



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

Abril de 2023

Central de Atendimento
ao Cidadão - Teleconsulta

Serviço de Apoio à
Consultas Especializadas

Serviço de Acolhimento e
Humanização do Ciams Novo Horizonte



SUMÁRIO

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES	3
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES	4
1.1. Dados Estatísticos	4
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)	4
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).....	4
1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em abril/2023.....	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 abril/23.....	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de abril/2023	7
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2023.....	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 2023.....	9
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2023	8
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2023... ..	10
2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de abril/2023	11
2. Atividades realizadas na Unidade	12
2.1. Busca por vagas sem sucesso	125
2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas	166
2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde	188
2.4. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros)	188
2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....	28
2.6. Projeto Alto Risco	Erro! Indicador não definido.29
2.7. Sala de Situação	30
2.8. Planos de Saúde	30
2.9. Sobras de Vagas	31
2.10. Dados Contact Center	311
2.10.1. Comparação mês anterior / mês atual.....	311
2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	333
2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	344
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	38
ANEXOS	41

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – ABRIL/2023

REFERÊNCIA

TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

OBJETIVO CONTRATUAL

O objetivo geral é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o desenvolvimento institucional através da organização e da humanização do Sistema Municipal de Saúde, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania, na execução da política de consultas médicas básicas do Sistema Único de Saúde – SUS, no Município de Goiânia-GO.

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

A Promoção da Saúde é definida como o processo de capacitação da comunidade para atuar na melhoria da sua qualidade de vida e saúde, incluindo uma maior participação no controle desse processo. Neste sentido, incorpora na sua prática valores como solidariedade, equidade, democracia, cidadania, desenvolvimento, participação e parceria que se constitui numa combinação de estratégias, envolvendo vários atores: Estado, município, comunidade, família e indivíduo. Assim, a promoção da saúde não constitui responsabilidade restrita do setor saúde, mas de uma integração entre os diversos setores do governo municipal, estadual e federal, os quais articulam políticas e ações que culminem com a melhoria das condições de vida da população e da oferta de serviços essenciais aos seres humanos. O Teleconsulta tem desempenhado com propriedade o seu papel, desenvolvendo atividades e buscando progressos para contribuir com o bem-estar do cidadão goianiense que utiliza o Sistema Único de Saúde.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de **abril/2023**, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado. Tabelas e gráficos demonstrativos, bem como os pontos positivos, pontos negativos e sugestões que visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia serão destacados.

1. BALANÇO DAS ATIVIDADES

1.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de abril/2023.

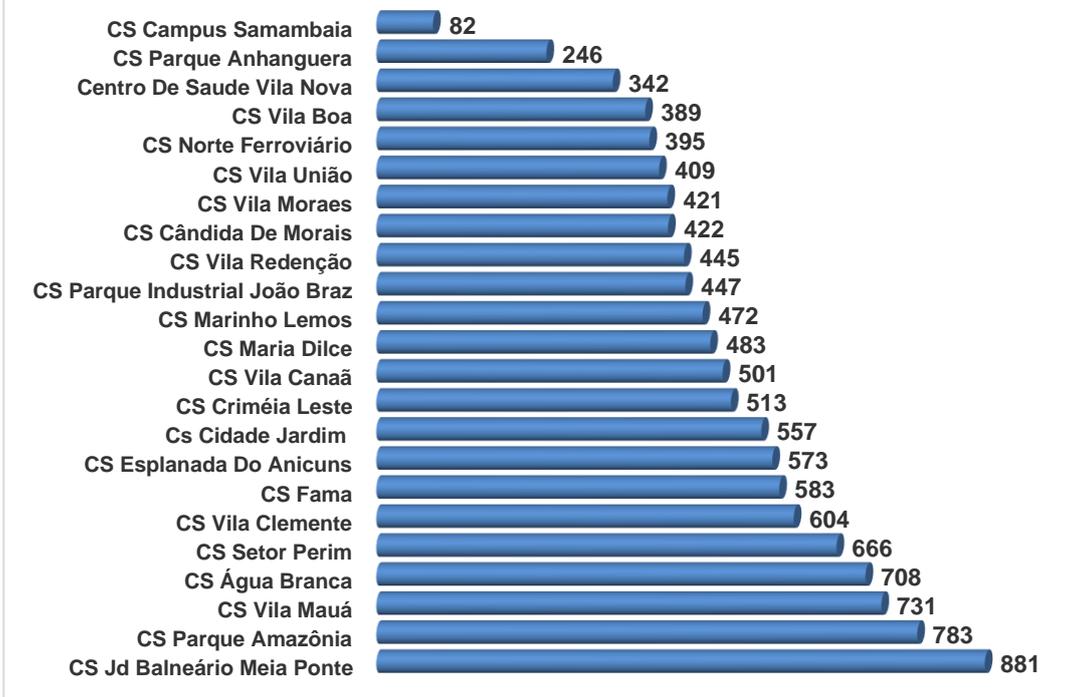
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

Abril_2023			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
Pediatria	402	2286	2688
Generalista	502	3971	4473
Ginecologista	784	1924	2708
Clínico Geral	1156	2835	3991
Pediatria Alto Risco	0	5	5
Total	2.844	11.021	13.865

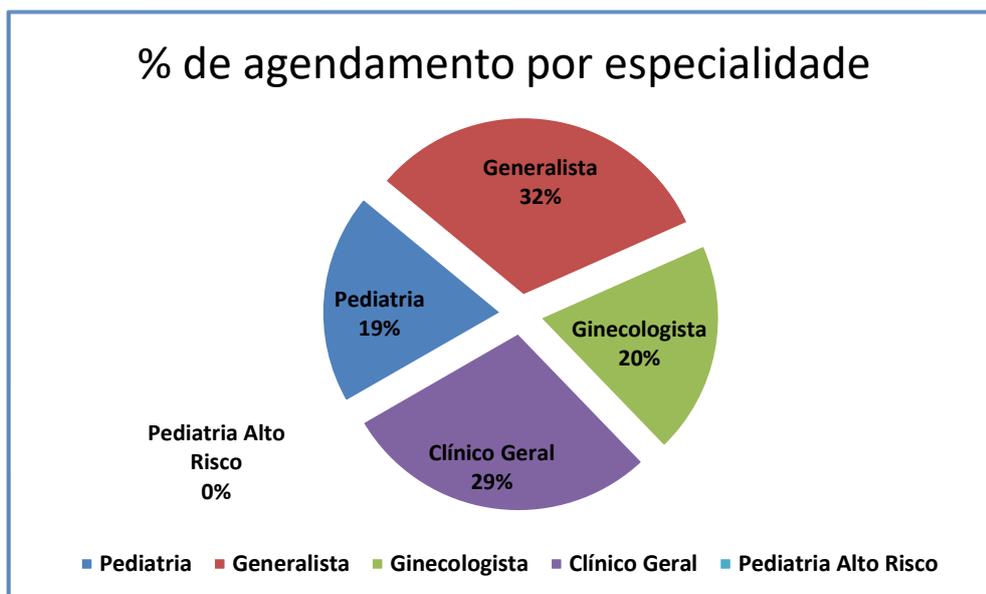
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, e Centros de Saúde).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Abril/23



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em abril/2023.



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

Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total
1	CS Jardim Balneário Meia Ponte	560	52	0	0	269	881
2	CS Parque Amazônia	428	0	206	0	149	783
3	CS Vila Mauá	0	170	198	0	363	731
4	CS Água Branca	145	198	232	0	133	708
5	CS Setor Perim	0	52	282	0	332	666
6	CS Vila Clemente	177	58	100	0	269	604
7	CS Fama	306	0	0	0	277	583
8	CS Esplanada do Anicuns	158	78	58	0	279	573
9	CS Cidade Jardim	0	170	97	1	289	557
10	CS Criméia Leste	266	0	0	0	247	513
11	CS Vila Canaã	218	60	0	0	223	501
12	Cais Bairro Goiá	115	143	241	0	0	499
13	CS Maria Dilce	0	100	83	1	299	483
14	CS Marinho Lemos	86	165	146	0	75	472
15	Cais Parque das Amendoeiras	307	49	103	0	0	459
16	CS Parque Industrial João Braz	113	0	160	0	174	447
17	CS Vila Redenção	257	188	0	0	0	445
18	Ciams Novo Horizonte	0	224	218	0	0	442
19	CS Cândida De Moraes	6	89	55	2	270	422
20	CS Vila Moraes	206	0	82	0	133	421
21	CS Vila União	0	138	161	0	110	409
22	CS Norte Ferroviário	69	0	70	0	256	395
23	CS Vila Boa	0	53	92	0	244	389
24	Cais Jardim Novo Mundo	171	217	0	0	0	388
25	CS Vila Nova	97	140	104	1	0	342
26	Cais Chácara do Governador	187	104	0	0	0	291
27	CS Parque Anhanguera	119	127	0	0	0	246
28	Cais Finsocial	0	133	0	0	0	133
29	CS Campus Samambaia	0	0	0	0	82	82
Total		3991	2708	2688	5	447	13865

1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em abril/2023

Abril								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
03/04/2023	Segunda-feira	228	165	145	0	236	774	5,58%
04/04/2023	Terça-feira	231	160	160	0	254	805	5,81%
05/04/2023	Quarta-feira	272	155	171	0	251	849	6,12%

