



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

Saúde

# RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

## Novembro de 2022

Central de Atendimento  
ao Cidadão - Teleconsulta

Serviço de Apoio à  
Consultas Especializadas

Serviço de Acolhimento e  
Humanização do Ciams Novo Horizonte



**IDTECH**<sup>®</sup>  
idtech.org.br



## SUMÁRIO

<b>DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES</b> .....	3
<b>1. BALANÇO DAS ATIVIDADES</b> .....	4
<b>1.1. Dados Estatísticos</b> .....	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 setembro/2022.....	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 setembro/22.	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de setembro/2022 .....	7
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2022 .....	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 2022 .....	8
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2022.....	8
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2022. ....	10
<b>2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de outubro/2022</b> .....	11
<b>2. Atividades realizadas na Unidade</b> .....	11
<b>2.1. Busca por vagas sem sucesso</b> .....	115
2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas .....	176
2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde .....	198
2.4. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros).....	198
2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades) .....	27
<b>2.6. Projeto Alto Risco</b> .....	Error! Bookmark not defined.28
<b>2.7. Sala de Situação</b> .....	28
<b>2.8. Planos de Saúde</b> .....	30
<b>2.9. Sobras de Vagas</b> .....	29
<b>2.10. Dados Contact Center</b> .....	31
2.10.1. Comparação mês anterior / mês atual.....	320
<b>2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas</b> .....	321
<b>2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE</b> .....	331
<b>3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS</b> .....	376
<b>ANEXOS</b> .....	408

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## RELATÓRIO MENSAL – NOVEMBRO/2022

### 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 **novembro/2022**, 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 novembro/2022.

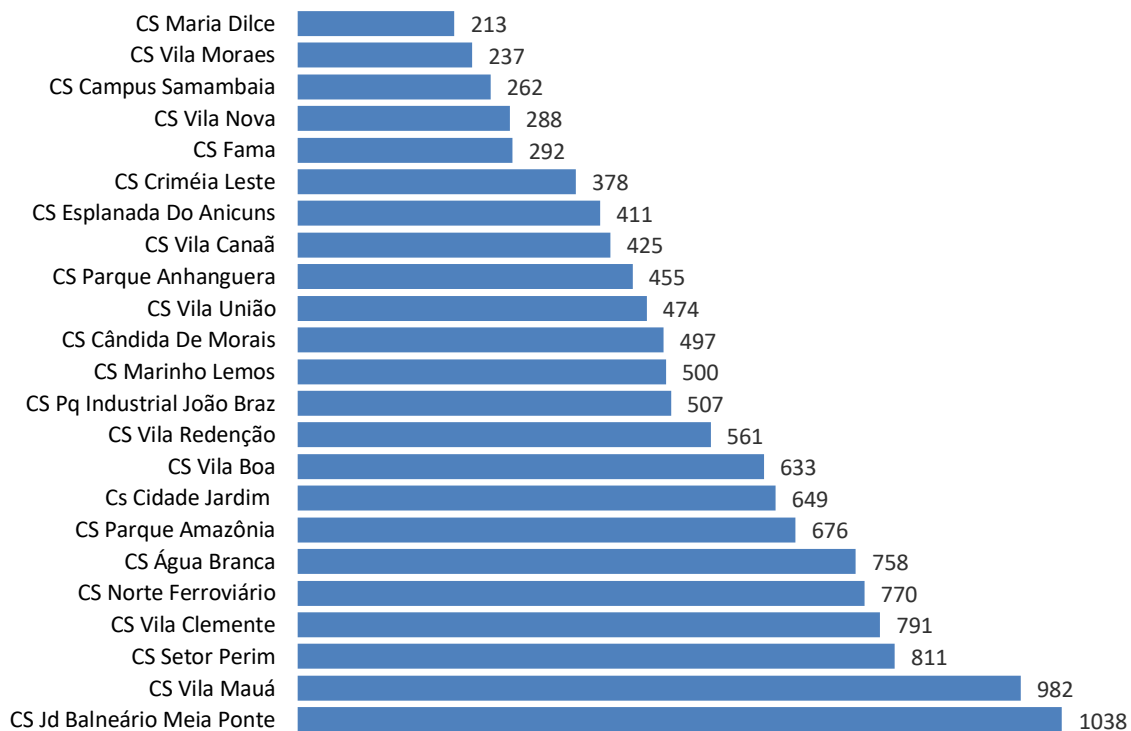
#### 1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

Novembro_2022			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
Clínico Geral	1265	2616	3881
Generalista	213	5142	5355
Ginecologista	1053	1821	2874
Pediatria	601	2191	2792
Pediatria Alto Risco	1	2	3
<b>Total</b>	<b>3.133</b>	<b>11.772</b>	<b>14.905</b>

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



### Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Novembro\_2022



#### 1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em novembro/2022.



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

Novembro - Unidade de Saúde							
Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Generalista	Total
1	Cais Bairro Goiá	137	114	151	1	0	403
2	Cais Chácara Do Governador	175	46	0	0	0	221
3	Cais Finsocial	0	129	0	0	0	129
4	Cais Jardim Novo Mundo	198	181	167	0	0	546
5	Cais Parque Das Amendoeiras	341	67	103	0	0	511
6	CS Água Branca	149	221	201	0	187	758
7	CS Campus Samambaia	0	0	0	0	262	262
8	CS Cândida De Morais	0	116	91	1	289	497
9	CS Criméia Leste	106	0	0	0	272	378
10	CS Esplanada Do Anicuns	154	147	0	0	110	411
11	CS Fama	0	0	0	0	292	292
12	CS Jd Balneário Meia Ponte	642	63	0	0	333	1038
13	CS Maria Dilce	0	159	54	0	0	213
14	CS Marinho Lemos	105	168	179	0	48	500
15	CS Norte Ferroviário	118	0	138	0	514	770
16	CS Parque Amazônia	324	0	219	0	133	676
17	CS Parque Anhanguera	147	86	86	0	136	455
18	CS Pq Industrial João Braz	125	0	156	0	226	507
19	CS Setor Perim	0	63	270	0	478	811
20	CS Vila Boa	0	46	101	0	486	633
21	CS Vila Canaã	260	62	0	0	103	425
22	CS Vila Clemente	327	83	58	0	323	791
23	CS Vila Mauá	0	198	204	0	580	982
24	CS Vila Moraes	10	0	87	0	140	237
25	CS Vila Nova	92	155	40	1	0	288
26	CS Vila Redenção	322	182	57	0	0	561
27	CS Vila União	149	148	125	0	52	474
28	Ciams Novo Horizonte	0	307	180	0	0	487
29	Cs Cidade Jardim	0	133	125	0	391	649
<b>Total</b>		<b>3881</b>	<b>2874</b>	<b>2792</b>	<b>7</b>	<b>5355</b>	<b>14905</b>

### 1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em novembro/2022

Novembro								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
01/11/2022	Terça-feira	227	187	179	0	284	877	5,88%
03/11/2022	Quarta-feira	250	132	184	0	335	901	6,04%
04/11/2022	Quinta-feira	178	125	80	0	236	619	4,15%

07/11/2022	Sexta-feira	197	196	141	0	287	821	5,51%
08/11/2022	Segunda-feira	221	194	204	0	340	959	6,43%
09/11/2022	Terça-feira	219	183	189	0	342	933	6,26%
10/11/2022	Quinta-feira	244	139	189	0	343	915	6,14%
11/11/2022	Sexta-feira	177	143	79	1	232	632	4,24%
16/11/2022	Segunda-feira	215	145	178	0	333	871	5,84%
17/11/2022	Terça-feira	232	122	160	0	354	868	5,82%
18/11/2022	Quarta-feira	194	124	70	0	258	646	4,33%
21/11/2022	Quinta-feira	207	173	167	0	293	840	5,64%
22/11/2022	Sexta-feira	237	197	197	1	303	935	6,27%
23/11/2022	Quarta-feira	223	173	171	1	325	893	5,99%
24/11/2022	Quinta-feira	130	73	101	0	160	464	3,11%
25/11/2022	Sexta-feira	200	157	75	0	232	664	4,45%
28/11/2022	Segunda-feira	94	93	64	0	94	345	2,31%
29/11/2022	Terça-feira	202	161	180	0	310	853	5,72%
30/11/2022	Quarta-feira	234	157	184	0	294	869	5,83%
<b>Totais</b>		<b>3881</b>	<b>2874</b>	<b>2792</b>	<b>3</b>	<b>5355</b>	<b>14905</b>	<b>100%</b>

