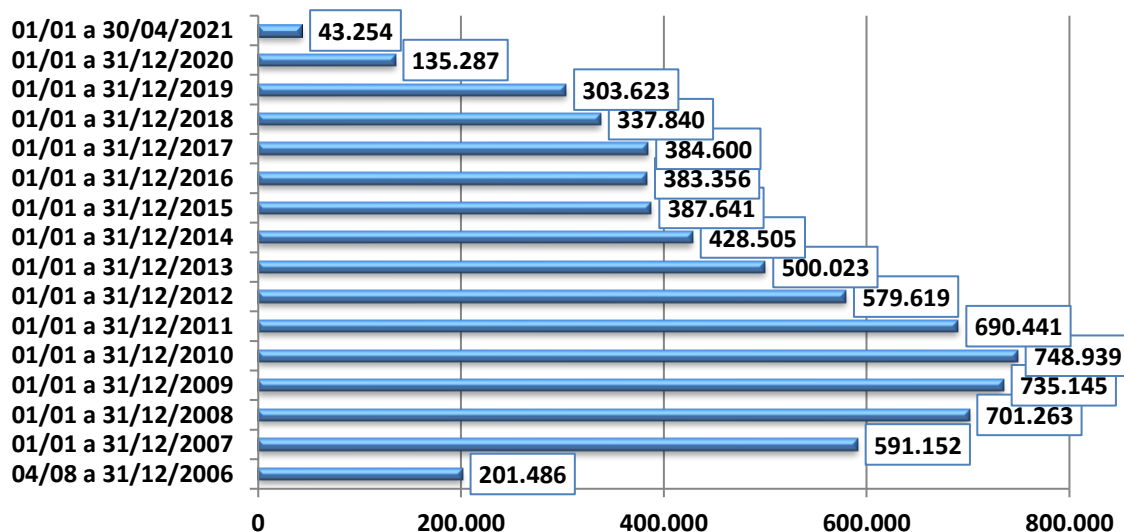
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2021

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade				
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Generalista	Total
2021	Janeiro	3.347	2.525	2.073	3.676	11.621
	Fevereiro	3.162	2.741	2.147	3.527	11.577
	Março	2.940	2.367	1.725	2.760	9.792
	Abril	3.056	2.608	1.919	2.681	10.264
Total		9.449	12.505	10.241	7.864	12.644
Média Mensal		3.150	3.126	2.560	1.966	3.161

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 30/04/2021	12.505	10.241	7.864	12.644	43.254
Total		3.313.687	1.937.928	1.866.020	34.539	7.152.174

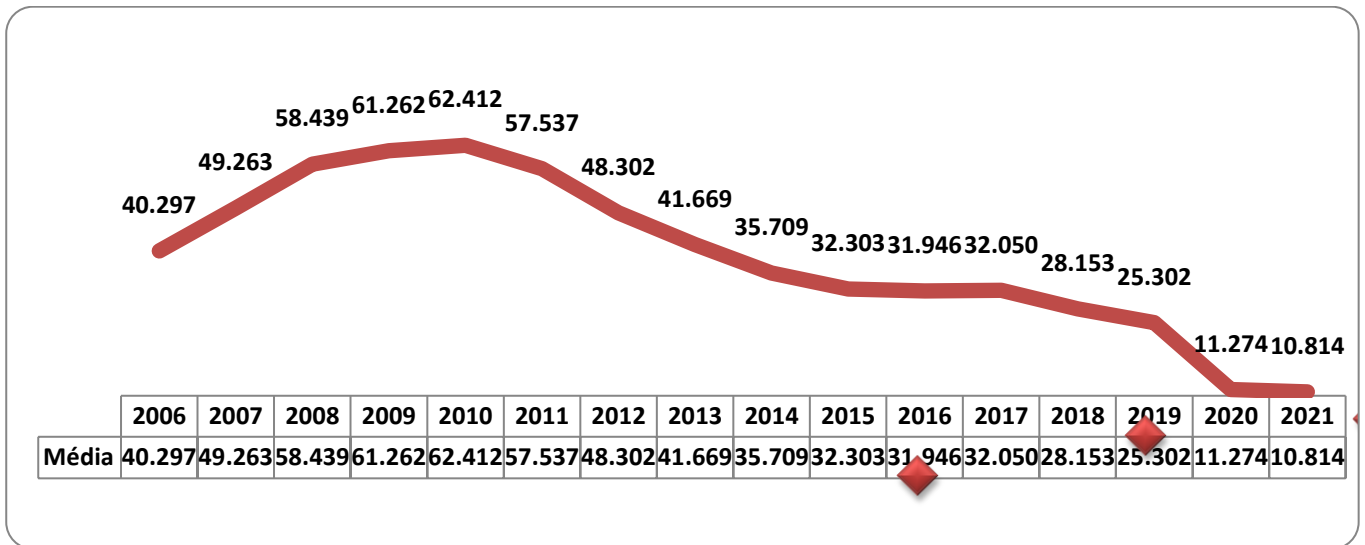
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009 , 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.



1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 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	11.577
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	9.792
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	10264
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	43.254
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	10.814
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	10.997

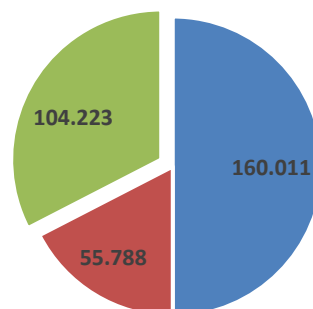
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2021



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	-
	Fevereiro	46.300	18.797	27.503	-
	Março	33.345	4.878	28.467	-
	Abril	20.716	1.592	19.124	-
Total		139.295	160.011	55.788	104.223

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2021

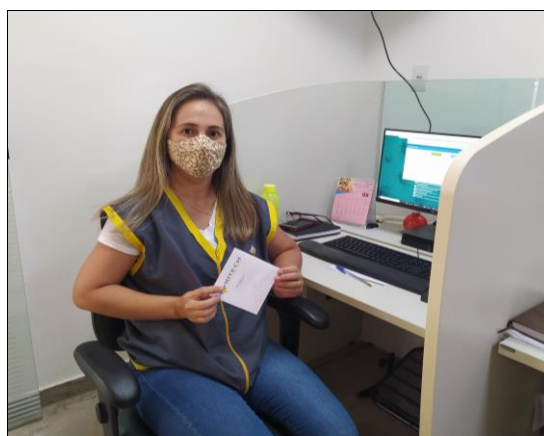


■ Ligações Recebidas³ ■ Ligações em Transbordo⁴ ■ Ligações Atendidas²

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

2.1. Atividades realizadas na Unidade

Os aniversariantes do mês de abril/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. A agente que se destacou na realização das suas atividades, permanecendo com a qualificação de excelência, recebe como premiação uma folga.



PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS

- Em 12 de abril/21, o Técnico da Empresa Orona Elevadores esteve realizando manutenção preventiva no elevador plataforma da Unidade;



- No dia 13 de abril/21, A Equipe da Confort Star esteve na unidade verificando o ar condicionado K7 devido apresentar gotejamento;



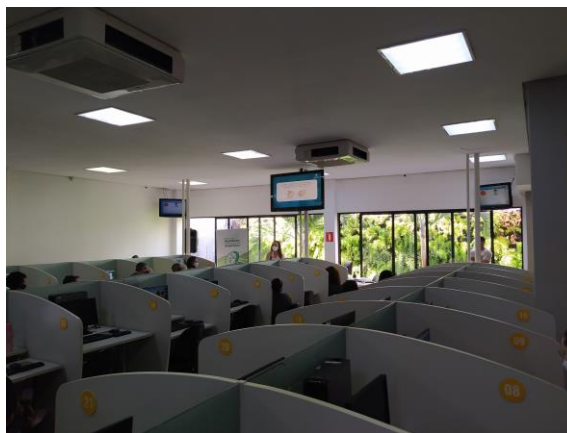
- Em 28 de abril de 2021 a equipe da Amazônia Garden Paisagismo realizou a manutenção mensal nos jardins da Unidade;



- No dia 28 de abril/21, foi iniciada na Central Teleconsulta e Central de Orientação sobre o covid-19 a Semana da SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho, e no primeiro dia contou com a presença da fisioterapeuta Sra. Fernanda Prestes, do Hemocentro. Na oportunidade foi feita uma ginástica laboral bem animada e entregue bolinhas antiestresse para os colaboradores;



- Dando continuidade à programação da Semana da SIPAT, no dia 29 de abril/21, houve uma palestra da Psicóloga Carla Santos da Gerência de Recursos Humanos do Idtech, sobre o “Combate ao stress em tempo de pandemia”.



- No dia 30 de abril/21, foi a vez do Sr. Ronaldo Santos, Técnico de Segurança do Trabalho do HGG, ministrar uma palestra sobre princípio de incêndio no ambiente de trabalho e devidos cuidados.



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

Destacamos que foram recebidos neste mês 16 (dezesesseis) 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 – abril/2021		
Item	Usuário	Elogio
01	Cleusa de Fátima Rodrigues	A usuária elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Erisvan do Nascimento Silva. “Parabenizou pelo carinho no atendimento”.
“	----	-----
10	Ana Flávia Lopes Marciano	A Usuária elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Cristiane Petronilio de Jesus Morais onde relata que foi prestado “Excelente Atendimento”.
16	Fernando da Silva Oliveira	O Usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Ludmila Fernandes de Araújo. “Agradecemos pela educação e paciência.”

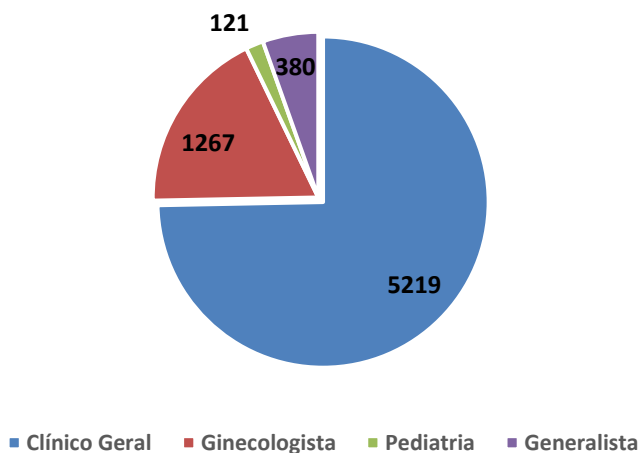
2.2. Busca por vagas sem sucesso

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				Total
		Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista	
1	CS Pq. Anhanguera	949	183	0	62	1194
2	CS Maria Dilce	8	2	0	1	11
3	CS Marinho Lemos	45	33	0	6	84

4	CS Vila Canaã	56	8	0	7	71
5	Cs Criméia Leste	52	24	10	21	107
6	CS Vila União	31	9	0	19	59
7	CAIS Bairro Goiás	525	165	0	19	709
8	CAIS Cândida de Moraes	757	193	25	20	995
9	CS Vila Boa	57	34	0	20	111
10	CAIS Jd. Novo Mundo	15	4	10	5	34
11	CS Vila Clemente	19	31	6	1	57
12	CS Vila Redenção	95	11	12	7	125
13	CAIS Finsocial	256	49	1	13	319
14	CS Esplanada do Anicuns	29	11	0	12	52
15	CIAMS Novo Horizonte	74	24	5	5	108
16	CS Vila Mauá	33	2	3	9	47
17	CAIS Vila Nova	49	25	12	3	89
18	CS Pq. Ind. João Braz	37	2	2	4	45
19	CAIS Pq. Amendoeiras	56	3	0	6	65
20	CS Cidade Jardim	18	20	1	5	44
21	CS Pq. Amazônia	85	12	2	6	105
22	CS Vila Moraes	24	9	16	18	67
23	CS Norte Ferroviário	864	120	0	39	1023
24	CS Balneário Meia Ponte	29	33	4	8	74
25	CS Setor Perim	13	14	0	2	29
26	CAIS Campinas	802	178	0	39	1019
27	CAIS Chácara do Governador	188	20	3	6	217
28	CS Fama	13	5	0	6	24
29	CS Água Branca	9	30	8	7	54
30	CS Conj. Riviera	31	13	1	2	47
31	UABSF - Cais Amendoeiras	0	0	0	1	1
32	CS Campus Samambaia	0	0	0	1	1
Total		5219	1267	121	380	6987

Busca de vagas sem sucesso



2.3. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de abril/2021 12.476 (doze mil, quatrocentos e setenta e seis) vagas foram disponibilizadas, sendo que 10.264 (dez mil, duzentos e sessenta e quatro) foram marcadas 1.398 (um mil, trezentos e noventa e oito) foram canceladas e, ficaram disponíveis 814 (oitocentos e quatorze) vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Abril de 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
CS Norte Ferroviário	370	91	66	24	1	21	0	21	0	134	78	17	39	124	124	0	0
CS Balneário Meia Ponte	471	397	396	0	1	74	52	20	2	0	0	0	0	0	0	0	0
CAIS Pq. Amendoeiras	414	228	217	10	1	70	63	3	4	116	70	14	32	0	0	0	0
CS Vila Redenção	357	56	56	0	0	206	204	0	2	95	82	5	8	0	0	0	0
CAIS Cândida de Moraes	354	195	195	0	0	64	64	0	0	95	58	29	8	0	0	0	0
CAIS Vila Nova	299	130	89	41	0	169	168	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila Canaã	479	218	162	56	0	77	76	0	1	90	59	0	31	94	94	0	0
CS Setor Perim	458	0	0	0	0	76	69	6	1	120	108	0	12	262	244	14	4
CS Cidade Jardim	248	0	0	0	0	146	128	17	1	102	63	17	22	0	0	0	0
CS Marinho Lemos	404	66	45	21	0	31	31	0	0	202	166	6	30	105	103	0	2
CS Esplanada do Anicuns	530	118	80	38	0	162	139	23	0	119	67	2	50	131	130	0	1
CS Vila União	632	0	0	0	0	0	0	0	0	109	92	1	16	523	522	0	1
CS Vila Mauá	637	268	235	33	0	88	75	13	0	161	96	15	50	120	113	7	0
CAIS Novo Mundo	328	0	0	0	0	253	238	0	15	75	67	1	7	0	0	0	0
CS Pq. Anhanguera	376	48	22	26	0	163	140	19	4	165	95	21	49	0	0	0	0
CS Vila Clemente	416	281	253	24	4	91	87	4	0	44	3	38	3	0	0	0	0
CS Fama	405	260	260	0	0	0	0	0	0	58	48	0	10	87	84	0	3
CS Conj. Riviera	803	189	177	11	1	72	50	19	3	0	0	0	0	542	490	27	25
CS Água Branca	594	129	124	0	5	99	91	6	2	128	104	12	12	238	159	76	3
CIAMS Novo Horizonte	158	0	0	0	0	158	129	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila Boa	556	0	0	0	0	216	203	12	1	206	161	0	45	134	134	0	0
CS Maria Dilce	340	0	0	0	0	168	116	42	10	56	33	1	22	116	80	32	4
CAIS Finsocial	202	0	0	0	0	202	122	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAIS Chácara do Governador	24	0	0	0	0	24	21	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
CAIS Bairro Goiá	877	221	172	49	0	277	189	88	0	379	142	28	209	0	0	0	0
CS Pq. Ind. João Braz	228	102	102	0	0	0	0	0	0	126	106	0	20	0	0	0	0
CS Pq. Amazônia	695	307	215	92	0	163	153	10	0	225	167	35	23	0	0	0	0
CS Vila Moraes	453	0	0	0	0	0	0	0	0	66	54	5	7	387	256	129	2
CS Criméia Leste	368	212	190	20	2	0	0	0	0	0	0	0	0	156	148	8	0
Total	12476	3516	3056	445	15	3070	2608	413	49	2871	1919	247	705	3019	2681	293	45