10/04/2023	Segunda-feira	225	170	151	0	267	813	5,86%
11/04/2023	Terça-feira	239	179	159	1	242	820	5,91%
12/04/2023	Quarta-feira	227	156	181	0	228	792	5,71%
13/04/2023	Quinta-feira	210	148	174	0	252	784	5,65%
14/04/2023	Sexta-feira	198	155	68	0	170	591	4,26%
17/04/2023	Segunda-feira	196	182	146	1	262	787	5,68%
18/04/2023	Terça-feira	267	184	185	0	285	921	6,64%
19/04/2023	Quarta-feira	283	158	200	1	267	909	6,56%
20/04/2023	Quinta-feira	262	127	173	1	274	837	6,04%
24/04/2023	Segunda-feira	252	190	146	0	314	902	6,51%
25/04/2023	Terça-feira	222	167	184	0	305	878	6,33%
26/04/2023	Quarta-feira	263	168	202	0	285	918	6,62%
27/04/2023	Quinta-feira	255	131	170	0	333	889	6,41%
28/04/2023	Sexta-feira	161	113	73	1	248	596	4,30%
Totais		3991	2708	2688	5	4473	13865	100%

1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de abril/2023

	Abril/23									
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clinico Geral	4574	32	105	4437	4419	99,59%	428	3991	89,95%	18
Ginecologista	3457	6	594	2857	2837	99,30%	129	2708	94,78%	20
Pediatria	3086	0	185	2901	2822	97,28%	134	2688	92,66%	79
Alto Risco	89	0	1	88	5	5,68%	0	5	5,68%	83
Generalista	4935	118	129	4688	4638	98,93%	165	4473	95,41%	50
Total	16141	156	1014	14971	14721	98,33%	856	13865	92,61%	250

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de **abril/2023**, 16.141 (dezesseis mil centos e quarenta e um) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 156 (cento e cinquenta e seis) vagas e cancelaram 1.014 (hum mil e quatorze) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 14.971 (quatorze mil novecentos e setenta e um) vagas. Destas, 250 (duzentos e cinquenta) permaneceram remanescentes e 856 (oitocentos e cinquenta e seis) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas **13.865** (treze mil oitocentos e sessenta e cinco) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 98,33% (noventa e oito virgula cinquenta por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2023

Ano	Mês de	Número de Consultas/Especialidade
-----	--------	-----------------------------------

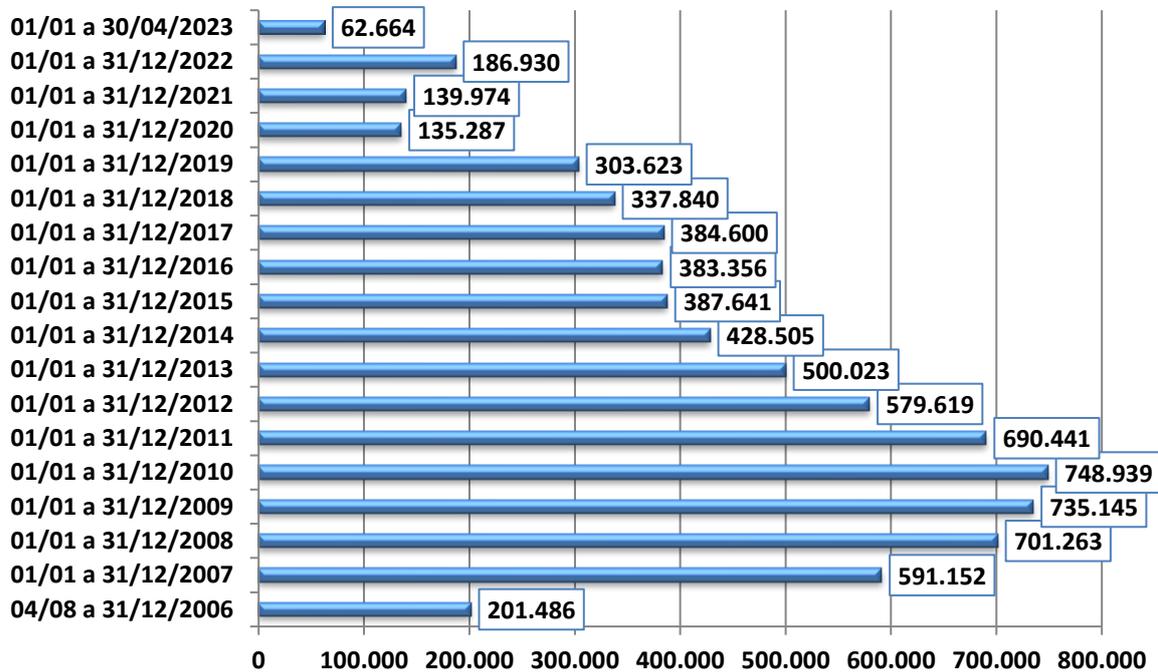
	Referência	Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Generalista	Total
2023	Janeiro	4.442	2.845	2.752	5.983	16.022
	Fevereiro	3.808	2.673	2.667	5.578	14.726
	Março	5.308	3.569	3.369	5.800	18.051
	Abril	3.991	2.708	2.693	4.473	13.865
Total		17.549	11.795	11.486	21.834	62.664
Média Mensal		4.387	2.949	2.872	5.459	15.666

1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2023

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
2022	01/01 a 31/12/2022	47.923	36.342	30.302	57.864	0	186.930
2023	01/01 a 31/03/2023	13.558	9.087	8.973	17.361	0	48.979
Total		3.404.686	2.004.825	1.921.438	138.003	2.678	7.484.803

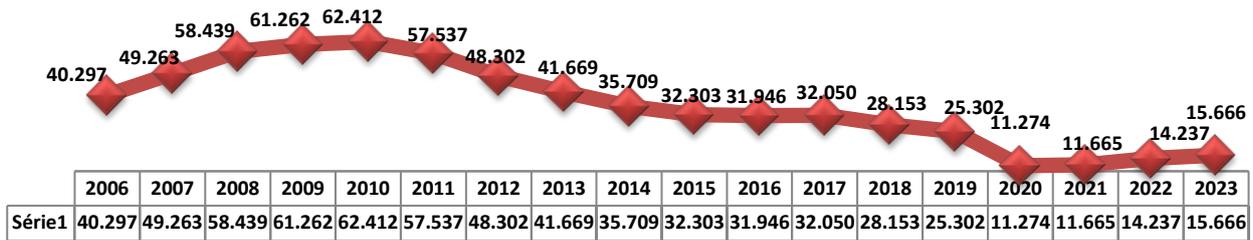
1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2023

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 2023

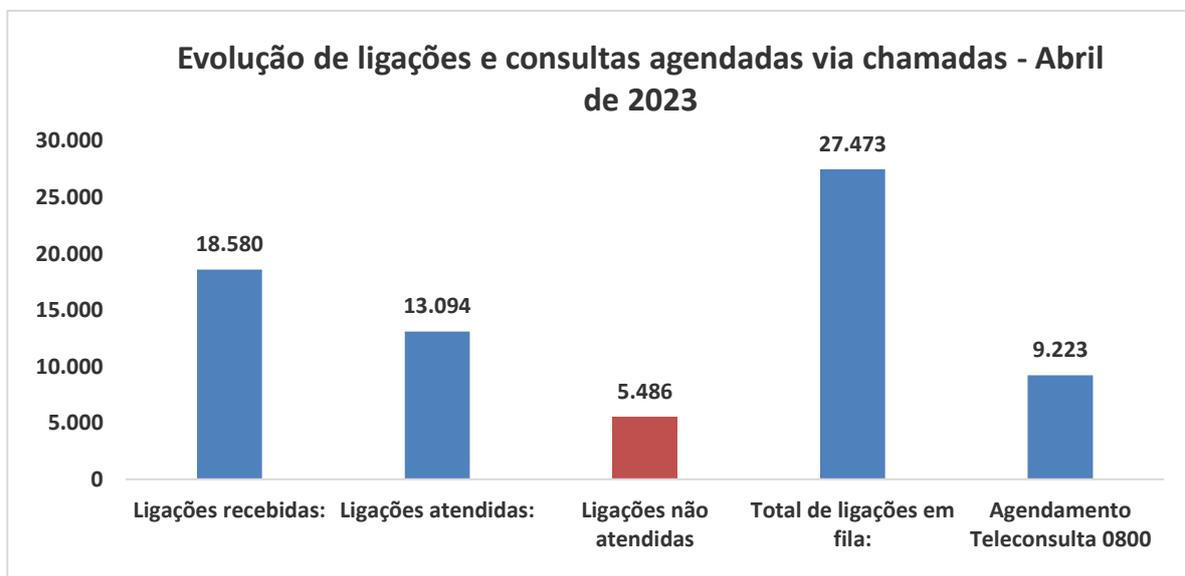
Ano	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	
2006	-	-	-	-	-	-	-	27.980	44.924	41.795	49.745	37.042	201.486	40.297
2007	48.997	42.790	53.268	46.909	51.323	47.797	51.028	55.789	52.396	53.630	50.104	37.121	591.152	49.263
2008	51.502	54.153	60.184	57.870	54.790	60.878	62.328	64.738	66.036	60.127	59.496	49.161	701.263	58.439
2009	57.711	53.941	70.003	59.818	67.479	64.674	59.100	66.193	64.326	59.037	63.529	49.334	735.145	61.262
2010	59.171	54.895	72.553	67.149	63.439	62.468	61.118	68.321	64.277	54.832	65.319	55.397	748.939	62.412
2011	67.618	65.102	70.152	63.213	66.009	55.564	50.483	63.019	52.612	44.892	48.129	43.648	690.441	57.537
2012	50.146	49.167	56.578	48.488	52.648	46.370	47.563	52.402	47.529	50.765	45.229	32.734	579.619	48.302
2013	41.373	38.223	41.648	47.589	42.822	42.846	42.259	44.108	44.456	42.095	42.232	30.372	500.023	41.669
2014	40.176	35.849	40.021	34.468	39.985	33.003	33.322	37.271	37.616	34.264	35.239	27.291	428.505	35.709
2015	35.613	29.764	36.383	28.421	32.007	33.730	29.046	35.371	33.719	31.382	34.542	27.663	387.641	32.303
2016	32.855	30.580	37.662	33.918	33.161	34.300	28.306	35.787	31.856	27.854	29.627	27.450	383.356	31.946
2017	33.728	27.109	35.455	29.269	35.974	33.753	32.047	37.331	32.929	30.395	31.526	25.084	384.600	32.050
2018	33.243	27.632	30.976	30.133	27.729	26.767	26.953	31.991	28.560	27.731	24.924	21.201	337.840	28.153
2019	27.193	28.584	24.137	28.072	26.860	23.935	23.812	25.679	24.536	26.434	25.274	19.107	303.623	25.302
2020	16.856	13.843	14.112	3.881	5.559	8.748	9.108	10.539	13.396	14.173	14.520	10.552	135.287	11.274
2021	11.621	11.577	9.792	10.264	9.122	8.275	9.187	13.221	16.080	14.485	14.115	12.235	139.974	11.665
2022	12.815	13.166	15.234	11.437	13.604	14.682	16.097	18.710	17.148	14.487	14.905	13.033	156.608	14.237
2023	16.022	14.726	18.051	13.865	-	-	-	-	-	-	-	-	62.664	15.666



1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2023.