### 1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de novembro/2022

Especialidade	Novembro/2022									
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	4444	-	238	4206	4159	98,88%	278	3881	92,27%	47
Ginecologista	3893	14	787	3092	3074	99,42%	200	2874	92,95%	18
Pediatria	3484	4	323	3157	3045	96,45%	253	2792	88,44%	112
Alto Risco	95	-	4	91	3	3,30%	-	3	3,30%	88
Generalista	5987	33	355	5599	5528	98,73%	173	5355	95,64%	71
<b>Total</b>	<b>17.903</b>	<b>51</b>	<b>1.707</b>	<b>16.145</b>	<b>15.809</b>	<b>97,92</b>	<b>904</b>	<b>14.905</b>	<b>92,32%</b>	<b>336</b>

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de **novembro/2022**, 17.903 (dezessete mil, novecentos e três) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 51 (cinquenta e um) vagas e cancelaram 1.707 (hum mil setecentos e sete) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 16.145 (dezesseis mil, cento e quarenta e cinco) vagas. Destas, 336 (trezentos e trinta e seis) permaneceram remanescentes e 904 (novecentos e quatro) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas **14.905** (quatorze mil, novecentos e cinco) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 92,32% (noventa e dois ponto trinta e dois) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

### 1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2022

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade				
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Generalista	Total
2022	Janeiro	3.539	2.815	1.967	4.494	<b>12.815</b>
	Fevereiro	3.777	3.133	2.149	4.107	<b>13.166</b>
	Março	4.787	3.526	2.667	4.254	<b>15.234</b>
	Abril	3.530	2.815	2.105	2.987	<b>11.437</b>
	Maio	4.107	2.942	2.588	3.967	<b>13.604</b>
	Junho	4.086	2.848	2.979	4.769	<b>14.682</b>
	Julho	3.390	2.554	2.045	5.309	<b>13.298</b>
	Agosto	4.885	3.828	3.283	6.714	<b>18.710</b>
	Setembro	4.567	3.313	2.966	6.295	<b>17.141</b>
	Outubro	3.666	2.946	2.582	5.293	<b>14.487</b>
Novembro	3.881	2.874	2.795	5.355	<b>14.905</b>	
<b>Total</b>		<b>44.215</b>	<b>33.594</b>	<b>28.126</b>	<b>53.544</b>	<b>159.479</b>
<b>Média Mensal</b>		<b>4.020</b>	<b>3.054</b>	<b>2.557</b>	<b>4.868</b>	<b>14.498</b>

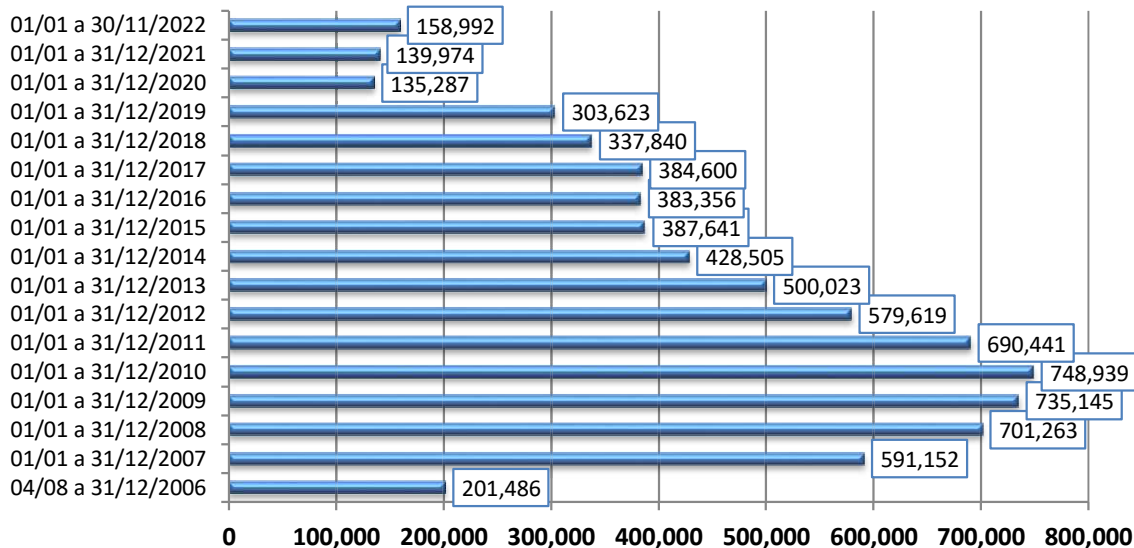
### 1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2022

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade					
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Generalista	Consulta Vacina COVID-19	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	0	0	<b>201.486</b>
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	0	0	<b>591.152</b>
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	0	0	<b>701.263</b>
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	0	0	<b>735.145</b>
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	0	0	<b>748.939</b>
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	0	0	<b>690.441</b>
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	0	0	<b>579.619</b>
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	0	0	<b>500.023</b>
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	0	0	<b>428.505</b>
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	0	0	<b>387.641</b>
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	0	0	<b>383.356</b>
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	0	0	<b>384.600</b>
2018	01/01 a 31/12/2018	161.427	94.487	81.926	0	0	<b>337.840</b>
2019	01/01 a 31/12/2019	142.303	89.368	71.952	0	0	<b>303.623</b>
2020	01/01 a 31/12/2020	52.102	36.714	24.576	21.895	1326	<b>135.287</b>
2021	01/01 a 31/12/2021	42.023	31.709	24.007	40.883	1.352	<b>139.974</b>
2022	01/01 a 30/11/2022	44.215	33.594	28.045	53.544	0	<b>158.992</b>
<b>Total</b>		<b>3.387.420</b>	<b>1.992.990</b>	<b>1.910.208</b>	<b>116.322</b>	<b>2.678</b>	<b>7.407.886</b>

### 1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2022

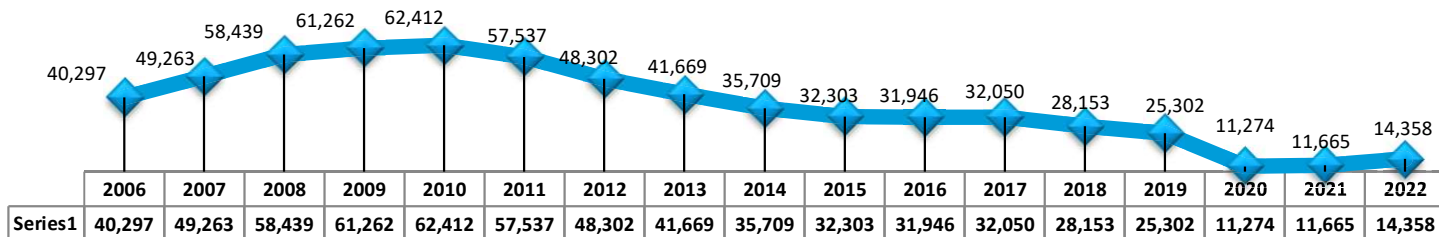


**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022.**



### 1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2022

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
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	12.815
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	13.166
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	15.234
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	10.264	11.437
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	9.122	13.604
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	14.682
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	16.097
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	18.710
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	17.148
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	14.487
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	14.115	14.905
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	*
Média	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	143,575
	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	14,358



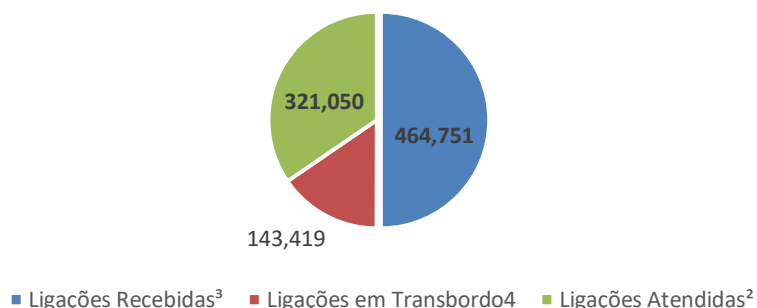
### 1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2022.