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
	Fevereiro	3562	3162	399	1	3561	88,77%	99,97%
	Março	3653	2940	698	15	3638	80,48%	99,59%
	Abril	3516	3056	445	15	3501	86,92%	99,57%
	Total	10731	9158	1542	31	10700	85,34%	99,71%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	3371	2741	617	13	3358	81,31%	99,61%
	Março	3164	2367	754	43	3121	74,81%	98,64%
	Abril	3070	2608	413	49	3021	84,95%	98,40%
	Total	9605	7716	1784	105	9500	80,33%	98,91%

Pediatría/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	3716	2147	171	1398	2318	57,78%	62,38%	3716
	2775	1725	559	491	2284	62,16%	82,31%	2775
	2871	1919	247	705	2166	66,84%	75,44%	2871
	9362	5791	977	2594	6768	61,86%	72,29%	9362

Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	4008	3527	468	13	3995	88,00%	99,68%
	Março	3116	2760	316	40	3076	88,00%	99,68%
	Abril	3019	2681	293	45	2974	88,80%	98,51%
	Total	10143	8968	1077	98	10045	88,42%	99,03%

Total Geral	39.841	31.633	5.380	2.828	37.013	79,40%	92,90%
--------------------	---------------	---------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------

2.4. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de abril/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)

Dentre os **393** (trezentos e noventa e três) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **abril/2021**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo 757 (setecentos e cinquenta e sete).

Abril/2021		
Item	Bairro	Quantidade
1	Aeroviário	25
2	Alto Da Glória	8
3	Anhanguera	16
4	Araguaia Park	1
5	Bairro Santa Rita	6
6	Boa Vista	1
7	Capuava	69
8	Capuava Residencial Privê	2
9	Carolina Parque	55
10	Carolina Parque Extensão	17
11	Chácara Do Governador	25
12	Chácaras Botafogo	4
13	Chácaras De Recreio São Joaqui	15
14	Chácaras Maria Dilce	4
15	Chácaras Retiro	4
16	Chácaras Santa Rita	1
17	Cidade Jardim	172
18	Condomínio Amin Camargo	15
19	Condomínio Anhanguera	16
20	Condomínio Das Esmeraldas	27
21	Condomínio Eldorado	2
22	Condomínio Jardim Das Oliveira	1
23	Condomínio Privê Das Oliveiras	4
24	Condomínio Residencial Santa R	1
25	Condomínio Rio Branco	3
26	CONDOMÍNIO SANTA RITA	3
27	Condomínio Shangry-Lá	1
28	Conjunto Anhanguera	2
29	Conjunto Cachoeira Dourada	17
30	Conjunto Caiçara	17
31	Conjunto Fabiana	13
32	Conjunto Guadalajara	11
33	Conjunto Habitacional Madre Ge	12
34	Conjunto Morada Nova	7
35	Conjunto Primavera	39
36	Conjunto Residencial Aruanã I	27
37	Conjunto Residencial Aruanã li	17
38	Conjunto Residencial Paulo Pac	3

39	Conjunto Residencial Rodoviári	7
40	Conjunto Riviera	69
41	Conjunto Romildo Ferreira Do A	2
42	Conjunto Vera Cruz	1
43	Conjunto Vila Isabel	1
44	Capuava	2
45	Cidade Jardim	2
46	Conjunto Caiçara	1
47	Da Vitória	33
48	Esplanada Do Anicuns	11
49	Fazenda Santa Rita	1
50	Fazenda Santa Rita - Conjunto	2
51	Feliz	18
52	Floresta	1
53	Feliz	1
54	Goiá 2	1
55	Goiá Setor Veloso	1
56	Granja Cruzeiro Do Sul	29
57	Granja Cruzeiro Do Sul	1
58	Industrial Mooca	17
59	Ipiranga	2
60	Jardim América	314
61	Jardim Ana Lúcia	47
62	Jardim Atlântico	65
63	Jardim Balneário Meia Ponte	354
64	Jardim Bela Vista	37
65	Jardim Belvedere	2
66	Jardim Bom Jesus	5
67	Jardim Bonanza	6
68	Jardim Botânico	1
69	Jardim Brasil	57
70	Jardim Califórnia	9
71	Jardim Caravelas	8
72	Jardim Colorado Extensão	1
73	Jardim Curitiba	1
74	Jardim Da Luz	32
75	Jardim Das Aroeiras	24
76	Jardim Das Esmeraldas	13
77	Jardim Das Hortências	1
78	Jardim Diamantina	45
79	Jardim Dom Fernando I	23
80	Jardim Eli Forte	8
81	Jardim Eli Fortes Complemento	2
82	Jardim Europa	175
83	Jardim Florença	1
84	Jardim Fonte Nova	26

