



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES MAIO 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.....	8
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido	9
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	10
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2023.....	11
2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de Maio/2023	123
2. Atividades realizadas na Unidade	13
2.1. Busca por vagas sem sucesso	20
2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas	22
2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde	24
2.4. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros)	24
2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....	33
2.6. Projeto Alto Risco	Erro! Indicador não definido.34
2.7. Sala de Situação	34
2.8. Planos de Saúde	35
2.9. Sobras de Vagas	35
2.10. Dados Contact Center	366
2.10.1. Comparação mês anterior / mês atual.....	366
2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	399
2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	399
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	45
ANEXOS	47

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – MAIO/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 **maio/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

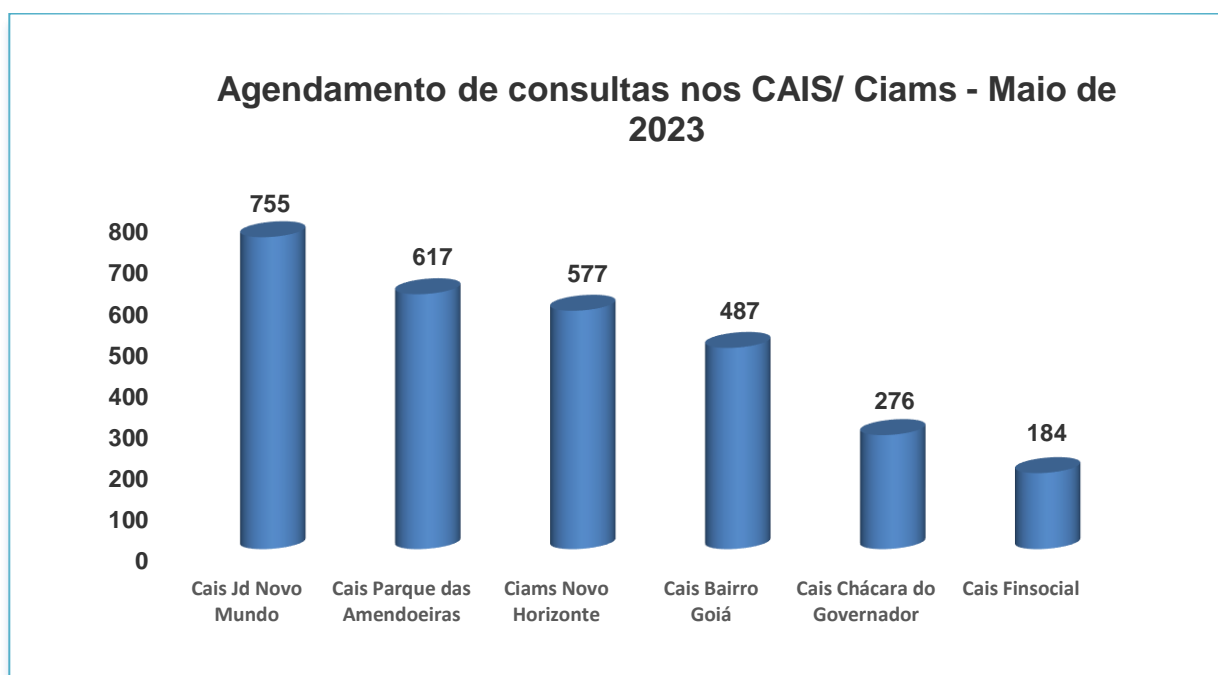
1.1. Dados Estatísticos

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 maio/2023.

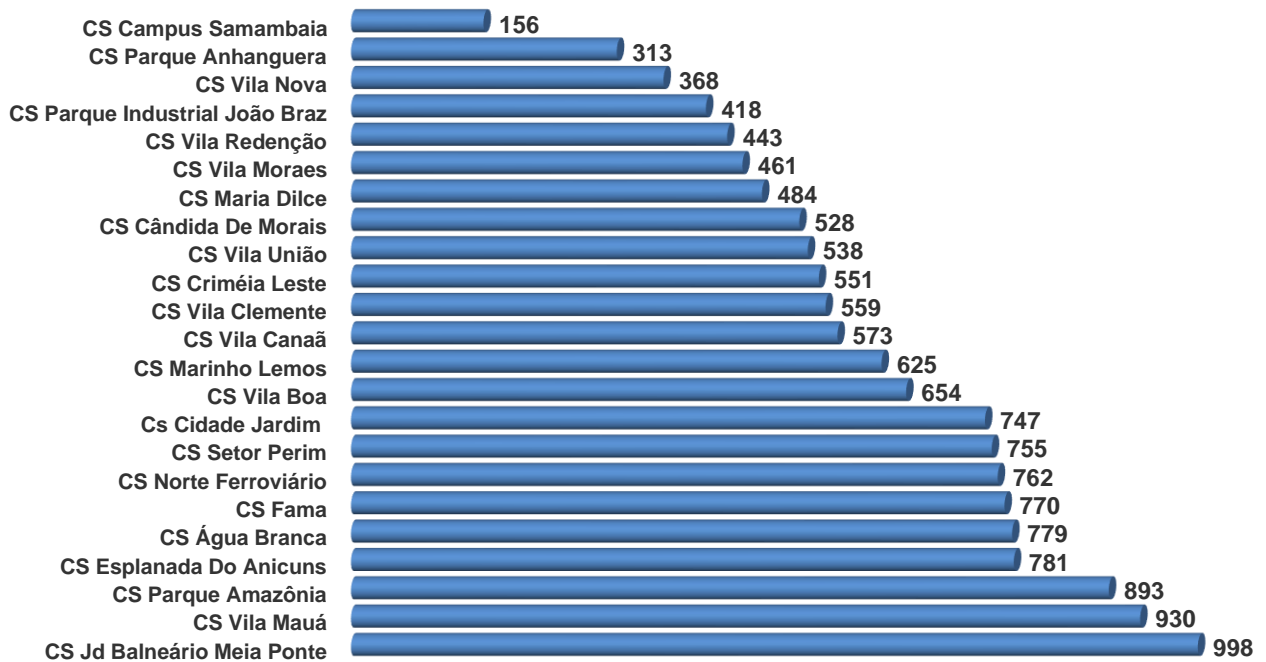
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

Maio_2023			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
Pediatria	618	2334	2952
Generalista	596	5241	5837
Ginecologista	1021	2328	3349
Clínico Geral	1437	3404	4841
Pediatria Alto Risco	1	2	3
Total	3.673	13.309	16.982

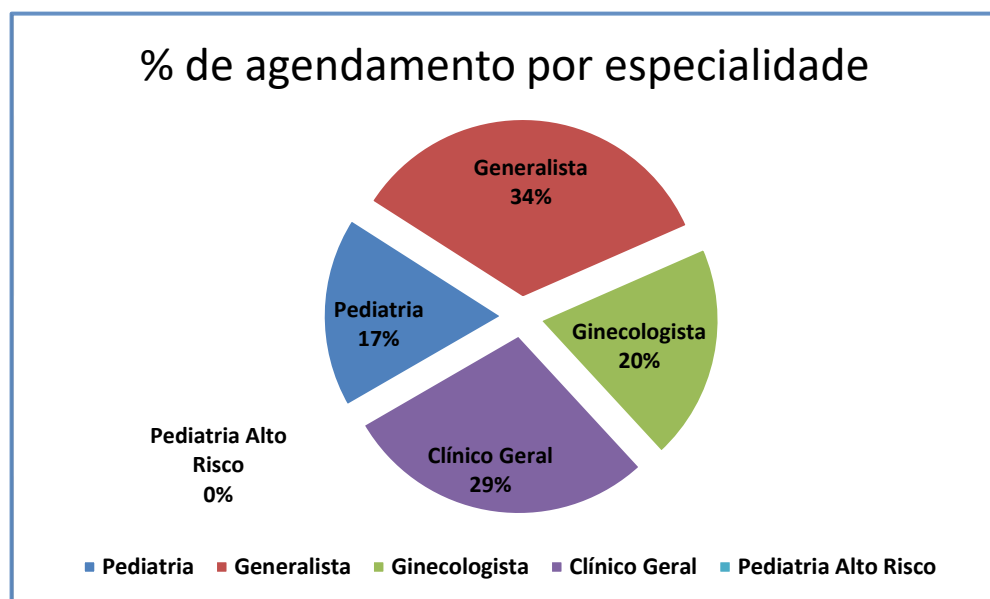
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, e Centros de Saúde).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Maio/23



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em maio/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	603	53	0	0	342	998
2	CS Vila Mauá	0	203	143	0	584	930
3	CS Parque Amazônia	555	0	168	0	170	893
4	CS Esplanada Do Anicuns	179	95	160	0	347	781
5	CS Água Branca	180	195	231	0	173	779
6	CS Fama	360	0	0	0	410	770
7	CS Norte Ferroviário	129	0	130	0	503	762
8	Cais Jardim Novo Mundo	299	285	171	0	0	755
9	CS Setor Perim	0	58	331	0	366	755
10	Cs Cidade Jardim	0	202	115	0	430	747
11	CS Vila Boa	0	15	121	0	518	654
12	CS Marinho Lemos	108	228	192	0	97	625
13	Cais Parque Das Amendoeiras	424	67	126	0	0	617
14	Ciams Novo Horizonte	0	360	217	0	0	577
15	CS Vila Canaã	242	82	0	0	249	573
16	CS Vila Clemente	297	81	55	0	126	559
17	CS Criméia Leste	251	0	0	0	300	551
18	CS Vila União	0	181	221	0	136	538
19	CS Cândida De Moraes	101	111	84	0	232	528
20	Cais Bairro Goiá	117	208	161	1	0	487
21	CS Maria Dilce	0	143	81	0	260	484
22	CS Vila Moraes	172	0	93	0	196	461
23	CS Vila Redenção	200	243	0	0	0	443
24	CS Parque Industrial João Braz	130	0	46	0	242	418
25	CS Vila Nova	126	147	93	2	0	368
26	CS Parque Anhanguera	192	108	13	0	0	313
27	Cais Chácara Do Governador	176	100	0	0	0	276
28	Cais Finsocial	0	184	0	0	0	184
29	CS Campus Samambaia	0	0	0	0	156	156
Total		4841	3349	2952	3	5837	16982

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

Maio								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
02/05/2023	Terça-feira	253	188	164	0	284	889	5,23%
03/05/2023	Quarta-feira	238	186	197	0	299	920	5,42%
04/05/2023	Quinta-feira	241	140	175	0	303	859	5,06%