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2022	Janeiro	27.698	7.970	19.728	-
	Fevereiro	29.037	9.236	19.801	-
	Março	39.112	16.452	22.660	-
	Abril	29.048	6.430	22.618	-
	Maio	36.621	18.542	18.079	-
	Junho	26.714	4.936	21.778	-
	Julho	28.685	6.314	22.314	-
	Agosto	29.205	6.927	22.276	-
	Setembro	22.243	4.123	18.120	-
	Outubro	24.584	5.183	19.401	-
Novembro	22.600	4.538	18.062	-	
<b>Total</b>		<b>315.547</b>	<b>90.651</b>	<b>224.837</b>	<b>-</b>

Atendimentos via WhatsApp					
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	URA	Atendimento Humano	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2022	Janeiro	-	-	-	-
	Fevereiro	-	-	-	-
	Março	-	-	-	-
	Abril	529	24	505	-
	Maio	27.926	10.498	17.428	-
	Junho	23.805	15.100	8.705	-
	Julho	19.690	10.002	10.048	-
	Agosto	18.726	6.831	11.312	-
	Setembro	17.502	2.708	14.794	-
	Outubro	19.496	3.249	16.247	-
	Novembro	21.530	4.356	17.174	-
<b>Total</b>		<b>149.204</b>	<b>52.768</b>	<b>96.213</b>	<b>-</b>

<b>Total geral (ligações+whatsapp)</b>	<b>464.751</b>	<b>143.419</b>	<b>321.050</b>	<b>-</b>
--	----------------	----------------	----------------	----------

## Demonstrativo de ligações recebidas e atendidas via ligações e atendimentos pelo WhatsApp em 2022

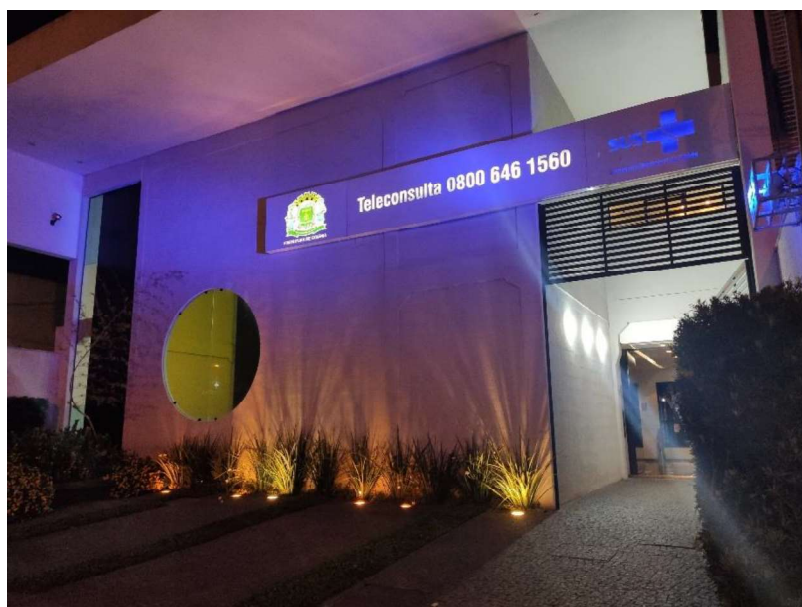


## 2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de novembro/2022

### Atividades realizadas na Unidade

#### Mês de incentivo a prevenção ao câncer de próstata

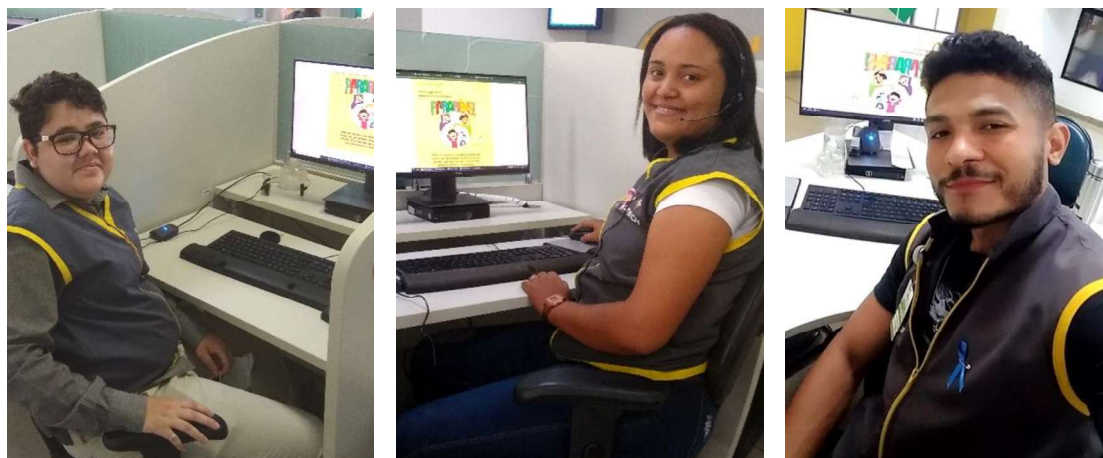
Em alusão ao NOVEMBRO AZUL, mês de conscientização sobre a prevenção ao câncer de próstata a fachada do Teleconsulta recebeu uma iluminação especial na cor azul.



#### Aniversariantes

Os aniversariantes do mês de novembro/2022 foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão digital oferecido pelo instituto de desenvolvimento tecnológico e

humano (IDTECH). Os aniversariantes foram: Danillo Henrick Pereira de Araújo 10/11, Claudia Pereira de Araújo 11/11 e Erisvan Do Nascimento Silva 12/11.



### 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 os protocolos de atendimento estabelecidos sejam mantidos em todas as ligações. Os agentes que foram destaque na realização das suas atividades foram Douglas do Nascimento do turno matutino e Celma Faria de Abreu do turno vespertino referente ao mês de novembro/22.



### Palestra sobre Novembro Azul

No dia 04 de novembro integrantes da **CIPA** Idtech Rafaela Tristão e Esterliane Neres, tiveram breve conversa com os colaboradores sobre o tema e destacaram a importância deste mês para o

cuidado dos homens e na ocasião receberam os lacinhos para usar no uniforme durante o mês de novembro.

E na data de 17 de novembro, tivemos palestra com a enfermeira Rafaela Tristão que trouxe aos colaboradores do Teleconsulta e CSC orientações sobre prevenção ao câncer de próstata. A palestra foi organizada pela equipe da CIPA.



### Eleições CIPA

No dia 21 de novembro/2022, estiveram na unidade os candidatos a representantes dos colaboradores na eleição da CIPA e no dia 25 de novembro/2022, foi realizada a votação de forma on-line, onde garantiu a vitória para colaboradora Cleuma Rodrigues Vieira.



### Copa do MUNDO 2022

A CAC recebeu uma decoração especial nas cores verde e amarelo em incentivo as comemorações e também uma camisa diferenciada para ser usada durante o período de jogos. E nos dias 24 e 28 de novembro/2022, devido ao jogo do Brasil, os colaboradores foram liberados em duas turmas para assistir aos jogos na área de descanso piso inferior, os colaboradores receberam pipoca e suco, oferecidos pelo instituto.



### Manutenções

Quadro de Manutenções			
Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	07/11/2022		Colaborador da ORONA ELEVADORES realizou a manutenção preventiva do aparelho plataforma.
02	08 e 09/11/2022		O colaborador da Bougainville chaveiros, esteve na unidade para

			<p>verificar as fechaduras dos banheiros, para reparo e ajustes.</p>
03	De 21 a 25/11/2022		<p>Os colaboradores da SISTEC climatização estiveram na unidade fazendo avaliação e manutenção de todos os aparelhos ar condicionados da unidade.</p>
04	26/11/2022		<p>Os Colaboradores da AMAZÔNIA GARDEN paisagismo realizaram a manutenção mensal dos jardins internos e externos da unidade.</p>
05	26/11/2022		<p>A equipe de limpeza realizou as limpezas mais pesadas nos banheiros, escadaria e paredes da unidade.</p>

## ELOGIOS

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 **novembro/2022** para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido. Ao todo recebemos neste mês 28 (vinte e oito) 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 – Novembro/2022		
Item	Usuário	Elogio
1	Jose Gabriel Cintra	A usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Douglas Batista, onde o usuário relata: " <b>você foi muito gentil, o brasil precisa de pessoas assim como você</b> ".
2	Lecilma Campos	A usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento Rafael Ferreira, onde o usuário relata: " <b>Você Atendeu Com Muito Profissionalismo</b> ".
***		
28	Norman Moreira de Castro	A usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Grace Hellen, o usuário relata " <b>obrigada pelo carinho que deus te abençoe ricamente</b> ".