85	Jardim Goiás	60
86	Jardim Gramado	6
87	Jardim Guanabara	31
88	Jardim Guanabara li	3
89	Jardim Ipê	3
90	Jardim Itaipu	13
91	Jardim Leblon	2
92	Jardim Leblon li	1
93	Jardim Liberdade	10
94	Jardim Maria Inês	1
95	Jardim Mariliza	1
96	Jardim Nova Era	1
97	Jardim Nova Esperança	304
98	Jardim Novo Mundo	757
99	Jardim Novo Mundo Extensão	1
100	Jardim Petrópolis	6
101	Jardim Planalto	47
102	Jardim Presidente	67
103	Jardim Santa Cecília	2
104	Jardim Santo Antônio	25
105	Jardim Sônia Maria	5
106	Jardim Vila Boa	108
107	Jardim América	5
108	Jardim Atlântico	2
109	Jardim Balneário Meia Ponte	1
110	Jardim Brasil	1
111	Jardim Europa	4
112	Jardim Goiás	1
113	Jardim Nova Esperança	3
114	Jardim Novo Mundo	9
115	Jardim Presidente	2
116	Jardim Santo Antônio	1
117	Loteamento Areião I	7
118	Loteamento Aruanã Park	1
119	Loteamento Celina Park	15
120	Loteamento Mansões Goianas	10
121	Loteamento Portal Do Sol I	2
122	Moinho Dos Ventos	27
123	Nossa Senhora De Fátima	16
124	Panorama Parque	13
125	Parque Acalanto	4
126	Parque Amazônia	309
127	Parque Anhanguera	28
128	Parque Anhanguera li	122
129	Parque Balneário	4
130	Parque Das Flores	46

131	Parque Das Laranjeiras	12
132	Parque Das Nações	13
133	Parque Eldorado Oeste	21
134	Parque Flamboyant	28
135	Parque Industrial De Goiânia	45
136	Parque Industrial João Bras 2	3
137	Parque Industrial João Braz	256
138	Parque Industrial Paulista	2
139	Parque Oeste Industrial	30
140	Parque Paraíso	11
141	Parque Santa Cruz	76
142	Parque Santa Maria	23
143	Parque Santa Rita	1
144	Privê Residencial Elza Fronza	2
145	Privê Residencial Itanhangá	7
146	Parque Amazônia	2
147	Parque Anhanguera	1
148	Parque Anhanguera li	4
149	Parque Industrial João Braz	4
150	Parque Santa Cruz	2
151	Recreio Dos Funcionários Públi	4
152	Recreio Panorama	4
153	Residencial Ana Clara	1
154	Residencial Ana Moraes	1
155	Residencial Aquários	17
156	Residencial Aquários li	7
157	Residencial Aruanã	4
158	Residencial Balneário	7
159	Residencial Beatriz Nascimento	10
160	RESIDENCIAL BERTIM BELCHIOR 1ª	1
161	Residencial Bosque Dos Buritis	1
162	Residencial Brisas Do Cerrado	1
163	Residencial Buena Vista I	57
164	Residencial Buena Vista II	12
165	Residencial Buena Vista III	28
166	Residencial Buena Vista IV	34
167	Residencial Campos Dourados	1
168	Residencial Canadá	23
169	Residencial Carla Cristina	5
170	Residencial Center Ville	3
171	Residencial Cléa Borges	1
172	Residencial Costa Paranhos	3
173	Residencial Das Acácias	5
174	Residencial Dom Rafael	1
175	Residencial Eldorado	15
176	Residencial Flamingo	1

177	Residencial Flórida	12
178	Residencial Fonte Das Águas	2
179	Residencial Fortaleza	1
180	Residencial Goiânia Viva	25
181	Residencial Guarema	3
182	Residencial Hugo De Moraes	27
183	Residencial Humaitá	3
184	Residencial Itaipu	1
185	Residencial Itamaracá	55
186	Residencial Itália	7
187	Residencial Jardim Belvedere E	3
188	Residencial Jardim Leblon	1
189	Residencial Jardins Do Cerrado	54
190	Residencial José Viandeli	1
191	Residencial Kátia	4
192	Residencial Licardino Ney	17
193	Residencial London Park	10
194	Residencial Lírios Do Campo	4
195	Residencial Maria Lourença	22
196	Residencial Monte Carlo	4
197	Residencial Morumbi	7
198	Residencial Nossa Senhora Auxi	1
199	RESIDENCIAL NUNES DE MORAIS 1 ^a	6
200	RESIDENCIAL NUNES DE MORAIS 3 ^a	1
201	Residencial Park Solar	8
202	Residencial Petrópolis	2
203	Residencial Porto Seguro	4
204	Residencial Português	1
205	Residencial Real Conquista	1
206	Residencial Recanto Das Garças	1
207	Residencial Recanto Do Bosque	3
208	Residencial Recanto Dos Buriti	1
209	Residencial Santa Efigênia	1
210	RESIDENCIAL SANTA RITA - 4 ^a ET	5
211	Residencial Senador Albino Boa	23
212	Residencial Serra Azul Etapa I	39
213	Residencial Serra Azul li	6
214	Residencial Sevilha	3
215	Residencial Solar Bougainville	12
216	Residencial Solar Ville	55
217	Residencial Sonho Dourado	2
218	Residencial Sonho Verde	22
219	Residencial São Leopoldo Compl	4
220	Residencial São Marcos	1
221	Residencial Talismã	6
222	Residencial Vereda Dos Buritis	41

223	Residencial Ytapuã	1
224	Rodoviário	17
225	Residencial Canadá	1
226	Residencial Santa Rita - 4ª Et	1
227	Residencial Senador Albino Boa	2
228	Residencial Solar Ville	1
229	Santa Genoveva	53
230	Santa Genoveva 2	6
231	Serrinha	13
232	Setor Aeroporto	47
233	Setor Alto Do Vale	1
234	Setor Andréia	5
235	Setor Asa Branca	1
236	Setor Barra Da Tijuca	9
237	Setor Bela Vista	20
238	Setor Bueno	56
239	Setor Campinas	114
240	Setor Castelo Branco	62
241	Setor Central	114
242	Setor Centro Oeste	53
243	Setor Coimbra	60
244	Setor Criméia Leste	139
245	Setor Cristina	3
246	Setor Cândida De Moraes	54
247	Setor Das Nações Extensão	1
248	Setor Dos Afonsos	1
249	Setor Dos Funcionários	58
250	Setor Estrela Dalva	1
251	Setor Faiçalville	158
252	Setor Garavelo	29
253	Setor Gentil Meireles	28
254	Setor Goiânia 2	26
255	Setor Jaó	17
256	Setor Leste Universitário	38
257	Setor Leste Vila Nova	166
258	Setor Marabá	8
259	Setor Marechal Rondon	19
260	Setor Marista	9
261	Setor Maysa Extensão	1
262	Setor Morada Do Sol	33
263	Setor Moraes	45
264	Setor Negrão De Lima	131
265	Setor Noroeste	5
266	Setor Norte Ferroviário	73
267	Setor Norte Ferroviário Ii	17
268	Setor Nova Suiça	14

269	Setor Nova Vila	32
270	Setor Oeste	32
271	Setor Orientville	4
272	Setor Parque Tremendão	7
273	Setor Pedro Ludovico	262
274	Setor Perim	82
275	Setor Perim Continuação	1
276	Setor Progresso	95
277	Setor Rio Formoso	84
278	Setor Santa Rita	3
279	Setor Santa Rita Vii	8
280	Setor Santa Rita Viii	1
281	Setor Santos Dumont	34
282	Setor Sevene	26
283	Setor Sol Nascente	2
284	Setor Sudoeste	162
285	Setor Sul	39
286	Setor São José	157
287	Setor Tancredo Neves	13
288	Setor Três Marias	13
289	Setor Ulisses Guimarães	1
290	Setor União	99
291	Setor Urias Magalhães	192
292	Setor Urias Magalhães Ii	9
293	Solange Park I	60
294	Solange Park Ii	23
295	Solange Park Iii	10
296	Santa Genoveva	1
297	Setor Bela Vista	1
298	Setor Campinas	1
299	Setor Castelo Branco	2
300	Setor Criméia Leste	1
301	Setor Moraes	3
302	Setor Pedro Ludovico	5
303	Setor Perim	1
304	Setor Progresso	2
305	Setor Sevene	1
306	Setor Sol Nascente	1
307	Setor São José	1
308	Setor Urias Magalhães	1
309	São Francisco	9
310	Sítio De Recreio Ipê	2
311	Sítio De Recreio Pindorama	2
312	Sítios De Recreio Caraíbas	1
313	Sítios De Recreio Dos Bandeira	2
314	Sítios De Recreio Mansões Do C	13