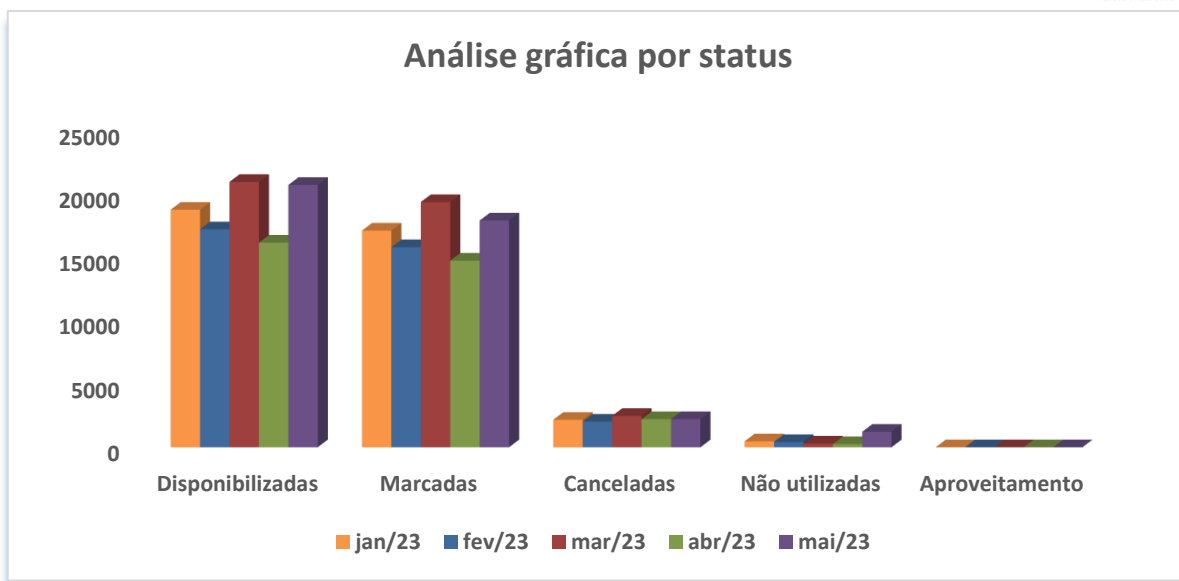
05/05/2023	Sexta-feira	183	156	68	0	219	626	3,69%
08/05/2023	Segunda-feira	244	163	126	0	277	810	4,77%
09/05/2023	Terça-feira	228	205	180	0	328	941	5,54%
10/05/2023	Quarta-feira	233	163	189	0	301	886	5,22%
11/05/2023	Quinta-feira	218	119	142	0	303	782	4,60%
12/05/2023	Sexta-feira	160	144	58	2	179	543	3,20%
15/05/2023	Segunda-feira	209	164	135	0	315	823	4,85%
16/05/2023	Terça-feira	219	170	167	1	301	858	5,05%
17/05/2023	Quarta-feira	266	150	175	0	283	874	5,15%
18/05/2023	Quinta-feira	247	142	131	0	324	844	4,97%
19/05/2023	Sexta-feira	200	145	53	0	201	599	3,53%
22/05/2023	Segunda-feira	243	167	138	0	296	844	4,97%
23/05/2023	Terça-feira	267	186	190	0	280	923	5,44%
25/05/2023	Quinta-feira	242	97	151	0	267	757	4,46%
26/05/2023	Sexta-feira	181	98	57	0	181	517	3,04%
29/05/2023	Segunda-feira	232	188	132	0	300	852	5,02%
30/05/2023	Terça-feira	258	191	150	0	286	885	5,21%
31/05/2023	Quarta-feira	279	187	174	0	310	950	5,59%
Totais		4841	3349	2952	3	5837	16982	100%

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

	maio/23									
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	5682	69	162	5451	5245	96,22%	404	4841	88,81%	206
Ginecologista	4266	72	616	3578	3501	97,85%	152	3349	93,60%	77
Pediatria	3692	27	348	3317	3134	94,48%	182	2952	89,00%	183
Alto Risco	124	0	9	115	3	2,61%	0	3	2,61%	112
Generalista	6927	105	177	6645	6002	90,32%	165	5837	87,84%	643
Total	20691	273	1312	19106	17885	93,61%	903	16982	88,88%	1221

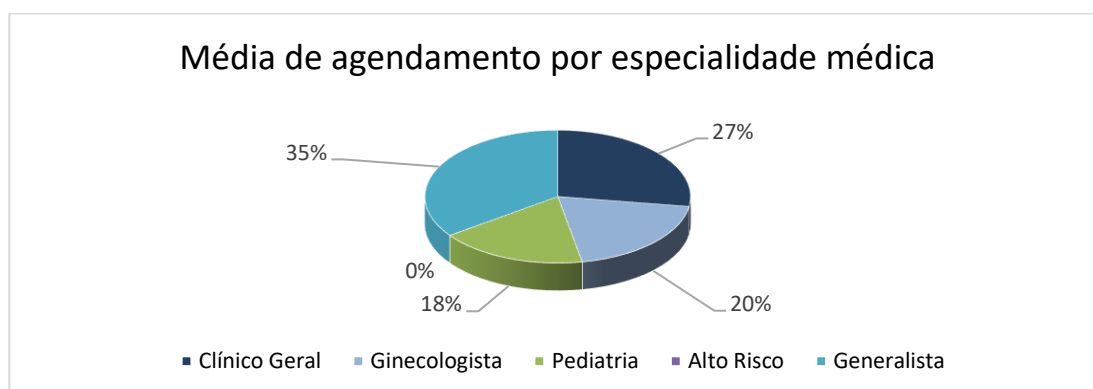
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de **maio/2023**, 20.691 (vinte mil seiscentos e noventa e um) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 273 (duzentos e setenta e três) vagas e cancelaram 1.312 (hum mil trezentos e doze) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 19.106 (dezenove mil cento e seis) vagas. Destas, 1.221 (hum mil duzentos e vinte e um) permaneceram remanescentes e 903 (novecentos e três) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas **16.982** (dezesseis mil novecentos e oitenta e dois) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 93,61% (noventa e três virgula sessenta por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.



1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas;

Mês/Ano	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Consultas agendadas
mai/22	4.107	2.942	2.580	8	3.967	13.604
jun/22	4.086	2.848	2.975	4	4.769	14.682
jul/22	3.390	2.554	2.041	4	5.309	13.298
ago/22	4.885	3.828	3.279	4	6.714	18.710
set/22	4.567	3.313	2.966	7	6.295	17.148
out/22	3.666	2.946	2.573	9	5.293	14.487
nov/22	3.881	2.874	2.792	3	5.355	14.905
dez/22	3.708	2.748	2.252	5	4.320	13.033
jan/23	4.442	2.845	2.748	4	5.983	16.022
fev/23	3.808	2.673	2.665	2	5.578	14.726
mar/23	5.308	3.569	3.369	5	5.800	18.051
abr/23	3.991	2.708	2.688	5	4.473	13.865
mai/23	4.841	3.349	2.952	3	5.837	16.982
Total	54.680	39.197	35.880	63	69.693	199.513
Média Mensal	4.206	3.015	2.760	5	5.361	15.347



Evolução Mensal do número de consultas agendadas - 2023

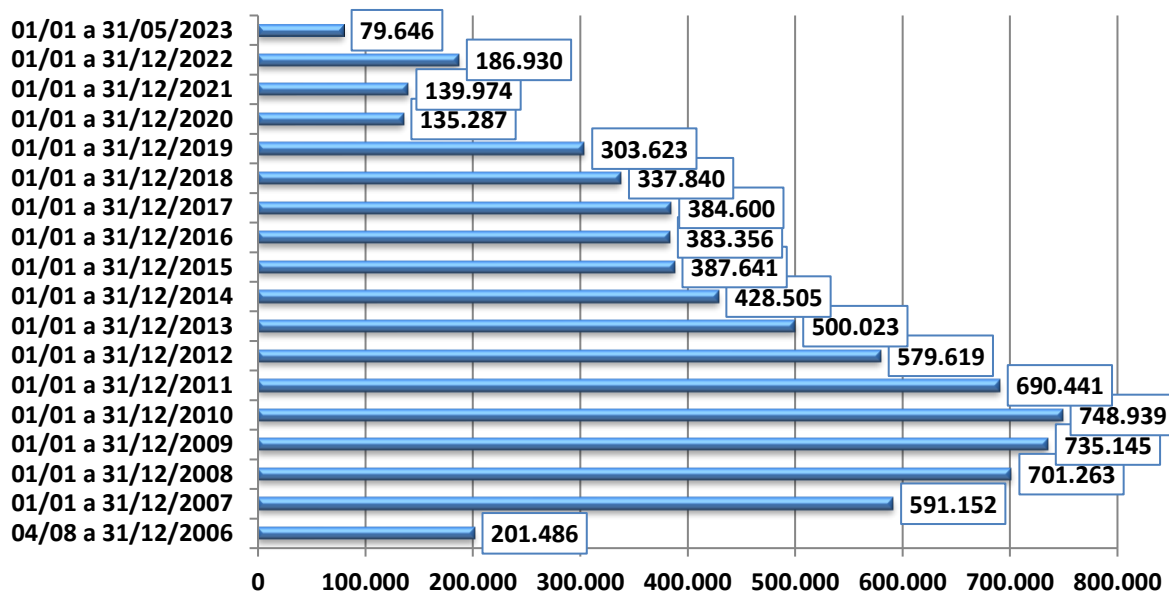


1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2023

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 31/05/2023	22.390	15.144	14.441	27.671	0	79.646
Total		3.413.518	2.010.882	1.926.906	148.313	2.678	7.515.470

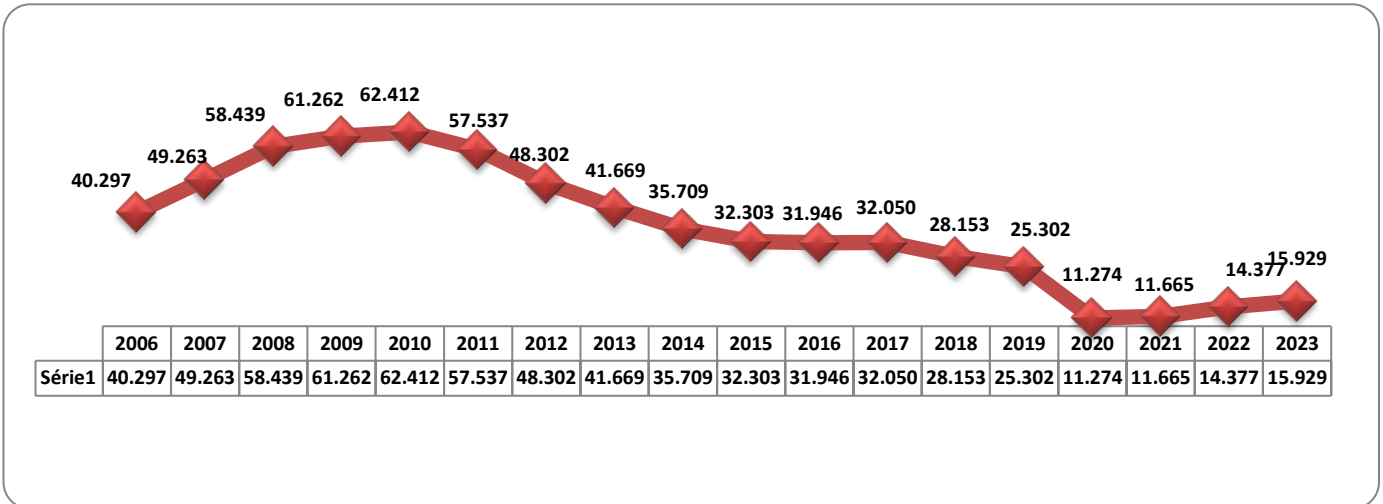
1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2023

