



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

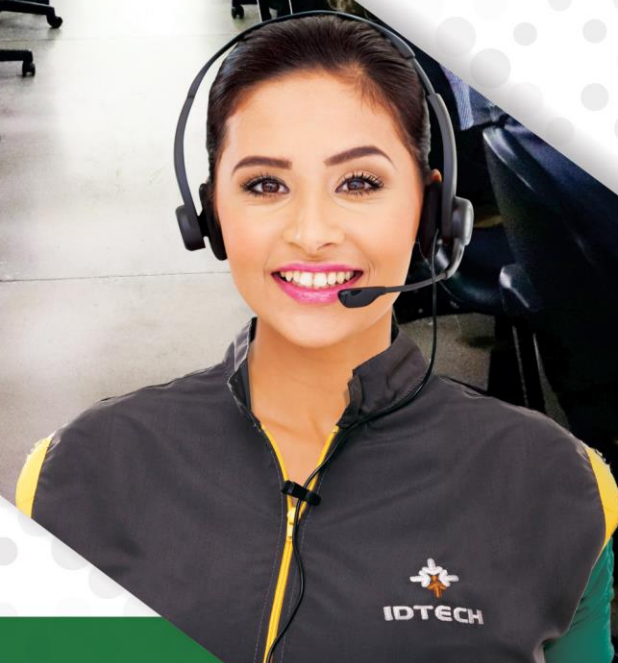
RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES Dezembro de 2021

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 dezembro/2021.	5
1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica.	5
1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em dezembro/2021.....	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de dezembro/2021	7
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2021	7
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	8
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2021	9
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2021.....	9
2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de dezembro/2021	10
2.1. Atividades realizadas na Unidade	10
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)	17
2.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....	Erro! Indicador não definido.
2.7. Projeto Alto Risco	Erro! Indicador não definido.
2.8. Sala de Situação	27
2.9. Planos de Saúde	29
2.10. Sobras de Vagas	30
2.11. Dados Contact Center	30
2.11.1. Comparação mês anterior / mês atual	30
2.12. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	31
2.13. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19	32
2.14. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	34
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	36
ANEXOS	38

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – DEZEMBRO/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 **dezembro/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

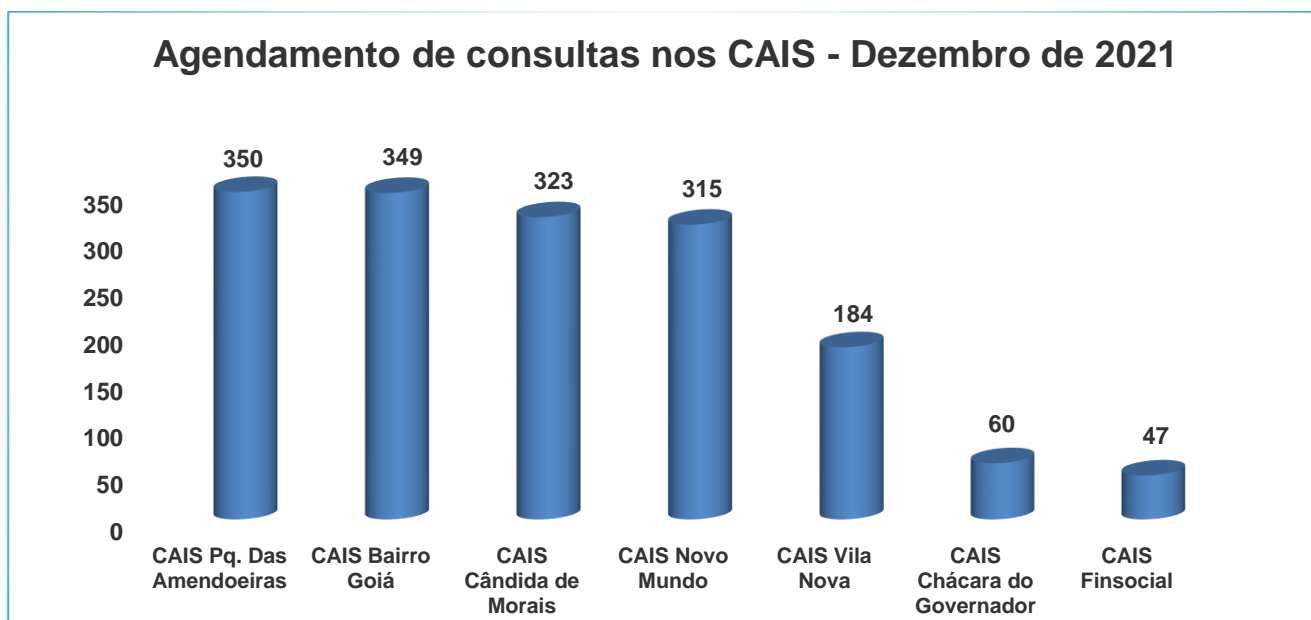
1.1. Dados Estatísticos

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 dezembro/2021.

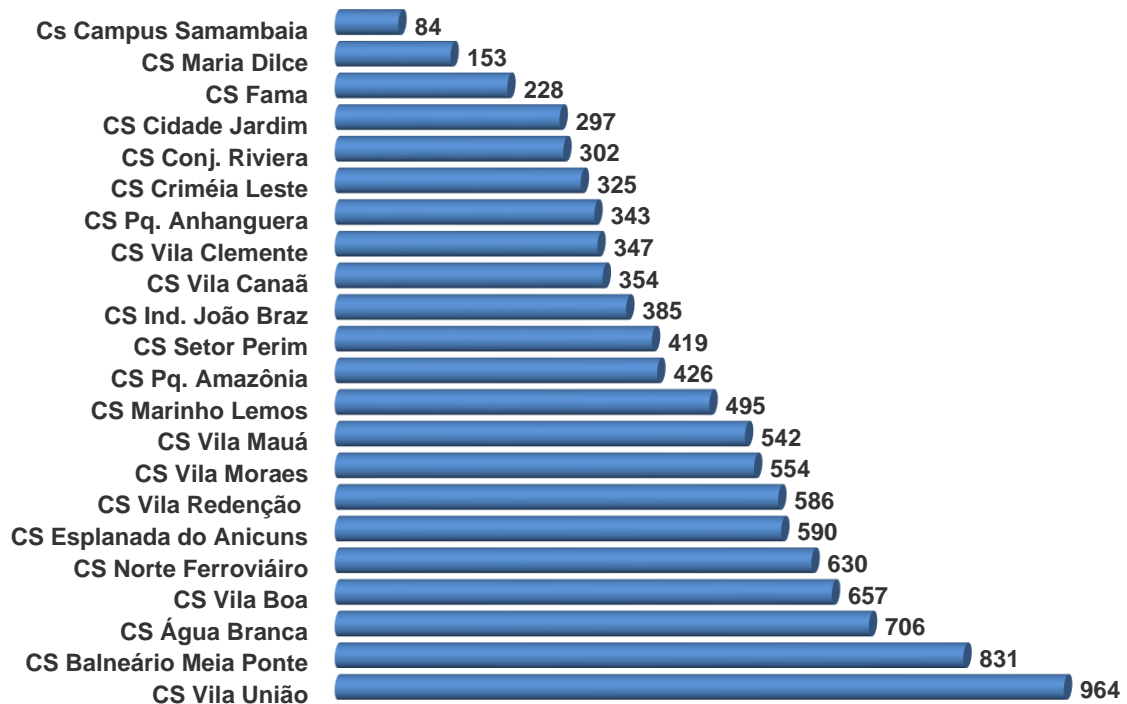
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

Dezembro_2021			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLÍNICO GERAL	764	2756	3520
GENERALISTA	468	3442	3910
GINECOLOGISTA	1196	1656	2852
PEDIATRIA	529	1416	1945
PEDIATRIA ALTO RISCO	4	4	8
Total	2.961	9.274	12.235

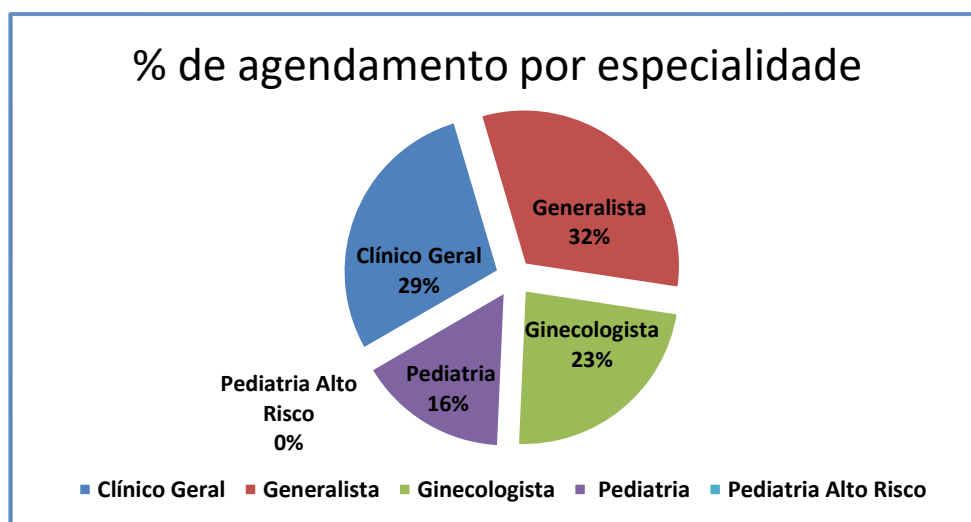
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Dezembro_2021