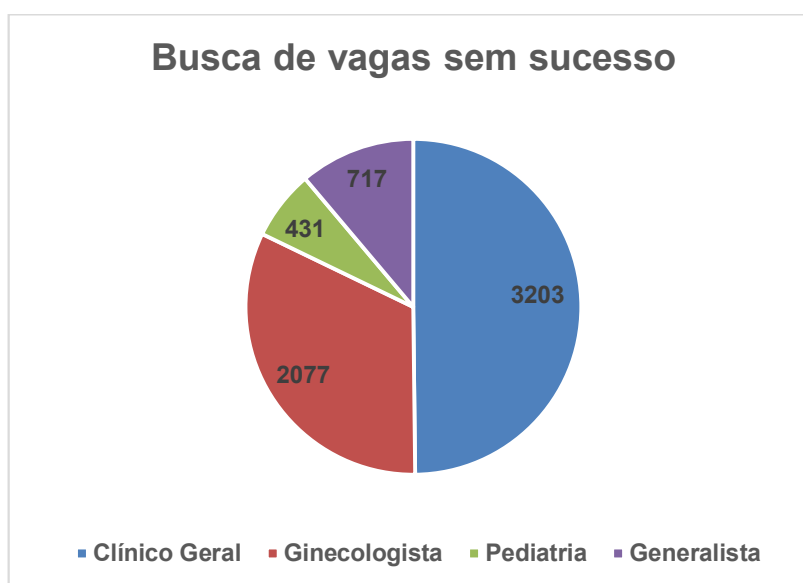
## 2.1. Busca por vagas sem sucesso

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	CS Parque Anhanguera	965	695	193	14	63
2	CS Norte Ferroviário	781	405	311	37	28
3	Cais Finsocial	735	377	291	48	19
4	CS Vila Nova	634	299	220	50	65
5	Cais Bairro Goiá	559	187	306	27	39
6	Cais Chácara Do Governador	509	271	176	8	54
7	CS Vila Moraes	226	93	12	35	86
8	CS Vila União	212	114	34	17	47
9	CS Vila Redenção	209	109	53	35	12
10	CS Marinho Lemos	185	74	44	26	41
11	Cais Jardim Novo Mundo	181	106	51	7	17
12	CS Parque Amazônia	142	75	12	17	38
13	CS Vila Boa	116	31	52	6	27
14	Cs Cidade Jardim	110	30	58	9	13
15	CS Criméia Leste	98	40	15	9	34
16	Ciams Novo Horizonte	83	35	25	14	9
17	CS Água Branca	79	33	36	2	8
18	Cais Parque Das Amendoeiras	69	37	17	1	14
19	CS Fama	65	40	6	5	14
20	CS Vila Mauá	61	33	8	5	15
21	CS Jardim Balneário Meia Ponte	59	5	48	6	0



22	CS Cândida De Moraes	58	21	13	14	10
23	CS Esplanada Do Anicuns	58	14	10	9	25
24	CS Vila Clemente	56	2	52	1	1
25	CS Vila Canaã	45	15	8	1	21
26	CS Parque Industrial João Braz	43	17	0	14	12
27	CS Campus Samambaia	41	26	6	6	3
28	CS Setor Perim	33	12	14	7	0
29	CS Maria Dilce	13	5	5	1	2
30	CS Conjunto Riviera	3	2	1	0	0
<b>Total</b>		<b>6428</b>	<b>3203</b>	<b>2077</b>	<b>431</b>	<b>717</b>



## 2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de **novembro/2022** 17.903 (dezessete mil, novecentos e três) vagas foram disponibilizadas, sendo que 14.905 (quatorze mil, novecentos e cinco) foram marcadas, 2.662 (dois mil, seiscentos e sessenta e dois) foram canceladas/bloqueadas/remanejadas e ficaram disponíveis 336 (trezentos e trinta e seis) vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Unidade de Saúde	Disp.	Clínico Geral				Ginecologista				Pediatría				Generalista			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CS Vila Nova	343	114	92	22	0	169	155	10	4	44	40	4	0	0	0	0	0
Cais Finsocial	296	0	0	0	0	296	129	166	1	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Parque Amazônia	810	396	324	72	0	0	0	0	0	263	219	38	6	151	133	18	0
Cais JdNovo Mundo	633	231	198	33	0	207	181	25	1	195	167	27	1	0	0	0	0
CS Cidade Jardim	729	0	0	0	0	164	133	31	0	131	125	0	6	428	391	35	2
CS Vila Clemente	943	359	327	22	10	89	83	4	2	136	58	72	6	359	323	34	2
CS Maria Dilce	293	0	0	0	0	198	159	33	6	75	54	10	11	0	0	0	0
CS Norte Ferroviário	854	131	118	8	5	0	0	0	0	160	138	20	2	563	514	41	8
CS Meia Ponte	1147	700	642	49	9	78	63	15	0	0	0	0	0	369	333	28	8
CS Vila Moraes	260	14	10	4	0	0	0	0	0	90	87	0	3	156	140	16	0
CS Vila Redenção	682	364	322	42	0	237	182	55	0	81	57	24	0	0	0	0	0
CS Esplanada Do Anicuns	479	162	154	0	8	185	147	36	2	0	0	0	0	132	110	22	0

CS Vila Canaã	461	266	260	0	6	75	62	13	0	0	0	0	0	120	103	16	1
Cais Parque Das Amendoeiras	616	406	341	65	0	79	67	11	1	131	103	10	18	0	0	0	0
Ciams Novo Horizonte	512	0	0	0	0	315	307	8	0	197	180	6	11	0	0	0	0
CS Água Branca	893	165	149	16	0	298	221	77	0	240	201	27	12	190	187	0	3
CS Cândida De Moraes	606	0	0	0	0	165	116	49	0	120	91	28	1	306	289	17	0
CS Vila União	606	162	149	13	0	185	148	36	1	206	125	81	0	53	52	1	0
CS João Braz	577	138	125	8	5	0	0	0	0	187	156	23	8	252	226	18	8
CS Setor Perim	943	0	0	0	0	83	63	20	0	308	270	29	9	552	478	64	10
CS Vila Boa	724	0	0	0	0	98	46	52	0	107	101	0	6	519	486	32	1
Cais Chác Governador	243	197	175	22	0	46	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Marinho Lemos	576	111	105	6	0	194	168	26	0	193	179	10	4	78	48	30	0
CS Vila Mauá	1117	0	0	0	0	222	198	24	0	211	204	0	7	684	580	97	7
CS Campus Samambaia	289	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	289	262	14	13
Cais Bairro Goiás	873	188	137	48	3	341	114	227	0	306	151	155	0	0	0	0	0
CS Criméia Leste	481	180	106	73	1	0	0	0	0	0	0	0	0	301	272	29	0
CS Parque Anhanguera	584	160	147	13	0	169	86	83	0	103	86	16	1	152	136	16	0
CS Fama	333	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	333	292	33	8
<b>Total</b>	<b>17903</b>	<b>4444</b>	<b>3881</b>	<b>516</b>	<b>47</b>	<b>3893</b>	<b>2874</b>	<b>1001</b>	<b>18</b>	<b>3484</b>	<b>2792</b>	<b>580</b>	<b>112</b>	<b>5987</b>	<b>5355</b>	<b>561</b>	<b>71</b>

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
	Setembro	5206	4567	491	148	5058	87,73%	97,16%
	Outubro	4194	3666	456	72	4122	87,41%	98,28%
	Novembro	4444	3881	516	47	4397	92,27%	98,88%
	<b>Total</b>	<b>13844</b>	<b>12114</b>	<b>1463</b>	<b>267</b>	<b>13577</b>	<b>89,14%</b>	<b>98,11%</b>
Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Setembro	4187	3313	845	29	4158	79,13%	99,31%
	Outubro	3738	2946	780	12	3726	78,81%	99,68%
	Novembro	3893	2874	987	18	3861	92,95%	99,42%
	<b>Total</b>	<b>11818</b>	<b>9133</b>	<b>2612</b>	<b>59</b>	<b>11745</b>	<b>83,63%</b>	<b>99,47%</b>
Pediatría/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Setembro	3623	2973	463	187	3436	84,38%	97,50%
	Outubro	3260	2582	529	149	3111	81,53%	98,29%
	Novembro	3579	2795	580	200	3375	88,44%	96,45%
	<b>Total</b>	<b>10462</b>	<b>8350</b>	<b>1572</b>	<b>536</b>	<b>9922</b>	<b>84,78%</b>	<b>97,41%</b>
Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Setembro	7417	6295	176	946	6471	84,87%	87,25%
	Outubro	5810	5293	328	189	5621	91,10%	96,75%
	Novembro	5987	5355	528	71	5883	95,64%	98,73%
	<b>Total</b>	<b>19214</b>	<b>16943</b>	<b>1032</b>	<b>1206</b>	<b>17975</b>	<b>90,54%</b>	<b>94,24%</b>

Total Geral	41.494	34.426	5.216	1.801	39.642	89,14%	98,11%
-------------	--------	--------	-------	-------	--------	--------	--------

### 2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de novembro/2022 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** as Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Dentre os **385** (trezentos e oitenta e cinco) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **novembro/2022**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo com mais de 1.104 (hum mil cento e quatro) agendamentos.