➤ Via de atendimento: Chamadas Telefônicas pelo 0800-6461560

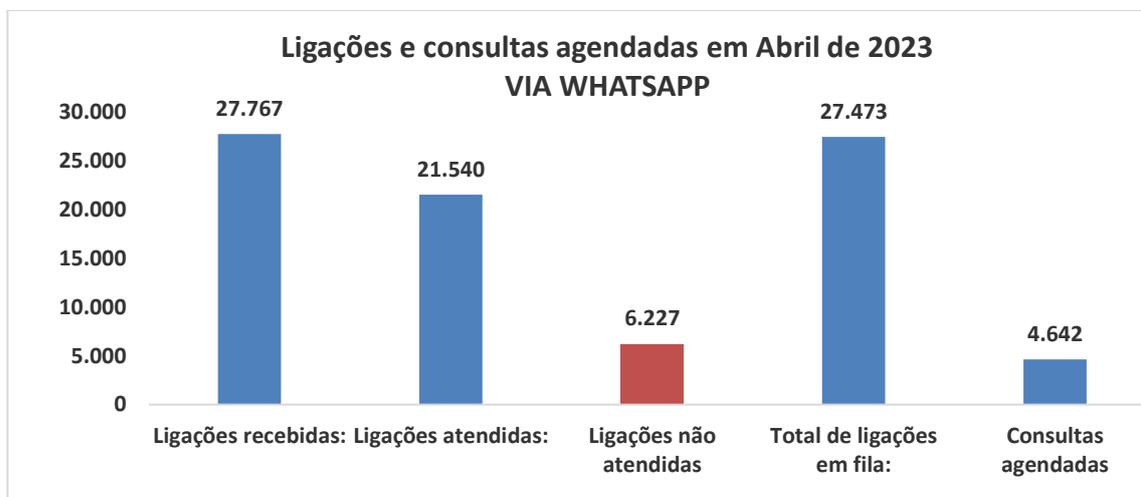
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2023	Janeiro	23.780	5.397	18.383	-
	Fevereiro	20.031	4.260	15.771	-
	Março	25.209	6.768	18.441	-
	Abril	18.580	5.486	13.094	-
Total		87.600	21.911	65.689	-



➤ Via de atendimento: Whatsapp

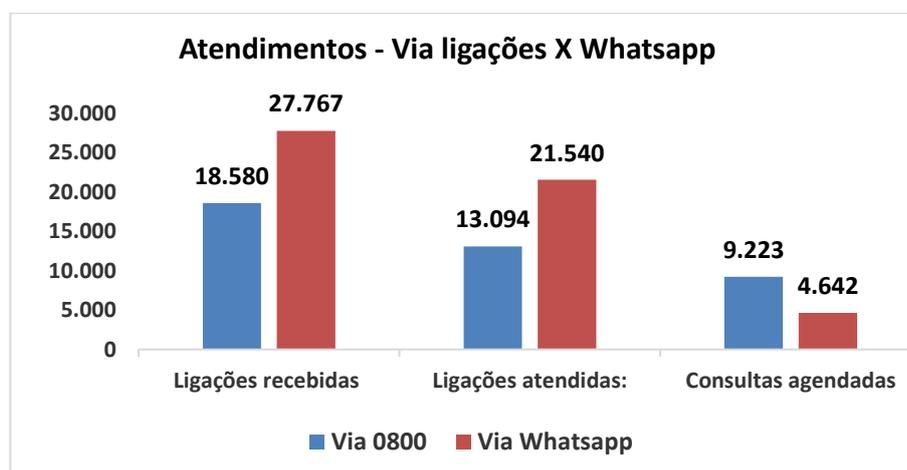
Atendimentos via Whatsapp					
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	URA	Atendimento Humano	Chamadas Perdidas ¹
2023	Janeiro	29.609	4.909	24.700	-
	Fevereiro	25.737	4.135	21.602	-
	Março	32.559	5.202	27.357	-

	Abril	27.767	6.227	21.540	-
Total		115.672	20.473	95.199	



Total geral (ligações+whatsapp)	Ligações Recebidas	URA	Atendimento Humano	Consultas agendadas
	46.347	11.713	34.634	13.865

➤ Via de atendimento Geral em abril: Ligações+whatsapp



2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de abril/2023

Atividades realizadas na Unidade

Dia Mundial da voz

Na data de 14 de abril em comemoração ao DIA MUNDIAL DA VOZ, a equipe da CIPA promoveu um dia especial sobre a importância e os cuidados com a voz, e teve como palestrantes a Preceptora de Fonoaudiologia da PUC Goiânia Tânia Ribas e acadêmicas Gabriela Lemes e Marília Araújo, que trouxeram muitas informações sobre a voz e também dicas alimentares, exercícios entre outros métodos para melhorar a saúde da voz.



Vacinação

No dia 18 de abril foi oferecido na unidade as vacinas de Covid-19 Bivalente e Influenza a todos os colaboradores do Teleconsulta, Central de serviços Compartilhados e terceirizados.



Aniversariantes Abril

Os aniversariantes do mês foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão digital oferecido pelo instituto de desenvolvimento tecnológico e humano (IDTECH). Os aniversariantes foram: Wellington Gomes de Lima 01/04, Douglas Batista do Nascimento 03/04, Camila de Oliveira Fernandes 05/04, Bianca Rodrigues da Silva Pinheiro Ribeiro 08/04, Francielly Santana Dantas 12/04, Rogério Pereira Silva 27/04.



Francielly Dantas



Rogério Silva

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. O agente que foi destaque na realização das suas atividades foi Elbanira Barbosa Regis e Francielly Santana Dantas ambas do turno matutino e referente ao mês de abril/23.



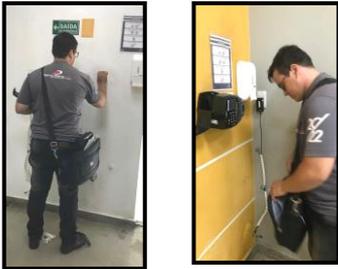
Elbanira Regis



Francielly Dantas

Manutenções

Quadro de Manutenções

Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	13/04/2023		O técnico da SANEAGO esteve na unidade para verificar um problema de pressão da água que não estaria subindo para o reservatório.
02	14/04/2023		O colaborador da DIGITAL PONTO COM, esteve na unidade para instalar os dois pontos eletrônicos que estavam para manutenção.
03	19/04/2023		Colaboradores da SISTEC Climatização estiveram na unidade para a realização da manutenção preventiva de todos os aparelhos da unidade.
04	Dias 22 e 29/04/2023		Os Colaboradores da Amazônia Garden paisagismo realizaram a manutenção mensal e reposição de terra preta nos jardins internos e externos da unidade.
05	Dias 23 e 29/04/2023		A equipe de limpeza realizou limpeza mais pesada nos banheiros e escadaria da unidade.
06	24/04/2023		Colaborador da Orona Elevadores esteve na unidade para realizar da manutenção preventiva do aparelho plataforma da unidade.

Os usuários são os principais indicadores utilizados para mensurar a qualidade do atendimento prestado pelo Teleconsulta. Nesse sentido, registramos a seguir alguns elogios feitos por eles que utilizam o Sistema de Saúde do município, e ligaram na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no mês de **abril/2023** para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido. Ao todo recebemos neste mês 71 (setenta e um) elogios, os quais são anotados e repassados à equipe de enfermagem e monitorados para confirmação e registro.

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

Elogios Registrados – abril/2023		
Item	Usuário	Elogio
1	Dalva do Nascimento	A usuário elogia o atendimento prestado pelo agente de atendimento Cleuma Rodrigues onde o usuário relata: " atendente muito legal pessoa maravilhosa ".
2	Dalva Miranda	A usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento Douglas Batista onde o usuário relata: " adorei seu atendimento muito claro ".