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



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

Unidade de Saúde							
Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Generalista	Total
1	CS Esplanada do Anicuns	168	167	91	0	164	590
2	CS Vila União	207	152	0	0	605	964

3	CAIS Bairro Goiá	116	97	132	4	0	349
4	CS Cidade Jardim	0	145	0	0	152	297
5	CS Balneário Meia Ponte	613	99	0	0	119	831
6	CS Pq. Anhanguera	139	98	102	4	0	343
7	CS Vila Canaã	185	70	0	0	99	354
8	CS Norte Ferroviário	212	0	104	0	314	630
9	CS Água Branca	279	116	180	0	131	706
10	CIAMS Novo Horizonte	0	232	157	0	0	389
11	CAIS Vila Nova	45	130	9	0	0	184
12	CAIS Cândida de Moraes	0	92	26	0	205	323
13	CS Vila Redenção	315	203	68	0	0	586
14	CS Ind. João Braz	124	0	118	0	143	385
15	CS Vila Clemente	185	83	54	0	25	347
16	CS Vila Boa	0	212	53	0	392	657
17	CS Vila Mauá	118	75	178	0	171	542
18	CS Setor Perim	0	89	175	0	155	419
19	CS Maria Dilce	0	97	9	0	47	153
20	CS Marinho Lemos	108	94	208	0	85	495
21	CS Fama	12	0	0	0	216	228
22	CS Novo Mundo	0	257	58	0	0	315
23	CS Chácara do Governador	0	60	0	0	0	60
24	Cs Campus Samambaia	53	7	0	0	24	84
25	CS Criméia Leste	0	0	0	0	325	325
26	CS Vila Moraes	0	0	92	0	462	554
27	CAIS Finsocial	0	47	0	0	0	47
28	CAIS Pq. Das Amendoeiras	250	44	56	0	0	350
29	CS Conj. Riviera	156	70	0	0	76	302
30	CS Pq. Amazônia	235	116	75	0	0	426
Total		3520	2852	1945	8	3910	12.235

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

Dezembro/2021								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Generalista	Total	Participação
01/12/2021	Quarta-feira	190	167	120	0	226	703	5,75%
02/12/2021	Quinta-feira	197	179	89	0	234	699	5,71%
03/12/2021	Sexta-feira	166	166	48	0	94	474	3,87%
06/12/2021	Segunda-feira	175	176	134	1	184	670	5,48%
07/12/2021	Terça-feira	142	184	116	1	199	642	5,25%
08/12/2021	Quarta-feira	159	173	125	0	238	695	5,68%
09/12/2021	Quinta-feira	187	117	72	0	206	582	4,76%
10/12/2021	Sexta-feira	132	103	55	0	90	380	3,11%
13/12/2021	Segunda-feira	182	168	122	1	220	693	5,66%
14/12/2021	Terça-feira	169	165	131	2	254	721	5,89%
15/12/2021	Quarta-feira	185	161	130	0	259	735	6,01%
16/12/2021	Quinta-feira	178	78	100	0	251	607	4,96%

17/12/2021	Sexta-feira	133	113	43	0	124	413	3,38%
20/12/2021	Segunda-feira	177	127	89	1	220	614	5,02%
21/12/2021	Terça-feira	199	120	100	1	259	679	5,55%
22/12/2021	Quarta-feira	181	99	80	0	194	554	4,53%
23/12/2021	Quinta-feira	146	110	71	0	111	438	3,58%
27/12/2021	Segunda-feira	177	130	73	1	127	508	4,15%
28/12/2021	Terça-feira	181	121	85	0	148	535	4,37%
29/12/2021	Quarta-feira	144	97	99	0	165	505	4,13%
30/12/2021	Quinta-feira	120	98	63	0	107	388	3,17%
Total		3.520	2.852	1.945	8	3.910	12.235	100%

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

	Dezembro_2021									
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	4732	25	158	4549	3900	85,73%	380	3520	77,38%	649
Ginecologista	3983	45	594	3344	2958	88,46%	106	2852	85,29%	386
Pediatria	3441	12	160	3269	2006	61,36%	61	1945	59,50%	1263
Pediatria Alto Risco	89	-	12	77	9	11,69%	1	8	10,39%	68
Generalista	5163	43	276	4844	3994	82,45%	84	3910	80,72%	850
Total	17408	125	1.200	16083	12867	80,00%	632	12.235	76,07%	3216

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de **dezembro/2021**, 17.408 (dezessete mil, quatrocentos e oito) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 125 (cento e vinte e cinco) vagas e cancelaram 1.200 (hum mil, e duzentas) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 16.083 (dezesseis mil, e oitenta e três) vagas. Destas, 3.216 (três mil, duzentos e dezesseis) permaneceram remanescentes e 632 (seiscentos e trinta e duas) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas **12.235** (doze mil, duzentos e trinta e cinco) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 70,00% (oitenta por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2021

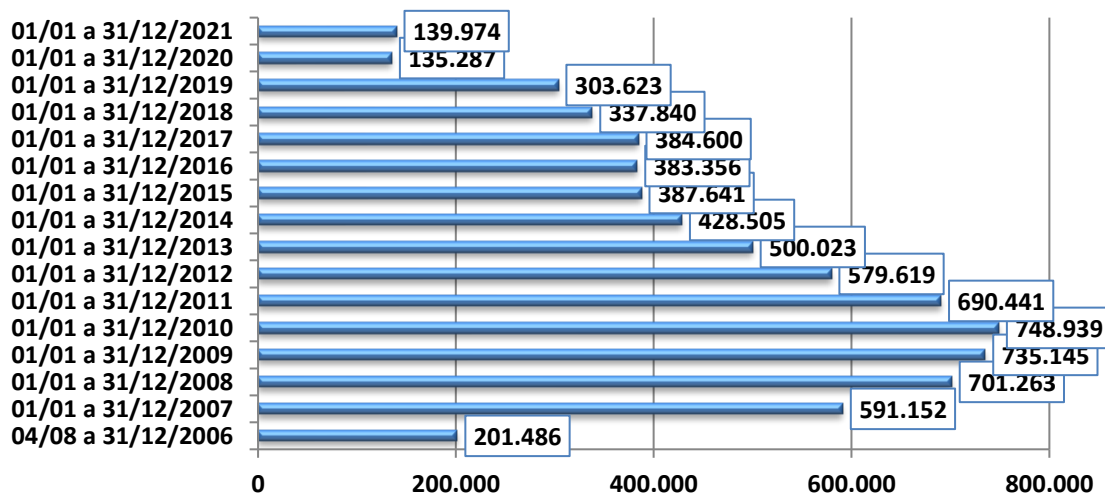
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade					
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Genralista	Consulta Vacina COVID-19	Total
2021	Janeiro	3.347	2.525	2.073	3.676	0	11.621
	Fevereiro	3.162	2.741	2.147	3.527	0	11.577
	Março	2.940	2.367	1.725	2.760	0	9.792
	Abril	3.056	2.608	1.919	2.681	0	10.264
	Maio	2.488	1.906	1.570	2.224	934	9.122
	Junho	2.077	1.712	1.741	2.353	392	8.275

	Julho	2.531	1.613	1.720	3.297	26	9.187
	Agosto	4.165	2.619	2.260	4.177	0	13.221
	Setembro	5.606	3.502	2.579	4.393	0	16.080
	Outubro	4.652	3.754	2.096	3.983	0	14.485
	Novembro	4.479	3.510	2.224	3.902	0	14.115
	Dezembro	3.520	2.852	1.953	3.910	0	12.235
	Total	42.023	31.709	24.007	40.883	1.352	139.974
	Média Mensal	3.502	2.642	2.001	3.407	270	11.665

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					Total
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Generalista	Consulta Vacina COVID-19	
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	0	0	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	0	0	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	0	0	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	0	0	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	0	0	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	0	0	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	0	0	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	0	0	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	0	0	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	0	0	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	0	0	383.356
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	0	0	384.600
2018	01/01 a 31/12/2018	161.427	94.487	81.926	0	0	337.840
2019	01/01 a 31/12/2019	142.303	89.368	71.952	0	0	303.623
2020	01/01 a 31/12/2020	52.102	36.714	24.576	21.895	1326	135.287
2021	01/01 a 31/12/2021	42.023	31.709	24.007	40.883	1.352	139.974
Total		3.343.205	1.959.396	1.882.163	62.778	1.352	7.248.894