315	Sítios De Recreio Mansões Do C	1
316	Vila Abajá	14
317	Vila Adélia	18
318	Vila Aguiar	8
319	Vila Alto Da Glória	16
320	Vila Alvorada	44
321	Vila Americano Do Brasil	7
322	Vila Anchieta	4
323	Vila Aurora Oeste	8
324	Vila Bandeirantes	28
325	Vila Bela	15
326	Vila Boa Sorte	6
327	Vila Canaã	6
328	Vila Clemente	15
329	Vila Colemar Natal E Silva	3
330	Vila Concórdia	16
331	Vila Cristina	12
332	Vila Cristina Continuação	8
333	Vila Cristina Extensão	1
334	Vila Divino Pai Eterno	2
335	Vila Dos Alpes	35
336	Vila Finsocial	35
337	Vila Fróes	23
338	Vila Irany	1
339	Vila Isaura	5
340	Vila Jacaré	1
341	Vila Jaraguá	21
342	Vila Jardim Pompéia	3
343	Vila Jardim São Judas Tadeu	3
344	Vila Jardim Vitória	34
345	Vila João Vaz	75
346	Vila Legionárias	14
347	Vila Luciana	15
348	Vila Lucy	22
349	Vila Maria Dilce	46
350	Vila Maria José	11
351	Vila Maria Luiza	56
352	Vila Martins Extensão	1
353	Vila Matilde	9
354	Vila Mauá	71
355	Vila Megale	13
356	Vila Monticelli	66
357	Vila Mooca	1
358	Vila Moraes	79
359	Vila Mutirão I	2
360	Vila Nossa Senhora Aparecida	3

361	Vila Nova Canaã	21
362	Vila Novo Horizonte	174
363	Vila Osvaldo Rosa	1
364	Vila Paraíso	2
365	Vila Pedroso	49
366	Vila Redenção	113
367	Vila Rezende	18
368	Vila Romana	18
369	Vila Rosa	27
370	Vila Santa Efigênia	1
371	Vila Santa Helena	3
372	Vila Santa Isabel	4
373	Vila Santa Rita	23
374	VILA SANTA RITA - 5ª ETAPA	2
375	Vila Santa Rita Acréscimo	2
376	Vila Santana	3
377	Vila São José Extensão	4
378	Vila São João	6
379	Vila São Luiz	5
380	Vila Teófilo Neto	2
381	Vila Viana	34
382	Vila Xavier	1
383	Village Casa Grande	1
384	Village Maringá	4
385	Village Veneza	4
386	Vila Legionárias	1
387	Vila Mauá	1
388	Vila Monticelli	1
389	Vila Moraes	1
390	Vila Novo Horizonte	2
391	Vila Redenção	3
392	Vila Rosa	1
393	Água Branca	131
Total		10264

2.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

Abril/2021					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CAIS Bairro Goiás	42	0	461	503
2	CAIS Chácara do Governador	0	0	21	21
3	CAIS Cândida de Moraes	25	0	292	317
4	CAIS Finsocial	1	0	121	122
5	CAIS Jd. Novo Mundo	13	0	292	305
6	CAIS Pq. Das Amendoeiras	29	0	321	350

7	CAIS Vila Nova	53	0	204	257
8	CS Conj. Riviera	22	0	695	717
9	CS Criméia Leste	30	0	308	338
10	CS Esplanada do Anicuns	41	0	375	416
11	CS Fama	27	0	365	392
12	CS Balneário Meia Ponte	37	0	411	448
13	CS Maria Dilce	9	0	220	229
14	CS Marinho Lemos	30	0	315	345
15	CS Norte Ferroviário	27	0	241	268
16	CS Pq. Amazônia	68	0	467	535
17	CS Pq. Anhanguera	25	0	232	257
18	CS Pq. Ind. João Braz	17	0	191	208
19	CS Perim	23	0	398	421
20	CS Vila Boa	51	0	447	498
21	CS Vila Canaã	35	0	356	391
22	CS Vila Clemente	33	0	310	343
23	CS Vila Mauá	56	0	463	519
24	CS Vila Moraes	28	0	282	310
25	CS Vila Redenção	41	0	301	342
26	CS Vila União	57	0	557	614
27	CS Água Branca	23	0	455	478
28	CIAMS Novo Horizonte	14	0	115	129
29	CS Cidade Jardim	27	0	164	191
Total		884	0	9380	10264

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	14	31,82%
Fevereiro	15	34,09%
Março	7	15,91%
Abril	8	18,18%
TOTAL	44	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 abril/2021 do corrente ano o agendamento de **772 (setecentos e setenta e duas)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **575 (quinhentos e setenta e cinco)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **197 (cento e noventa e sete)** foram solicitadas pelas Unidades;

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

Reserva Técnica – Referência: 01 a 30 de abril de 2021

abril/21				
Ordem	Data	Paciente	Especialidade/Profissional	Resolução
1	30/mar	Lucas Sousa Sene	Luxação no pé	Profissional: Leonildo Negretto - Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviário - Data: 05/04/2021 15:00 - nº da consulta: 10245119 Solicitante: Fabiana Oliveira
2	30/mar	Nanci Oliveira Pierson	Pte com neoplasia, necessita encaminhamento para Arajo Jorge	Profissional: Jessica Kaluf - Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviário - Data: 05/04/2021 13:00 - nº da consulta: 10245148 Solicitante: Cais Vila Nova
3	05/abr	Gerald St Fleur	Solicitada pela Unidade - Entrega de exames	Profissional: Jessica Kaluf - Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviário - Data: 06/04/2021 13:00 - nº da consulta: 10245186 Solicitante: Cais Vila Nova
4	06/abr	Luzia Pereira Rosa	Pte DM e com lapso de memória, faz tratamento no CAPS.	Profissional: Jessica Kaluf - Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviário - Data: 07/04/2021 13:00 - nº da consulta: 10245212 Solicitante: Centro de Saúde Norte Ferroviário
5	06/abr	Maria de Lourdes Batista Rodrigues	Pte 66 anos com dor lombar	Profissional: Jessica Kaluf - Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviário - Data: 08/04/2021 13:00 - nº da consulta: 10245247 Solicitante: Alcione Rabelo
6	30/mar	Jair Pacheco	Pte 77 anos com dor na próstata, necessita avaliação.	Profissional: Túlio Magalhães - Unidade: Centro de Saúde Criméia Leste - Data: 05/04/2021 15:00 - nº da consulta: 10245282 Solicitante: Alcione Rabelo
7	03/abr	Odelita Pereira Barbosa	Pte 70 anos relata hemorragia há vários dias, com exames para entregar.	Profissional: Ana Sofia Fernandes - Unidade: Centro de Saúde Criméia Leste - Data: 05/04/2021 13:00 - nº da consulta: 10245288 Solicitante: Fabiana Oliveira
8	31/mar	Nersina Jacob Limas	Pte 88 anos relata nódulos na tireóide, com exames.	Profissional: Lais Alves - Unidade: Centro de Saúde Criméia Leste - Data: 06/04/2021 08:00 - nº da consulta: 10245298 Solicitante: Eduardo Rodrigues