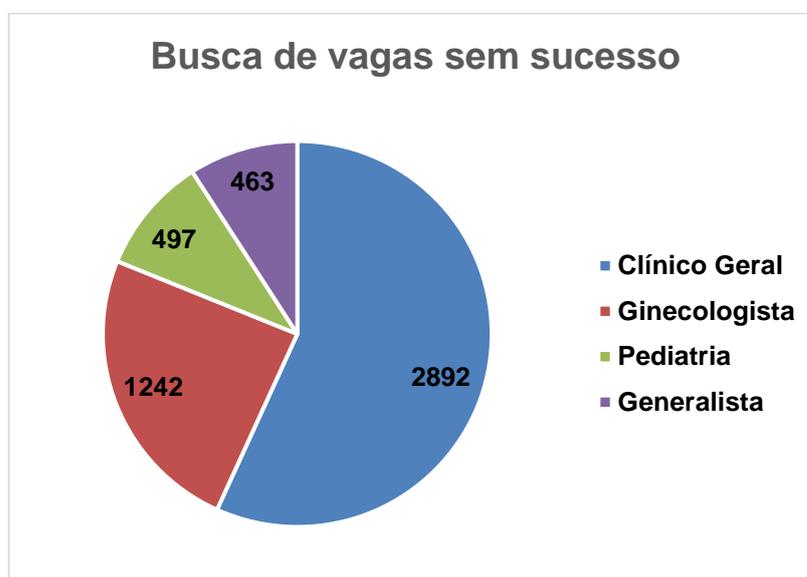
71	Maria Lizanira Luz	A usuária elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Priscila Mariana o usuário relata: " atendimento bom, precisa de atendentes assim como você ".

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.

Item	Unidade de Saúde	Total	Especialidade			
			Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
1	CS Parque Anhanguera	871	662	100	36	73
2	CS Norte Ferroviário	800	528	169	47	56
3	Cais Finsocial	636	369	175	58	34
4	CS Criméia Leste	566	271	168	81	46
5	Cais Chácara Do Governador	418	256	65	44	53
6	Cais Bairro Goiá	328	139	163	12	14
7	CS Vila Redenção	145	89	34	13	9
8	CS Parque Amazônia	142	82	4	43	13

9	CS Vila União	110	65	24	3	18
10	CS Cidade Jardim	94	43	21	11	19
11	CS Marinho Lemos	93	34	31	12	16
12	Cais Jardim Novo Mundo	91	52	14	18	7
13	CS Água Branca	90	39	31	9	11
14	CS Vila Clemente	88	4	81	2	1
15	CS Vila Boa	79	30	30	4	15
16	CS Vila Canaã	62	29	6	2	25
17	CS Vila Moraes	62	19	1	34	8
18	CS Jd Balneário Meia Ponte	53	7	39	4	3
19	CS Vila Nova	52	30	14	4	4
20	CS Cândida De Moraes	51	22	4	12	13
21	Ciams Novo Horizonte	45	20	14	9	2
22	CS Parque Industrial João Braz	41	21	2	10	8
23	Cais Parque Das Amendoeiras	34	14	9	7	4
24	CS Fama	32	17	9	4	2
25	CS Vila Mauá	32	21	4	4	3
26	CS Setor Perim	28	9	14	5	0
27	CS Esplanada Do Anicuns	25	7	10	4	4
28	CS Maria Dilce	12	4	4	4	0
29	CS Campus Samambaia	9	7	0	1	1
30	CS Jardim Guanabara	2	0	1	0	1
31	CS Conjunto Riviera	2	1	1	0	0
32	Uabsf - Leste Universitário	1	1	0	0	0
Total		5094	2892	1242	497	463



2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de **abril/2023** 16.141 (dezesesseis mil centos e quarenta e um) vagas foram disponibilizadas, sendo que 13.865 (treze mil oitocentos e sessenta e cinco) foram marcadas, 2.026 (dois mil e vinte e seis) foram canceladas/bloqueadas/remanejadas

e ficaram disponíveis 250 (duzentos e cinquenta) vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Aproveitamento de vagas																	
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 Balneário Meia Ponte	1015	617	560	54	3	77	52	25	0	0	0	0	0	321	269	47	5
CS Parque Amazônia	933	528	428	100	0	0	0	0	0	256	206	50	0	149	149	0	0
CS Vila Mauá	898	0	0	0	0	197	170	25	2	243	198	43	2	458	363	95	0
CS Água Branca	787	145	145	0	0	237	198	39	0	254	232	16	6	151	133	17	1
Cais Bairro Goiá	787	138	115	23	0	300	143	157	0	349	241	62	46	0	0	0	0
CS Setor Perim	740	0	0	0	0	75	52	23	0	319	282	34	3	346	332	0	14
CS Vila Clemente	696	223	177	43	3	68	58	10	0	117	100	12	5	288	269	19	0
CS Esplanada do Anicuns	638	171	158	10	3	101	78	23	0	61	58	0	3	305	279	26	0
CS Fama	610	318	306	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	292	277	11	4
CS Cidade Jardim	601	0	0	0	0	185	170	15	0	117	98	9	10	299	289	8	2
CS Criméia Leste	580	323	266	57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	257	247	8	2
CS Vila União	554	64	0	64	0	194	138	56	0	186	161	18	7	110	110	0	0
CS Maria Dilce	554	0	0	0	0	144	100	43	1	108	84	8	16	302	299	0	3
CS Vila Canaã	528	232	218	8	6	65	60	5	0	0	0	0	0	231	223	8	0
CS Cândida de Moraes	520	6	6	0	0	154	89	65	0	90	57	26	7	270	270	0	0
Cais Pq Amendoeiras	517	330	307	23	0	49	49	0	0	138	103	31	4	0	0	0	0
CS Marinho Lemos	505	91	86	5	0	178	165	13	0	158	146	5	7	78	75	0	3
CS Vila Redenção	491	280	257	22	1	211	188	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Norte Ferroviário	489	80	69	11	0	0	0	0	0	76	70	0	6	333	256	77	0
Cais Novo Mundo	474	241	171	70	0	233	217	6	10	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Industrial João Braz	459	113	113	0	0	0	0	0	0	170	160	0	10	176	174	0	2
Ciams Novo Horizonte	455	0	0	0	0	231	224	4	3	224	218	0	6	0	0	0	0
CS Vila Moraes	453	233	206	26	1	0	0	0	0	86	82	2	2	134	133	0	1
CS Vila Boa	427	0	0	0	0	86	53	33	0	97	92	0	5	244	244	0	0
CS Parque Anhanguera	401	156	119	37	0	149	127	22	0	0	0	0	0	96	0	96	0
CS Vila Nova	379	98	97	0	1	155	140	14	1	126	105	4	17	0	0	0	0
Cais Chácara do Governador	301	187	187	0	0	114	104	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Cais Finsocial	254	0	0	0	0	254	133	121	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Campus Samambaia	95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	95	82	0	13
Total	16141	4574	3991	565	18	3457	2708	729	20	3175	2693	320	162	4935	4473	412	50

1. Agendadas 2 Canceladas 3 Disponíveis

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	4254	4176	409	37	4176	90,39%	99,12%
	Março	5936	5780	568	25	6348	91,44%	99,57%
	Abril	4574	4419	533	18	4952	89,95%	99,59%
	Total	14764	14375	1510	80	15476	90,92%	99,35%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	3499	2884	819	7	2884	92,46%	99,76%
	Março	4539	3743	897	55	4640	93,97%	98,55%
	Abril	3457	2837	723	20	3560	94,78%	99,30%
	Total	11495	9464	2439	82	11084	93,22%	99,16%

Pediatria/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	3263	2855	408	188	2855	92,16%	96,52%
	Março	4196	3764	658	162	4422	92,66%	98,94%
	Abril	3175	2827	320	162	3147	92,66%	97,28%
	Total	10634	9446	1386	512	10424	92,41%	97,73%

Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	6170	4680	384	180	5865	92,27%	97,02%
	Março	6254	6054	351	53	6405	94,97%	99,13%
	Abril	4935	4638	294	50	4932	95,41%	98,93%
	Total	17359	15372	1029	283	17202	93,62%	98,08%

Total Geral	54.252	48.657	6.364	957	54.186	92,54%	98,58%
--------------------	---------------	---------------	--------------	------------	---------------	---------------	---------------

2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de abril/2023 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 **391** (trezentos e noventa e um) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **abril/2023**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo com mais de 1.041 (hum mil e quarenta e um) agendamentos.

Agendamentos por bairro – abril de 2023		
Item	Bairro	Quantidade de agendamentos
1	Jardim Novo Mundo	1.041
2	Jardim América	543
3	Jardim Balneário Meia Ponte	542
4	Jardim Nova Esperança	464

5	Parque Amazônia	405
6	Setor Pedro Ludovico	378
7	Parque Industrial João Braz	320
8	Cidade Jardim	289
9	Setor Leste Vila Nova	269
10	Setor São José	251
11	Setor Urias Magalhães	241
12	Jardim Europa	228
13	Setor Central	212
14	Setor Negrão de Lima	212
15	Setor Sudoeste	198
16	Setor Campinas	187
17	Setor Faiçalville	183
18	Jardim Vila Boa	181
19	Vila Novo Horizonte	165
20	Setor Leste Universitário	159
21	Parque Anhanguera li	149
22	Vila Redenção	141
23	Setor Criméia Leste	140
24	Água Branca	130
25	Setor Progresso	124
26	Setor Rio Formoso	118
27	Parque Santa Cruz	115
28	Vila João Vaz	115
29	Setor Norte Ferroviário	114
30	Setor Bueno	113
31	Setor Perim	110
32	Residencial Solar Ville	108
33	Vila Moraes	106
34	Setor União	98
35	Setor Castelo Branco	97
36	Setor Cândida de Moraes	97
37	Carolina Parque	94
38	Setor Coimbra	92
39	Solange Park I	86
40	Vila Maria Dilce	86
41	Santa Genoveva	85
42	Vila Monticelli	85
43	Vila Maria Luiza	81
44	Setor Aeroporto	79
45	Jardim Goiás	77