Agendamentos por bairro – Novembro de 2022		
Item	Bairro	Quantidade de agendamentos
1	Aeroviário	34
2	Alto Da Glória	24
3	Anhanguera	37
4	Alto Da Glória	2
5	Capuava Residencial Prevê	2
6	Cardoso Continuação	1
7	Carolina Parque	83
8	Carolina Parque Extensão	25
9	Chácara Do Governador	65
10	Chácaras Alto Da Glória	4
11	Chácaras Botafogo	5
12	Chácaras Buritis	2
13	Chácaras De Recreio Samambaia	15
14	Chácaras De Recreio São Joaquim	22
15	Chácaras Hellou	2
16	Chácaras Mansões Rosas De Ouro	1
17	Chácaras Retiro	3
18	Chácaras Salinos	1
19	Chácaras Santa Bárbara	1
20	Chácaras Santa Rita	5
21	Cidade Jardim	278
22	Condomínio Anhanguera	29
23	Condomínio Cidade Universitário	8
24	Condomínio Jardim Das Oliveiras	11
25	Condomínio Parque Dos Cisnes	1
26	Condomínio Shangry-Lá	37

27	Conjunto Anhanguera	8
28	Conjunto Cachoeira Dourada	35
29	Conjunto Caiçara	25
30	Conjunto Fabiana	11
31	Conjunto Guadalajara	7
32	Conjunto Habitacional Madre Ge	3
33	Conjunto Morada Nova	24
34	Conjunto Residencial Irisville	17
35	Conjunto Residencial Rodoviári	7
36	Conjunto Riviera	3
37	Conjunto Romildo Ferreira Do A	5
38	Conjunto Vera Cruz	2
39	Conjunto Vila Isabel	2
40	Chácara Do Governador	1
41	Cidade Jardim	1
42	Da Vitória	11
43	Elísio Campos	1
44	Esplanada Do Anicuns	24
45	Fazenda Santa Rita	1
46	Fazenda Santa Rita - Conjunto	5
47	Fazenda São Domingos - Conjunto	1
48	Feliz	21
49	Floresta	1
50	Fazenda Santa Rita - Conjunto	1
51	Goiá	12
52	Goiá 2	15
53	Granja Cruzeiro Do Sul	53
54	Residencial Vale Dos Sonhos	1
55	Industrial Mooca	34
56	Jardim Alphaville	7
57	Jardim América	541
58	Jardim Ana Lúcia	67
59	Jardim Atlântico	88
60	Jardim Balneário Meia Ponte	575
61	Jardim Bela Vista	74
62	Jardim Bom Jesus	6
63	Jardim Botânico	2
64	Jardim Brasil	4
65	Jardim Caravelas	18
66	Jardim Curitiba	92
67	Jardim Da Luz	37
68	Jardim Das Esmeraldas	47

69	Jardim Diamantina	61
70	Jardim Europa	242
71	Jardim Gardênia	4
72	Jardim Goiás	71
73	Jardim Gramado	13
74	Jardim Guanabara	35
75	Jardim Guanabara III	1
76	Jardim Ipanema	16
77	Jardim Ipê	3
78	Jardim Itaipu	43
79	Jardim Liberdade	1
80	Jardim Marques De Abreu	1
81	Jardim Nova Esperança	454
82	Jardim Novo Mundo	1104
83	Jardim Novo Mundo Extensão	1
84	Jardim Novo Mundo II	2
85	Jardim Petrópolis	3
86	Jardim Planalto	61
87	Jardim Presidente	48
88	Jardim Santa Cecília	3
89	Jardim Santo Antônio	22
90	Jardim São José	1
91	Jardim Sônia Maria	4
92	Jardim Vila Boa	196
93	Jardins Lisboa	2
94	Jardim América	1
95	Jardim Balneário Meia Ponte	2
96	Jardim Bela Vista	2
97	Jardim Diamantina	1
98	Jardim Europa	2
99	Jardim Nova Esperança	1
100	Jardim Novo Mundo	5
101	Lorena Parque	6
102	Loteamento Alphaville Residencial	60
103	Loteamento Areião I	10
104	Loteamento Celina Park	19
105	Loteamento Estâncias Vista Ale	1
106	Loteamento Mansões Goianas	10
107	Loteamento Mansões Pereira	1
108	Loteamento Portal Do Sol I	1
109	Loteamento Alphaville Residencial	1
110	Loteamento Celina Park	1

111	Moinho Dos Ventos	66
112	Nossa Senhora De Fátima	47
113	Panorama Parque	24
114	Park Lozandes	2
115	Parque Acalanto	12
116	Parque Amazônia	425
117	Parque Anhanguera	41
118	Parque Anhanguera II	181
119	Parque Atheneu	9
120	Parque Balneário	19
121	Parque Buriti	12
122	Parque Das Amendoeiras	8
123	Parque Das Flores	56
124	Parque Das Laranjeiras	30
125	Parque Das Nações	20
126	Parque Das Paineiras	4
127	Parque Eldorado Oeste	11
128	Parque Flamboyant	38
129	Parque Industrial De Goiânia	64
130	Parque Industrial João Bras 2	2
131	Parque Industrial João Braz	353
132	Parque Oeste Industrial	73
133	Parque Paraíso	15
134	Parque Santa Cruz	112
135	Parque Santa Rita	1
136	Privê Residencial Elza Fronza	11
137	Privê Residencial Itanhangá	12
138	Parque Amazônia	2
139	Parque Anhanguera li	4
140	Parque Eldorado Oeste	1
141	Parque Industrial João Braz	3
142	Parque Paraíso	1
143	Parque Santa Cruz	1
144	Parque Das Flores	1
145	Parque Das Nações	1
146	Privê Residencial Itanhangá	1
147	Recreio Dos Funcionários Público	10
148	Residencial Alice Barbosa	1
149	Residencial Alphaville Flamboyant	1
150	Residencial Ana Clara	11
151	Residencial Antônio Carlos Pir	8
152	Residencial Aquários	10

153	Residencial Aquários Ii	8
154	Residencial Aruanã	2
155	Residencial Balneário	14
156	Residencial Barcelona	4
157	Residencial Beatriz Nascimento	20
158	Residencial Bertim Belchior 1ª	15
159	Residencial Bertim Belchior 2ª	19
160	Residencial Brisas Da Mata	1
161	Residencial Brisas Do Cerrado	11
162	Residencial Canadá	44
163	Residencial Carla Cristina	5
164	Residencial Celeste	2
165	Residencial Center Ville	4
166	Residencial Das Acácias	5
167	Residencial Eldorado	43
168	Residencial Eldorado Expansão	4
169	Residencial Fidelis	1
170	Residencial Flamingo	3
171	Residencial Flórida	12
172	Residencial Fonte Das Águas	11
173	Residencial Forteville	1
174	Residencial Granville	3
175	Residencial Guarema	5
176	Residencial Hugo De Moraes	45
177	Residencial Humaitá	2
178	Residencial Itaipu	10
179	Residencial Itamaracá	67
180	Residencial Itália	7
181	Residencial Jardins Do Cerrado	49
182	Residencial José Viandeli	8
183	Residencial Kátia	1
184	Residencial Licardino Ney	22
185	Residencial London Park	7
186	Residencial Maria Lourença	35
187	Residencial Monte Carlo	1
188	Residencial Noroeste	2
189	Residencial Nossa Morada	16
190	Residencial Nossa Senhora Auxiliadora	2
191	Residencial Nunes De Moraes 1ª	11
192	Residencial Orlando Moraes	56
193	Residencial Park Solar	15
194	Residencial Paulo Estrela	26