9	06/abr	Ray Patricia Abreu Costa dos Santos	Pte 43 anos, bactéria no estomago, com exames para entregar	Profissional: Ana Sofia Fernandes - Unidade: Centro de Saúde Criméia Leste - Data: 07/04/2021 13:00 - nº da consulta: 10245320 Solicitante: Eduardo Rodrigues
10	29/mar	Arlete Oliveira Costa	Ranking de atendimento	Profissional: Cirene Borges - Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Data: 05/04/2021 07:00 - nº da consulta: 10245352 Solicitante: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte

768	19/abr	Polyana Fonseca Machado de Castro	Pte de 33 anos, gestante de 33 semanas necessita de avaliação	Profissional: Cláudia Almeida - Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Data: 05/04/2021 10:12 - nº da consulta: 10265985 Solicitante: Eduardo Rodrigues
769	26/abr	Raquel de Almeida Pina	Pte teve covid e está com várias sequelas	Profissional: Cláudia Almeida - Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Data: 05/04/2021 10:12 - nº da consulta: 10267045 Solicitante: Eduardo Rodrigues
770	27/abr	Delcy Maria dos Santos	Pte 68 aos infecção de garganta	Profissional: Cláudia Almeida - Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Data: 05/04/2021 10:12 - nº da consulta: 10272004 Solicitante: Eduardo Rodrigues
771	29/abr	Antonia Inacia Nogueira	Ranking de atendimento	Profissional: Cláudia Almeida - Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Data: 05/04/2021 10:12 - nº da consulta: 10272022 Solicitante: Eduardo Rodrigues
772	29/abr	Antonia Inacia Nogueira	Pte 77 Anos Diabética, sem medicação, necessita avaliação.	Profissional: Cláudia Almeida - Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Data: 05/04/2021 10:12 - nº da consulta: 10272022 Solicitante: Eduardo Rodrigues

f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, **08 (oito)** 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 106 (cento e seis) usuários de outros planos de saúde no mês de abril/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:

Abril_2021		
Item	Plano de saúde	Número de usuários
01	IMAS	38
02	IPASGO	36
03	UNIMED	16
04	SAUDE AMÉRICA	13
05	PLANMED	4
06	GEAP	3
07	SAUDE GOIÂNIA	2
08	AFEGO	1
09	CELG MED	1
Total		114

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 abril/2021 houve um acréscimo total de 17,14% (dezessete ponto quatorze por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

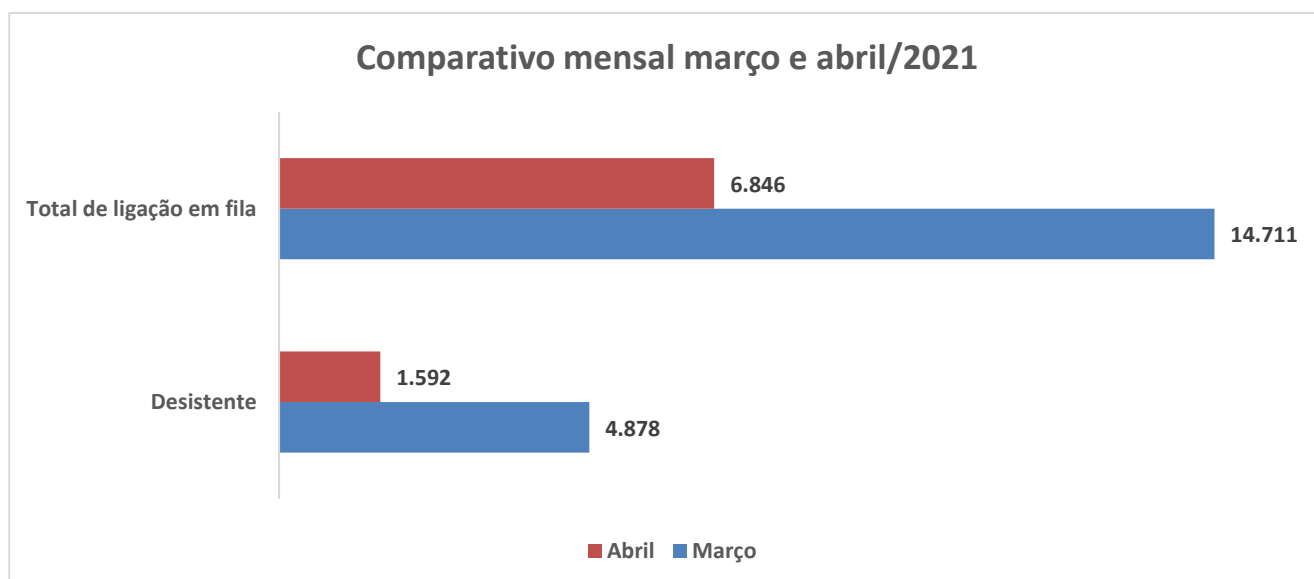
Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
CLÍNICO GERAL	2578	478	3056	18,54%
GINECOLOGISTA	2338	270	2608	11,55%

PEDIATRIA	1644	267	1911	16,24%
PEDIATRIA ALTO RISCO	8		8	0,00%
GENERALISTA	2194	487	2681	22,20%
Total	8762	1502	10264	17,14%

2.11. Dados Contact Center

2.11.1. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center		
Mês	Março/2021	Abril/2021
Ligações recebidas:	33.345	38.970
Ligações atendidas:	28.467	29.115
Desistências/Não atendidas	4.878	9.855
Maior tempo na fila	00:15:52	22min
TMA:	00:03:24	00:03:44
TME:	00:00:51	00:01:23
Total de ligações em fila:	14.711	21.657