46	Vila Mauá	77
47	Setor dos Funcionários	72
48	Vila Finsocial	72
49	Residencial Itamaracá	68
50	Jardim Planalto	66
51	Setor Centro Oeste	66
52	Parque Das Flores	59
53	Parque Industrial de Goiânia	59
54	Jardim Diamantina	58
55	Residencial Vereda dos Buritis	58
56	Setor Santos Dumont	58
57	Setor Gentil Meireles	56
58	Setor Oeste	56
59	Jardim Ana Lúcia	55
60	Vila Alvorada	54
61	Setor Sul	52
62	Vila Santa Helena	52
63	Conjunto Vera Cruz	50
64	Aeroviário	49
65	Vila Bandeirantes	49
66	Jardim Atlântico	48
67	Residencial Hugo de Moraes	48
68	Chácara do Governador	46
69	Setor Moraes	46
70	Jardim Bela Vista	45
71	Setor Nova Vila	45
72	Vila Jardim Vitória	45
73	Moinho dos Ventos	44
74	Rodoviário	44
75	Vila Rosa	44
76	Residencial Eldorado	43
77	Residencial Serra Azul Etapa I	42
78	Vila Viana	40
79	Floresta	39
80	Vila dos Alpes	39
81	Residencial Jardins do Cerrado	38
82	Condomínio Amin Camargo	37
83	Jardim dom Fernando I	37
84	Parque Oeste Industrial	37
85	Jardim Da Luz	36
86	Nossa Senhora de Fátima	36

87	Parque Anhanguera	36
88	Solange Park Ii	36
89	Jardim Das Esmeraldas	35
90	Jardim Santo Antônio	35
91	Vila Fróes	35
92	Panorama Parque	34
93	Condomínio Anhanguera	33
94	Residencial Canadá	33
95	Residencial Senador Albino Boa	33
96	Setor Bela Vista	33
97	Vila Nova Canaã	33
98	Chácaras de Recreio São Joaqui	32
99	Granja Cruzeiro do Sul	32
100	Esplanada do Anicuns	31
101	Vila Lucy	31
102	Residencial Buena Vista I	30
103	Residencial Licardino Ney	30
104	Residencial Maria Lourença	30
105	Setor Sevene	30
106	Vila Adélia	30
107	Vila Cristina	30
108	Carolina Parque Extensão	29
109	Conjunto Cachoeira dourada	29
110	Vila Jaraguá	29
111	Conjunto Caiçara	28
112	Jardim Presidente	28
113	Setor Jaó	28
114	Setor Marechal Rondon	28
115	Setor Nova Suiça	28
116	Setor Goiânia 2	27
117	Vila Romana	27
118	Parque Flamboyant	26
119	Residencial Buena Vista Iii	26
120	Vila Alto Da Glória	26
121	Condomínio Shangry-Lá	25
122	Jardim Gramado	25
123	Setor Alto do Vale	25
124	Vila Clemente	25
125	Alto Da Glória	24
126	Conjunto Riviera	24
127	Residencial Beatriz Nascimento	24

128	Loteamento Areião I	23
129	Loteamento Celina Park	23
130	Parque Das Laranjeiras	23
131	Sítios de Recreio Mansões do C	23
132	Vila Abajá	23
133	Vila Concórdia	23
134	Vila Santa Rita	23
135	Industrial Mooca	22
136	Vila Aurora Oeste	22
137	Setor Marista	21
138	Anhanguera	20
139	Conjunto Fabiana	20
140	Conjunto Morada Nova	20
141	Residencial Flórida	20
142	Setor Morada do Sol	20
143	Vila Megale	20
144	Feliz	19
145	Privê Residencial Itanhangá	19
146	Setor Novo Planalto	19
147	Solange Park Iii	19
148	Parque Balneário	18
149	Residencial Vale dos Sonhos	18
150	Vila Legionárias	17
151	Condomínio Jardim Das Oliveira	16
152	Residencial Aquários	16
153	Setor Norte Ferroviário Ii	16
154	Residencial Das Acácias	15
155	Residencial Park Solar	15
156	Setor Três Marias	15
157	Vila Santa Isabel	15
158	Chácaras de Recreio Samambaia	14
159	Conjunto Guadalajara	14
160	Jardim Califórnia	14
161	Parque Paraíso	14
162	Privê Residencial Elza Fronza	14
163	Conjunto Habitacional Madre Ge	13
164	Parque Eldorado Oeste	13
165	Residencial Nunes de Morais 1ª	13
166	Serrinha	13
167	Vila Luciana	13
168	Vila Anchieta	12

169	Vila Bela	12
170	Village Venezia	12
171	Goiá	11
172	Parque Das Nações	11
173	Setor Sol Nascente	11
174	Vila Rezende	11
175	Vila São João	11
176	Residencial Fonte Das Águas	10
177	Residencial London Park	10
178	Residencial Nossa Morada	10
179	Setor Andréia	10
180	Setor Maysa Extensão	10
181	Vila Maria José	10
182	Conjunto Residencial Rodoviári	9
183	Vila Boa Sorte	9
184	Vila Isaura	9
185	Vila Pedroso	9
186	Vila Santana	9
187	Jardim Bom Jesus	8
188	Jardim Ipê	8
189	Residencial Recanto do Bosque	8
190	Residencial Santa Rita - 4ª Et	8
191	Setor Perim Continuação	8
192	Solange Parque Complemento	8
193	Sítio de Recreio Pindorama	8
194	Vila Americano do Brasil	8
195	Vila Paraíso	8
196	Jardim Caravelas	7
197	Jardim Santa Cecília	7
198	Jardim Novo Mundo	7
199	Loteamento Alphaville Residenc	7
200	Parque Amazônia	7
201	Santa Genoveva 2	7
202	Setor Estrela Dalva	7
203	Setor Marabá	7
204	Vila Aguiar	7
205	Vila Cristina Continuação	7
206	Vila Irany	7
207	Vila Osvaldo Rosa	7
208	Vila Santa Efigênia	7
209	Conjunto Habitacional Baliza	6

210	Jardins Verona	6
211	Lorena Parque	6
212	Loteamento Mansões Goianas	6
213	Loteamento Mansões Pereira	6
214	Residencial Balneário	6
215	Residencial Porto Seguro	6
216	Residencial Serra Azul Ii	6
217	Setor Noroeste	6
218	Vila Colemar Natal E Silva	6
219	Condomínio Cidade Universitária	5
220	Conjunto Anhanguera	5
221	Jardim América	5
222	Parque Acalanto	5
223	Residencial Aquários Ii	5
224	Residencial Flamingo	5
225	Residencial Itália	5
226	Residencial Sonho Verde	5
227	Residencial Talismã	5
228	Vila Mooca	5
229	Village Atalaia	5
230	Capuava Residencial Privê	4
231	Feliz	4
232	Jardim Ipanema	4
233	Jardim Itaipu	4
234	Residencial Barcelona	4
235	Residencial Carla Cristina	4
236	Residencial José Viandeli	4
237	Setor Barra Da Tijuca	4
238	Vila Jardim São Judas Tadeu	4
239	Vila São Luiz	4
240	Village Maringá	4
241	Chácaras Retiro	3
242	Chácaras Santa Rita	3
243	Conjunto Romildo Ferreira do A	3
244	Jardim Guanabara Iii	3
245	Jardim São José	3
246	Jardim Sônia Maria	3
247	Jardim Europa	3
248	Jardim Goiás	3
249	Loteamento Portal do Sol I	3
250	Parque Das Amendoeiras	3

251	Parque Industrial João Bras 2	3
252	Residencial Bosque dos Buritis	3
253	Residencial Brisas do Cerrado	3
254	Residencial Center Ville	3
255	Residencial Cléa Borges	3
256	Residencial Humaitá	3
257	Residencial Mansões Paraíso	3
258	Residencial Morumbi	3
259	Residencial Nunes de Moraes 2ª	3
260	Residencial Recanto Das Garças	3
261	Residencial Das Acácias	3
262	Santo Hilário	3
263	Setor Grajaú	3
264	Setor Santa Rita	3
265	Vila Cristina Extensão	3
266	Vila Santo Afonso	3
267	Vila São José Extensão	3
268	Vila Xavier	3
269	Village Casa Grande	3
270	Vila Maria Dilce	3
271	Chácaras Santa Bárbara	2
272	Condomínio Residencial Santa R	2
273	Jardim Guanabara	2
274	Jardim Petrópolis	2
275	Loteamento Aruanã Park	2
276	Parque Buriti	2
277	Parque Das Paineiras (1	2
278	Parque Oeste Industrial	2
279	Parque Das Flores	2
280	Recreio dos Funcionários Públi	2
281	Residencial Alphaville Flamboy	2
282	Residencial Atalaia	2
283	Residencial Bertim Belchior 2ª	2
284	Residencial dos Ipês Extensão	2
285	Residencial Goiânia Viva	2
286	Residencial Guarema	2
287	Residencial João Paulo li	2
288	Residencial Sevilha	2
289	Residencial São Marcos	2
290	Residencial Talismã I	2
291	Setor Areião li	2