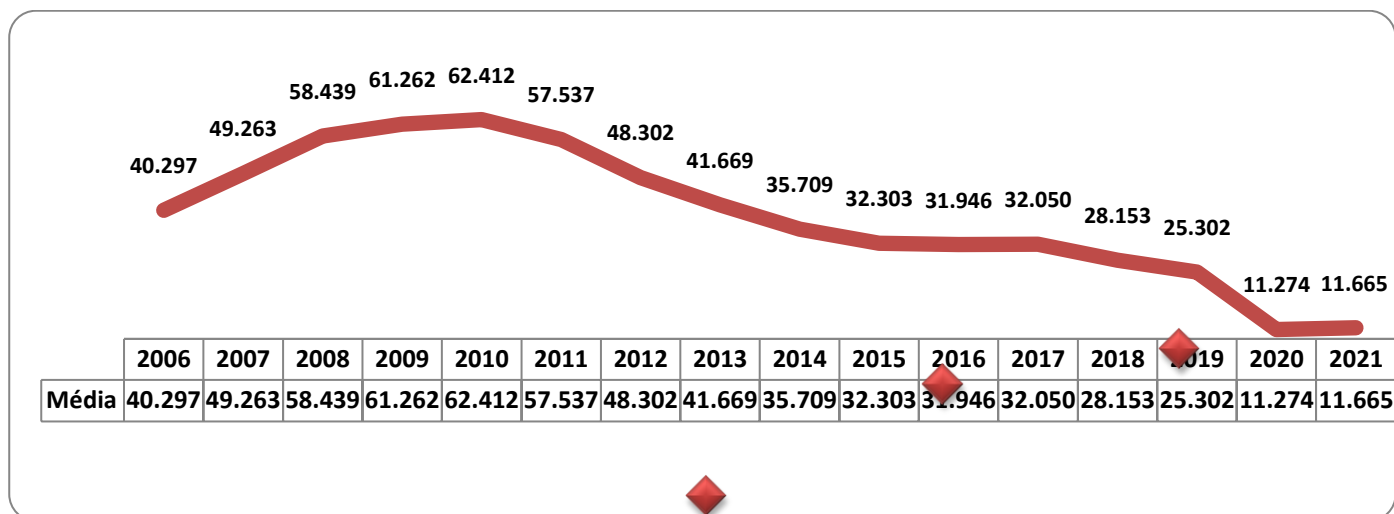
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021.



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	9122
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	8.275
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	9.187
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	13.221
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	16.080
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	14.485
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	4.115
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	12.235
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	139.974
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	11.665

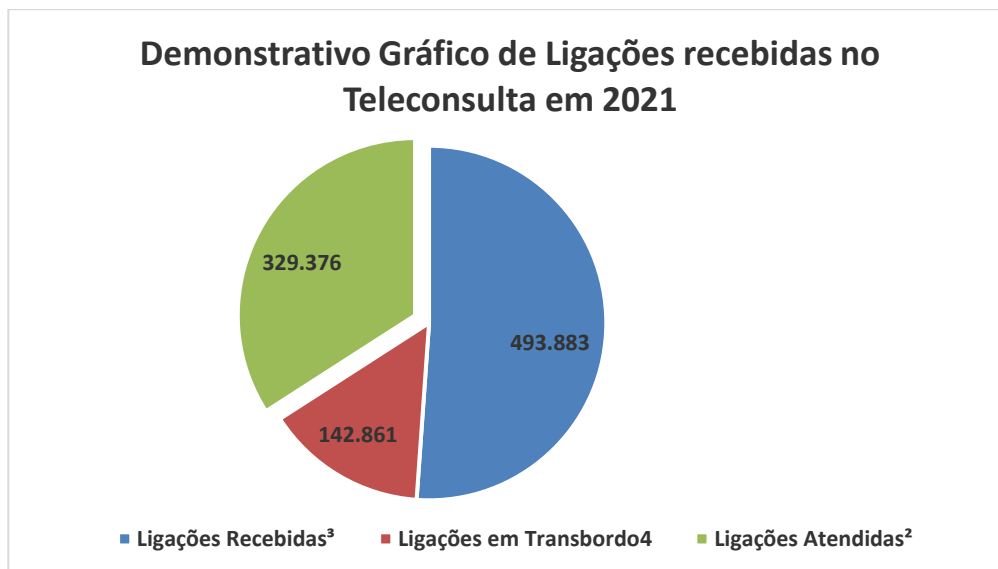
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2021



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2021	Janeiro	59.650	30.521	29.129	-
	Fevereiro	46.300	18.797	27.503	-
	Março	33.345	4.878	28.467	-
	Abril	38.971	9.855	29.116	-
	Maio	82.877	40.456	42.421	-
	Junho	57.749	14.937	42.812	-
	Julho	44.102	8.476	35.626	-
	Agosto	33.332	4.515	28.817	-
Setembro	29.108	3.731	3.731	-	

	Outubro	24.689	1.593	23.096	-
	Novembro	24.937	2.912	22.025	-
	Dezembro	18.823	2.190	16.633	-
	Total	493.883	142.861	329.376	-



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

2.1. Atividades realizadas na Unidade

DEZEMBRO VERMELHO

Em alusão ao DEZEMBRO VERMELHO, mês de conscientização a prevenção ao vírus HIV fachada do Teleconsulta recebeu uma iluminação especial na cor vermelha.



No 03 de dezembro/2021 a sexta-informativa também teve o tema do dezembro vermelho, mês de incentivo aos cuidados para evitar o vírus HIV, os colaboradores receberam um cartãozinho com um preservativo.



Ser feliz (ou infeliz) é o tema da apresentação da Sexta Informativa do dia 10 de dezembro de 2021, idealizada pela Supervisora Técnica Janaína Freitas e realizada pelo médico Dr. Tarik Husein Naciff. Como potencializar a forma de se obter felicidade foi abordado seguindo uma incomum perspectiva: “Como potencializar a sua infelicidade com comportamentos que são feitos cotidianamente.” A apresentação seguiu o caminho inverso do que se esperaria: demonstrou formas comuns, e até mundanas, com as quais nós constantemente amplificamos nossos sentimentos de infelicidade e inadequação. Formas que, apesar de simplórias, carregam em si o peso de emoções desconfortáveis e sensações de não pertencimento.

A explicação seguindo a lógica inversa se deu pelo fato de que é mais fácil e didático aprendermos algumas informações ao contrário. Cumpriu Central de Atendimento ao Cidadão -se o papel de fugir de clichês comuns no mundo da autoajuda, ao desafiar aos convidados a imaginarem quantos e como realizam os comportamentos de forma despercebida.

Foram abordados sete pontos comuns a todos nós que são sabidamente conhecidos como maléficos para o estado mental e corporal do indivíduo. Foi utilizada a linguagem alegórica da embarcação, onde cada ponto transforma-se num vento que direciona o barco da vida rumo as águas ermas ou tempestuosas.



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. Os agentes que destacaram na realização das suas atividades, no mês de dezembro/2021 foram as Agentes Vanessa de Sousa e Douglas Nascimento do turno da manhã.



MANUTENÇÕES

Recebemos na unidade de 07 a 09 de dezembro/21 a visita do técnico do COMUNIX, que esteve realizando atualizações no sistema, para melhorar o desempenho nos atendimentos, e emissões de relatórios.



A equipe de manutenção de ar condicionado A equipe da manutenção de ar condicionado SUPORTE, esteve na unidade nos dias 10 e 19 de dezembro-2022, para manutenção mensal de todos os aparelhos.



No dia 18 de dezembro/21, recebemos na Unidade os colaboradores da Amazônia Garden paisagismo para realizar manutenção mensal nos jardins:



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 **dezembro/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 – dezembro/2021		
Item	Usuário	Elogio
1	ISVANDIR ADÃO FILHO	A usuária elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Alcinar Fabiana, a paciente relata: “PARABÉNS PELO SEU ATENDIMENTO, ME ATENDEU MUITO BEM”.

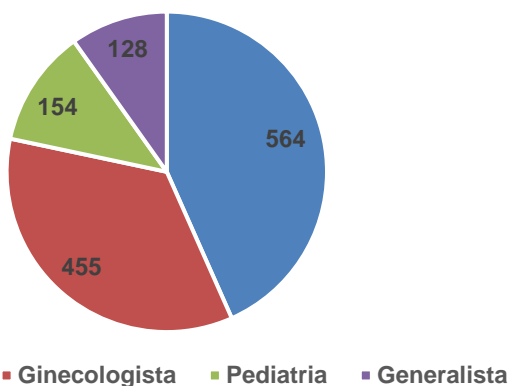
“	***	***
29	CECILIA APARECIDA	O usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Celma Faria onde usuária relata: "VOCÊ É PRESTATIVA E DEDICADA".
30	LUCAS IDALINO VIEIRA BATISTA	O usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento Douglas Batista, Usuário relata "VOCÊ É MUITO ESPONTÂNEO GOSTEI DO SEU ATENDIMENTO".