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

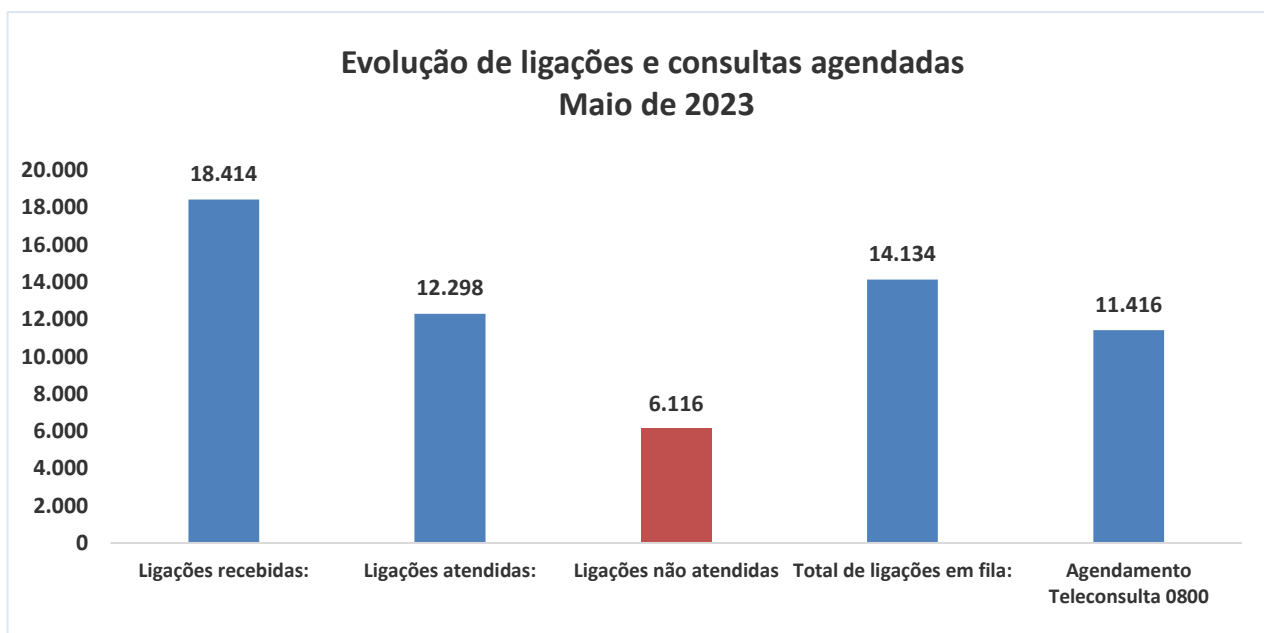
-	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Jan	-	48.997	51.502	57.711	59.171	67.618	50.146	41.373	40.176	35.613	32.855	33.728	33.243	27.193	16.856	11.621	12.815	16.022	
Fev	-	42.790	54.153	53.941	54.895	65.102	49.167	38.223	35.849	29.764	30.580	27.109	27.632	28.584	13.843	11.577	13.166	14.726	
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	18.051	
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	13.865	
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	16.982	
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	13.298	-	
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	13.033	-	
-	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	186.930	79.646	
Média	40.297	49.263	58.439	61.262	62.412	57.537	48.302	41.669	35.709	32.303	31.946	32.050	28.153	25.302	11.274	11.665	14.377	15.929	
Total											7.501.059								



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

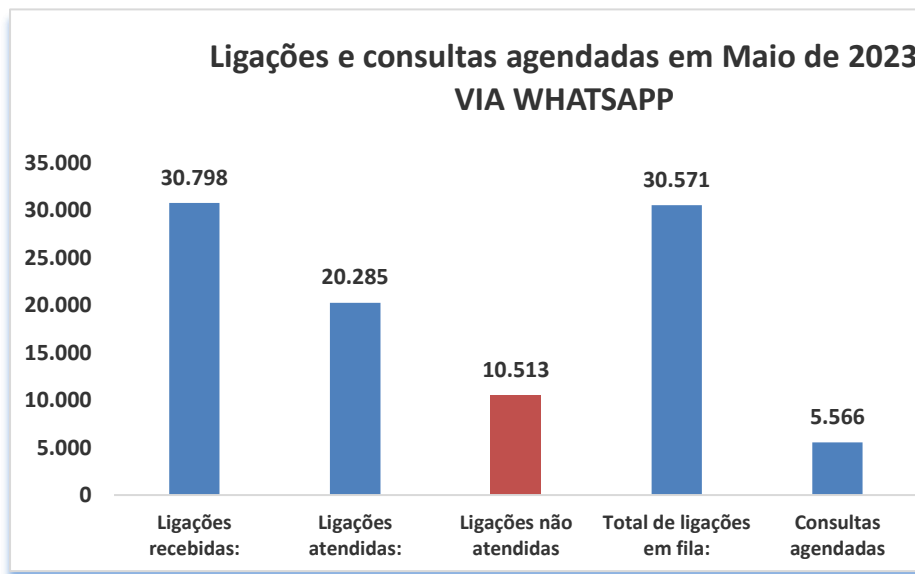
➤ Via de atendimento: Chamadas Telefônicas pelo 0800-6461560

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	-
	Maio	18.414	6.116	12.298	-
Total		106.014	28.027	77.987	-



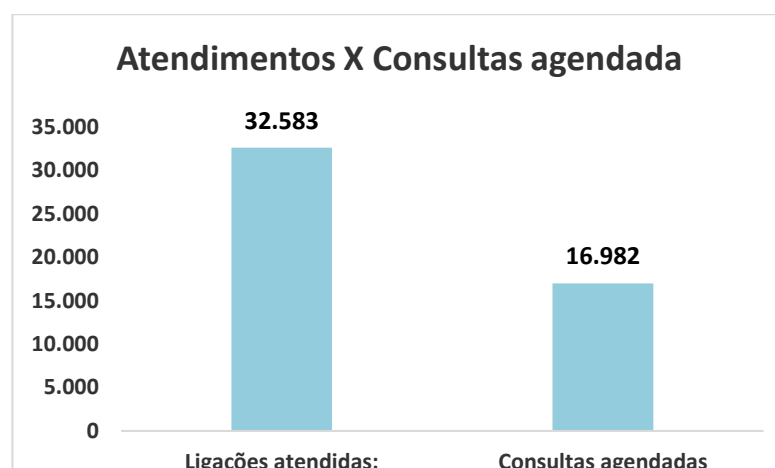
➤ Via de atendimento: Whatsapp

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	-
	Maio	30.798	10.513	20.285	-
Total		115.672	20.473	95.199	

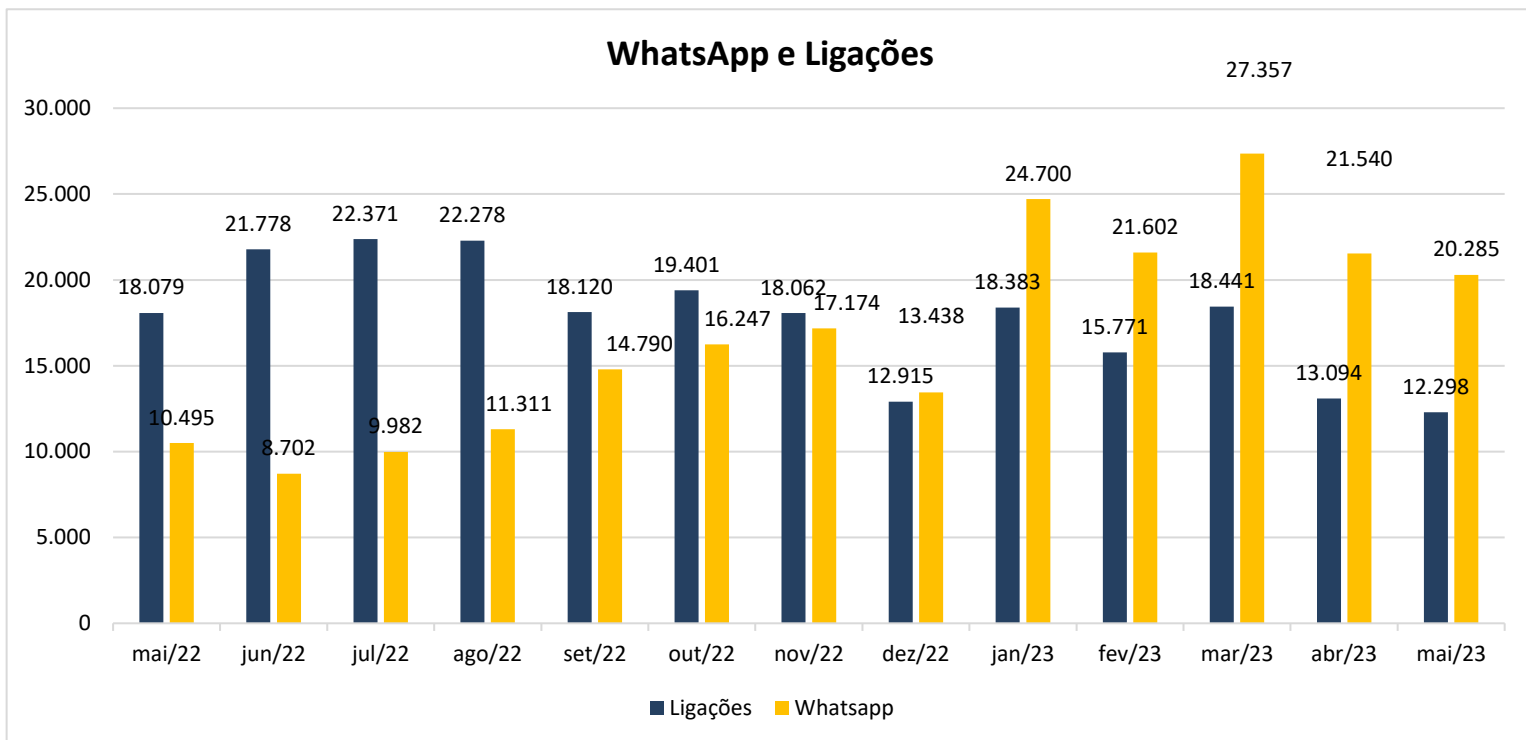


Total geral (ligações+whatsapp)	Ligações Recebidas	URA	Atendimento Humano	Consultas agendadas
	49.212	16.629	32.583	16.982