195	Residencial Perim	1
196	Residencial Petrópolis	1
197	Residencial Porto Seguro	4
198	Residencial Português	9
199	Residencial Real	1
200	Residencial Real Conquista	44
201	Residencial Recanto Das Garças	17
202	Residencial Recanto Do Bosque	4
203	Residencial Santa Efigênia	24
204	Residencial Santa Rita - 4ª Et	3
205	Residencial Senador Albino Boa	31
206	Residencial Serra Azul Etapa I	48
207	Residencial Serra Azul Ii	6
208	Residencial Sevilha	3
209	Residencial Solar Ville	111
210	Residencial São Leopoldo	4
211	Residencial Talismã	2
212	Residencial Vale Do Araguaia	1
213	Residencial Vale Dos Sonhos	60
214	Residencial Vereda Dos Bunitis	74
215	Rodoviário	40
216	Residencial Flórida	1
217	Residencial Itamaracá	2
218	Residencial Das Acácias	2
219	Santa Genoveva	75
220	Santa Genoveva 2	8
221	Santo Hilário Ii	1
222	Serrinha	9
223	Setor Aeroporto	88
224	Setor Andréia	1
225	Setor Areião Ii	1
226	Setor Asa Branca	1
227	Setor Barra Da Tijuca	9
228	Setor Bela Vista	46
229	Setor Bueno	128
230	Setor Campinas	142
231	Setor Castelo Branco	104
232	Setor Central	208
233	Setor Centro Oeste	68
234	Setor Coimbra	84
235	Setor Criméia Leste	158
236	Setor Criméia Oeste	1



237	Setor Cândida De Morais	85
238	Setor Dos Afonsos	1
239	Setor Dos Funcionários	84
240	Setor Empresarial	1
241	Setor Façalville	223
242	Setor Gentil Meireles	68
243	Setor Goiânia 2	35
244	Setor Grajaú	34
245	Setor Jardim Luz	1
246	Setor Jaó	27
247	Setor Leste Universitário	114
248	Setor Leste Vila Nova	274
249	Setor Marabá	7
250	Setor Marechal Rondon	30
251	Setor Marista	22
252	Setor Maysa Extensão	28
253	Setor Morada Do Sol	8
254	Setor Moraes	52
255	Setor Negrão De Lima	184
256	Setor Noroeste	5
257	Setor Norte Ferroviário	127
258	Setor Norte Ferroviário II	25
259	Setor Nova Suiça	24
260	Setor Nova Vila	41
261	Setor Oeste	52
262	Setor Orientville	11
263	Setor Parque Tremendão	78
264	Setor Pedro Ludovico	407
265	Setor Perim	133
266	Setor Perim Continuação	6
267	Setor Progresso	119
268	Setor Recanto Das Minas Gerais	5
269	Setor Rio Formoso	145
270	Setor Santa Rita	7
271	Setor Santa Rita VIII	1
272	Setor Santos Dumont	60
273	Setor Sevene	24
274	Setor Sol Nascente	11
275	Setor Sudoeste	264
276	Setor Sul	49
277	Setor São José	247
278	Setor Tancredo Neves	5

279	Setor Três Marias	13
280	Setor União	128
281	Setor Urias Magalhães	263
282	Setor Urias Magalhães II	2
283	Solange Park I	71
284	Solange Park II	38
285	Solange Park III	18
286	Solange Parque Complemento	1
287	Solange Parque Extensão	1
288	Svila Anta Helena	1
289	Setor Bela Vista	1
290	Setor Central	1
291	Setor Criméia Leste	1
292	Setor Façalville	2
293	Setor Gentil Meireles	1
294	Setor Goiânia 2	1
295	Setor Leste Vila Nova	3
296	Setor Marechal Rondon	1
297	Setor Morada Do Sol	1
298	Setor Norte Ferroviário	1
299	Setor Oeste	1
300	Setor Pedro Ludovico	3
301	Setor Perim	1
302	Setor Progresso	1
303	Setor Sudoeste	2
304	Setor Urias Magalhães	1
305	São Carlos	58
306	Sítio De Recreio Ipê	3
307	Sítio De Recreio Pindorama	1
308	Sítios De Recreio Caraíbas	4
309	Sítios De Recreio Dos Bandeira	6
310	Sítios De Recreio Mansões Do C	31
311	Vila Abajá	15
312	Vila Adélia	32
313	Vila Aguiar	11
314	Vila Alto Da Glória	28
315	Vila Alvorada	50
316	Vila Americano Do Brasil	8
317	Vila Anchieta	8
318	Vila Aurora Oeste	30
319	Vila Bandeirantes	47
320	Vila Bela	10

321	Vila Boa Sorte	11
322	Vila Canaã	15
323	Vila Clemente	37
324	Vila Colemar Natal E Silva	5
325	Vila Concórdia	1
326	Vila Cristina	20
327	Vila Cristina Continuação	10
328	Vila Cristina Extensão	1
329	Vila Divino Pai Eterno	1
330	Vila Dos Alpes	49
331	Vila Finsocial	12
332	Vila Fróes	29
333	Vila Isaura	5
334	Vila Itatiaia	1
335	Vila Jacaré	2
336	Vila Jaraguá	30
337	Vila Jardim Vitória	43
338	Vila João Vaz	125
339	Vila Legionárias	15
340	Vila Luciana	19
341	Vila Lucy	32
342	Vila Maria Dilce	59
343	Vila Maria José	8
344	Vila Maria Luiza	85
345	Vila Mauá	86
346	Vila Megale	10
347	Vila Monticelli	88
348	Vila Mooca	2
349	Vila Morais	123
350	Vila Nossa Senhora Aparecida	1
351	Vila Nova Canaã	30
352	Vila Novo Horizonte	192
353	Vila Osvaldo Rosa	2
354	Vila Paraíso	4
355	Vila Perdiz	7
356	Vila Redenção	178
357	Vila Rezende	18
358	Vila Rizzo	1
359	Vila Romana	29
360	Vila Rosa	37
361	Vila Santa Efigênia	10
362	Vila Santa Helena	118

363	Vila Santa Isabel	15
364	Vila Santa Rita	23
365	Vila Santa Rita Acréscimo	2
366	Vila Santo Afonso	5
367	Vila São José Extensão	1
368	Vila São João	9
369	Vila São Luiz	3
370	Vila Teófilo Neto	2
371	Vila Viana	34
372	Vila Xavier	2
373	Village Atalaia	3
374	Village Maringá	6
375	Village Veneza	11
376	Vila Fróes	1
377	Vila João Vaz	3
378	Vila Maria Luiza	2
379	Vila Morais	4
380	Vila Novo Horizonte	2
381	Vila Redenção	2
382	Vila Santa Helena	1
383	Gleba D Chácara 4	1
384	Água Branca	145
385	Água Branca	1
<b>Totais</b>		<b>14905</b>

## 2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

Novembro - 2022					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	Cais Bairro Goiá	17	16	385	403
2	Cais Chácara Do Governador	22	19	227	221
3	Cais Finsocial	2	2	89	129
4	Cais Jardim Novo Mundo	54	52	408	546
5	Cais Pq Das Amendoeiras	20	33	444	511
6	CS Vila Nova	29	28	280	288
7	CS Campus Samambaia	3	5	182	262
8	CS Criméia Leste	18	23	245	378
9	CS Cândida De Morais	15	13	270	497
10	CS Esplanada Do Anicuns	27	31	239	411
11	CS Fama	23	28	302	292
12	CS Jd Balneário Meia Ponte	35	59	774	1038
13	CS Maria Dilce	8	8	219	213

14	CS Marinho Lemos	58	58	300	500
15	CS Norte Ferroviário	35	43	445	770
16	CS Parque Amazônia	72	71	681	676
17	CS Parque Anhanguera	60	56	429	455
18	CS Pq Industrial João Braz	44	51	382	507
19	CS Setor Perim	32	44	752	811
20	CS Vila Boa	49	50	544	633
21	CS Vila Canaã	30	42	320	425
22	CS Vila Clemente	22	38	693	791
23	CS Vila Mauá	54	83	845	982
24	CS Vila Moraes	33	31	341	237
25	CS Vila Redenção	64	63	417	561
26	CS Vila União	55	62	524	474
27	CS Água Branca	51	58	585	758
28	Ciams Novo Horizonte	26	23	398	487
29	CS Cidade Jardim	50	65	534	649
<b>Totais</b>		<b>1007</b>	<b>1191</b>	<b>12707</b>	<b>14905</b>

## 2.6. Projeto Alto Risco

A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a Portaria 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 2022.