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	Total	Especialidade			
			Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
1	CAIS Bairro Goiá	117	21	93	0	3
2	CS Pq. Anhanguera	95	75	0	7	13
3	CS Vila Moraes	23	7	8	8	0
4	CAIS Vila Nova	65	24	34	6	1
5	CAIS Jd. Novo Mundo	23	13	0	9	1
6	CS Pq. Amazônia	158	92	6	50	10
7	CAIS Cândida de Moraes	189	123	33	12	21
8	CS Cidade Jardim	55	11	24	18	2
9	CS Vila Redenção	156	103	23	24	6
10	CAIS Chác. Do Governador	14	4	1	3	6
11	CS Água Branca	71	0	48	0	23
12	CS Marinho Lemos	97	45	34	0	18
13	CS Balneário Meia Ponte	30	0	28	2	0
14	CIAMS Novo Mundo	8	7	0	0	1
15	CS Criméia Leste	20	10	10	0	0
16	CS Conj. Riviera	22	13	0	0	9
17	CAIS Pq. Das Amendoeiras	5	0	0	0	5
18	CS Vila União	10	3	3	4	0
19	CS Fama	8	3	5	0	0
20	CS Norte Ferroviário	34	0	34	0	0
21	CAIS Finsocial	12	1	9	1	1
22	CS Vila Boa	23	5	10	6	2
23	CS Vila Mauá	6	1	3	0	2
24	CS Perim	4	1	3	0	0
25	CS Maria Dilce	6	2	0	2	2
26	CS Vila Clemente	41	0	39	0	2
27	CS Campus Samambaia	7	0	6	1	0
28	CS Vila Canaã	1	0	0	1	0
29	CS Pq. Ind. João Braz	1	0	1	0	0
Total		1301	564	455	154	128

Busca de vagas sem sucesso



2.3. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de dezembro/2021 17.408 (dezessete mil, quatrocentos e oito) vagas foram disponibilizadas, sendo que 12.235 (doze mil, duzentos e trinta e cinco) foram marcadas 1.957 (hum mil, novecentos e cinquenta e sete) foram canceladas e, ficaram disponíveis 3.216 (três mil, duzentos e dezesseis) vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Aproveitamento de vagas - dezembro-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 Esplanada do Anicuns	791	198	168	0	30	239	167	32	40	147	91	10	46	207	164	23	20
CS Marinho Lemos	587	121	108	13	0	108	94	13	1	267	208	10	49	91	85	6	0
CS Vila União	1189	212	207	5	0	198	152	40	6	0	0	0	0	779	605	11	62
CAIS Finsocial	154	0	0	0	0	154	47	107	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAIS Chácara do Governador	140	0	0	0	0	140	60	32	48	0	0	0	0	0	0	0	0
CAIS Bairros Goiá	1052	129	116	12	1	280	97	182	1	643	136	21	486	0	0	0	0
CS Cidade Jardim	385	0	0	0	0	190	145	26	19	0	0	0	0	195	152	0	43
CS Perim	607	0	0	0	0	104	89	6	9	311	175	14	122	192	155	17	20
CS Balneário Meia Ponte	1326	1008	613	39	35 6	116	99	17	0	0	0	0	0	202	119	0	83
CS Pq. Anhanguera	452	148	139	9	0	135	98	24	13	169	106	39	24	0	0	0	0
CS Vila Canaã	490	249	185	0	64	88	70	4	14	0	0	0	0	153	99	36	18
CS Norte Ferroviário	814	295	212	67	16	0	0	0	0	143	104	30	9	376	314	0	62
CAIS Pq. Das Amendoeiras	590	302	250	32	20	75	44	9	22	213	56	0	157	0	0	0	0
CS Água Branca	939	358	279	50	29	123	116	5	2	278	180	2	96	180	131	23	26
CIAMS Novo Horizonte	541	0	0	0	0	314	232	4	78	227	157	24	46	0	0	0	0
CAIS Vila Nova	228	46	45	0	1	148	130	15	3	34	9	6	19	0	0	0	0
CS Maria Dilce	385	0	0	0	0	138	97	19	22	28	9	5	14	219	47	65	10 7
CAIS Cândida de Moraes	420	0	0	0	0	144	92	52	0	61	26	32	3	215	205	9	1
CS Vila Redeção	641	338	315	20	3	219	203	14	2	84	68	16	0	0	0	0	0
CS Pq. Ind. João Braz	504	147	124	18	5	0	0	0	0	202	118	0	84	155	143	0	12
CS Clemente	572	248	185	0	63	84	83	0	1	150	54	30	66	90	25	0	65
CS Fama	327	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	315	216	16	83

CS Vila Boa	749	0	0	0	0	279	212	53	14	54	53	0	1	416	392	8	16
CS Campus Samambaia	272	151	53	44	54	25	7	11	7	0	0	0	0	96	24	0	72
CAIS Jd. Novo Mundo	369	0	0	0	0	303	257	8	38	66	58	7	1	0	0	0	0
CS Vila Mauá	838	153	118	31	4	148	75	35	38	273	178	0	95	264	171	64	29
CS Vila Moraes	658	0	0	0	0	0	0	0	0	104	92	0	12	554	462	0	92
CS Criméia Leste	338	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	338	325	0	13
CS Conj. Riviera	406	177	156	18	3	103	70	25	8	0	0	0	0	126	76	24	26
CS Pq. Amazônia	644	440	235	205	0	128	116	12	0	76	75	0	1	0	0	0	0
Total	17408	4732	3520	563	649	3983	2852	745	386	3530	1953	246	1331	5163	3910	403	850

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
	Outubro	5997	4652	839	506	5491	77,57%	91,56%
	Novembro	5739	4479	993	267	5472	78,04%	95,35%
	Dezembro	4732	3520	563	649	4083	74,39%	86,28%
	Total	16468	12651	2395	1422	15046	76,82%	91,37%
Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Outubro	4874	3754	875	245	4629	77,02%	94,97%
	Novembro	4543	3510	807	226	4317	77,26%	95,03%
	Dezembro	3983	2852	745	386	3597	71,60%	90,31%
	Total	13400	10116	2427	857	12543	75,49%	93,60%
Pediatría/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Outubro	3811	2096	537	1178	2633	55,00%	69,09%
	Novembro	3509	2224	336	949	2560	63,38%	72,96%
	Dezembro	3530	1953	246	1331	2199	55,33%	62,29%
	Total	10850	6273	1119	3458	7392	57,82%	68,13%
Generalista/geralista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Outubro	5093	3983	411	699	4394	78,21%	86,28%
	Novembro	4773	3902	498	373	4400	81,75%	92,19%
	Dezembro	5163	3910	403	850	4313	75,73%	83,54%
	Total	15029	11795	1312	1922	13107	78,48%	87,21%
Total Geral	55.747	40.835	7.253	7.659	48.088	73,25%	86,26%	

2.4. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de dezembro/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 **382** (trezentos e oitenta e dois) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **dezembro/2021**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo 967(novecentos e sessenta e sete).

Dezembro/2021		
Item	Bairro	Quantidade de Agendamentos
1	Jardim Novo Mundo	967
2	Jardim Balneário Meia Ponte	501
3	Jardim América	495
4	Parque Amazônia	349
5	Jardim Nova Esperança	327
6	Setor Pedro Ludovico	321
7	Parque Industrial João Braz	281
8	Setor Leste Vila Nova	257
9	Jardim Europa	235
10	Setor Sudoeste	230
11	Setor Negrão De Lima	216
12	Setor Urias Magalhães	210
13	Cidade Jardim	203
14	Setor São José	197
15	Setor Central	194
16	Setor Façalville	189
17	Parque Anhanguera Ii	180
18	Vila Novo Horizonte	177
19	Jardim Vila Boa	167
20	Setor Criméia Leste	162
21	Água Branca	158
22	Setor União	129
23	Vila Redenção	127
24	Setor Campinas	121
25	Setor Norte Ferroviário	113
26	Setor Rio Formoso	106
27	Vila Moraes	101
28	Setor Bueno	100
29	Vila João Vaz	97
30	Setor Progresso	95
31	Vila Monticelli	90
32	Residencial Itamaracá	89
33	Vila Mauá	87
34	Setor Perim	86

35	Jardim Atlântico	84
36	Jardim Brasil	80
37	Setor Castelo Branco	78
38	Parque Santa Cruz	77
39	Setor Coimbra	73
40	Carolina Parque	71
41	Chácara Do Governador	68
42	Conjunto Riviera	67
43	Setor Cândida De Moraes	67
44	Setor Gentil Meireles	67
45	Setor Centro Oeste	66
46	Vila Alvorada	66
47	Parque Oeste Industrial	63
48	Setor Dos Funcionários	63
49	Setor Aeroporto	62
50	Vila Maria Dilce	61
51	Jardim Goiás	59
52	Jardim Ana Lúcia	58
53	Jardim Bela Vista	58
54	Parque Das Flores	58
55	Residencial Solar Ville	56
56	Aeroviário	54
57	Residencial Serra Azul Etapa I	54
58	Setor Moraes	54
59	Vila Dos Alpes	54
60	Santa Genoveva	52
61	Setor Sul	52
62	Jardim Planalto	51
63	Vila Bandeirantes	51
64	Jardim Diamantina	50
65	Parque Industrial De Goiânia	49
66	Parque Anhanguera	48
67	Setor Oeste	48
68	Vila Rosa	48
69	Residencial Vereda Dos Buritis	47
70	Vila Maria Luiza	47
71	Setor Parque Tremendão	45
72	Solange Park I	45
73	Vila Viana	45
74	Vila Jardim Vitória	44
75	Setor Nova Vila	43
76	Setor Leste Universitário	42
77	Jardim Santo Antônio	41
78	Rodoviário	39
79	Residencial Canadá	38
80	Granja Cruzeiro Do Sul	37