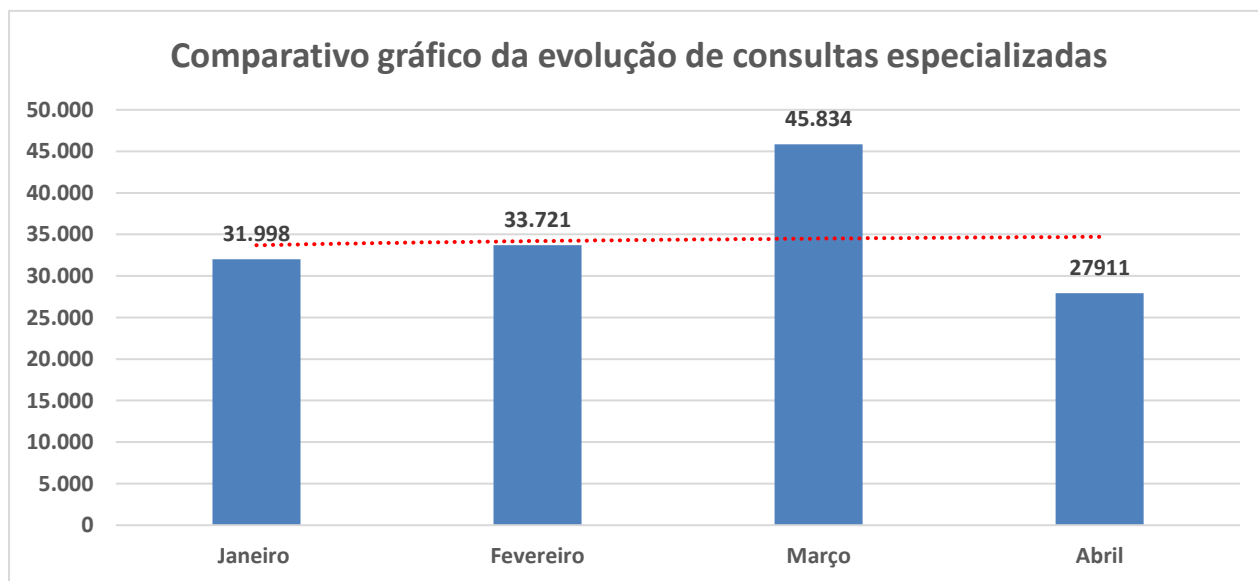


2.12. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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 abril/2021, a Central de Consultas Especializadas efetuou 27.911 (vinte e sete mil novecentas e onze) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas. Essas 27.911 (vinte e sete mil novecentas e onze) ligações realizadas resultaram em 13.934 treze mil, novecentas e trinta e quatro) consultas confirmadas.

Consulta especializada 2021 _Demonstrativo de produção mensal			
Mês	Ligações Realizadas		Consultas Confirmadas
Janeiro	31.998		13.730
Fevereiro	33.721		13.690
Março	45.834		20.202
Abril	27.911		13.934
Total	139.464		61.556



2.13. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19

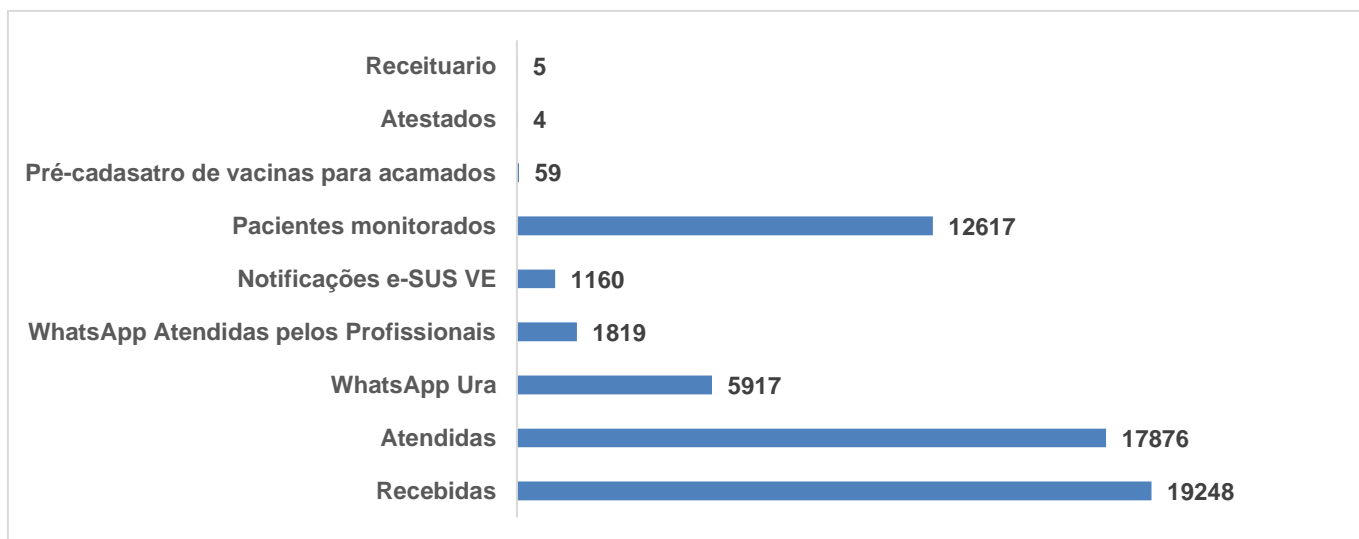
A Central Humanizada de Orientações sobre o COVID-19, implantada desde o dia 19 de março/2020, recebeu quase 70 mil ligações desde o início do funcionamento e até o final do novembro/2020.

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:

Evolutivo Mensal										
Período	Ligações Recebidas	Ligações Atendidas	Atendida WhatsApp		Notificações e-SUS VE	Monitoramentos	Testes	cadastro Vacina para acamados	Atestado	Receituário
			Ura	Profissional de Saúde						
mar-20	9.381	7.316	0	0	0	0	0	0	0	0
abril-20	3.987	3.984	1.938	365	152	0	0	0	0	0
maio-20	3.706	3.662	2.099	637	587	0	0	0	0	0
jun-20	9.580	9.051	4.868	1.612	1.887	0	0	0	0	0
jul-20	11.770	10.988	7.488	2.648	2.936	2.071	0	0	0	0
agost-20	8.622	7.654	5.929	2.370	2.723	5.188	1.438	0	0	0
set-20	9.812	8.578	6.367	2.251	3.475	5.501	2.607	0	0	0
out20	12.592	10.010	9.511	3.122	4.479	6.523	4.230	0	0	0
nov-20	9.716	8.865	7.115	3.888	3.809	4.021	4.071	0	0	0
dez-20	19.618	15.650	15.148	6.242	6.030	3.857	6.660	0	0	0
jan-21	18.454	16.090	9.301	4.213	5.795	3.978	6.553	0	0	0
fev-21	25.299	21.631	9.559	4.074	4.475	4.070	4.293	1.780	0	0
março-21	30.071	28.319	13.848	6.020	3.309	3.710	0	294	0	0
abril-21	19.248	17.876	5.917	1.819	1.160	12.617	0	59	4	5
Total	191.856	169.674	99088	39261	40.817	51.536	29.852	2.133	4	5



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 ABRIL/2021

- No dia 27 de Abril/2021 foi realizado na unidade de saúde a XVI SIPAT IDTECH 2021 – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Idtech. Foi ministrada uma palestra com o tema “Enfrentamento do estresse em tempos de pandemia” com a Psicóloga, Carla Thais Moreira dos Santos da Gerência de Recursos Humanos do Idtech e foram também entregue aos colaboradores bolinhas antiestresse para uso na ginástica laboral;



Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de abril/2021 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 1.078 (Um mil e setenta e oito). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (224), Psicologia (177), Cardiologia (177).