➤ Via de atendimento Geral em maio **Ligações+Whatsapp**



Atendimento	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23
Ligações	18.079	21.778	22.371	22.278	18.120	19.401	18.062	12.915	18.383	15.771	18.441	13.094	12.298
Whatsapp	10.495	8.702	9.982	11.311	14.790	16.247	17.174	13.438	24.700	21.602	27.357	21.540	20.285
Total Agendadas	28.574	30.480	32.353	33.589	32.910	35.648	35.236	26.353	43.083	37.373	45.798	34.634	32.583



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

Atividades realizadas na Unidade

Semana SIPAT

Foram iniciadas as atividades no Teleconsulta referente à semana SIPAT que ocorreu no período de 08 a 12 de maio, e no primeiro dia o tema foi *assédio no ambiente de trabalho*, a palestrante foi a coordenadora de gestão de pessoas Dayanne de Paula Oliveira, que trouxe informações a respeito dos assédios que podem surgir no ambiente de trabalho, como identificarem e também denunciar o assédio. E como incentivo foi realizado sorteio de mensagens para os colaboradores.



No dia 09/05 ocorre palestra com o tema: Orientações sobre ergonomia e os benefícios da ginástica laboral. Estiveram conosco as Fisioterapeutas do HGG Camila Silva Inocêncio, no período matutino e Ludmyla Jossane no turno vespertino, na ocasião foram feitas atividades laborais com os colaboradores que também receberam bolinhas de relaxamento e alongamento.



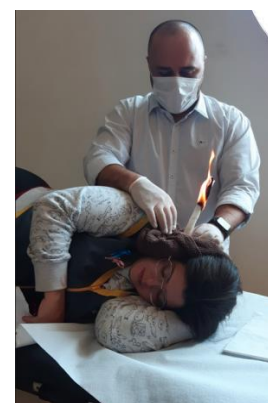
Na data de 10/05, quarta feira foi abordado o tema: Primeiros Socorros, o discursor foi o Técnico em Enfermagem Jailson Junior Alves (Colaborador do Hemocentro), que trouxe orientações de como proceder diante de situações de emergência tanto no ambiente de trabalho quanto no dia a dia, foi realizado sessões de massagem com a enfermeira especializada em estética, Lucinalva Chaves.



Na quinta-feira dia 11/05 foi abordado sobre o Controle e inteligência emocional no local de trabalho, as palestrantes foram às psicólogas Poliana Derossi no turno matutino e Thais Amanda no turno vespertino que abordaram temas relevantes para manter uma boa saúde mental no ambiente de trabalho.



No ultimo dia da SIPAT, foi abordado o Tema: Ansiedade, a palestrante do período matutino foi à psicóloga e gerente do RH do Instituto, Munique Olanda e tuno vespertino foi à psicóloga e colaboradora do HGG Thais Amanda, ambas abordaram temas relevantes para se manter o controle emocional e instruídos métodos de diminuir os níveis de ansiedade. Também foram oferecidas sessões de massagens com a massoterapeuta Deuzivânia de Jesus e curetagem com uso da técnica de cone com o fisioterapeuta Wêndi Nawyê Alves.



Visitas em Central Teleconsulta

No dia 03/05 ocorreu visita da equipe de avaliadores da CAIMU (SEGOV) da prefeitura de Goiânia para avaliação técnica de estrutura do prédio Teleconsulta, foram acompanhados por Alex Lima da NUASI do Centro de Serviços Compartilhados.



No dia 12/05 recebemos a visita do Superintendente José Claudio, Coordenador Lucio Nascimento e Assessores Adonai Andrade, Dr. Mario Victor, Núbia Virginia, Eduardo Rampani, Alex Lima e da engenheira Tereza Cristina, o objetivo da visita foi apresentar a estrutura predial para a engenheira e falar a respeito das alterações que serão realizadas na unidade.



No dia 15/05 estiveram na unidade assessores e coordenadores do IDTECH, Milena Paes, Adonai Andrade e Dayanne Oliveira, para fazer uma homenagem referente ao dia das mães para as colaboradoras do Teleconsulta.



No dia 19/05 recebemos a visita do conselho de avaliação da Secretaria Municipal de saúde de Goiânia na pessoa de Erika e Alessandra, a fim de conhecer as instalações de os serviços prestados do Teleconsulta, os gestores do CSC Adonai Andrade, Milena Paes e Alex Lima acompanharam a visita.

Sexta Informativa

Do dia 19 a 25/05 ocorreu sexta informativa sobre as normativas internas do instituto, as palestrantes foram às enfermeiras Rafaela Tristão e Alcione de Fátima.



Campanha de Higienização das Mãos

No dia 25/05 foi realizada a campanha de higienização das mãos (A prevenção está em suas Mãos), onde foi preparada uma sala com uma luz especial e pôde facilitar a identificação das sujeiras nas superfícies dos móveis e nas mãos, foi ilustrado também a maneira correta de higienizar as mãos e relatos sobre a importância de estabelecer este habito como prioridade, a breve palestra foi realizada pela enfermeira e presidente da CIPA Rafaela Tristão.



Aniversariantes Abril

Os aniversariantes do mês de maio/2023 foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão digital oferecido pelo instituto de desenvolvimento tecnológico e

humano (IDTECH). Os Aniversariantes Foram: Wadner Ribeiro da Silva 09/05, Rogério Nunes Santos 17/05, Tamires Camargo de Sousa 23/05.



Wadner Ribeiro



Tanires Camargo

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 pelo segundo mês consecutivo e Cristina Evaristo Alves ambas do turno matutino e referente ao mês de maio/23.



Cristina Evaristo




Elbanira Regis

Incidentes

No dia 22/05 às 17h00min a divisória frontal do Box se soltou e caiu comprometendo também o espelho da parede. A equipe de limpeza foi solicitada para remover os vidros quebrados, o banheiro se encontra interditado.



Manutenções

Quadro de Manutenções			
Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	08/05/2022		Colaborador da digital ponto com esteve na unidade para verificar dificuldade de corte dos aparelhos ponto eletrônico.
02	12/05/2023		Colaborador da Orona Elevadores esteve na unidade para realizar da manutenção preventiva do aparelho plataforma da unidade.
03	22 e 29 05/2023		Colaboradores da Sistec Climatização estiveram na unidade para a realização da manutenção preventiva de todos os aparelhos da unidade.
04	27/05/2023		Os Colaboradores da Amazônia Garden paisagismo realizaram a manutenção mensal nos jardins internos e externos da unidade.
05	23 a 29/05/2023		A equipe de limpeza realizou limpeza mais pesada nos banheiros e escadaria da unidade.

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 de **maio/2023** para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido. Ao todo recebemos neste mês 96 (noventa e seis) 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 – Maio/2023		
Item	Usuário	Elogio
1	Manuel Antônio	A usuário elogia o atendimento prestado pelo agente de atendimento Cristina Evaristo onde o usuário relata: " educada, pessoa maravilhosa ".
2	Wesley Rosa Vaz	A usuário elogia o atendimento prestado pelo agente de atendimento Laís Elizabeth onde o usuário relata: " vc é muito carinhosa, prestativa nota 1000 ".

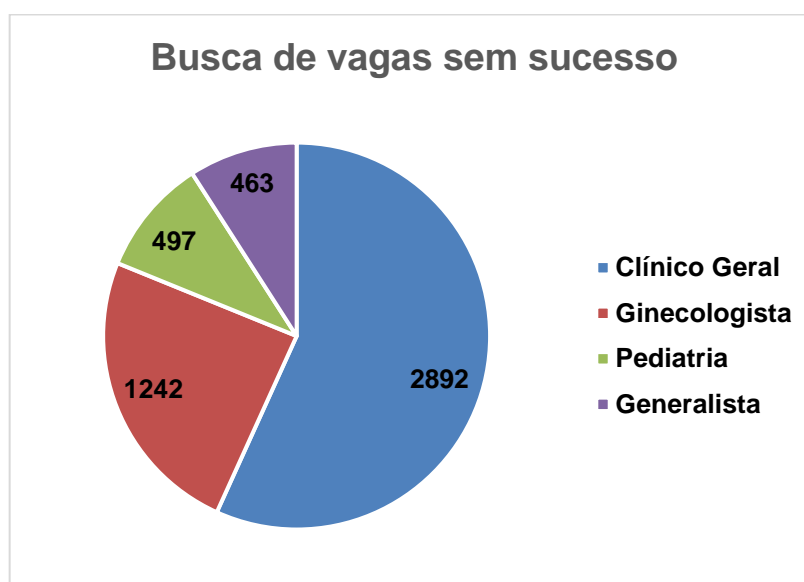
96	Vangelina Maria	A usuária elogia o atendimento prestado pela agente de atendimento Ana Carolina carvalho o usuário relata: " obrigado pela educação e eficiência ".

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

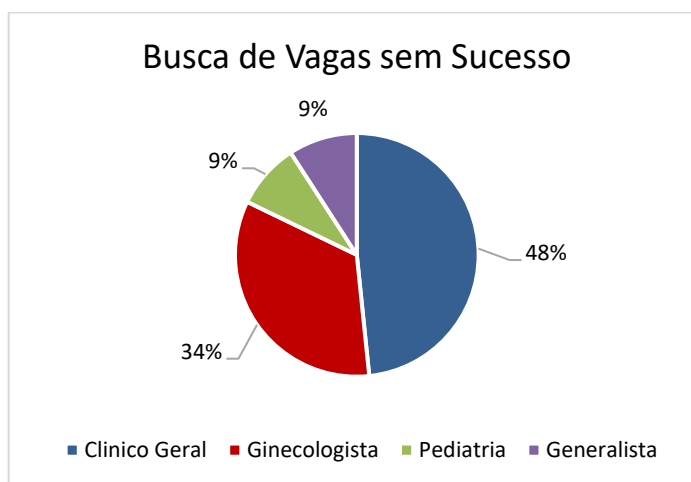
6	Cais Bairro Goiá	328	139	163	12	14
7	CS Vila Redenção	145	89	34	13	9
8	CS Parque Amazônia	142	82	4	43	13
9	CS Vila União	110	65	24	3	18
10	CS Cidade Jardim	94	43	21	11	19
11	CS Marinho Lemos	93	34	31	12	16
12	Cais Jardim Novo Mundo	91	52	14	18	7
13	CS Água Branca	90	39	31	9	11
14	CS Vila Clemente	88	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



Evolução de Busca por vagas sem sucesso

MÊS	Clinico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
mai/22	1.524	1.254	164	193
jun/22	2.280	1.723	253	319

jul/22	2.571	2.101	644	497
ago/22	1.677	1.619	434	327
set/22	1.318	1.536	478	299
out/22	2.968	2.599	666	696
nov/22	3.203	2.077	430	717
dez/22	1.698	1.173	223	382
jan/23	3.410	2.616	541	660
fev/23	3.280	1.890	438	640
mar/23	4.634	2.079	805	757
abr/23	2.892	1.242	497	463
mai/23	1.263	958	308	232
Total	32.718	22.867	5.881	6.182



2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de maio/2023 20.691 (vinte mil seiscentos e noventa e um) vagas foram disponibilizadas, sendo que 16.982 (dezesesseis mil novecentos e oitenta e dois) foram marcadas, 2.488 (dois mil quatrocentos e oitenta e oito) foram canceladas/bloqueadas/remanejadas e ficaram disponíveis 1.221 (hum mil duzentos e vinte e um) vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Aproveitamento de vagas																	
Unidade de Saúde	Disp.	Clínico Geral				Ginecologista				Pediatra				Generalista			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CS Baln Meia Ponte	1252	771	603	151	17	72	53	19	0	0	0	0	0	409	342	48	19
CS Vila Mauá	1102	0	0	0	0	238	203	30	5	238	143	91	4	626	584	22	20
CS Parque Amazônia	1006	649	555	94	0	0	0	0	0	187	168	18	1	170	170	0	0
CS Fama	972	409	360	44	5	0	0	0	0	0	0	0	0	563	410	33	120
CS Esplan do Anicuns	925	195	179	0	16	119	95	23	1	241	160	50	31	370	347	11	12
CS Norte Ferroviário	917	149	129	9	11	0	0	0	0	173	130	36	7	595	503	87	5
CS Água Branca	908	181	180	1	0	237	195	42	0	290	231	50	9	200	173	12	15
CS Setor Perim	906	0	0	0	0	97	58	35	4	385	331	37	17	424	366	12	46
CS Vila Clemente	856	418	297	10	111	91	81	9	1	71	55	3	13	276	126	66	84
Cais Bairro Goiá	847	172	117	54	1	365	208	156	1	310	162	99	49	0	0	0	0
Cs Cidade Jardim	835	0	0	0	0	227	202	17	8	131	115	0	16	477	430	16	31
Cais Jardim Novo	831	324	299	24	1	307	285	8	14	200	171	25	4	0	0	0	0

Mundo																	
CS Maria Dilce	732	0	0	0	0	208	143	62	3	114	81	6	27	410	260	0	150
CS Cândida De Moraes	728	102	101	1	0	187	111	74	2	151	84	53	14	288	232	54	2
CS Vila Boa	718	0	0	0	0	44	15	29	0	131	121	0	10	543	518	22	3
CS Marinho Lemos	694	118	108	10	0	254	228	26	0	217	192	11	14	105	97	0	8
Cais Parque das Amendoeiras	693	465	424	34	7	69	67	0	2	159	126	15	18	0	0	0	0
CS Criméia Leste	639	338	251	82	5	0	0	0	0	0	0	0	0	301	300	0	1
CS Vila União	627	0	0	0	0	233	181	49	3	251	221	16	14	143	136	7	0
Ciams Novo Horizonte	626	0	0	0	0	389	360	17	12	237	217	12	8	0	0	0	0
CS Vila Canaã	609	262	242	0	20	85	82	0	3	0	0	0	0	262	249	0	13
CS Vila Moraes	505	196	172	22	2	0	0	0	0	101	93	4	4	208	196	11	1
CS Indústria João Braz	478	146	130	8	8	0	0	0	0	47	46	0	1	285	242	34	9
CS Vila Redenção	463	220	200	20	0	243	243	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila Nova	446	128	126	0	2	182	147	23	12	136	95	7	34	0	0	0	0
CS Parque Anhanguera	411	208	192	16	0	157	108	48	1	46	13	33	0	0	0	0	0
Cais Chácara Do Governador	359	231	176	55	0	128	100	24	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Cais Finsocial	334	0	0	0	0	334	184	149	1	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Samambaia	272	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	272	156	12	104
Total	20691	5682	4841	635	206	4266	3349	840	77	3816	2955	566	295	6927	5837	447	643

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
	Março	5936	5780	568	25	6348	91,44%	99,57%
	Abril	4574	4419	533	18	4952	89,95%	99,59%
	Maio	5682	5245	635	206	5888	88,81%	96,22%
	Total	14764	14375	1510	80	15476	90,92%	99,35%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Março	4539	3743	897	55	4640	93,97%	98,55%
	Abril	3457	2837	723	20	3560	94,78%	99,30%
	Maio	4266	3501	840	77	4341	93,60%	97,85%
	Total	7996	6580	1620	75	8200	93,97%	98,55%

Pediatria/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Março	4196	3764	658	162	4422	92,66%	98,94%
	Abril	3175	2827	320	162	3147	92,66%	97,28%
	Maio	3816	3137	566	295	3703	91,61%	97,09%
	Total	11187	9728	1544	619	11272	92,66%	98,11%

Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Março	6254	6054	351	53	6405	94,97%	99,13%
	Abril	4935	4638	294	50	4932	95,41%	98,93%
	Maio	6927	6002	447	643	6449	87,84%	90,32%
	Total	18116	16694	1092	746	17786	95,19%	99,03%

Total Geral	53491	48446	5992	1689	54446	93,13%	98,58%
-------------	-------	-------	------	------	-------	--------	--------

2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de maio/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 1.331 (hum mil trezentos e trinta e um) agendamentos.

Agendamentos por bairro – Maio de 2023		
Item	Bairro	Quantidade de agendamentos
1	Jardim Novo Mundo	1331
2	Jardim Balneário Meia Ponte	686
3	Jardim América	635
4	Jardim Nova Esperança	573
5	Setor Pedro Ludovico	480
6	Parque Amazônia	476
7	Cidade Jardim	377
8	Setor Leste Vila Nova	342
9	Parque Industrial João Braz	332
10	Setor São José	324
11	Setor Sudoeste	322
12	Setor Urias Magalhães	296
13	Jardim Europa	292
14	Setor Central	282
15	Setor Negrão de Lima	250
16	Setor Campinas	241
17	Jardim Vila Boa	232
18	Setor Façalville	230
19	Vila Novo Horizonte	218
20	Setor Leste Universitário	198
21	Parque Anhanguera li	193
22	Setor Criméia Leste	193

23	Setor Rio Formoso	170
24	Vila Redenção	169
25	Água Branca	158
26	Setor Perim	156
27	Setor Bueno	146
28	Vila João Vaz	144
29	Vila Moraes	139
30	Setor Progresso	135
31	Setor dos Funcionários	129
32	Parque Santa Cruz	128
33	Setor União	127
34	Setor Norte Ferroviário	126
35	Setor Cândida de Moraes	117
36	Setor Castelo Branco	115
37	Jardim Goiás	114
38	Santa Genoveva	114
39	Setor Coimbra	113
40	Residencial Solar Ville	108
41	Setor Centro Oeste	106
42	Vila Maria Luiza	106
43	Setor Aeroporto	101
44	Vila Maria Dilce	101
45	Solange Park I	98
46	Jardim Atlântico	95
47	Vila Mauá	92
48	Carolina Parque	91
49	Jardim Planalto	91
50	Vila Monticelli	91
51	Parque das Flores	87
52	Jardim Diamantina	84
53	Chácara Do Governador	83
54	Setor Santos Dumont	82
55	Jardim Ana Lúcia	80
56	Conjunto Vera Cruz	78
57	Parque Industrial de Goiânia	78
58	Jardim Bela Vista	77
59	Setor Sul	76
60	Vila Bandeirantes	76
61	Setor Gentil Meireles	74
62	Vila Alvorada	68
63	Residencial Itamaracá	66

64	Residencial Vereda dos Buritis	66
65	Setor Oeste	63
66	Vila dos Alpes	63
67	Parque Anhanguera	61
68	Parque Oeste Industrial	59
69	Setor Nova Vila	59
70	Residencial Eldorado	56
71	Vila Rosa	55
72	Jardim da Luz	54
73	Aeroviário	53
74	Residencial Serra Azul Etapa I	52
75	Granja Cruzeiro Do Sul	51
76	Residencial Jardins Do Cerrado	51
77	Vila Fróes	51
78	Conjunto Caiçara	50
79	Moinho dos Ventos	49
80	Setor Bela Vista	49
81	Vila Lucy	49
82	Vila Finsocial	48
83	Vila Viana	48
84	Residencial Canadá	46
85	Setor Morais	46
86	Condomínio Shangry-Lá	45
87	Setor Sevene	45
88	Vila Jardim Vitória	45
89	Panorama Parque	44
90	Residencial Hugo de Moraes	43
91	Vila Cristina	43
92	Vila Romana	43
93	Jardim Santo Antônio	42
94	Anhanguera	41
95	Solange Park Ii	41
96	Setor Goiânia 2	40
97	Vila Jaraguá	40
98	Rodoviário	39
99	Setor Marechal Rondon	39
100	Conjunto Cachoeira Dourada	37
101	Carolina Parque Extensão	36
102	Nossa Senhora de Fátima	36
103	Vila Nova Canaã	36
104	Esplanada Do Anicuns	35

105	Residencial Vale dos Sonhos	35
106	Sítios de Recreio Mansões Do C	35
107	Residencial Maria Lourença	34
108	Alto da Glória	33
109	Condomínio Amin Camargo	33
110	Parque Flamboyant	33
111	Residencial Senador Albino Boa	33
112	Chácaras de Recreio São Joaqui	32
113	Feliz	31
114	Jardim das Esmeraldas	31
115	Condomínio Anhanguera	30
116	Loteamento Celina Park	30
117	Vila Clemente	30
118	Vila Santa Rita	30
119	Industrial Mooca	29
120	Setor Jaó	29
121	Setor Marista	29
122	Parque das Laranjeiras	28
123	Setor Nova Suíça	28
124	Vila Aurora Oeste	28
125	Conjunto Morada Nova	27
126	Residencial Licardino Ney	27
127	Vila Abajá	27
128	Vila Adélia	27
129	Conjunto Fabiana	26
130	Setor Andréia	26
131	Setor Norte Ferroviário Ii	26
132	Parque Balneário	25
133	Setor Alto Do Vale	25
134	Setor Três Marias	24
135	Loteamento Mansões Goianas	23
136	Vila Alto da Glória	23
137	Vila Bela	22
138	Residencial Aquários	21
139	Vila Rezende	21
140	Jardim Gramado	20
141	Parque das Nações	20
142	Residencial Nossa Morada	20
143	Jardim Presidente	19
144	Parque Acalanto	19
145	Residencial Beatriz Nascimento	19

146	Loteamento Areião I	18
147	Setor Marabá	18
148	Privê Residencial Elza Fronza	17
149	Vila Boa Sorte	17
150	Conjunto Habitacional Baliza	16
151	Residencial Park Solar	16
152	Vila Legionárias	16
153	Setor Parque Tremendão	15
154	Solange Park Iii	15
155	Vila São João	15
156	Vila Cristina Continuação	14
157	Conjunto Guadalajara	13
158	Residencial Flórida	13
159	Residencial Nunes de Morais 1ª	13
160	Setor Barra da Tijuca	13
161	Setor Noroeste	13
162	Residencial Flamingo	12
163	Residencial Fonte das Águas	12
164	Vila Anchieta	12
165	Vila Luciana	12
166	Vila Santa Helena	12
167	Jardim Novo Mundo	11
168	Parque Paraíso	11
169	Residencial Aquários Ii	11
170	Vila Aguiar	11
171	Vila Concórdia	11
172	Chácaras de Recreio Samambaia	10
173	Condomínio Jardim das Oliveira	10
174	Conjunto Residencial Rodoviári	10
175	Jardim Dom Fernando I	10
176	Parque Buriti	10
177	Privê Residencial Itanhangá	10
178	Residencial Guarema	10
179	Residencial London Park	10
180	Vila Megale	10
181	Vila Santa Isabel	10
182	Conjunto Vila Isabel	9
183	Residencial Balneário	9
184	Residencial Itália	9
185	Residencial Santa Rita - 4ª Et	9
186	Setor Morada Do Sol	9

187	Vila Americano Do Brasil	9
188	Vila Canaã	9
189	Condomínio Cidade Universitário	8
190	Conjunto Anhanguera	8
191	Jardim Guanabara II	8
192	Residencial Bela Goiânia	8
193	Residencial Humaitá	8
194	Residencial Talismã	8
195	Sítio de Recreio Ipê	8
196	Sítios de Recreio dos Bandeira	8
197	Vila Divino Pai Eterno	8
198	Vila Maria José	8
199	Village Veneza	8
200	Lorena Parque	7
201	Residencial das Acácias	7
202	Residencial Morumbi	7
203	Setor Maysa Extensão	7
204	Setor Urias Magalhães II	7
205	Vila Osvaldo Rosa	7
206	Chácaras Santa Rita	6
207	Goiá	6
208	Jardim Guanabara III	6
209	Jardim Balneário Meia Ponte	6
210	Loteamento Mansões Pereira	6
211	Residencial Barcelona	6
212	Residencial José Viandeli	6
213	Residencial Recanto das Garças	6
214	Residencial Recanto Do Bosque	6
215	Serrinha	6
216	Setor Perim Continuação	6
217	Vila Colemar Natal E Silva	6
218	Vila Paraíso	6
219	Village Casa Grande	6
220	Jardim Guanabara	5
221	Jardim Ipê	5
222	Jardim Santa Cecília	5
223	Jardim Nova Esperança	5
224	Parque Amazônia	5
225	Residencial Bosque dos Buritis	5
226	Residencial Brisas Do Cerrado	5
227	Santa Genoveva 2	5

228	Setor Sol Nascente	5
229	Setor Leste Vila Nova	5
230	Setor Urias Magalhães	5
231	Sítio de Recreio Pindorama	5
232	Vila Santa Efigênia	5
233	Vila São Luiz	5
234	Vila Xavier	5
235	Capuava Residencial Privê	4
236	Chácaras Retiro	4
237	Jardim Sônia Maria	4
238	Parque Atheneu	4
239	Parque das Amendoeiras	4
240	Recreio dos Funcionários Públicos	4
241	Residencial Carla Cristina	4
242	Setor Campinas	4
243	Setor Sudoeste	4
244	Vila Pedroso	4
245	Conjunto Romildo Ferreira Do A	3
246	Jardim Europa	3
247	Loteamento Portal Do Sol I	3
248	Residencial Eldorado Expansão	3
249	Residencial Porto Seguro	3
250	Residencial Serra Azul II	3
251	Setor Empresarial	3
252	Setor Estrela Dalva	3
253	Setor Central	3
254	Vila Isaura	3
255	Vila Mooca	3
256	Vila Santo Afonso	3
257	Vila São José Extensão	3
258	Village Atalaia	3
259	Bairro Santa Rita	2
260	Chácaras Alto da Glória	2
261	Chácaras Califórnia	2
262	Chácaras Hellou	2
263	Chácara Do Governador	2
264	Jardins Valência	2
265	Jardim América	2
266	Loteamento Quinta Do Rio Doura	2
267	Parque Industrial João Bras 2	2
268	Parque Santa Maria	2

269	Parque Anhanguera II	2
270	Parque Industrial João Braz	2
271	Residencial Bertim Belchior 2ª	2
272	Residencial Buena Vista III	2
273	Residencial Center Ville	2
274	Residencial Cidade Verde	2
275	Residencial Cléa Borges	2
276	Residencial dos Ipês Extensão	2
277	Residencial Felicidade	2
278	Residencial Goiânia Viva	2
279	Residencial João Paulo II	2
280	Residencial Sevilha	2
281	Residencial Vale das Brisas	2
282	Setor Recanto das Minas Gerais	2
283	Setor Gentil Meireles	2
284	Setor Rio Formoso	2
285	Setor São José	2
286	Sítio de Recreio Panorama	2
287	Vila Canaa	2
288	Vila Mutirão II	2
289	Vila Regina	2
290	Vila Santa Rita Acréscimo	2
291	Vila Teófilo Neto	2
292	Boa Vista	1
293	Chácaras Botafogo	1
294	Chácaras Dona Gê	1
295	Cidade Vera Cruz	1
296	Condomínio Do Lago	1
297	Conjunto Habitacional Madre Ge	1
298	Conjunto Residencial Aruanã I	1
299	Carolina Parque	1
300	Carolina Parque Extensão	1
301	Cidade Jardim	1
302	Bairro da Vitória	1
303	Granja Cruzeiro Do Sul	1
304	Jardim Bom Jesus	1
305	Jardim Brasil	1
306	Jardim Curitiba	1
307	Jardim das Aroeiras	1
308	Jardim Florença	1
309	Jardim Gardênia	1

310	Jardim Maria Helena	1
311	Jardim Nova Era	1
312	Jardim Novo Mundo Extensão	1
313	Jardim Petrópolis	1
314	Jardins Madri	1
315	Loteamento Tropical Verde	1
316	Parque das Paineiras	1
317	Parque Eldorado Oeste	1
318	Parque Industrial Paulista	1
319	Parque Santa Rita	1
320	Parque Industrial de Goiânia	1
321	Parque Santa Cruz	1
322	Residencial 14 Bis	1
323	Residencial Alphaville Flamboyant	1
324	Residencial Aruanã	1
325	Residencial Belo Horizonte Com	1
326	Residencial Buena Vista IV	1
327	Residencial Campos Dourados	1
328	Residencial Noroeste	1
329	Residencial Paraiso	1
330	Residencial Português	1
331	Residencial Primavera	1
332	Residencial Real	1
333	Residencial Real Conquista	1
334	Residencial Recreio Panorama	1
335	Residencial Santa Fé	1
336	Residencial Santa Fé I	1
337	Residencial Solar Bougainville	1
338	Residencial Itamaracá	1
339	Rua 9 de Julho	1
340	Setor Criméia Oeste	1
341	Setor dos Afonsos	1
342	Setor Garavelo	1
343	Setor Santa Rita	1
344	Setor Santa Rita VII	1
345	Setor Santa Rita VIII	1
346	Solange Parque Complemento	1
347	Setor Cândida de Moraes	1
348	Setor Moraes	1
349	Setor Pedro Ludovico	1
350	Setor Sol Nascente	1

351	Setor Sul	1
352	Solange Park II	1
353	São Carlos	1
354	Sítio de Recreio Mansões Berna	1
355	Sítios de Recreio Caraíbas	1
356	Vila Itatiaia	1
357	Vila Martins	1
358	Vila Ofugi	1
359	Vila Santa Rita - 5ª Etapa	1
360	Vila São José Complemento	1
361	Vila São Tomaz	1
362	Village Maringá	1
363	Vila Fróes	1
364	Vila Jardim Vitória	1
365	Vila João Vaz	1
366	Vila Redenção	1
367	Água Branca	1
Totais		16982

2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

mai/23					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CS Jardim Balneário Meia Ponte	28	56	914	998
2	CS Vila Mauá	48	82	800	930
3	CS Parque Amazônia	90	88	715	893
4	CS Esplanada do Anicuns	30	53	698	781
5	CS Água Branca	33	52	694	779
6	CS Fama	19	55	696	770
7	CS Norte Ferroviário	28	52	682	762
8	Cais Jardim Novo Mundo	42	68	645	755
9	CS Setor Perim	11	30	714	755
10	CS Cidade Jardim	32	64	651	747
11	CS Vila Boa	55	58	541	654
12	CS Marinho Lemos	63	72	490	625
13	Cais Parque das Amendoeiras	14	37	566	617
14	Ciams Novo Horizonte	32	25	520	577
15	CS Vila Canaã	18	63	492	573
16	CS Vila Clemente	10	25	524	559
17	CS Criméia Leste	31	43	477	551
18	CS Vila União	39	39	460	538

19	CS Cândida de Moraes	30	37	461	528
20	Cais Bairro Goiá	14	19	454	487
21	CS Maria Dilce	15	14	455	484
22	CS Vila Moraes	27	31	403	461
23	CS Vila Redenção	47	47	349	443
24	CS Parque Industrial João Braz	19	47	352	418
25	CS Vila Nova	19	23	326	368
26	CS Parque Anhanguera	42	39	232	313
27	Cais Chácara do Governador	19	22	235	276
28	Cais Finsocial	2	3	179	184
29	CS Campus Samambaia	1	2	153	156
Totais		858	1246	14878	16982

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	2,14%
Março	05	3,35%
Abril	05	6,25
Maio	03	5,26%
Total	19	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 maio/2023 do corrente ano o agendamento de **826 (oitocentos e vinte e seis)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **545 (quinhentos e quarenta e cinco)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **201 (duzentas e oitenta e um)** 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 maio/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:

Maio de 2023		
Item	Plano de saúde	Número de usuários
1	lpasgo	119
2	lmas	82
3	Unimed	43
4	Saúde América	35
5	Amil	10

6	Planmed	6
7	Saúde Goiânia	6
8	Geap	3
9	Celg Med	1
Total		305

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.

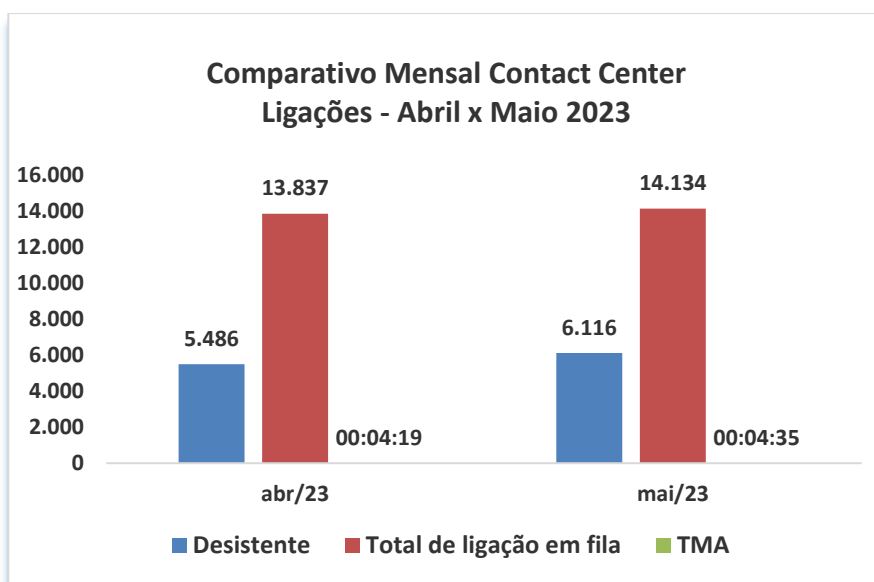
No mês de maio/2023 houve um acréscimo total de **32,46%** (trinta e dois virgula quarenta e seis por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

Especialidade	Consultas	Retorno	Total	Acréscimo
Clínico Geral	3755	1086	4841	28,92%
Ginecologista	2655	694	3349	26,14%
Pediatria	2045	907	2952	44,35%
Pediatria Alto Risco	3	0	3	0,00%
Generalista	4362	1475	5837	33,81%
Total	12.820	4.162	16.982	32,46%

2.10. Dados Contact Center

2.10.1. Comparativo via ligações mês anterior / mês atual

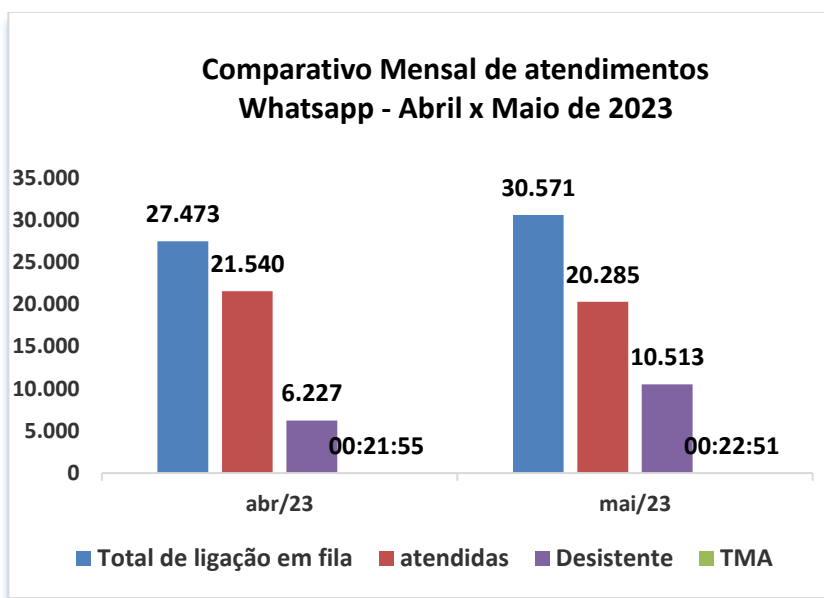
Comparativo Mensal Contact Center – Via Ligação		
-	Abril/2023	Mai/2023
Ligações recebidas:	18.580	18.414
Ligações atendidas:	13.094	12.298
Desistências/Não atendidas	5.486	6.116
Maior tempo na fila	00:50:11	00:35:20
TMA:	00:04:19	00:04:35
TME:	00:03:11	00:03:35
Total de ligações em fila:	27.473	14.134



Comparativo Mensal Contact Center (Ligações)													
	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23
Ligações recebidas:	36.621	26.714	28.685	29.205	22.243	24.584	22.600	14.897	23.780	20.031	25.209	18.580	18.414
Ligações atendidas:	18.079	21.778	22.371	22.278	18.120	19.401	18.062	12.915	18.383	15.771	18.441	13.094	12.298
Desistências/Não atendidas	18.542	4.936	6.314	6.927	4.123	5.183	4.538	1.982	5.397	4.260	6.768	5.486	6.116
Maior tempo na fila	00:46:47	00:23:10	00:35:10	00:28:54	00:53:06	00:21:06	00:21:04	00:28:57	00:57:02	00:38:25	00:36:21	00:50:11	00:35:20
TMA:	00:05:14	00:05:07	00:04:50	00:04:54	00:04:44	00:04:27	00:04:14	00:04:13	00:04:25	00:04:29	00:04:23	00:04:19	00:04:35
TME:	00:05:07	00:01:50	00:01:59	00:02:05	00:01:47	00:02:03	00:01:51	00:01:15	00:02:17	00:02:09	00:02:48	00:03:11	00:03:35
Total de ligações em fila:	32.536	14.488	16.890	18.555	12.777	15.633	13.868	6.449	15.951	12.871	18.219	13.837	14.134

2.10.2 Comparativo via atendimento Whatsapp mês anterior / mês atual

Comparativo Whatsapp			
-	Abril/2023		Mai/2023
Ligações recebidas:	27.767		30.798
Ligações atendidas:	21.540		20.285
Desistências/Não atendidas	6.227		10.513
Maior tempo na fila	00:05:21		00:05:16
TMA:	00:21:55		00:22:51
TME:	00:02:10		00:02:51
Total de ligações em fila:	27.473		30.571



Comparativo Mensal Contact Center (Whatsapp)													
	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23
Contatos recebidos:	27.586	23.469	19.458	17.950	17.312	19.270	21.530	15.394	29.609	25.737	32.559	27.767	30.798
Contatos atendidos:	10.495	8.702	9.982	11.311	14.790	16.247	17.174	13.438	24.700	21.602	27.357	21.540	20.285
Desistências/ Não atendidas	17.091	14.767	9.476	6.639	2.522	3.023	4.356	1.956	4.909	4.135	5.202	6.227	10.513
Maior tempo na fila	00:20:26	00:23:54	00:21:43	00:28:34	00:05:19	00:05:17	00:05:36	00:05:13	00:05:15	00:05:13	00:05:21	00:05:17	00:05:16
TMA:	00:27:20	00:35:09	00:35:28	00:28:34	00:25:37	00:20:52	00:20:49	00:18:47	00:19:45	00:21:15	00:21:14	00:21:55	00:22:51
TME:	00:04:32	00:06:27	00:05:21	00:02:36	00:01:07	00:01:31	00:01:48	00:01:08	00:01:43	00:01:35	00:01:39	00:02:10	00:02:51
Total de contatos em fila:	26.705	23.469	19.431	17.930	17.273	10.226	21.487	15.150	29.237	25.338	32.119	27.473	30.571

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.

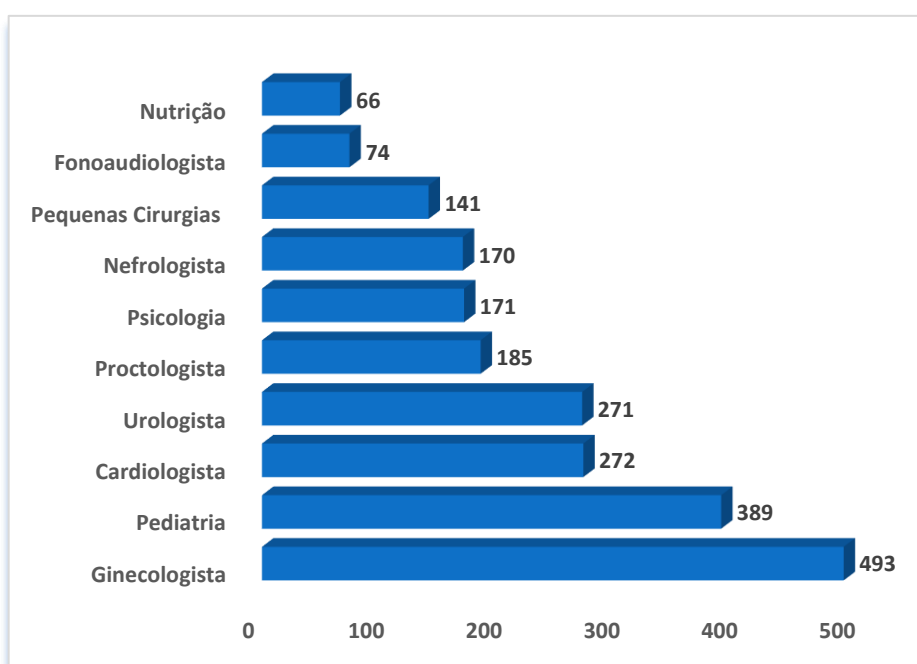
A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).

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 maio/23 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.232 (dois mil duzentos e trinta e dois). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (493), pediatria (389) e cardiologista (272).

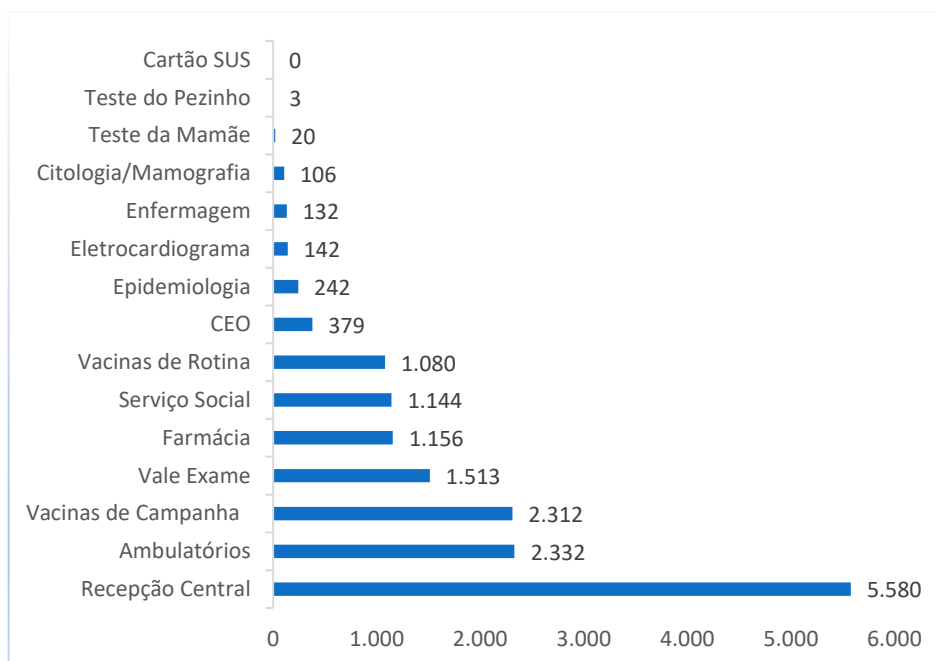
Produção Ambulatorial – Mês de Maio/2023		
Item	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
1	Ginecologista	493
2	Pediatria	389
3	Cardiologista	272
4	Urologista	271
5	Proctologista	185
6	Psicologia	171
7	Nefrologista	170
8	Pequenas Cirurgias	141
9	Fonoaudiologista	74
10	Nutrição	66
11	Alergista	0
12	Angiologista	0
13	Gastro	0
14	Neurologista	0
Total		2.232



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

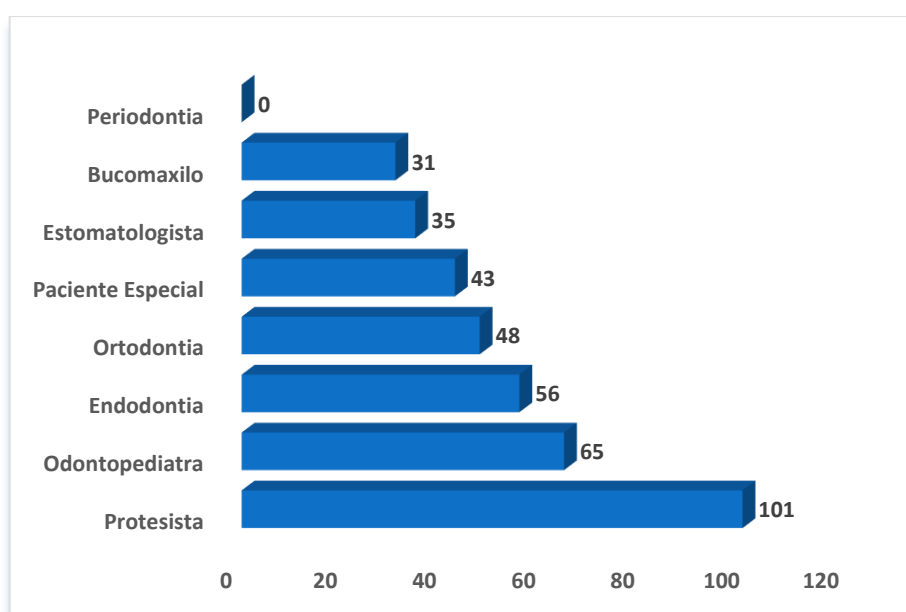
O total de procedimentos realizados na Unidade foi de 16.141 (dezesesseis mil cento e quarenta e um). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de recepção Central (5.580), ambulatórios (2.332) e vacinas de campanha (2.312).

Procedimentos		
Item	Procedimento	Atendimento
1	Recepção Central	5.580
2	Ambulatórios	2.332
3	Vacinas de Campanha	2.312
4	Vale Exame	1.513
5	Farmácia	1.156
6	Serviço Social	1.144
7	Vacinas de Rotina	1.080
8	CEO	379
9	Epidemiologia	242
10	Eletrocardiograma	142
11	Enfermagem	132
12	Citologia/Mamografia	106
13	Teste da Mamãe	20
14	Teste do Pezinho	3
15	Cartão SUS	0
Total de Atendimentos		16.141



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

Produção Odontológica – Mês de maio - 2023			
Item	Odontólogo	Especialidade	Atendimento
1	Raquel	Paciente Especial	43
2	José Everaldo de Aquino	Protesista	40
3	Franciele	Protesista	37
4	Camila Daher Cozac	Odontopediatra	35
5	Paulo Eduardo Carlos	Estomatologista	35
6	Roberto Massayoshi Gondo	Bucomaxilo	31
7	Alexandre Alves Leite	Odontopediatra	30
8	Flávia de Oliveira e Silva	Endodontia	30
9	Marcos Afonso Brollo e Silva	Ortodontia	30
10	Vânia Alves Vigiano Rosa	Endodontia	26
11	Daniela Denise de Andrade	Protesista	24
12	Thiago Antônio de Morães	Ortodontia	16
13	André da Costa Monini	Ortodontia	2
14	Ivanete Medeiros Lopes	Endodontia	0
15	Karla Cecilia Alves	Endodontia	0
16	Livia	Bucomaxilo	0
17	Virginia Almeida e Silva	Periodontia	0
Total			379



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 maio/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?	65	44	0	0	0
2 ^a	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	61	49	0	0	0
3 ^a	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	59	49	1	0	0
4 ^a	Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	57	51	1	0	0
5 ^a	Como você julga o conforto das recepções?	27	75	7	0	0
Respondentes		109				



Atividades da Unidade

Semana SIPAT

No período de 08 a 12 de maio foi realizado a semana SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, a qual CIAMS Novo Horizonte teve várias atividades direcionadas à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.



Campanha de Higienização das Mãos

Em celebração ao Dia Mundial da higienização das mãos na data de 26/05 foi realizada a campanha de higienização – (A prevenção está em suas Mãos), onde foi realizado atividade lúdica com sala e luz diferenciada para identificar os micro-organismos que não podem ser vistos a olho nu. Foi destacado a importância do cuidado com as mãos e estabelecer habito como prioridade.

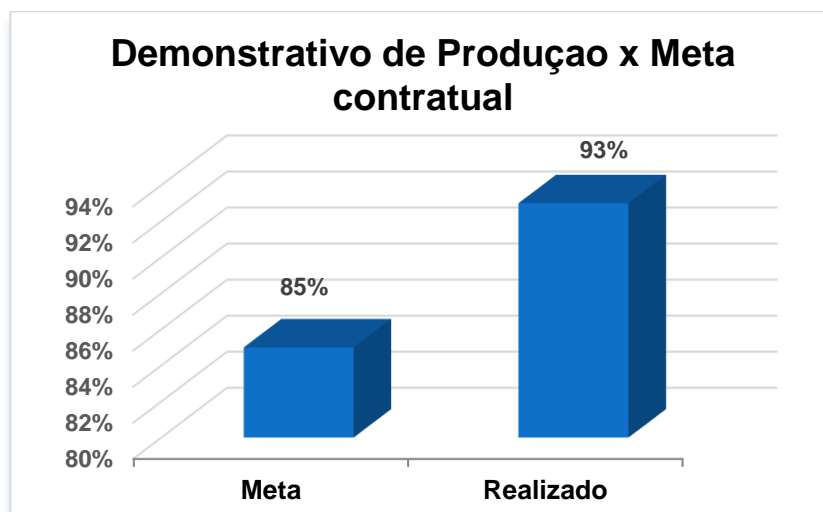


3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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**

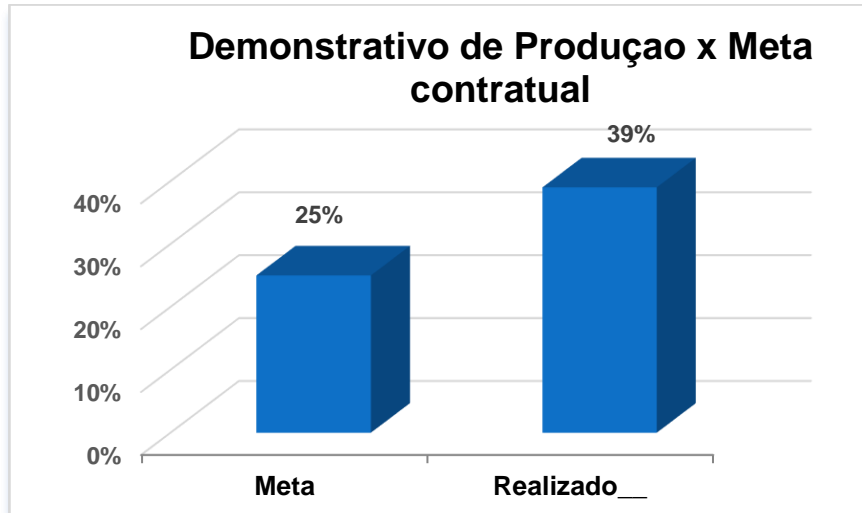
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Mai/23	85%	93%	109%



- **Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado__	% alcance
Mai/23	25%	39%	156%

__ Consultas confirmadas / ligações realizadas

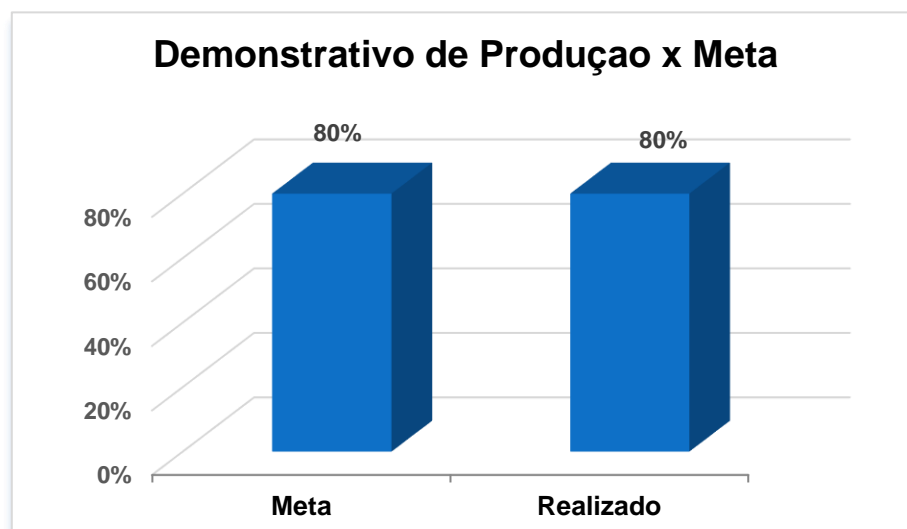


- Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Mai/23	80%	80%	100%

- 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 Maio de 2023.