81	Residencial Jardins Do Cerrado	37
82	Residencial Eldorado	36
83	Setor Goiânia 2	36
84	Moinho Dos Ventos	35
85	Anhanguera	33
86	Conjunto Cachoeira Dourada	32
87	Residencial Senador Albino Boa	32
88	Setor Bela Vista	32
89	Jardim Da Luz	31
90	Jardim Das Esmeraldas	31
91	Setor Santos Dumont	31
92	Vila Nova Canaã	31
93	Vila Fróes	28
94	Vila Romana	28
95	Feliz	27
96	Residencial Maria Lourença	27
97	Setor Sevene	27
98	Sítios De Recreio Mansões Do C	26
99	Vila Lucy	26
100	Condomínio Anhanguera	25
101	Conjunto Caiçara	25
102	Residencial Licardino Ney	25
103	Vila Alto Da Glória	25
104	Vila Adélia	24
105	Parque Flamboyant	23
106	Residencial Sonho Verde	23
107	Vila Cristina	23
108	Conjunto Residencial Aruanã I	22
109	Nossa Senhora De Fátima	22
110	Parque Santa Maria	22
111	Vila Rezende	22
112	Industrial Mooça	20
113	Jardim Presidente	20
114	Residencial Hugo De Moraes	20
115	Setor Nova Suiça	20
116	Vila Aurora Oeste	20
117	Carolina Parque Extensão	19
118	Panorama Parque	19
119	Parque Das Nações	19
120	Setor Três Marias	19
121	Chácaras De Recreio São Joaqui	18
122	Esplanada Do Anicuns	18
123	Serrinha	18
124	Setor Marista	18
125	Condomínio Shangry-Lá	17
126	Privê Residencial Itanhangá	17

127	Solange Park li	17
128	Vila Clemente	17
129	Vila Jaraguá	17
130	Vila Santa Rita	17
131	Alto Da Glória	16
132	Jardim Guanabara	16
133	Parque Das Laranjeiras	16
134	Vila Luciana	16
135	Jardim Gramado	15
136	Jardim Novo Mundo	15
137	Setor Jaó	15
138	Setor Marechal Rondon	15
139	Conjunto Residencial Aruanã li	14
140	Loteamento Areião I	14
141	Parque Paraíso	14
142	Residencial Itália	14
143	Vila Bela	14
144	Vila Osvaldo Rosa	14
145	Conjunto Morada Nova	13
146	Loteamento Celina Park	13
147	Residencial Aquários li	13
148	Residencial Beatriz Nascimento	13
149	Residencial Nossa Morada	13
150	Vila Anchieta	13
151	Village Veneza	13
152	Setor Marabá	12
153	Setor Urias Magalhães li	12
154	Vila Abajá	12
155	Vila Legionárias	12
156	Vila Santa Isabel	12
157	Chácaras De Recreio Samambaia	11
158	Conjunto Fabiana	11
159	Conjunto Guadalajara	11
160	Jardim Petrópolis	11
161	Parque Balneário	11
162	Residencial Flórida	11
163	Setor Garavelo	11
164	Setor Andréia	10
165	Setor Morada Do Sol	10
166	Vila Boa Sorte	10
167	Condomínio Amin Camargo	9
168	Condomínio Jardim Das Oliveira	9
169	Conjunto Romildo Ferreira Do A	9
170	Goiá 2	9
171	Jardim Curitiba	9
172	Loteamento Mansões Goianas	9

173	Residencial Carla Cristina	9
174	Vila Americano Do Brasil	9
175	Conjunto Residencial Rodoviári	8
176	Residencial Aquários	8
177	Residencial Aruanã	8
178	Residencial Petrópolis	8
179	Vila Maria José	8
180	Vila São João	8
181	Vila São Luiz	8
182	Bairro Santa Rita	7
183	Goiá	7
184	Jardim Ipê	7
185	Setor Sol Nascente	7
186	Solange Park Iii	7
187	Vila Cristina Continuação	7
188	Vila Megale	7
189	Vila Santa Helena	7
190	Jardim Sônia Maria	6
191	Parque Industrial Paulista	6
192	Recreio Dos Funcionários Públi	6
193	Residencial Balneário	6
194	Residencial London Park	6
195	Residencial Santa Rita - 4ª Et	6
196	Residencial Sevilha	6
197	Santa Genoveva 2	6
198	Village Atalaia	6
199	Capuava	5
200	Jardim Bom Jesus	5
201	Parque Atheneu	5
202	Residencial Das Acácias	5
203	Residencial Fonte Das Águas	5
204	Residencial Guarema	5
205	Residencial Mundo Novo 3	5
206	Residencial Nunes De Moraes 1ª	5
207	Residencial Talismã	5
208	Setor Noroeste	5
209	Setor Norte Ferroviário Ii	5
210	Setor Santa Rita	5
211	Setor Urias Magalhães	5
212	Sítios De Recreio Dos Bandeira	5
213	Vila Colemar Natal E Silva	5
214	Vila Itatiaia	5
215	Chácaras Santa Rita	4
216	Condomínio Do Lago	4
217	Conjunto Anhanguera	4
218	Jardim Mariliza	4

219	Parque Industrial João Bras 2	4
220	Privê Residencial Elza Fronza	4
221	Residencial Park Solar	4
222	Residencial Solar Bougainville	4
223	Setor Barra Da Tijuca	4
224	Setor Perim Continuação	4
225	Setor Santa Rita Vii	4
226	Setor Campinas	4
227	Vila Canaã	4
228	Vila Finsocial	4
229	Chácaras Buritis	3
230	Chácaras Santa Bárbara	3
231	Condomínio Cidade Universitári	3
232	Jardim Florença	3
233	Jardim América	3
234	Jardim Balneário Meia Ponte	3
235	Jardim Nova Esperança	3
236	Loteamento Aruanã Park	3
237	Loteamento Mansões Pereira	3
238	Parque Acalanto	3
239	Residencial Antônio Carlos Pir	3
240	Residencial Eldorado Expansão	3
241	Residencial Humaitá	3
242	Residencial Kátia	3
243	Residencial Monte Carlo	3
244	Residencial Morumbi	3
245	Residencial Porto Seguro	3
246	Residencial Recanto Das Garças	3
247	Residencial Recanto Do Bosque	3
248	Setor Tancredo Neves	3
249	Sítio De Recreio Pindorama	3
250	Sítios De Recreio Caraíbas	3
251	Vila Paraíso	3
252	Vila Xavier	3
253	Água Branca	3
254	Boa Vista	2
255	Chácaras Retiro	2
256	Colônia Santa Marta	2
257	Condomínio Parque Dos Cisnes	2
258	Conjunto Vila Isabel	2
259	Elísio Campos	2
260	Fazenda São Domingos	2
261	Goiá Setor Veloso	2
262	Jardim Botânico	2
263	Jardim Das Hortências	2
264	Jardins Atenas	2

265	Jardim Bela Vista	2
266	Jardim Brasil	2
267	Jardim Goiás	2
268	Parque Das Paineiras (1	2
269	Parque Amazônia	2
270	Parque Anhanguera li	2
271	Residencial Barcelona	2
272	Residencial Brisas Da Mata	2
273	Residencial Itaipu	2
274	Residencial Santa Fé I	2
275	Residencial Serra Azul li	2
276	Residencial Ytapuã	2
277	Residencial Vereda Dos Buritis	2
278	Setor Cristina	2
279	Setor Estrela Dalva	2
280	Setor Castelo Branco	2
281	Setor Negrão De Lima	2
282	Setor Progresso	2
283	Setor Sudoeste	2
284	São Domingos	2
285	Sítio De Recreio Ipê	2
286	Vila Jardim Pompéia	2
287	Vila Mutirão I	2
288	Vila Regina	2
289	Vila Santa Rita Acréscimo	2
290	Village Maringá	2
291	Aeroviário	1
292	Capuava Residencial Privê	1
293	Chácaras Califórnia	1
294	Chácaras Dona Gê	1
295	Chácaras Mansões Rosas De Ouro	1
296	Chácaras Salinos	1
297	Condomínio Residencial Santa R	1
298	Condomínio Santa Rita	1
299	Conjunto Primavera	1
300	Conjunto Vera Cruz	1
301	Cidade Jardim	1
302	Floresta	1
303	Granja Cruzeiro Do Sul	1
304	Industrial Mooca	1
305	Jardim Bonanza	1
306	Jardim Fonte Nova	1
307	Jardim Gardênia	1
308	Jardim Guanabara li	1
309	Jardim Leblon	1
310	Jardim Marques De Abreu	1

311	Jardim Santa Cecília	1
312	Jardim São José	1
313	Jardim Atlântico	1
314	Jardim Curitiba	1
315	Jardim Europa	1
316	Jardim Sônia Maria	1
317	Lorena Parque	1
318	Loteamento Portal Do Sol I	1
319	Loteamento Tupinambá Dos Reis	1
320	Park Lozandes	1
321	Parque Das Amendoeiras	1
322	Parque Eldorado Oeste	1
323	Parque Industrial João Braz	1
324	Parque Paraíso	1
325	Residencial Aldeia Do Vale	1
326	Residencial Alice Barbosa	1
327	Residencial Bertim Belchior 1ª	1
328	Residencial Brisas Do Cerrado	1
329	Residencial Buena Vista Iii	1
330	Residencial Cidade Verde	1
331	Residencial Cléa Borges	1
332	Residencial Dos Ipês	1
333	Residencial Goiânia Viva	1
334	Residencial Goyaz Park	1
335	Residencial Granville	1
336	Residencial Jardim Belvedere E	1
337	Residencial Jardim Camargo	1
338	Residencial José Viandeli	1
339	Residencial Mundo Novo 1	1
340	Residencial Orlando Moraes	1
341	Residencial Rio Verde	1
342	Residencial São Leopoldo	1
343	Residencial São Leopoldo Compl	1
344	Residencial São Marcos	1
345	Residencial Vale Dos Sonhos	1
346	Residencial Village Santa Rita	1
347	Residencial Fonte Das Águas	1
348	Residencial São Leopoldo	1
349	Residencial Das Acácias	1
350	Santo Hilário	1
351	Setor Recanto Das Minas Gerais	1
352	Setor Três Marias I	1
353	Setor Bueno	1
354	Setor Central	1
355	Setor Façalville	1
356	Setor Marechal Rondon	1