Evolução Mensal das consultas agendadas pra o Projeto Alto Risco 2022		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	15	21,74%
Fevereiro	14	20,29%
Março	10	14,49%
Abril	10	14,49%
Maio	8	11,59%
Junho	4	5,80%
Julho	4	5,80%
Agosto	4	5,80%

Setembro	7	9,21%
Outubro	9	10,59%
Novembro	3	3,41
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>

## 2.7. 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 novembro/2022 do corrente ano o agendamento de **1074 (hum mil e setenta e quatro)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **841 (oitocentos e quarenta e um)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **233(duzentos e trinta e três)** foram solicitadas pelas Unidades.
- f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, **16 (dezesesseis)** vagas de reserva técnica foram bloqueadas para atender a Unidade com a autorização da Gerência de Atenção Primária / SMS.

## 2.8. 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 288 (duzentos e oitenta e oito) usuários de outros planos de saúde no mês de novembro/2022.

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:

Novembro de 2022		
Item	Plano de saúde	Número de usuários
1	IMAS	71
2	IPASGO	69
3	UNIMED	37
4	SAÚDE AMÉRICA	22
5	SAÚDE GOIÂNIA	8
6	AMIL	3
7	PLANMED	3
8	AFEGO	2
<b>Total</b>		<b>215</b>

## 2.9. 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.

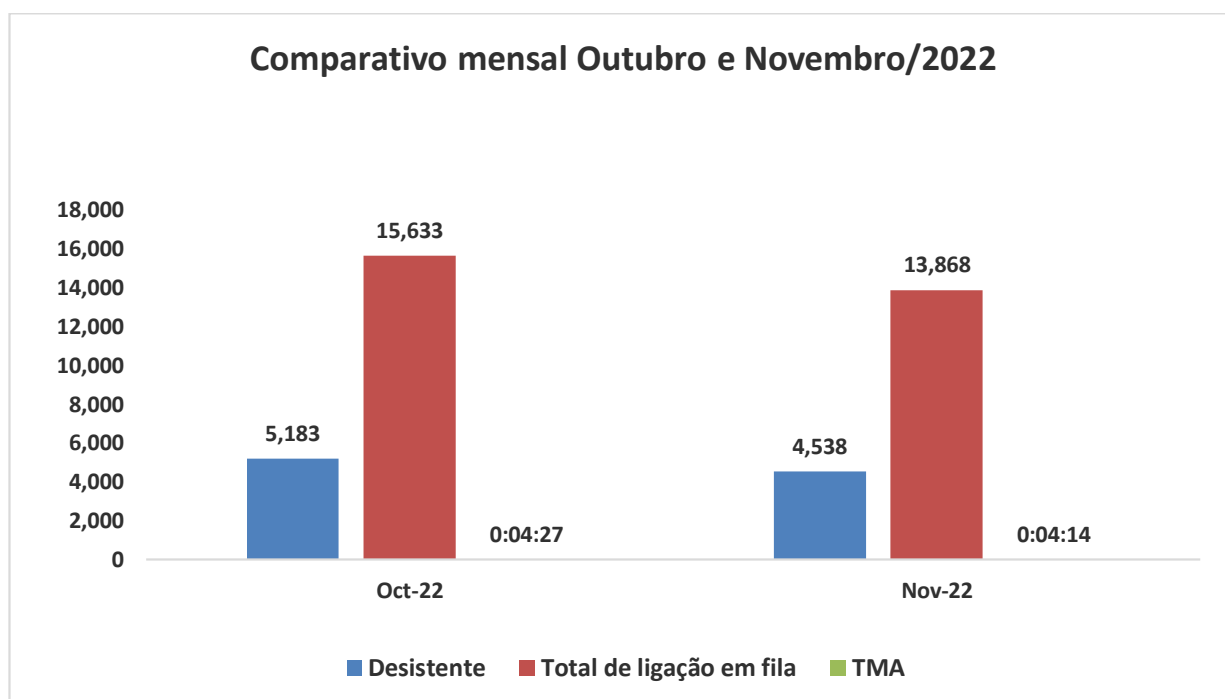
No mês de novembro/2022 houve um acréscimo total de **33,64%** (trinta e três ponto sessenta e quatro por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clinico Geral	2891	990	3881	34,24%
Ginecologista	2337	537	2874	22,98%
Pediatria	1934	858	2792	44,36%
Pediatra Alto Risco	3		3	0,00%
Generalista	3988	1367	5355	34,28%
<b>Total</b>	<b>11153</b>	<b>3752</b>	<b>14905</b>	<b>33,64%</b>

## 2.10. Dados Contact Center

### 2.10.1. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
	out/22		nov/22
Ligações recebidas:	24.584		22.600
Ligações atendidas:	19.401		18.062
Desistências/Não atendidas	5.183		4.538
Maior tempo na fila	00:21:06		00:21:04
TMA:	00:04:27		00:04:14
TME:	00:02:03		00:01:51
Total de ligações em fila:	15.633		13.868



### 2.11. 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 novembro/2022, a Central de Consultas Especializadas efetuou 40.589 (quarenta mil quinhentos e oitenta e nove), ligações para confirmação e repasse dos dados de 14.687 (quatorze mil seiscentos e oitenta e sete) consultas.

Consulta Especializada – ligações												
➔	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	Total
Ligações	2.503	40.773	38.364	33.699	39.537	42.290	33.371	48.737	41.617	35.399	40.589	426.879
Consultas confirmadas	13.730	12.730	14.532	12.819	13.128	15.047	14.393	20.403	16.038	13.522	14.687	161.029
%	42%	31%	38%	38%	33%	36%	43%	42%	39%	38%	36%	38%

## 2.12. 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 21 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

### Produção assistencial – Novembro de 2022.

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de novembro de 2022 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 1.579 (mil quinhentos e setenta e nove). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (470), Pediatria (313), Urologia (181), Nefrologia (148).

Produção Ambulatorial – Novembro/2022		
	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
1	Alergista	0
2	Angiologista	0
3	Cardiologista	12
4	Fonoaudiologia	58
5	Gastroenterologia	0
6	Ginecologista	470

7	Nefrologista	148
8	Neurologista	0
9	Nutrição	64
10	Pequenas Cirurgias	102
11	Psicologia	141
12	Urologista	181
13	Pediatria	313
14	Proctologista	90
	<b>Total</b>	<b>1.579</b>



### Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de novembro de 2022 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 9.244 (nove mil duzentos e quarenta e quatro). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de Vacina Campanha (820), Recepção Central (3.588) Ambulatório (1.579).

Item	Procedimento	Atendimento
1	Ambulatórios	1.579
2	Cartão SUS	0
3	CEO	220
4	Citologia/Mamografia	40
5	Eletrocardiograma	116

6	Enfermagem	97
7	Epidemiologia	135
8	Farmácia	716
9	Recepção Central	3.588
10	Serviço Social	750
11	Teste da Mamãe	17
12	Teste do Pezinho	0
13	Outras vacinas	334
14	Vacina de Campanha Covid-19	820
15	Vale Exame	832
Total de Atendimentos		<b>9.244</b>