292	Setor Parque Tremendão	2
293	Setor Santa Rita Vii	2
294	Setor Santa Rita Viii	2
295	Setor Tancredo Neves	2
296	Setor Urias Magalhães Ii	2
297	Sítio de Recreio Ipê	2
298	Sítios de Recreio dos Bandeira	2
299	Vila Canaã	2
300	Vila Divino Pai Eterno	2
301	Vila Santa Rita Acréscimo	2
302	Vila Teófilo Neto	2
303	Bairro Santa Rita	1
304	Capuava	1
305	Chácaras Alto Da Glória	1
306	Chácaras Califórnia	1
307	Chácaras de Recreiamambaia	1
308	Chácaras dona Gê	1
309	Condomínio Alto Da Boa Vista	1
310	Condomínio Santa Rita 6ª Etapa	1
311	Conjunto Residencial Irisville	1
312	Conjunto Vila Isabel	1
313	Carolina Parque	1
314	Cidade Jardim	1
315	Conjunto Cachoeira dourada	1
316	Fazenda São domingos - Conjunt	1
317	Granja Cruzeiro do Sul	1
318	Jardim Brasil	1
319	Jardim Clarissa	1
320	Jardim Colorado	1
321	Jardim Curitiba	1
322	Jardim Das Hortências	1
323	Jardim Leblon	1
324	Jardim Maria Helena	1
325	Jardim Mariliza	1
326	Jardim Novo Mundo Extensão	1
327	Jardim Novo Mundo Ii	1
328	Jardins Atenas	1
329	Jardins Madri	1
330	Jardins Valência	1
331	Jardim Atlântico	1
332	Jardim Nova Esperança	1

333	Jardim Planalto	1
334	Jardim Vila Boa	1
335	Loteamento Portal do Sol li	1
336	Loteamento Quinta do Rio doura	1
337	Loteamento Solar Santa Rita	1
338	Loteamento Celina Park	1
339	Parque Eldorado Oeste Extensão	1
340	Parque Industrial Paulista	1
341	Parque Santa Rita	1
342	Parque Anhanguera	1
343	Parque Anhanguera li	1
344	Parque Industrial João Braz	1
345	Parque Paraíso	1
346	Parque Santa Cruz	1
347	Parque Das Laranjeiras	1
348	Residencial 14 Bis	1
349	Residencial Ana Clara	1
350	Residencial Bertim Belchior 1 ^a	1
351	Residencial Buena Vista Iv	1
352	Residencial Cidade Verde	1
353	Residencial Eli Forte	1
354	Residencial Maringá	1
355	Residencial Monte Carlo	1
356	Residencial Morada do Ipê	1
357	Residencial Português	1
358	Residencial Real	1
359	Residencial Senador Paranhos	1
360	Residencial São Leopoldo	1
361	Residencial Tempo Novo	1
362	Residencial Vale Das Brisas	1
363	Residencial Ville de France	1
364	Residencial Park Solar	1
365	Setor Criméia Oeste	1
366	Setor Empresarial	1
367	Setor Campinas	1
368	Setor Criméia Leste	1
369	Setor Leste Vila Nova	1
370	Setor Norte Ferroviário	1
371	Setor Perim	1
372	Setor Progresso	1
373	Setor Rio Formoso	1

374	Setor Santos Dumont	1
375	Setor São José	1
376	Setor Urias Magalhães	1
377	Setor dos Funcionários	1
378	Sítio de Recreio Mansões Berna	1
379	Sítio de Recreio Paraíso Tropical	1
380	Vila Itatiaia	1
381	Vila Mutirão I	1
382	Vila Perdiz	1
383	Vila Santos Dumont	1
384	Vila Alto Da Glória	1
385	Vila Alvorada	1
386	Vila Mauá	1
387	Vila Novo Horizonte	1
388	Vila Osvaldo Rosa	1
389	Vila Redenção	1
390	Vila Romana	1
391	Água Branca	1
Totais		13.865

2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

Item	Unidade Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CS Jardim Balneário Meia Ponte	43	58	780	881
2	CS Parque Amazônia	72	73	638	783
3	CS Vila Mauá	61	58	612	731
4	CS Água Branca	49	52	607	708
5	CS Setor Perim	18	37	611	666
6	CS Vila Clemente	23	39	542	604
7	CS Fama	25	44	514	583
8	CS Esplanada Do Anicuns	36	45	492	573
9	CS Cidade Jardim	53	53	451	557
10	CS Criméia Leste	39	45	429	513
11	CS Vila Canaã	53	64	384	501
12	Cais Bairro Goiá	12	22	465	499
13	CS Maria Dilce	19	19	445	483
14	CS Marinho Lemos	53	60	359	472

15	Cais Parque Das Amendoeiras	28	30	401	459
16	CS Parque Industrial João Braz	31	40	376	447
17	CS Vila Redenção	51	51	343	445
18	Ciams Novo Horizonte	31	27	384	442
19	CS Cândida De Moraes	19	19	384	422
20	CS Vila Moraes	28	33	360	421
21	CS Vila União	33	33	343	409
22	CS Norte Ferroviário	29	32	334	395
23	CS Vila Boa	34	30	325	389
24	Cais Jardim Novo Mundo	38	52	298	388
25	CS Vila Nova	24	25	293	342
26	Cais Chácara Do Governador	23	22	246	291
27	CS Parque Anhanguera	36	33	177	246
28	Cais Finsocial	1	2	130	133
29	CS Campus Samambaia	0	0	82	82
Totais		962	1098	11805	13.865

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 saúdes. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém-nascidos de alto risco. Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

Segue demonstrativo dos agendamentos efetuados para o Projeto Alto Risco no ano de 2023 .

Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco 2023		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	04	4,17%
Fevereiro	02	3,33%
Março	05	3,35%
Abril	05	6,25
Total	16	100,00%

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 abril/2023 do corrente ano o agendamento de **1.015 (hum mil e quinze)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **789 (setecentos e oitenta e nove)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **226 (duzentas e vinte e seis)** foram solicitadas pelas Unidades.
- f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário esteve suspenso aguardando prorrogativa de 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 222 (duzentos e vinte e dois) usuários de outros planos de saúde no mês de abril/2023.

Os agendamentos de consultas pelo SUS para usuários de planos de saúde são detectados no ato do preenchimento do formulário digital pela Central de Atendimento ao Cidadão e indica que o SUS é uma referência sanitária consolidada, conforme descrito a seguir:

Abril de 2023		
Item	Plano de saúde	Número de usuários
1	lpasgo	94

2	Imas	55
3	Unimed	29
4	Saúde América	25
5	Amil	8
6	Saúde Goiânia	6
7	Geap	3
8	Planmed	2
9	AFEGO	1
Total		222

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.

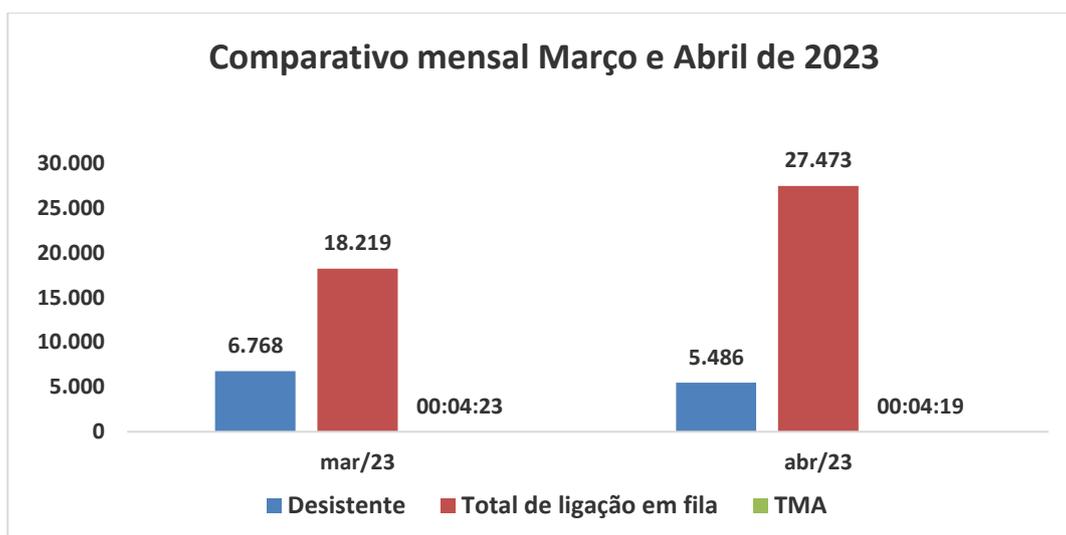
No mês de abril/2023 houve um acréscimo total de **29,82%** (vinte e sete virgula oitenta e cinco por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

Especialidade	Consultas	Retorno	Total	Acréscimo
Clínico Geral	3131	860	3991	27,47%
Ginecologista	2273	435	2708	19,14%
Pediatria	1865	823	2688	44,13%
Pediatria Alto Risco	5		5	0,00%
Generalista	3406	1067	4473	31,33%
Total	10680	3185	13865	29,82%

2.10. Dados Contact Center

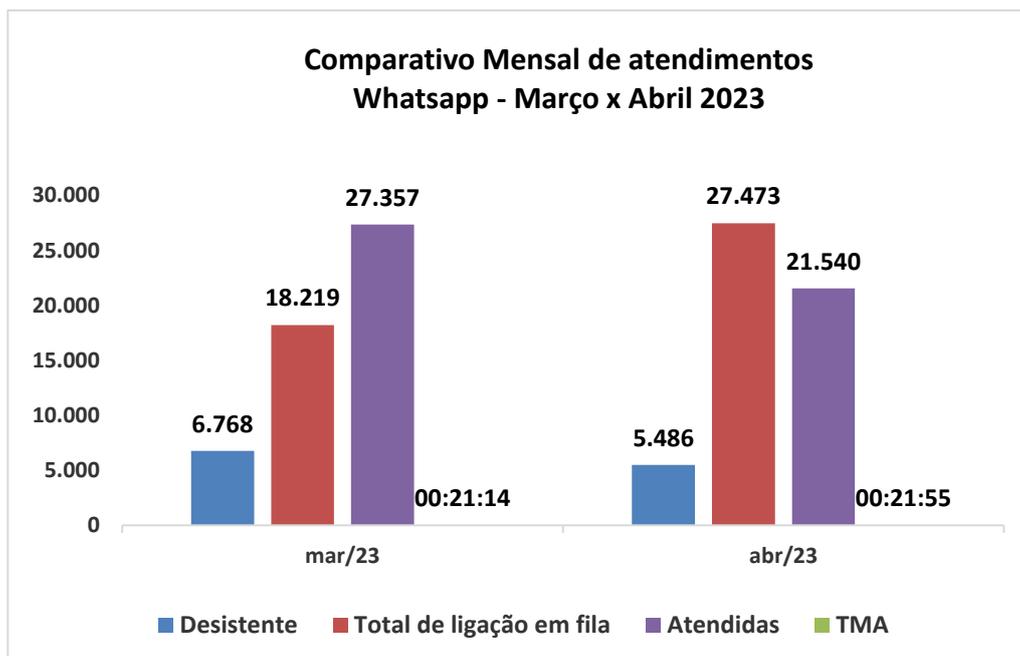
2.10.1. Comparativo via ligações mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center – Via Ligação			
-	Mar/2023		Abril/2023
Ligações recebidas:	25.209		18.580
Ligações atendidas:	18.441		13.094
Desistências/Não atendidas	6.768		5.486
Maior tempo na fila	00:36:21		00:50:11
TMA:	00:04:23		00:04:19
TME:	00:02:48		00:03:11
Total de ligações em fila:	18.219		27.473



2.10.2 Comparativo via atendimento Whatsapp mês anterior / mês atual

Comparativo Whatsapp			
-	Mar/23		Abril/2023
Ligações recebidas:	32.559		27.767
Ligações atendidas:	27.357		21.540
Desistências/Não atendidas	5.202		6.227
Maior tempo na fila	00:05:21		00:05:21
TMA:	00:21:14		00:21:55
TME:	00:01:39		00:02:10
Total de ligações em fila:	32.119		27.473



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 abril/2023, a Central de Consultas Especializadas efetuou 44.692 (quarenta e quatro mil seiscentos e noventa e dois), ligações para confirmação e repasse dos dados de 15.353 (quinze mil trezentos e cinquenta e três) consultas.

Consulta Especializada				
	Mês	Ligações	Consultas confirmadas	%
2023	Janeiro	32.553	14.133	43%
	Fevereiro	36.871	14.731	40%
	Março	41.034	18.565	45%
	Abril	44.692	15.353	34%
	Total	155.150	62.782	40%

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.

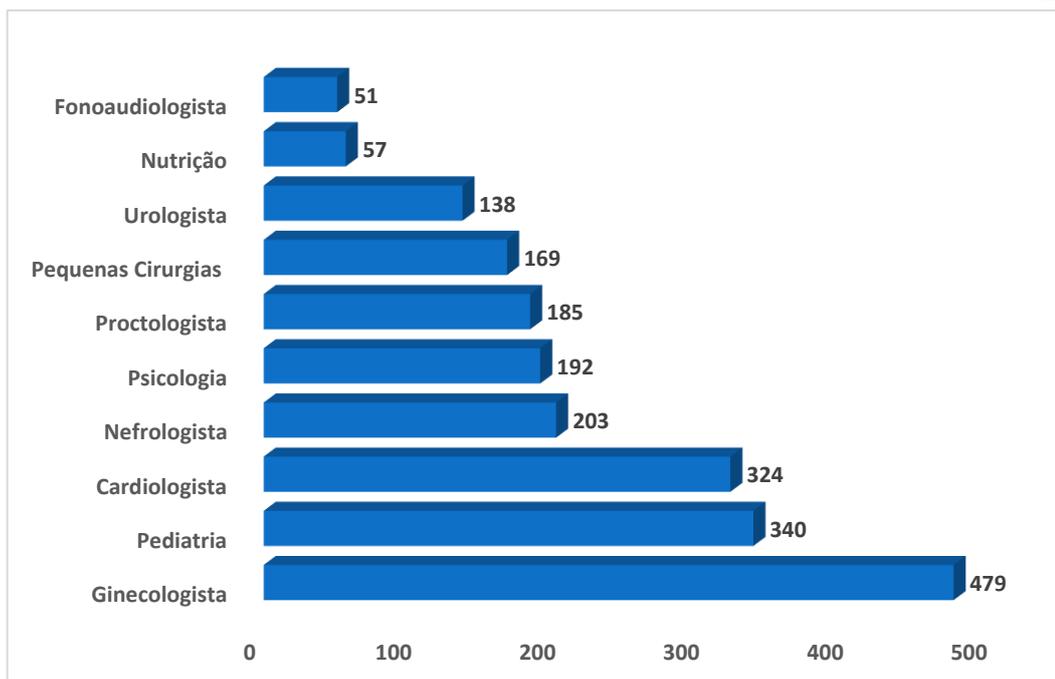
A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).

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 Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de março/23 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.138 (dois mil cento e trinta e oito). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (479), pediatria (340) e cardiologista (324).

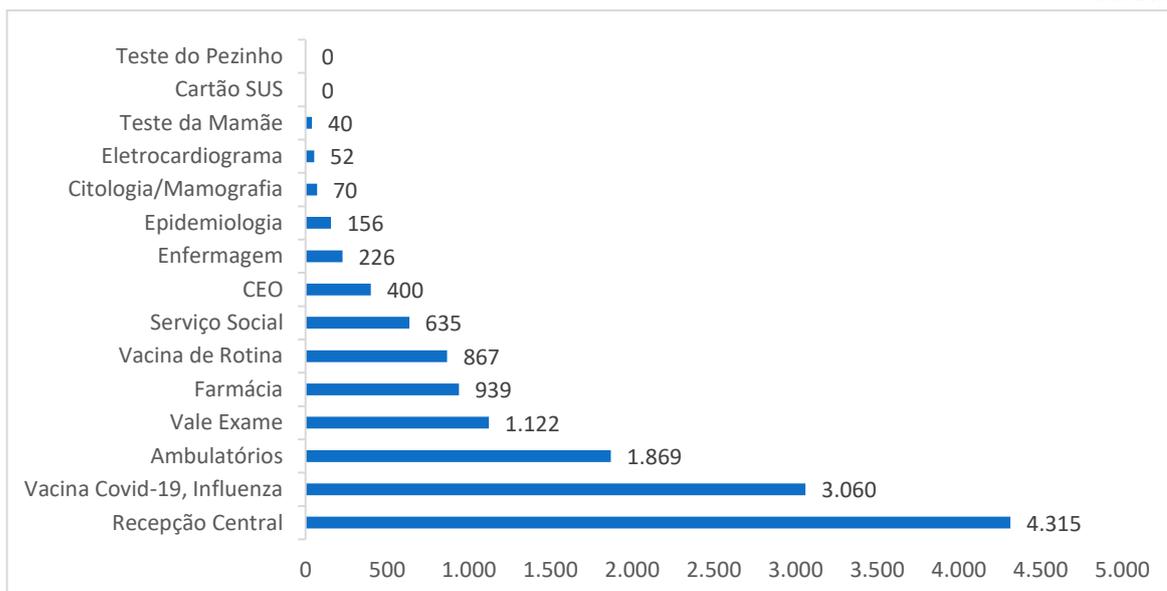
Produção Ambulatorial – Mês de Março/2023		
Item	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
1	Ginecologista	479
2	Pediatria	340
3	Cardiologista	324
4	Nefrologista	203
5	Psicologia	192
6	Proctologista	185
7	Pequenas Cirurgias	169
8	Urologista	138
9	Nutrição	57
10	Fonoaudiologista	51
11	Alergista	0
12	Angiologista	0
13	Gastro	0
14	Neurologista	0
Total		2.138



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

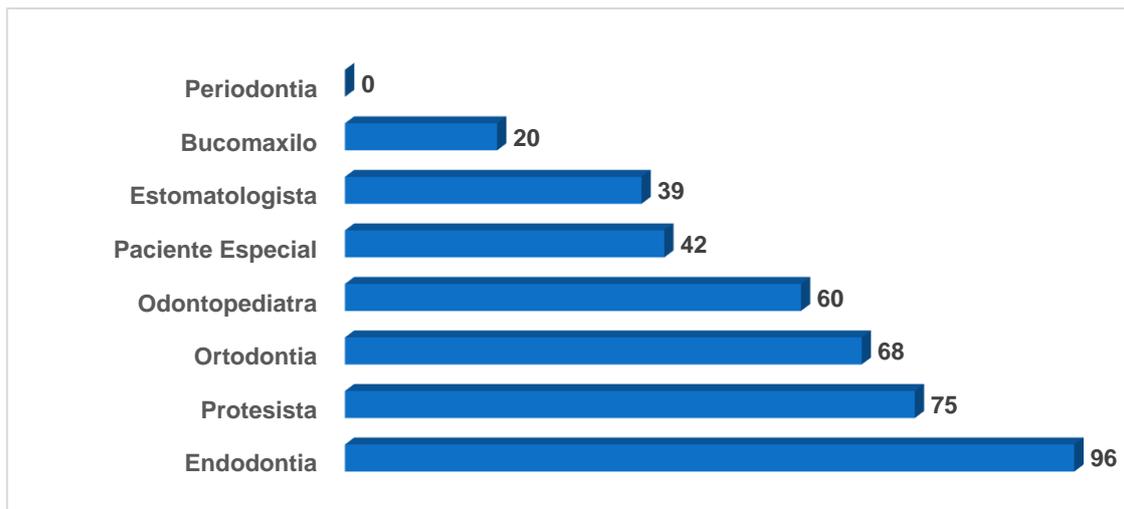
O total de procedimentos realizados na Unidade foi de 13.848 (treze mil oitocentos e quarenta e oito). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de recepção Central (4.315), vacina covid, influenza (3.060) e ambulatórios (1.869).

Procedimentos		
Item	Procedimento	Atendimento
1	Recepção Central	4.315
2	Vacina Covid-19, Influenza	3.060
3	Ambulatórios	1.869
4	Vale Exame	1.122
5	Farmácia	939
6	Vacina de Rotina	867
7	Serviço Social	635
8	CEO	400
9	Enfermagem	226
10	Epidemiologia	156
11	Citologia/Mamografia	70
12	Eletrocardiograma	52
13	Teste da Mamãe	40
14	Cartão SUS	0
15	Teste do Pezinho	0
Total de Atendimentos		13.751



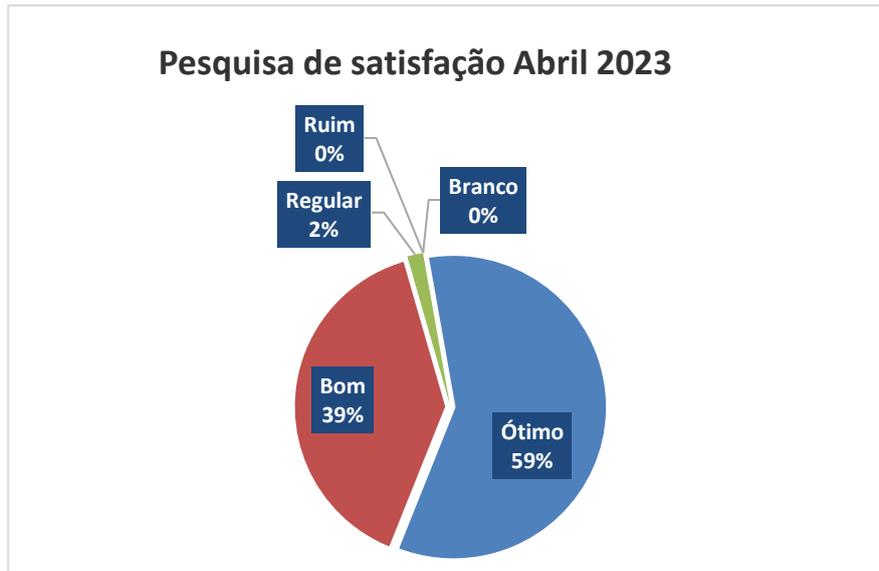
Segue abaixo os profissionais e produção odontológica realizada na Unidade referente ao mês de abril/23:

Produção Odontológica – Mês de abril - 2023			
Item	Odontólogo	Especialidade	Atendimento
1	Marcos Afonso Brollo e Silva	Ortodontia	42
2	Raquel	Paciente Especial	42
3	Paulo Eduardo Carlos	Estomatologista	39
4	Flávia de Oliveira e Silva	Endodontia	33
5	Karla Cecília Alves	Endodontia	33
6	Camila Daher Cozac	Odontopediatra	32
7	José Everaldo de Aquino	Protesista	31
8	Franciele	Protesista	30
9	Alexandre Alves Leite	Odontopediatra	28
10	Vânia Alves Vigiano Rosa	Endodontia	26
11	Roberto Massayoshi Gondo	Bucomaxilo	20
12	Daniela Denise de Andrade	Protesista	14
13	Thiago Antônio de Morães	Ortodontia	14
14	André da Costa Monini	Ortodontia	12
15	Ivanete Medeiros Lopes	Endodontia	4
16	Livia	Bucomaxilo	0
17	Virginia Almeida e Silva	Periodontia	0
Total			400



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 abril/2023.

Pesquisa de satisfação						
Como avalia o serviço prestado?						
Perguntas		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
1 ^a	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?	56	40	0	0	0
2 ^a	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	57	38	1	0	0
3 ^a	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	65	31	0	0	0
4 ^a	Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	61	35	3	0	0
5 ^a	Como você julga o conforto das recepções?	45	47	4	0	0
Respondentes		114				



Atividades da Unidade

No dia 14 de abril em comemoração ao DIA MUNDIAL DA VOZ, a equipe da CIPA promoveu um dia especial sobre a importância e os cuidados com a voz e foram entregues maçãs e folders informativo.

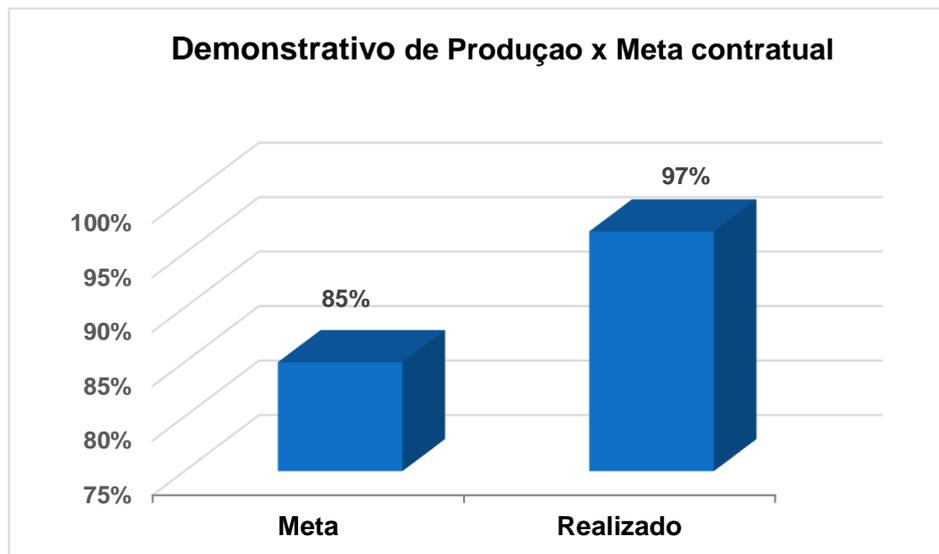


3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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**

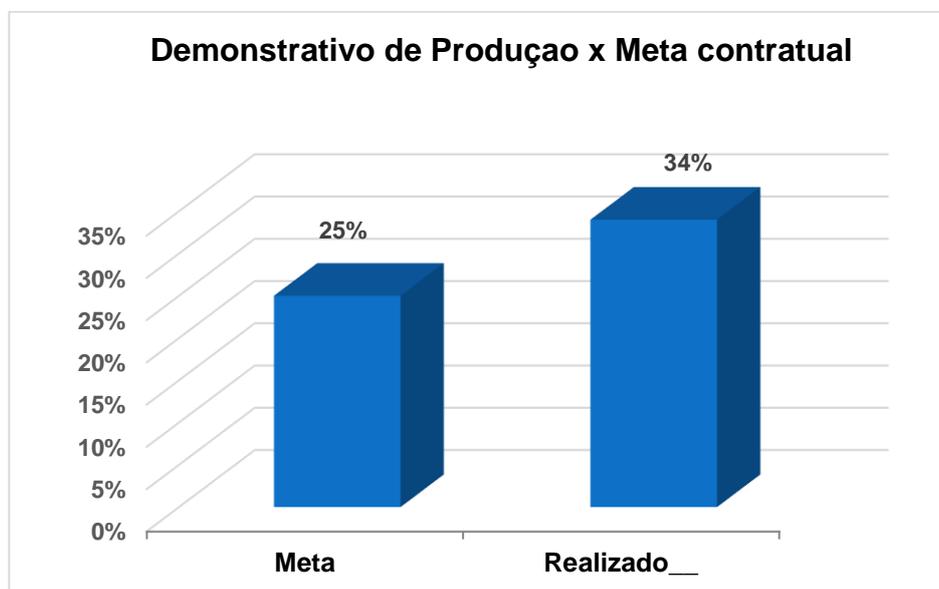
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Abril/23	85%	97%	114%



- **Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado__	% alcance
Abril/23	25%	34%	136%

__Consultas confirmadas / ligações realizadas

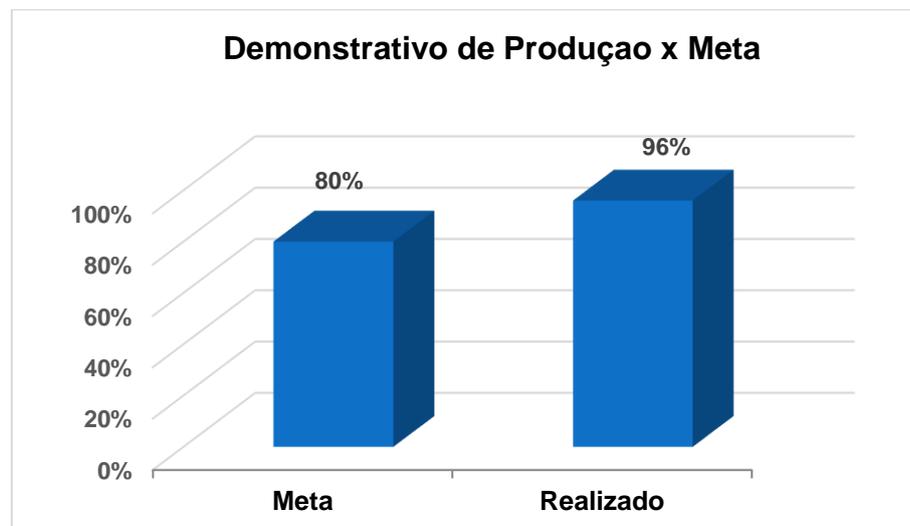


- **Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte**

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Abril/23	80%	96%	120%

- Status da pesquisa entre ótimo e bom



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, de Abril de 2023.