357	Setor Norte Ferroviário	1
358	Setor Norte Ferroviário II	1
359	Setor Pedro Ludovico	1
360	Setor Perim	1
361	Setor Santos Dumont	1
362	Setor São José	1
363	Solange Park I	1
364	São Carlos	1
365	Vila Aguiar	1
366	Vila Cristina Extensão	1
367	Vila Divino Pai Eterno	1
368	Vila Irazy	1
369	Vila Jardim São Judas Tadeu	1
370	Vila Pedroso	1
371	Vila Santo Afonso	1
372	Vila São Francisco	1
373	Vila São José Extensão	1
374	Village Casa Grande	1
375	Vila Fróes	1
376	Vila Jaraguá	1
377	Vila Jardim Vitória	1
378	Vila Morais	1
379	Vila Nova Canaã	1
380	Vila Redenção	1
381	Vila Rezende	1
382	Vila Santa Isabel	1
Total		12235

2.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

dez/21					
Item	Unidade Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CAIS Bairro Goiás	22	15	312	349
2	CAIS Chácara do Governador	0	1	59	60
3	CAIS Cândida de Morais	19	16	288	323
4	CAIS Finsocial	0	0	47	47
5	CAIS Jd. Novo Mundo	9	28	278	315
6	CAIS Pq. Das Amendoeiras	6	15	329	350
7	CAIS Vila Nova	6	7	171	184
8	CS Campus Samambaia	2	1	81	84
9	CS Conj. Riviera	15	26	261	302
10	CS Criméia Leste	12	25	288	325
11	CS Esplanada do Anicuns	17	35	538	590
12	CS Fama	4	10	214	228
13	CS Balneário Meia Ponte	9	39	783	831

14	CS Maria Dilce	3	6	144	153
15	CS Marinho Lemos	49	46	400	495
16	CS Norte Ferroviário	39	43	548	630
17	CS Pq. Amazônia	45	40	341	426
18	CS Pq. Anhanguera	35	40	268	343
19	CS Pq. Industrial João Braz	12	25	348	385
20	CS Setor Perim	8	15	396	419
21	CS Vila Boa	48	49	560	657
22	CS Vila Canaã	14	20	320	354
23	CS Clemente	11	15	321	347
24	CS Vila Mauá	20	34	488	542
25	CS Vila Moraes	7	28	519	554
26	CS Vila Redenção	55	62	469	586
27	CS Vila União	30	73	861	964
28	CS Água Branca	16	30	660	706
29	CIAMS Novo Horizonte	11	11	367	389
30	CS Cidade Jardim	15	34	248	297
Total		539	789	10907	12235

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 pra o Projeto Alto Risco 2021		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	14	11,38%
Fevereiro	15	12,20%
Março	7	5,69%
Abril	8	6,50%
Mai	14	11,38%
Junho	16	13,01%
Julho	6	4,88%
Agosto	10	8,13%
Setembro	6	4,88%

Outubro	5	4,07%
Novembro	14	11,38%
Dezembro	8	6,50%
Total	123	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 outubro/2021 do corrente ano o agendamento de **552 (quinhentos e cinquenta e duas)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas,

312 (trezentos e doze) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **240 (duzentos e quarenta)** 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 dezembro/2021

dez/21				
Ordem	Data	Paciente	Especialidade/Profissional	Resolução
1	30/nov	YOHAN PYETRO GONCALVES DA SILVA	Febre, dor abdominal Esteve em SOS sem melhora	Profissional: Célia Borges Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviario Data: 01/12/2021 07:00 Nº Consulta: 10469210 Supervisor Solicitante: Fabiana Oliveira
2	30/nov	HELOISA ALVES DA SILVA	Tosse necessita de avaliação	Profissional: Célia Borges Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviario Data: 02/12/2021 07:00 Nº Consulta: 10469237 Supervisor Solicitante: Fabiana Oliveira
3	01/dez	WILLIAN BRITO DO NASCIMENTO	pós covid	Profissional: Tânia Lourenço Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviario Data: 02/12/2021 07:00 Nº Consulta: 10469243 Supervisor Solicitante: Tarcisia - Centro de Saúde Norte Ferroviario
4	01/dez	SALMIR INACIO DA SILVA	Entrega de exames	Profissional: Mariana Pinheiro Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviario Data: 02/12/2021 13:00 Nº Consulta: 10469257 Supervisor Solicitante: Cristina - Centro de Saúde Norte Ferroviario
5	01/dez	SALMIR INACIO DA SILVA	Entrega de exames	Profissional: Mariana Pinheiro Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviario Data: 02/12/2021 13:00 Nº Consulta: 10469257 Supervisor Solicitante: Cristina - Centro de Saúde Norte Ferroviario
6	30/nov	CARLOS FRANSICO SOARES	Entrega de exames	Profissional: Lais Alves Unidade: Centro de Saúde Criméia Leste Data: 01/12/2021 08:00 Nº Consulta: 10469308 Supervisor Solicitante: Eliene - Centro de Saúde Criméia Leste
7	30/nov	HENRIQUE MAGALHAES VITORINO	Entrega de exames	Profissional: Lais Alves Unidade: Centro de Saúde Criméia Leste Data: 01/12/2021 11:00 Nº Consulta: 10473310 Supervisor Solicitante: Eliene - Centro de Saúde Criméia Leste
8	01/dez	HENRIQUE MAGALHAES VITORINO	Entrega de exames	Profissional: LAIS ALVES Unidade: Centro de Saúde Criméia Leste Data: 02/12/2021 08:00 Nº Consulta: 10469316 Supervisor Solicitante: Eliene - Centro de Saúde Criméia Leste
9	02/dez	MERSIA ALVES VALADARES	Entrega de exames sintomatico	Profissional: Lais Alves Unidade: Centro de Saúde Criméia Leste Data: 03/12/2021 08:00 Nº Consulta: 10469324 Supervisor Solicitante: Eliene - Centro de Saúde Criméia Leste
10	02/dez	MERSIA ALVES VALADARES	Entrega de exames sintomatico	Profissional: Lais Alves Unidade: Centro de Saúde Criméia Leste Data: 03/12/2021 08:00 Nº Consulta: 10469324 Supervisor Solicitante: Centro de Saúde Criméia Leste

548	23/dez	ROSANGELA SILVA DE OLIVEIRA	Continuidade Pré Natal	Profissional:Cirene Borges Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneario Meia Ponte Data: 28/12/2021 07:00 Nº Consulta: 10487647 Supervisor Solicitante: Esterliane Neres
549	27/dez	LOURIAN FERNANDES DA SILVA	Metrorragia e entrega de exames	Profissional:Claudio Vasconcelos Unidade: Centro de Saúde Esplanada dos Anicuns Data: 28/12/2021 07:00 Nº Consulta: 10487706 Supervisor Solicitante:Gildete - Centro de Saúde Esplanada dos Anicuns
550	26/dez	ALICE SOPHIE PEREIRA DA SILVA COSTA	Vômitos recorrentes necessita avaliação	Profissional: Rodrigo Almeida Unidade: Centro de Saúde Perim Data: 27/12/2021 07:00 Nº Consulta:10488121 Supervisor Solicitante: Fabiana Oliveira
551	27/dez	SALOMAO CRUZ SOUSA	Dores Algicas	Profissional: Rodrigo Almeida Unidade: Centro de Saúde Setor Perim Data: 28/12/2021 07:00 Nº Consulta:10488131 Supervisor Solicitante: Alcione Rabelo
552	23/dez	LUZIANIA EDUARDO XAVIER BARROS	Continuidade Pré Natal	Profissional: Jamaf Yusuf Unidade: Centro de Saúde Esplanada dos Anicuns Data: 27/12/2021 12:30 Nº Consulta:10488165 Supervisor Solicitante:Vera - Esplanada dos Anicuns

f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, **97 (noventa e sete)** 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 182 (cento e oitenta e dois) usuários de outros planos de saúde no mês de dezembro/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:

Dezembro_2021		
Item	Plano de saúde	Número de usuários
1	IPASGO	58
2	IMAS	42
3	UNIMED	34
4	SAÚDE AMÉRICA	26
5	SAÚDE GOIÂNIA	7
6	AFEGO	6
7	AMIL	3

8	GEAP	3
9	PLANMED	3
Total		182

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 dezembro/2021 houve um acréscimo total de **26,91%%** (vinte e seis, virgula noventa e um por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

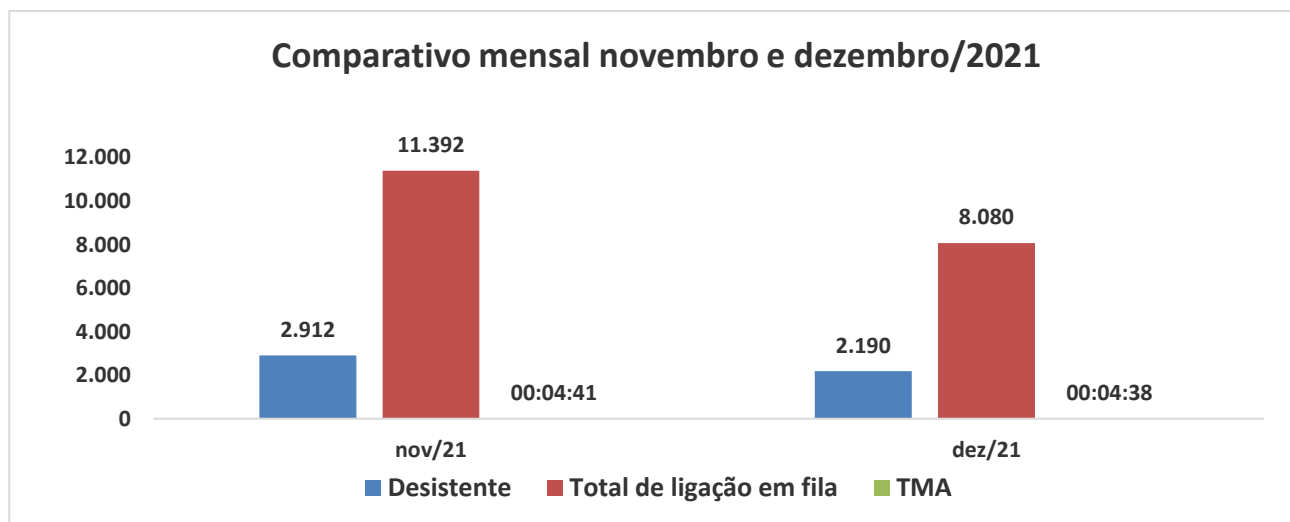
Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	2738	782	3520	28,56%
Ginecologia	2273	579	2852	25,47%
Pediatria	1596	349	1945	21,87%
Pediatra Alto Risco	8		8	0,00%
Generalista	3026	884	3910	29,21%
Total	9.641	2.594	12.235	26,91%

2.11. Dados Contact Center

2.11.1. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
-	Nov/21		Dez/21
Ligações recebidas:	24.937		18.823
Ligações atendidas:	22.025		16.633
Desistências/Não atendidas	2.912		2.190

Maior tempo na fila	00:16:26	00:15:45
TMA:	00:04:41	00:04:38
TME:	00:00:56	00:00:59
Total de ligações em fila:	11.392	8.080



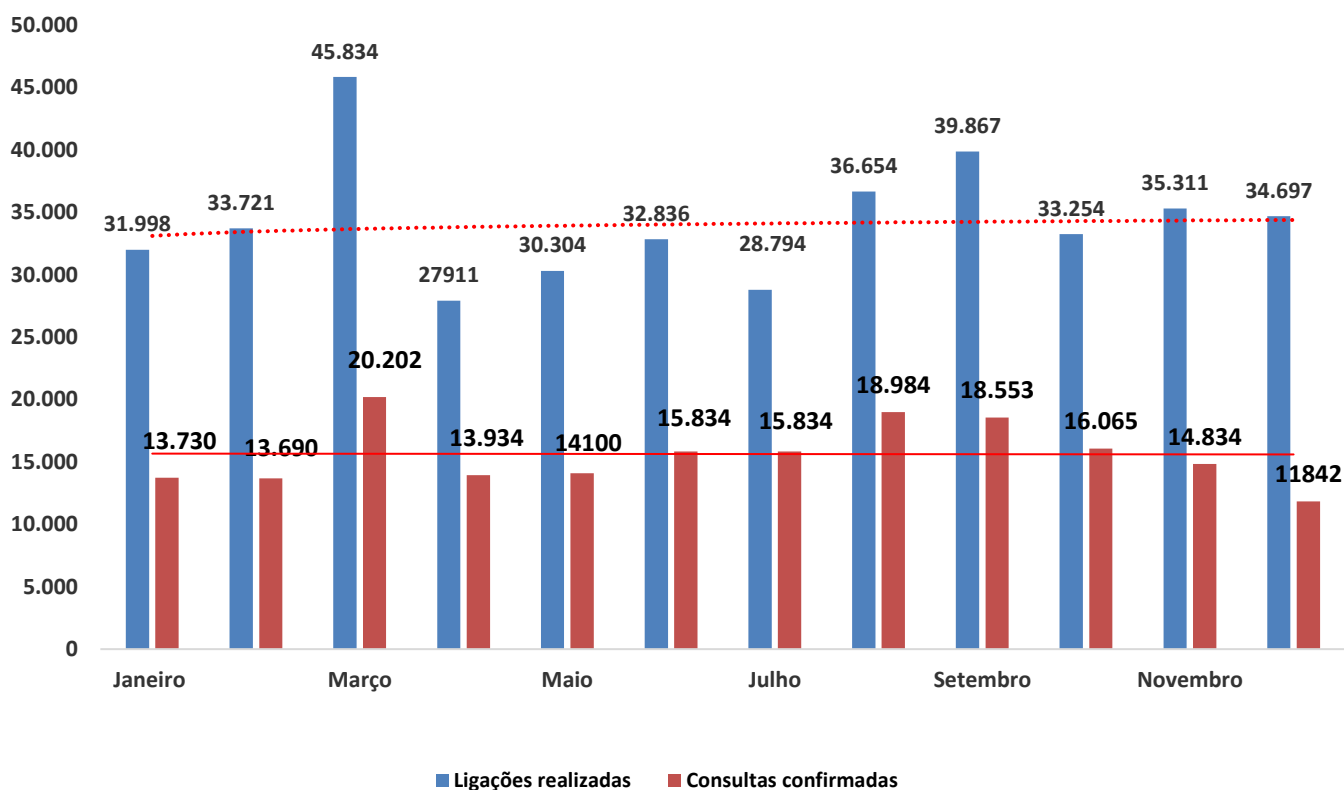
2.12. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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/2021, a Central de Consultas Especializadas efetuou 34.697 (trinta e quatro mil, seiscentos e noventa e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas. Essas 34.697 (trinta e quatro mil, seiscentos e noventa e sete) ligações realizadas resultaram em 11.842 (onze mil, oitocentos e quarenta e duas) consultas confirmadas.

Consulta Especializada - ligações													
	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Total
Ligações	31.998	33.721	45.834	27.911	30.304	32.836	28.794	36.654	39.867	33.254	35.311	34.697	411.181
Consultas confirmadas	13.730	13.690	20.202	13.934	14.100	15.834	14.764	18.984	18.553	16.065	14.834	11.842	186.532
%	43%	41%	44%	50%	47%	48%	51%	52%	47%	48%	42%	34%	45%

Comparativo gráfico da evolução de consultas especializadas



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 Atendidas	WhatsApp	Not e-SUS VE	Pacientes monitorados	Atestados	Receituários	Pré-cadastro para pacientes acamados	Testes	Consulta vacina Covid-19

		Ura	Atendidas Enfemeiros e Med					Vacina COVID- 19	Vacina H1N1		
mar-20	7.316	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
abr-20	3.984	1.938	365	152	0	0	0	0	0	0	0
mai-20	3.662	2.099	637	587	0	0	0	0	0	0	0
jun-20	9.051	4.868	1.612	1.887	0	0	0	0	0	0	0
jul-20	10.988	7.488	2.648	2.936	2.071	0	0	0	0	0	0
ago-20	7.654	5.929	2.370	2.723	5.188	0	0	0	0	1.438	0
set-20	8.578	6.367	2.251	3.475	5.501	0	0	0	0	2.607	0
out-20	10.010	9.511	3.122	4.479	6.523	0	0	0	0	4.230	0
nov-20	8.865	7.115	3.888	3.809	4.021	0	0	0	0	4.071	0
dez-20	15.650	15.148	6.242	6.030	3.857	0	0	0	0	6.660	0
jan-21	16.090	9.301	4.213	5.795	5.644	0	0	0	0	6.857	0
fev-21	21.631	9.559	4.074	4.475	4.070	0	0	1.780	0	4.293	0
mar-21	28.319	13.848	6.020	3.309	3.710	0	0	294	0	0	0
abr-21	17.876	5.917	1.819	1.160	12.617	4	5	59	0	0	0
mai-21	21.152	11.013	2.337	960	5.076	94	50	139	21	0	1.057
jun-21	19.074	11.091	3.204	1.118	3282	90	44	66	16	0	331
jul-21	18.574	11.187	2.788	1.742	3.087	66	86	36	16	0	26
ago-21	18.905	8.931	2.018	1.400	3.139	58	46	29	3	958	-
set-21	14.253	5.223	1.473	789	2.528	40	35	31	3	734	-
out-21	10.948	4.054	4.090	469	3.564	37	78	10	3	435	-
nov-21	6.011	2.401	446	325	2.659	76	111	68	0	292	-
Dez-21	5.327	1.947	636	770	4.590	102	91	41	11	536	-
Total	283.918	154.935	56.253	48.390	81.127	567	546	2.553	73	33.111	1.414



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).

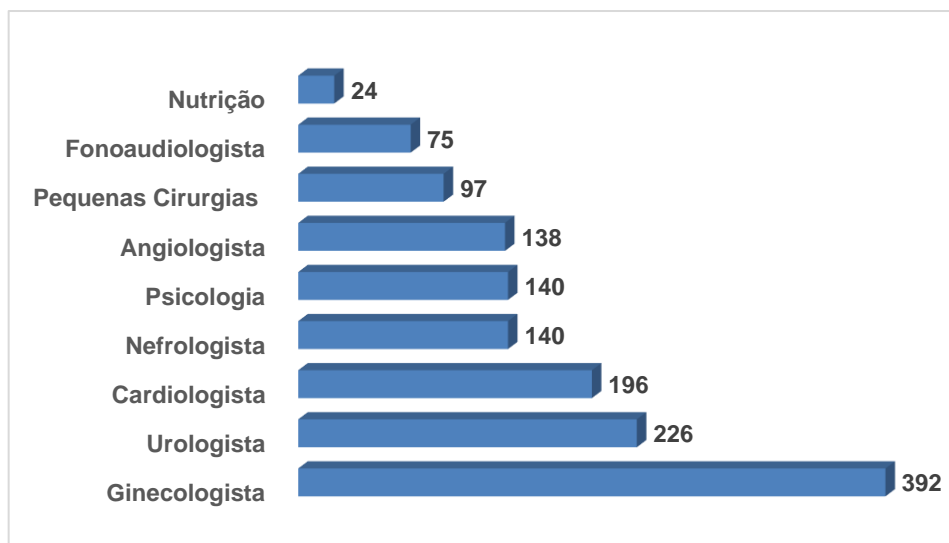
Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do CIAMS Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conta com 23 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

Atividades Gerais Realizadas no Mês de Dezembro/2021

Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de dezembro/2021 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 1.601 (Um mil quatrocentos e vinte oito). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Cardiologia (196), Ginecologia/Obstétrica (392), Urologia (226), Angiologista (138), Psicologia (140).

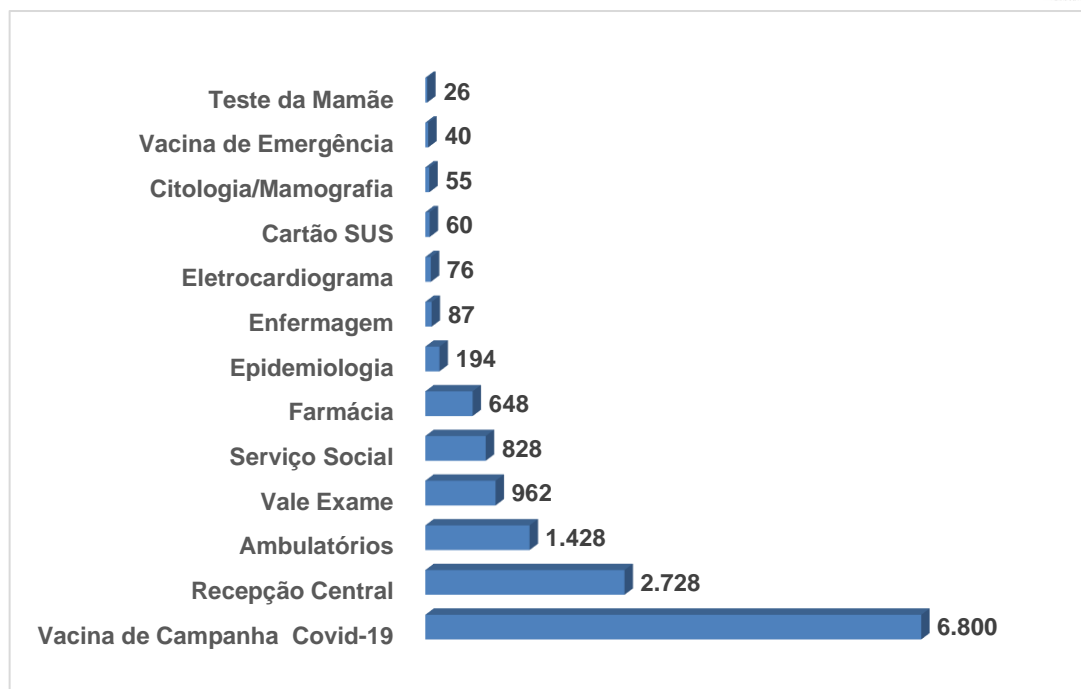
Produção Ambulatorial		
Item	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
1	Ginecologista	392
2	Urologista	226
3	Cardiologista	196
4	Nefrologista	140
5	Psicologia	140
6	Angiologista	138
7	Pequenas Cirurgias	97
8	Fonoaudiologista	75
9	Nutrição	24
10	Alergista	0
11	Gastro	0
12	Neurologista	0
Total de Atendimentos		1.428



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Dezembro/2021 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 12.910 (treze mil novecentos e trinta e dois). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de Vacina Campanha (6.800), Recepção Central (2.728) Ambulatório (1.601).

Procedimentos ambulatoriais		
Item	Procedimento	Atendimento
1	Vacina de Campanha Covid-19	6.800
2	Recepção Central	2.728
3	Ambulatórios	1.428
4	Vale Exame	962
5	Serviço Social	828
6	Farmácia	648
7	Epidemiologia	194
8	Enfermagem	87
9	Eletrocardiograma	76
10	Cartão SUS	60
11	Citologia/Mamografia	55
12	Vacina de Emergência	40
13	Teste da Mamãe	26
14	CEO	0
15	Teste do Pezinho	0
Total de Atendimentos		13.932

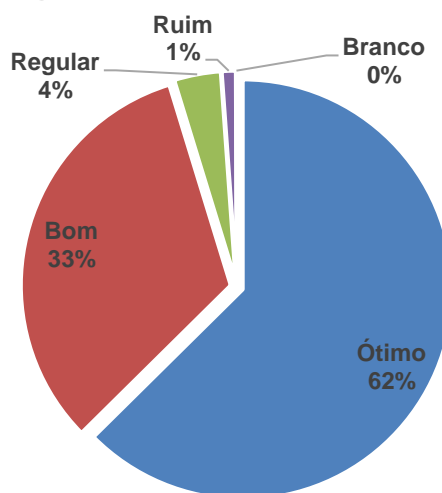


***No mês de dezembro/2021 Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, não teve produção devido ter suspenso o atendimento conforme portaria da Covid-19.**

Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de dezembro/2021.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – DEZEMBRO DE 2021						
COMO AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?						
PERGUNTAS		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?	216	108	6	2	1
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	229	92	11	2	0
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	209	117	6	2	0
4ª	Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	212	110	3	9	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	178	118	34	3	0
RESPONDENTES		334				

CIAMS Novo Horizonte Pesquisa de satisfação por perguntas realizadas em dezembro/2021



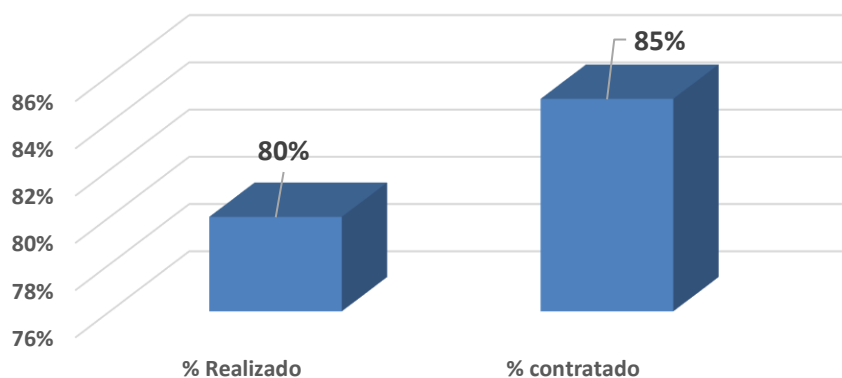
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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
Dezembro/2021	85%	80%	102%

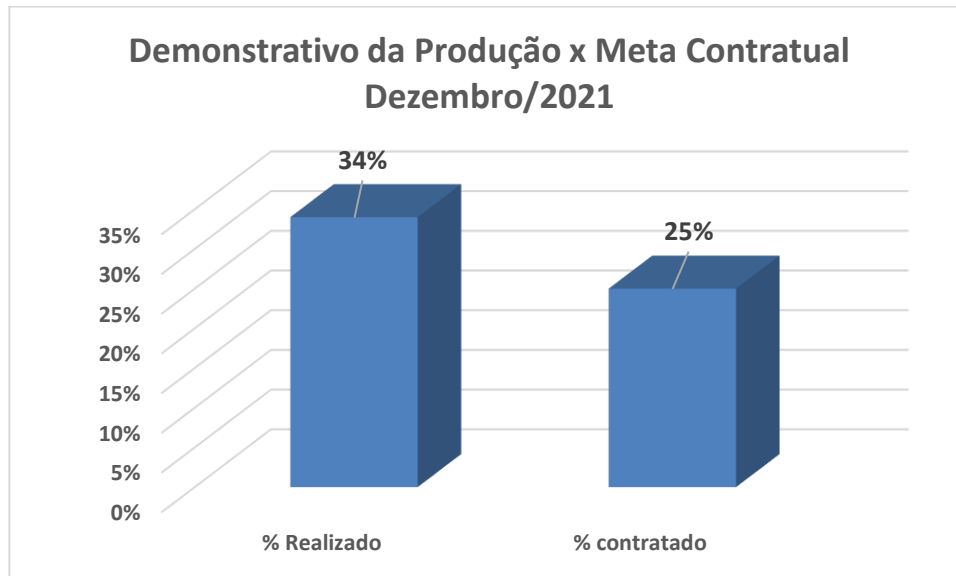
Demonstrativo da Produção x Meta Contratual dezembro/2021



- **Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado__	% alcance
Dezembro/2021	25%	34%	187%

__ Consultas confirmadas / ligações realizadas



- Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Dezembro/2021	80%	97%	119%

- Status da pesquisa entre ótimo e bom

Goiânia, 14 de janeiro de 2022.

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.