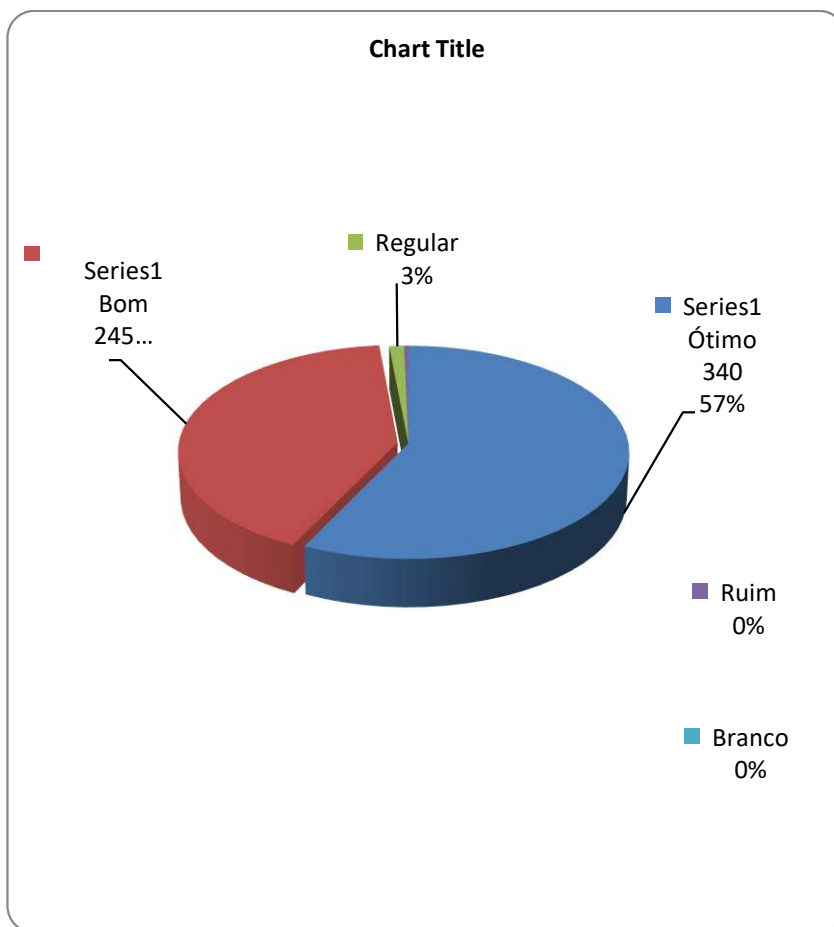
**CEO**

<b>Produção Odontológica – Mês de Novembro-2022</b>			
	<b>Odontólogo</b>	<b>Especialidade</b>	<b>Atendimento</b>
1	Alexandre Alves Leite	Odontopediatra	12
2	André da Costa Monini	Ortodontia	10
3	Camila Daher Cozac	Odontopediatra	37
4	Daniela Denise de Andrade	Protesista	0
5	Flávia de Oliveira e Silva	Endodontia	31
6	Franciele	Protesista	3
7	Ivanete Medeiros Lopes	Endodontia	0
8	José Everaldo de Aquino	Protesista	7
9	Karla Cecilia Alves	Endodontia	6
10	Livia	Bucomaxilo	0
11	Marcos Afonso Brollo e Silva	Ortodontia	36
12	Paulo Eduardo Carlos	Estomatologista	4
13	Raquel	Paciente Especial	0
14	Roberto Massayoshi Gondo	Bucomaxilo	30
15	Thiago Antônio de Morães	Ortodontia	6
16	Vânia Alves Vigiano Rosa	Endodontia	28
17	Virginia Almeida e Silva	Periodontia	10
<b>Total de atendimentos</b>		<b>220</b>	



Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou desde o dia 25 de novembro de 2014 a pesquisa de satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO NOVEMBRO-2022						
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?	77	42	0	0	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	72	47	0	0	0
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	74	44	1	0	0
4ª	Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	71	48	0	0	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	46	64	7	2	0
<b>RESPONDENTES</b>		<b>119</b>				

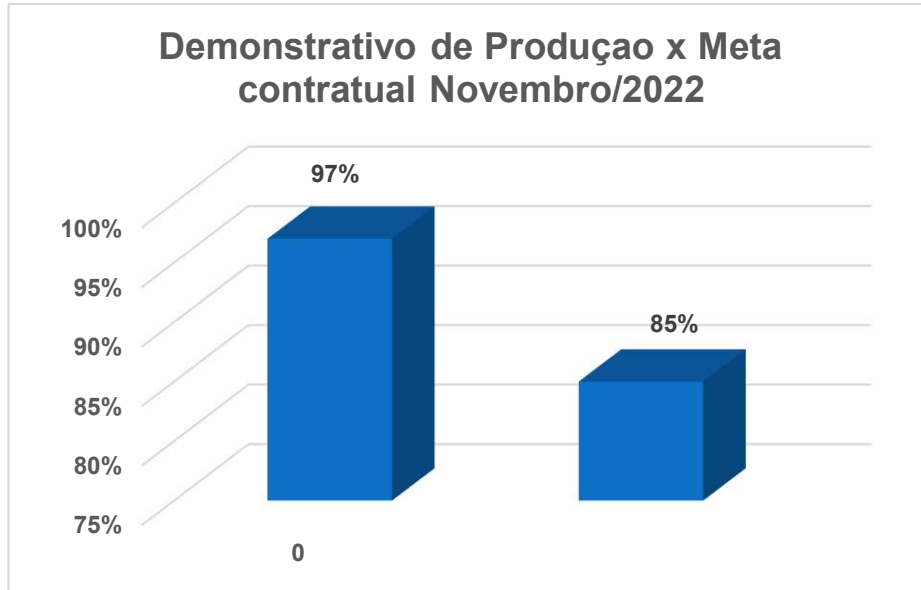


### 3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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**

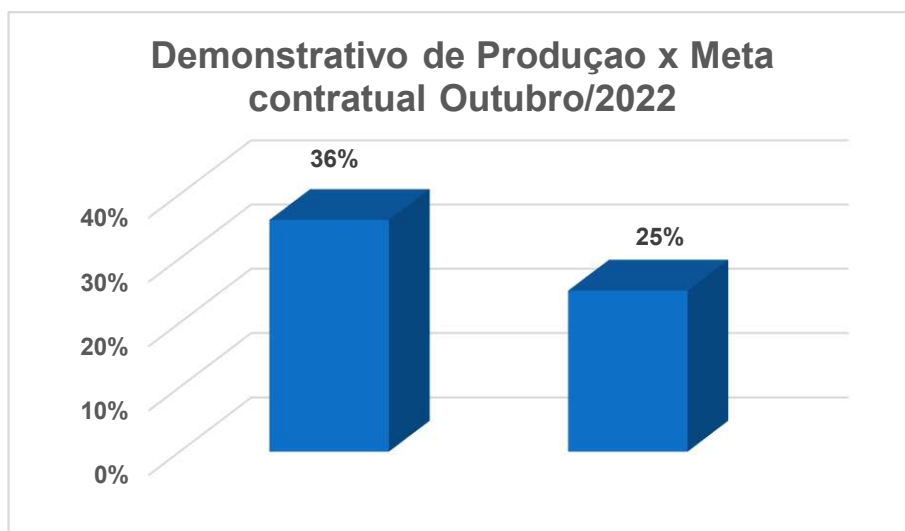
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Novembro/2022	85%	97%	114%

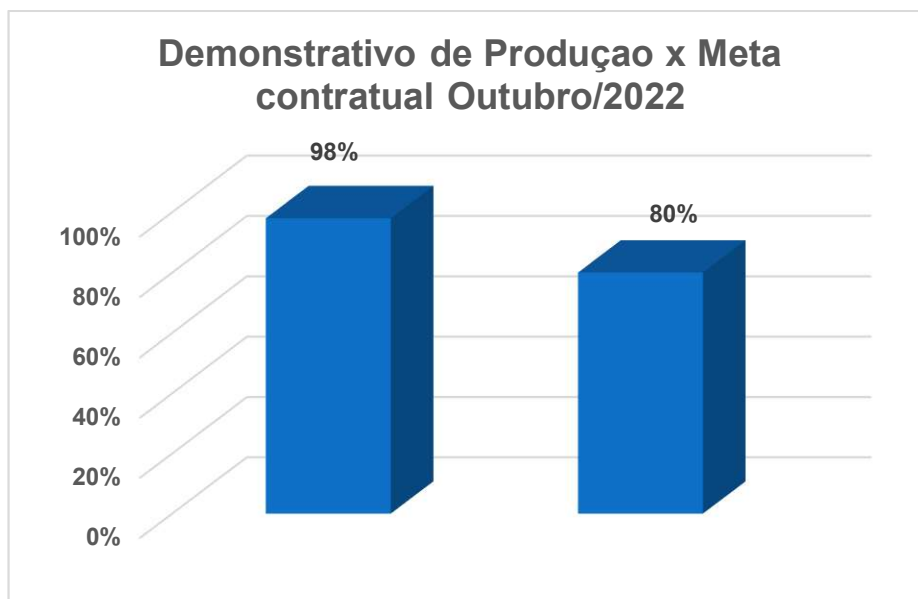


- Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado__	% alcance
Novembro/2022	25%	36%	144%

\_\_Consultas confirmadas / ligações realizadas





## 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.

Goiânia, 14 de dezembro de 2022.