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	125
Angiologista	0
Cardiologista	177
Fonoaudiologista	47
Gastro	52
Ginecologista	224
Nefrologista	85
Nutrição	23
Pequenas Cirurgias	70
Psicologia	177
Urologista	98
Total de Atendimentos	1.078



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Item	Procedimentos	Quantidade Atendimentos
1	Ambulatorial	1078
2	Serviço Social	551
3	Epidemiologia	147
4	Enfermagem	110
5	Eletrocardiograma	104
6	Teste Da Mamãe	27
7	Citologia/Mamografia	24
8	Teste Do Pezinho	11
9	Recepção Central	0
10	Vale Exame	0
11	Farmácia	0
12	Vacina Rotina	0
13	Ceo	0
14	Cartão SUS	0
Total de Atendimentos		2052

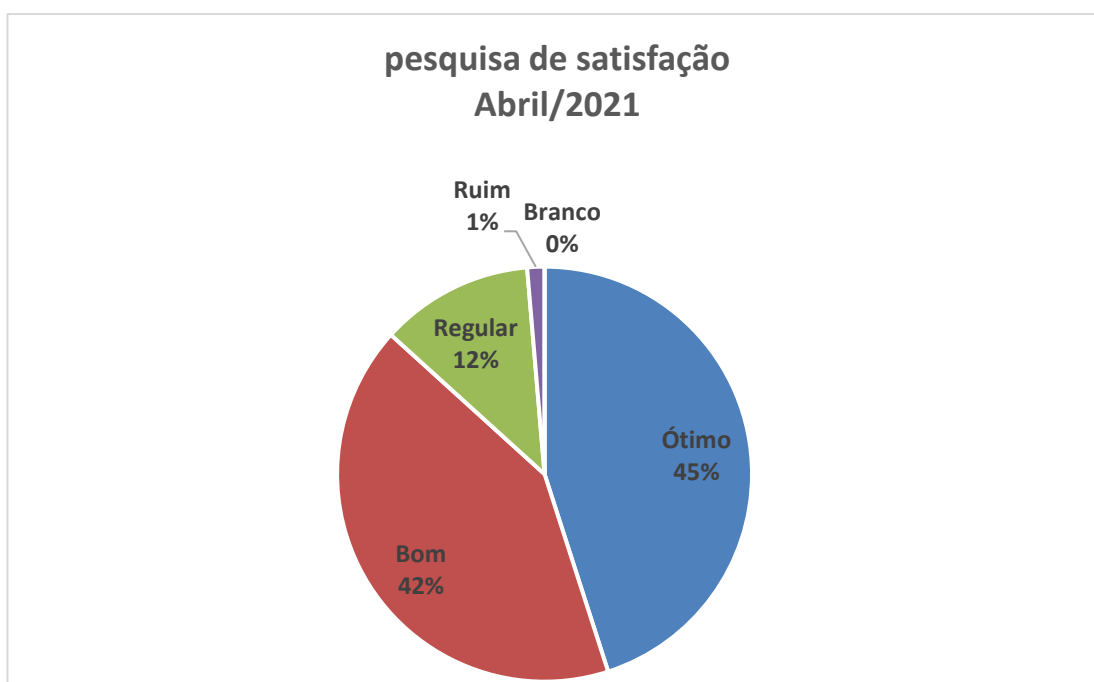
Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de abril/2021 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 2.052 (Dois mil e cinquenta e dois). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de Ambulatório (1.078), Serviço Social (551), Epidemiologia (147), Enfermagem (110).

***No mês de Abril/2021 Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, não teve produção devido ter suspenso o atendimento conforme portaria da Covid-19.**

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?	58	46	15	0	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	58	43	16	2	0
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	52	57	9	1	0
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	53	50	15	1	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	47	52	16	4	0
RESPONDENTES		119				



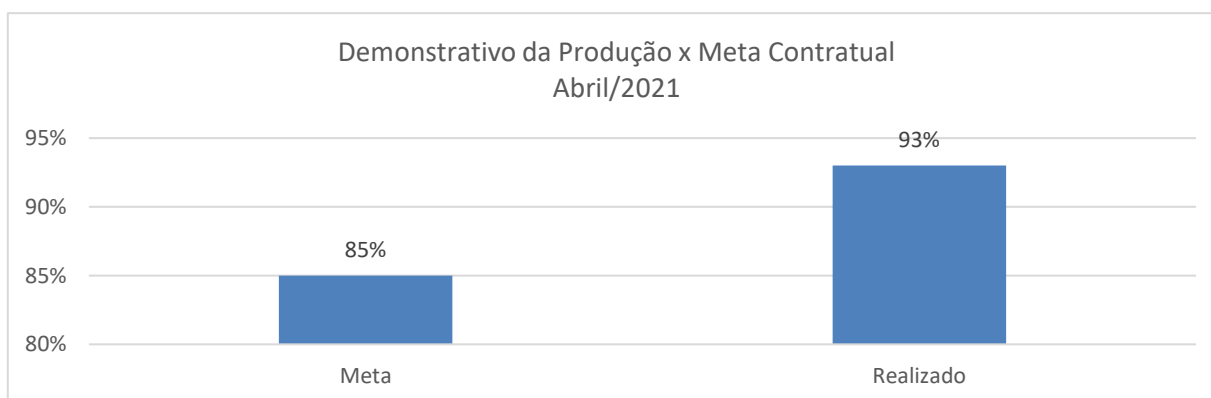
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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**

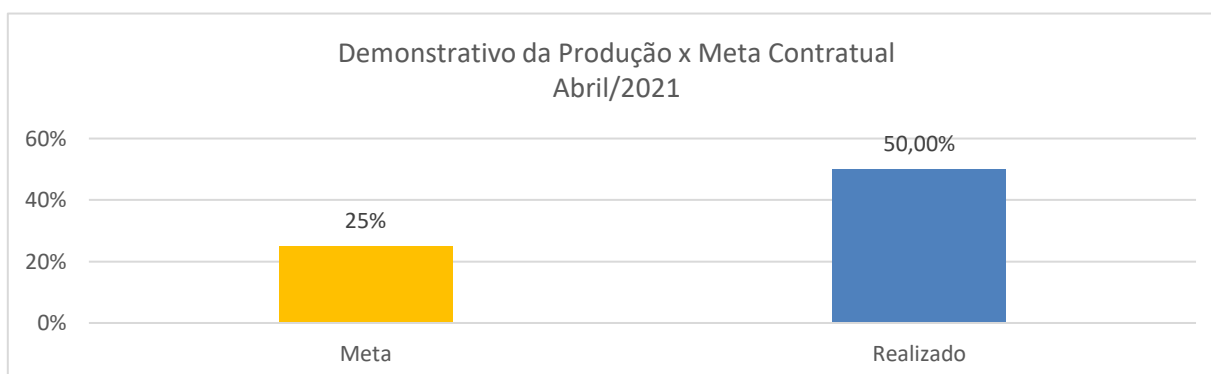
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Abril/2021	85%	93%	109%



- **Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado__	% alcance
Abril/2021	25%	50%	200%

__ Consultas confirmadas / ligações realizadas



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

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Abril/2021	80%	87%	109%

•Status da pesquisa entre ótimo e bom

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

Goiânia, 11 de maio de 2021.

ANEXOS

Anexo 01 - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

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

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

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

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

Anexo 06 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta.

Anexo 01 - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

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

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

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

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

Anexo 06 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta.