



TELECONSULTA

SERVIÇO DE APOIO DE
CONSULTAS ESPECIALIZADAS

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E
HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE



DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES	4
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES	5
1.1. Dados Estatísticos	5
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	6
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).....	6
1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em novembro/19.....	7
1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica... 8	8
1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em novembro/2019.....	8
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de novembro /19.....	9
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2019.....	10
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido.....	10
1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2019.....	11
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2019.....	12
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2019.....	12
2. Avaliação do Teleconsulta referente a novembro de 2019	13
2.1. Atividades realizadas na Unidade.....	13
2.3 Cancelamento de grade por semana epidemiológica.....	13
2.4 Busca por vagas sem sucesso.....	18
2.5. Relatório de Aproveitamento de Consultas.....	19
2.6. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde.....	21
2.7. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros).....	21
2.8. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento.....	32
2.9. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....	34
2.10. Projeto Alto Risco.....	35
2.11. Unidades Socioeducativas.....	36
2.12. Sala de Situação.....	37
2.13. NETCONSULTAS.....	46
2.13.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de novembro/2019.....	47
2.13.2. Comparativo semanal dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta/2019.....	47
2.13.3. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em novembro/19:.....	48
2.13.4. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por tipo de sistema em novembro/19:Erro! Indicador não definido.	
2.14. Visualização de Vagas.....	48
2.15. Planos de Saúde.....	50
2.16. Sobras de Vagas.....	51
2.17. Dados Contact Center.....	51
2.17.1. Comparação mês anterior / mês atual.....	51

2.18. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	52
2.19. Demanda Extra – Mutirão da Prefeitura	Erro! Indicador não definido.
3. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	54
3.1.1. Produção Assistencial – Mês de novembro / 2019	54
3.1.2. Produção Ambulatorial	55
3.1.2.1. Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO	57
3.1.2.2. Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento	57
3.1.2.3. Como você avalia o serviço prestado?	58
4. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	59
4.1. Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde	59
4.2. Serviço de Apoio as Consultas Especializadas	59
4.3. Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte	60
ANEXOS	61

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – NOVEMBRO /19

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

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. Em prosseguimento aos trabalhos realizados, no mês de Novembro/2019 agendou 25.274 (vinte e cinco mil duzentos e setenta e quatro) consultas básicas não - emergenciais. Sendo 11.418 (onze mil quatrocentos e dezoito) para a especialidade de clínica geral, 8.077 (oito mil e setenta e sete) para ginecologia, 5.762 (cinco mil setecentos e sessenta e dois) para pediatria e 17 (dezessete) para pediatria de alto risco. Dessas marcações 8.677 (oito mil seiscentos e setenta e sete) foram marcadas para CAIS/CIAMS e 16.597 (dezesesseis mil quinhentos e noventa e sete) para Centros de Saúde. Também no mês de Novembro/2019 foram marcadas por meio do aplicativo Netconsulta 4.581 (quatro mil quinhentos e oitenta e uma) consultas. Para garantir atendimento médico/tratamento da saúde dos usuários que residem em áreas contempladas pela Estratégia Saúde da Família - ESF, com equipes destituídas de profissional médico, devido a déficits ou por motivos referentes a férias e/ou afastamento de suas atividades através de licença e que estão inseridas no sistema, o Teleconsulta, estendeu suas atividades à 30 (trinta) equipes. Essa cobertura é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam

disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família. Em Novembro/2019, a Central de Consultas Especializadas efetuou 41.810 (quarenta e um mil oitocentas e dez) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas que resultaram em 23.352 (vinte e três mil trezentas e cinquenta e duas) consultas confirmadas. A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech disponibilizou uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetuou o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento acesso à lista de espera, para possibilitar o contato e efetuar o agendamento ou a dispensa do exame. E desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta e três mil cento e setenta e nove) exames cancelados. Já em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 7.533 (sete mil quinhentas e trinta e três) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 4.212 (quatro mil duzentos e doze) exames confirmados e 1.833 (mil oitocentos e trinta e três) exames cancelados. Em Dezembro/17 houve implantação do sistema operativo gerenciado pela empresa Vivver e este serviço não teve mais demanda, porém com a redução do número de agentes solicitada pela SMS os demais serviços absorvem essa atividade.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de **novembro/2019**, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado. Tabelas e gráficos demonstrativos, bem como os pontos positivos, pontos negativos e sugestões que visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia serão destacados.

1. BALANÇO DAS ATIVIDADES

1.1. Dados Estatísticos

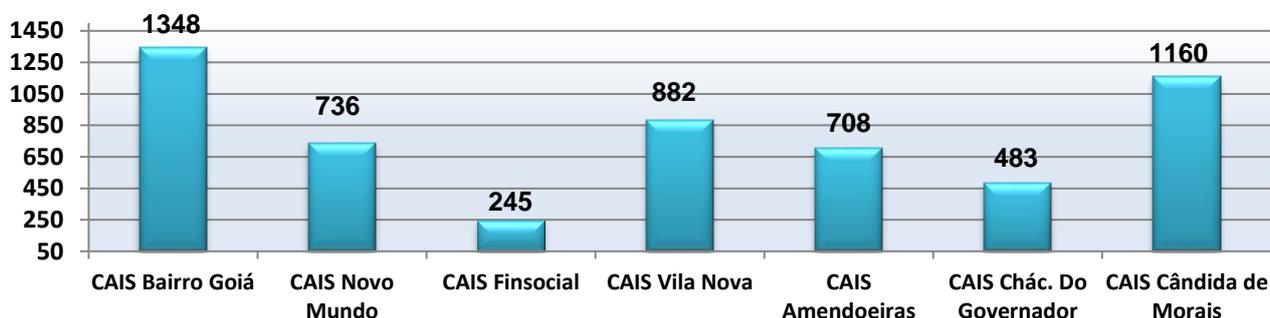
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de novembro/19.

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

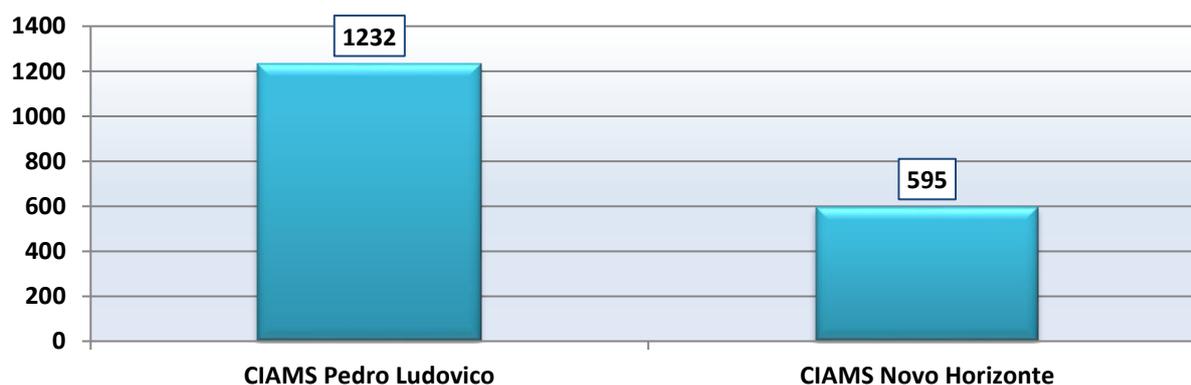
Novembro/2019			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	3.532	7.886	11.418
GINECOLOGIA	3.381	4.696	8.077
PEDIATRIA	1.751	4.011	5.762
PEDIATRIA ALTO RISCO	13	4	17
Total	8.677	16.597	25.274

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

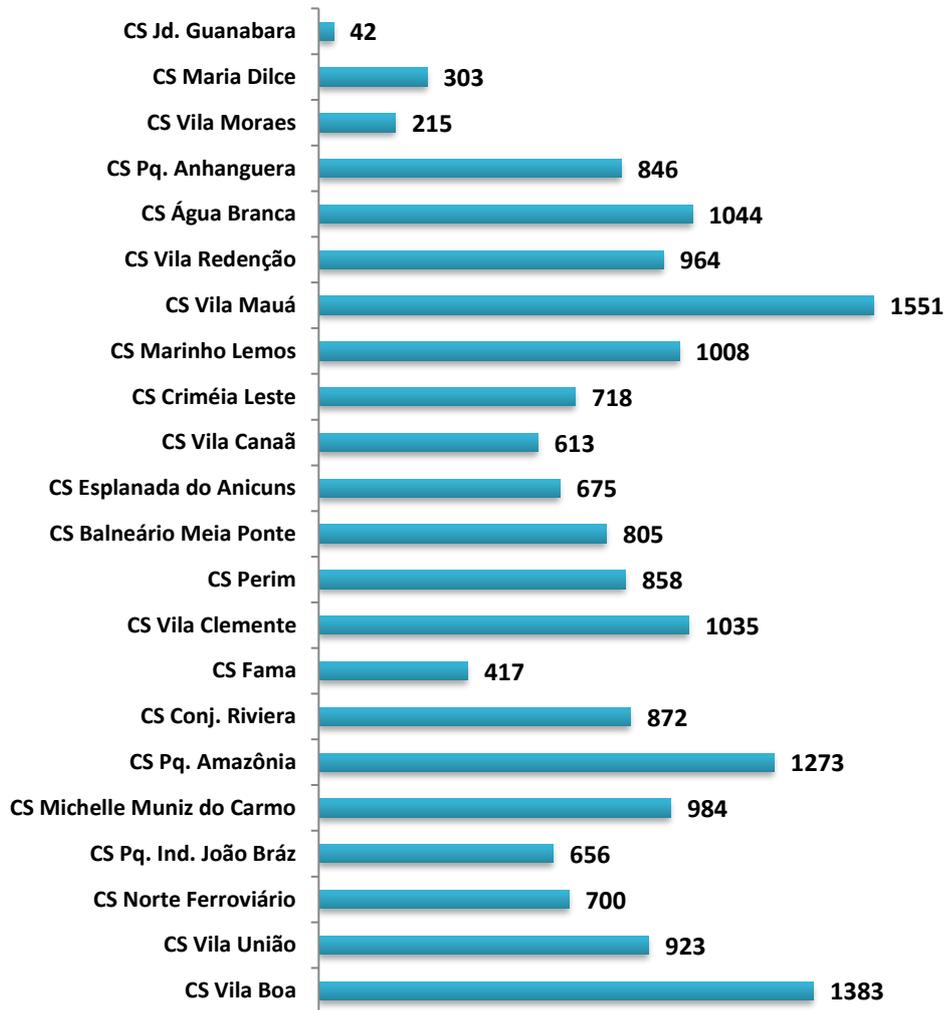
Consultas Marcadas nos CAIS - Novembro de 2019



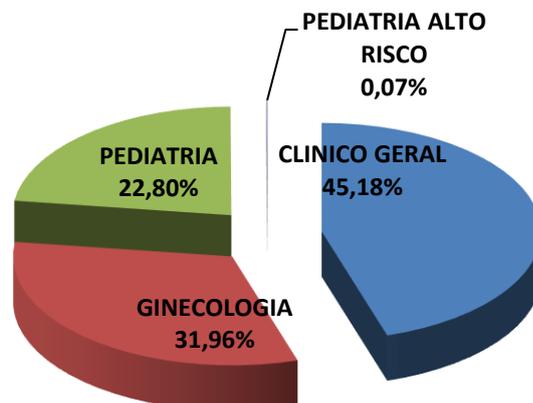
Consultas Marcadas nos CIAMS Novembro de 2019



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Novembro de 2019



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em novembro/19.



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

Novembro_2019						
Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
1	CS Vila Boa	566	443	374	0	1383
2	CIAMS Pedro Ludovico	499	592	141	0	1232
3	CS Vila União	432	319	172	0	923
4	CS Norte Ferroviário	326	212	162	0	700
5	CS Pq. Ind. João Brás	294	96	266	0	656
6	CAIS Bairro Goiás	258	485	592	13	1348
7	CS Michelle Muniz do Carmo	465	346	172	1	984
8	CS Pq. Amazônia	692	300	281	0	1273
9	CS Conj. Riviera	680	192	0	0	872
10	CS Fama	335	12	70	0	417
11	CS Vila Clemente	626	347	62	0	1035
12	CAIS Novo Mundo	0	539	197	0	736
13	CS Perim	159	308	391	0	858
14	CS Balneário Meia Ponte	558	48	199	0	805
15	CS Esplanada do Anicuns	319	165	191	0	675
16	CS Vila Canaã	361	150	102	0	613
17	CS Criméia Leste	448	206	64	0	718
18	CS Marinho Lemos	283	370	355	0	1008
19	CS Vila Mauá	920	377	254	0	1551
20	CS Vila Redenção	344	333	287	0	964
21	CS Água Branca	593	169	282	0	1044
22	CAIS Finsocial	0	245	0	0	245
23	CIAMS Novo Horizonte	180	415	0	0	595
24	CAIS Vila Nova	404	336	142	0	882
25	CS Pq. Anhanguera	165	315	363	3	846
26	CS Vila Moraes	0	0	215	0	215
27	CAIS Amendoeiras	400	115	193	0	708
28	CAIS Chác. Do Governador	320	163	0	0	483
29	CAIS Cândida de Moraes	791	176	193	0	1160
30	CS Maria Dilce	0	303	0	0	303
31	CS Jd. Guanabara	0	0	42	0	42
Total		11418	8077	5762	17	25.274

1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em novembro/2019

Novembro_2019							
Data Consulta	Dia da Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total	Participação
01/11/2019	Sexta-feira	461	288	160	0	909	3,60%
04/11/2019	Segunda-feira	619	577	334	0	1530	6,05%

05/11/2019	Terça-feira	631	444	265	5	1345	5,32%
06/11/2019	Quarta-feira	625	453	335	1	1414	5,59%
07/11/2019	Quinta-feira	654	367	277	0	1298	5,14%
08/11/2019	Sexta-feira	450	317	140	0	907	3,59%
11/11/2019	Segunda-feira	597	537	323	0	1457	5,76%
12/11/2019	Terça-feira	634	455	293	0	1382	5,47%
13/11/2019	Quarta-feira	646	390	355	0	1391	5,50%
14/11/2019	Quinta-feira	693	344	337	0	1374	5,44%
18/11/2019	Segunda-feira	588	478	326	1	1393	5,51%
19/11/2019	Terça-feira	523	431	322	5	1281	5,07%
20/11/2019	Quarta-feira	630	432	380	0	1442	5,71%
21/11/2019	Quinta-feira	613	362	320	0	1295	5,12%
22/11/2019	Sexta-feira	342	287	189	0	818	3,24%
25/11/2019	Segunda-feira	557	484	312	0	1353	5,35%
26/11/2019	Terça-feira	548	422	310	5	1285	5,08%
27/11/2019	Quarta-feira	622	413	320	0	1355	5,36%
28/11/2019	Quinta-feira	598	360	321	0	1279	5,06%
29/11/2019	Sexta-feira	387	236	143	0	766	3,03%
Total		11418	8077	5762	17	25274	100%

1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de novembro/19

	Novembro_2019											
	Disp.	Bloqueadas	Canceladas N utilizadas	Disp	Marcadas TC	Marcadas Net	Total	Aprov.	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	12525	308	276	11941	9808	2107	11915	99,78%	497	11418	95,62%	26
Ginecologista	10367	274	591	9502	7869	824	8693	91,49%	616	8077	85,00%	809
Pediatria	8650	159	436	8055	4977	990	5967	74,08%	205	5762	71,53%	2088
Pediatria Alto Risco	150	8	15	127	18	0	18	14,17%	1	17	13,39%	109
Total	31692	749	1318	29625	22672	3921	26593	89, 77%	1319	25274	85,31%	3032

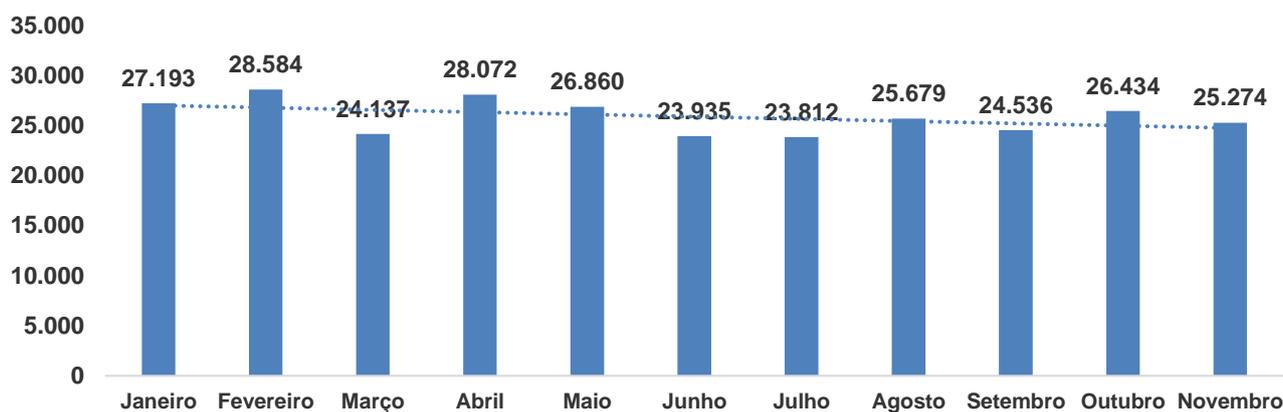
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Novembro/19, 31.692 (trinta e um mil seiscentos e noventa e duas) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 749 (setecentas e quarenta e nove) vagas e cancelaram 1.318 (hum mil trezentas e dezoito) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 29.625 (vinte e nove mil seiscentas e vinte e cinco) vagas. Destas 3.032 (três mil e trinta e duas) permaneceram remanescentes e 1.319 (hum mil trezentas e dezenove) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 29.625 (vinte e nove mil seiscentas e vinte e cinco) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 89,77% (oitenta e nove ponto setenta e sete por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2019

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2019	Janeiro	13.438	7.440	6.315	27.193
	Fevereiro	13.352	8.253	6.979	28.584
	Março	11.214	6.684	6.239	24.137
	Abril	12.714	8.127	7.231	28.072
	Maio	12.338	7.548	6.974	26.860
	Junho	11.378	7.114	5.443	23.935
	Julho	10.941	7.428	5.443	23.812
	Agosto	12.020	7.679	5.980	25.679
	Setembro	11.691	7.249	5.596	24.536
	Outubro	12.139	8.286	6.009	26.434
	Novembro	11.418	8.077	5.779	25.274
Total		132.643	83.885	67.988	284.516
Média Mensal		12.058	7.626	6.181	25.865

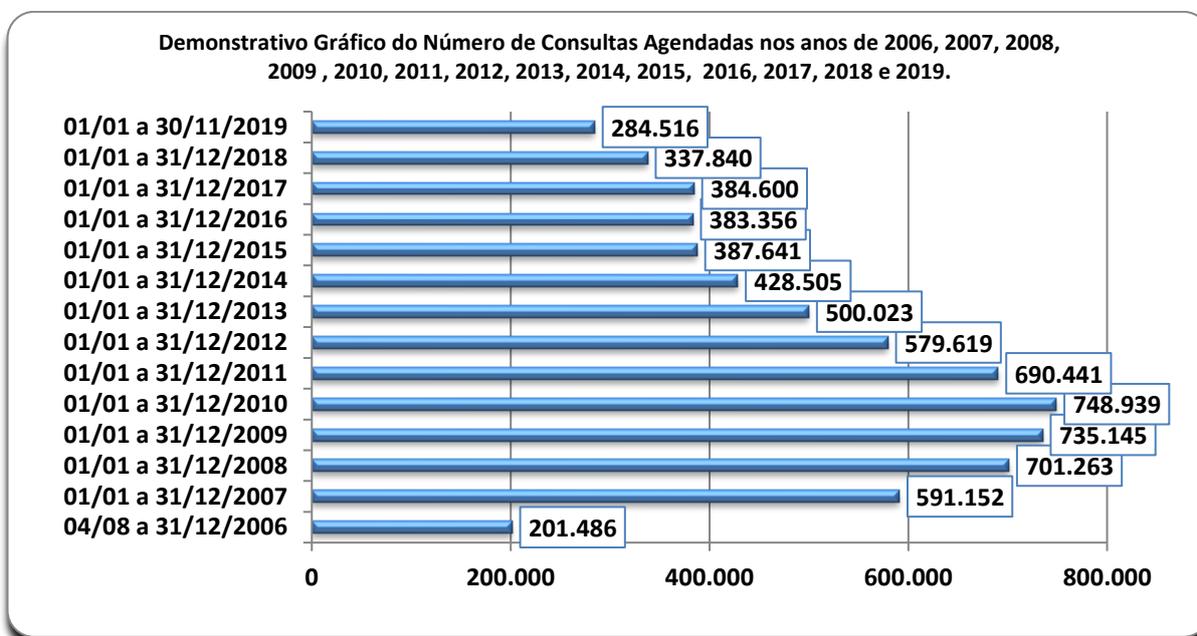
Evolução Mensal do número de consultas agendadas - 2019



1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2019

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263

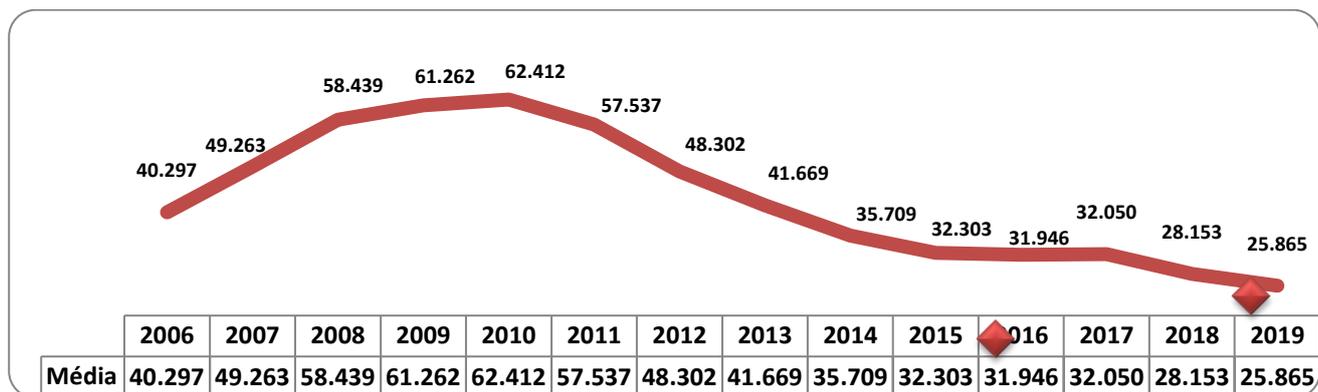
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	384.600
2018	01/01 a 31/12/2018	161.427	94.487	81.926	337.840
2019	01/01 a 30/11/2019	132.643	83.885	67.988	284.516
Total		3.239.420	1.885.490	1.829.616	6.954.526



1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2019

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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	
Total	201.486	591.152	701.263	735.145	748.939	690.441	579.619	500.023	428.505	387.641	383.356	384.600	337.840	284.516
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	25.865

1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2019



1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2019.

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2019	Janeiro	98.261	35.043	63.218	-
	Fevereiro	84.139	22.108	62.031	-
	Março	88.268	28.577	59.691	-
	Abril	88.781	34.219	54.562	-
	Maio	88.340	31.877	56.463	-
	Junho	71.209	22.699	48.510	-
	Julho	76.415	23.924	52.491	-
	Agosto	72.792	19.924	52.868	-
	Setembro	65.887	13.680	52.207	-
	Outubro	75.547	11.705	63.842	-
	Novembro	60.740	6.582	54.158	-
Total		870.379	250.338	620.041	-

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2019



2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de Novembro/2019

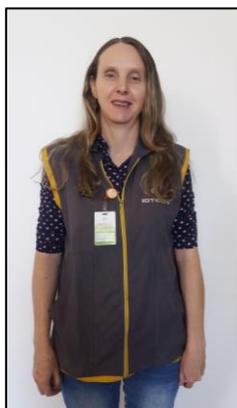
2.1. Atividades realizadas na Unidade

Os aniversariantes do mês de novembro/2019 foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH.



PROJETO EXCELÊNCIA

Com o objetivo de manter a excelência no padrão de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), diariamente as ligações são monitoradas. Tal avaliação serve para acompanhar os agentes de atendimento com a finalidade de garantir que o protocolo de atendimento estabelecido seja mantido em todas as ligações. O agente que se destacou na realização das suas atividades, permanecendo com a qualificação de excelência, recebem como premiação uma folga. No mês de novembro/2019, os agentes de atendimento na categoria excelência foram: Cristina Evaristo Alves Fonseca, Diego Conrado Lisboa, Domingas Generosa da Costa e Wellison Ferreira.

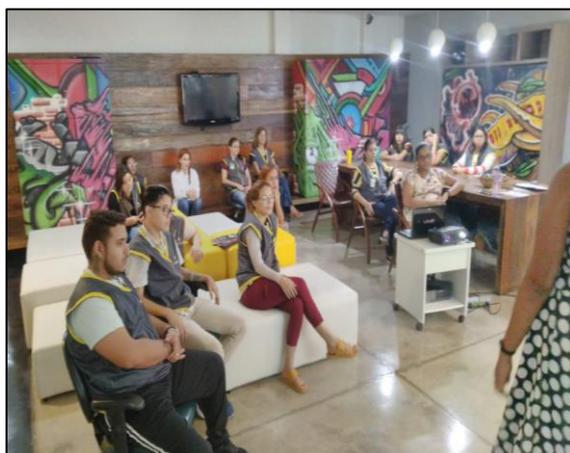


Novembro Azul é um movimento mundial que acontece para reforçar a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata. A doença é o segundo tipo de câncer mais comum entre os homens brasileiros e as maiores vítimas são homens a partir dos 50 anos, além de pessoas com presença da doença em parentes de primeiro grau, como pai, irmão ou filho. Desde o

primeiro dia do mês novembro, a Central de Atendimento ao Cidadão, Teleconsulta está iluminado na cor azul.



- Em 05 de novembro/19, recebemos o ponto eletrônico da marca “Super Fácil” que estava na assistência técnica. Aparelho este que irá facilitar o fluxo de entrada e saída dos nossos colaboradores, sendo assim todos já foram cadastrados.
- No dia 20 de novembro/19, iniciou nesta Instituição no cargo de Agente de Atendimento o Colaborador **Weiner Araújo Martins**. O novo colaborador passou por treinamento e já está executando suas atividades.
- Em 21 de novembro/19, os Colaboradores da manutenção verificaram o telhado, visto que no dia 20/11/2019 apresentou goteiras em alguns pontos da Unidade após forte chuva.
- Em 25 de novembro/19, recebemos o colaborador Valdir da Equipe de Manutenção que efetuou o reparo do sifão no banheiro masculino – piso superior, que estava com vazamento.
- **Em 28 de novembro/19**, para celebrar o Dia Mundial de Combate à AIDS ou Dia Mundial de Luta Contra a Sida, internacionalmente definido como o dia 1º de dezembro, uma data voltada para que o mundo una forças para a conscientização sobre a Síndrome da imunodeficiência adquirida. Para tanto como atividade da CIPA recebemos na Unidade os integrantes da organização social Associação Grupo Aids Apoio Vida Esperança - Grupo AAVE que ministraram palestra com a oradora Sra. **Sâmara Melo** que falou sobre este vírus e esclareceu as dúvidas dos nossos jovens colaboradores.



- Em 30 de novembro/19, recebemos na Unidade a Equipe da Amazônia Garden Paisagismo onde realizaram manutenção dos nossos jardins.



ATIVIDADES SEXTA-INFORMATIVA

Às Sextas Informativas são instrumentos importantes para o compartilhamento e alinhamento de informações além de colaborar com o desenvolvimento de uma gestão participativa. Tendo como finalidade construir a rede de relações na equipe de enfermagem e Agentes de Atendimento. Os temas das Sextas Informativas foram motivacionais e de capacitação onde foram abordados temas voltados para a qualidade do atendimento, organização do ambiente de trabalho, crescimento profissional e social. Os principais temas abordados foram: *Respeito por si mesmo e pelos outros* e com a dinâmica **cada lugar uma ideia** para trabalharmos os valores entre os colaboradores, pois ela reflete o ambiente, e o bom convívio. No dia 08 de novembro/19 o tema trabalhado foi *Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho*, e no dia 22 de o tema trabalhado foi o dia da gentileza e na oportunidade fizemos a semana **“D” da gentileza** onde todos os Agentes deixaram cartões com mensagens para os colegas de trabalho durante toda a semana.



ELOGIOS REGISTRADOS

Os usuários são os principais indicadores utilizados para mensurar a qualidade do atendimento prestado pelo Teleconsulta. Nesse sentido, registramos a seguir alguns elogios feitos por eles que utilizam o Sistema de Saúde do município, e ligaram na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no mês de **novembro/2019** para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido.

Destacamos que foram recebidos neste mês 43 (quarenta e três) elogios quais são anotados e repassados à equipe de Enfermagem e monitoria para confirmação e registro.

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

Elogios Registrados - Novembro de 2019		
Item	Usuário	Elogio
1	Raimundo Pereira Lopes	Sr. Raimundo elogia o Agente Diego Conrado "Se todo mundo fosse como você, o mundo seria bem melhor".
2	Divino Cesar Areballo	O Sr. Divino parabeniza o atendimento da Agente Ariany Lara.
3	Maria Aparecida de Lima Ferreira	A Sra. Maria Aparecida elogia a Agente Cláudia Pereira "Você me atendeu muito bem, quem está do outro lado
4	Waltraut Elk Martins	Deixei o plano de saúde devido ao bom atendimento do Teleconsulta
5	Sonia Regina Neves de Sousa	Sra. Sônia elogiou o atendimento da Agente Cristina Evaristo "Nota 10, Parabéns".
6	Ângela Maria da Silva Oliveira	Paciente elogia o atendimento do Agente Welison Ferreira, "Parabéns pelo seu atendimento, você é muito atencioso".
7	Edinelma Inacio Campelo	A usuária Sra. Edinelma elogia o atendimento do Agente Welison informando que ele atende muito bem.
...	-	-
42	Edjane Andrade Correia	Sra. Lucimar esposa do paciente informa que a Agente Naena foi muito gentil.
43	Maria Rodrigues Martins	Usuária informou que a Agente Cláudia é muito educada

2.3 Cancelamento de grade por semana epidemiológica

No mês de novembro/2019 a sala de situação do Teleconsulta registrou os cancelamentos de grades de profissionais por Semana Epidemiológica, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Cancelamento de grade semana epidemiológica - novembro 2019								
Item	Unidade	Especialidade	Profissional	Semana	Motivo	1	2	3
1	CAIS Vila Nova	Clínico Geral	Fabricio Queiroz	44	LM	10	10	0
2	CS Vila União	Pediatria	Rosely Costa	44	LM	1	1	0
3	CS Mauá	Clínico Geral	Lays Nascimento	45	Atestado médico	80	20	60
4	CAIS Vila Nova	Clínico Geral	Fabricio Queiroz	45	LM	41	41	0

5	CS Vila União	Pediatria	Rosely Costa	45	LM	25	25	0
6	CIAMS Novo Horizonte	Clínico Geral	Uber Paulo	45	Atestado médico	60	40	20
7	CS Norte Ferroviário	Ginecologista	Marcelo Ranulfo	45	Aposentadoria	59	43	16
8	CS Marinho Lemos	Clínico Geral	Marco Melo	45	Atestado médico	56	56	0
9	CS Esplanada do Anicuns	Ginecologista	Marcela Paiva	45	LM	60	45	15
10	CS Riviera	Ginecologista	Orlandina Amaral	45	Falta	63	14	49
11	CS Balneário Meia Ponte	Pediatria	Mirna Leão	45	Atestado médico	60	11	49
12	CS João Bráz	Pediatria	Carina Bulamarque	45	Atestado médico	80	16	64
13	CAIS Bairro Goiá	Ginecologista	Euli Jose	45	Aniversário	53	12	41
14	CS Mauá	Ginecologista	Euli Braga	45	Aniversário	57	11	46
15	CAIS Vila Nova	Clínico Geral	Carlos Cascão	46	Atestado médico	48	12	36
16	CS Norte Ferroviário	Ginecologista	Marcelo Ranulfo	46	Aposentadoria	55	55	0
17	CS Vila União	Ginecologista	Eduardo Cruz	46	Transferência de Unidade	57	57	0
18	CS Esplanada do Anicuns	Ginecologista	Marcela Paiva	46	LM	60	60	0
19	CS Cidade Jardim	Ginecologista	Christiane Pontes	46	Atestado médico	42	15	27
20	CS Vila União	Ginecologista	Márcia Freire	46	Aniversário	32	7	25
21	CS Cidade Jardim	Ginecologista	Christiane Pontes	46	Congresso	42	18	24
22	CS Vila Boa	Ginecologista	Suzete Oliveira	46	Atestado médico	51	12	39
23	CS Riviera	Ginecologista	Orlandina Amaral	46	Falta	59	24	35
24	CS Marinho Lemos	Pediatria	Wania Rabelo	46	Atestado médico	52	12	40
25	CS Perim	Clínico Geral	Tânia Ferraz	47	LM	80	80	0
26	CS Mauá	Ginecologista	Eduardo Cruz	47	Atestado médico	57	57	0
27	CS Esplanada do Anicuns	Ginecologista	Marcela Paiva	47	LM	58	58	0
28	CS Vila Boa	Pediatria	Isaura Lobo	47	Atestado médico	48	12	36
29	CS Fama	Ginecologista	Rosa Gonçalves	47	Lic. Trabalhista	12	12	0
30	CS Norte Ferroviário	Ginecologista	Marcelo Ranulfo	47	Aposentadoria	3	3	0
31	CS Vila União	Ginecologista	Márcia Freire	47	Motivo Pessoal	54	36	18
32	CS Marinho Lemos	Clínico Geral	Marco Melo	47	Atestado médico	28	28	0
33	CS Norte Ferroviário	Pediatria	Célia Borges	47	Atestado médico	60	30	30
34	CS Pq. Amazônia	Ginecologista	Paulo Ribeiro	47	LM	48	12	36
35	CS Vila União	Pediatria	Rosely Costa	47	LM	10	10	0
36	CS Canaã	Clínico Geral	Lorena Ribeiro	47	Palestras	72	36	36
37	CS Riviera	Clínico Geral	Ubirone Guimarães	47	Atestado médico	70	14	56
38	CS Pq. Amazônia	Ginecologista	Paulo Ribeiro	48	LM	53	53	0
39	CS Cidade Jardim	Pediatria	Vera Mendes	48	Atestado médico	53	9	44
40	CS Perim	Clínico Geral	Tânia Ferraz	48	LM	80	48	32
41	CS Cidade Jardim	Pediatria Alto Risco	Vera Mendes	48	Atestado médico	2	2	0
42	CS João Brás	Ginecologista	José Tavares	48	Atestado médico	38	38	0
43	CS Esplanada do Anicuns	Ginecologista	Marcela Paiva	48	LM	60	60	0
44	CS Fama	Ginecologista	Rosa Gonçalves	48	Lic. Trabalhista	12	12	0
45	CS Pq. Amazônia	Clínico Geral	Patrícia Lobo	48	Atestado médico	68	34	34
46	CS Cidade Jardim	Ginecologista	Musbah Kolailat	48	Atestado médico	57	14	43
47	CS Vila União	Pediatria	Rosely Costa	48	LM	8	8	0
48	CS Vila União	Pediatria	Camila Pavani	48	Atestado médico	50	11	39
49	CS Vila Boa	Ginecologista	suzete Oliveira	48	Atestado médico	52	13	39

50	CS Vila Boa	Clínico Geral	Pedro Sousa	48	Palestras	48	16	32
51	CS João Bráz	Clínico Geral	Ariane Collus	48	Atestado médico	80	20	60
52	CS Vila Boa	Clínico Geral	Vanessa Pires	48	Palestras	38	18	20
53	CS Esplanada do Anicuns	Ginecologista	Claudio Vasconcelos	48	Atestado médico	51	13	38
Total						2553	1374	1179

Legenda: 1. Ofertas 2. Canceladas 3. Liberadas

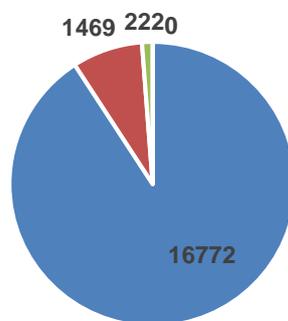
2.4 Busca por vagas sem sucesso

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.

Novembro_2019						
Item	Unidade de Saúde	Número de acesso por busca de vagas				Total
		Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	
1	CS Pq. Ind. João Braz	72	24	52	0	148
2	CIAMS Setor Pedro Ludovico	300	84	14	0	398
3	CS Fama	70	49	9	0	128
4	CIAMS Novo Horizonte	190	18	3	0	211
5	CAIS Vila Nova	139	15	4	0	158
6	CAIS Chác. Do Governador	1027	12	8	0	1047
7	CAIS Cândida de Moraes	2070	94	33	0	2197
8	CAIS Bairro Goiá	1658	305	5	0	1968
9	CS Pq. Ananguera	2766	32	2	0	2800
10	CS Esplanada do Anicuns	32	60	0	0	92
11	CS Vila Boa	113	20	0	0	133
12	CS Cidade Jardim	90	52	3	0	145
13	CS Marinho Lemos	85	40	2	0	127
14	CS Balneário Meia Ponte	155	111	5	0	271
15	CS Perim	149	15	0	0	164
16	CS Vila União	119	37	2	0	158
17	CS Água Branca	32	65	2	0	99
18	CS Riviera	97	131	1	0	229
19	CAIS Campinas	3776	73	0	0	3849
20	CAIS Amendoeiras	95	7	0	0	102
21	CS Pq. Amazônia	203	53	2	0	258
22	CS Vila Clemente	34	1	0	0	35
23	CS Vila Redenção	170	24	15	0	209
24	CS Criméia Leste	155	27	10	0	192
25	CAIS Novo Mundo	35	5	18	0	58
26	Jd. América	5	3	0	0	8

27	CS Vila Moraes	5	11	29	0	45
28	CS Norte Ferroviário	2900	76	0	0	2976
29	CS Vila Canaã	78	11	0	0	89
30	CAIS Finsocial	46	4	0	0	50
31	CS Vila Mauá	69	2	0	0	71
32	CS Maria Dilce	6	0	2	0	8
33	CS Jd. Guanabara	28	3	0	0	31
34	Maternidade Dona Íris	1	0	1	0	2
35	CIAMS Urias Magalhães	2	3	0	0	5
36	UABSSF -Leste Universitário	0	2	0	0	2
Total		16772	1469	222	0	18463

Busca de vagas sem sucesso



■ Clínic Geral ■ Ginecologista ■ Pediatría ■ Pediatría Alto Risco

2.5. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Novembro_2019																	
Unidade de Saúde	Disp.	Clínic Geral				Ginecologista				Pediatría				Pediatría Alto Risco			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CS Vila Boa	1611	600	566	34	0	557	443	91	23	454	374	12	68	0	0	0	0
CIAMS Pedro Ludovico	1365	531	499	32	0	642	592	24	26	192	141	27	24	0	0	0	0
CS Vila União	1169	432	432	0	0	483	319	149	15	254	172	55	27	0	0	0	0
CS Norte Ferroviário	1237	376	326	49	1	363	212	124	27	498	162	198	138	0	0	0	0
CS Maria Dilce	384	0	0	0	0	384	303	30	51	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Água Branca	1263	627	593	29	5	186	169	10	7	450	282	15	153	0	0	0	0
CS João Braz	812	330	294	35	1	166	96	68	2	316	266	28	22	0	0	0	0
CAIS Finsocial	356	0	0	0	0	356	245	75	36	0	0	0	0	0	0	0	0
CIAMS Novo Horizonte	731	240	180	60	0	491	415	7	69	0	0	0	0	0	0	0	0
CAIS Bairro Goiá	1781	318	258	59	1	575	485	71	19	850	592	40	218	38	13	2	23
CS Cidade Jardim	1730	502	465	37	0	409	346	56	7	230	172	25	33	8	1	2	5
CS Pq. Amazônia	1686	728	692	34	2	422	300	108	14	349	281	0	68	0	0	0	0
CS Riviera	987	727	680	44	3	260	192	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Fama	502	335	335	0	0	39	12	24	3	128	70	40	18	0	0	0	0
CS Vila Clemente	1290	642	626	12	4	407	347	8	52	241	62	29	150	0	0	0	0

CS Espl. do Anicuns	1055	319	319	0	0	447	165	282	0	289	191	43	55	0	0	0	0
CAIS Novo Mundo	836	0	0	0	0	596	539	0	57	240	197	26	17	0	0	0	0
CS Setor Perim	1267	336	159	176	1	354	308	8	38	577	391	8	178	0	0	0	0
CS Balneário Meia Ponte	1089	582	558	24	0	51	48	3	0	258	199	26	33	0	0	0	0
CS Vila Redenção	1132	364	344	20	0	387	333	21	33	369	287	21	61	12	0	0	12
CS Vila Canaã	863	451	361	89	1	194	150	18	26	218	102	40	76	0	0	0	0
CS Criméia Leste	799	470	448	20	2	249	206	12	31	80	64	0	16	0	0	0	0
CS Marinho Lemos	1238	378	283	94	1	416	370	13	33	444	355	49	40	0	0	0	0
CAIS Vila Nova	1129	479	404	75	0	410	336	16	58	192	142	10	40	48	0	20	28
CS Pq. Anhanguera	1124	208	165	42	1	427	315	57	55	465	363	9	93	24	3	0	21
CS Vila Mauá	1985	1000	920	79	1	525	377	111	37	460	254	61	145	0	0	0	0
CS Vila Moraes	248	0	0	0	0	0	0	0	0	248	215	12	21	0	0	0	0
Pq. Amendoeiras	1049	416	400	16	0	161	115	12	34	472	193	0	279	0	0	0	0
Cq. Governador	564	340	320	20	0	224	163	15	46	0	0	0	0	0	0	0	0
CAIS Cândida de Moraes	1219	794	791	1	2	186	176	0	10	239	193	24	22	0	0	0	0
CS Guanabara	157	0	0	0	0	0	0	0	0	137	42	2	93	20	0	0	20
Total	32658	12525	11418	1081	26	10367	8077	1481	809	8650	5762	800	2088	150	17	24	109

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Agosto	12968	11691	1263	14	12954	90,15%	99,89%
	Setembro	13368	12139	1177	52	13316	90,81%	99,61%
	Outubro	12525	11418	1081	26	12499	91,16%	99,79%
	Total	38861	35248	3521	92	38769	90,70%	99,76%
Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Agosto	9004	7249	1148	607	8397	80,51%	93,26%
	Setembro	10305	8286	1450	569	9736	80,41%	94,48%
	Outubro	10367	8077	1481	809	9558	77,91%	92,20%
	Total	29676	23612	4079	1985	27691	79,57%	93,31%
Pediatria	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento

	Agosto	8019	5580	964	1475	6544	69,58%	81,61%
	Setembro	8724	5990	1331	1403	7321	68,66%	83,92%
	Outubro	8650	5762	800	2088	6562	66,61%	75,86%
	Total	25522	17332	3095	4966	20427	67,91%	80,04%
Total Geral								
		94.059	76.192	10.695	7.043	86.887	81,00%	92,37%

2.6. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de novembro/2019 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** as Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os **494** (quatrocentos e noventa e quatro) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em mais de 1.000 (mil) consultas marcadas no mês de **novembro/2019**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo 1.699 (hum mil seiscentos e noventa e nove).

Novembro_2019		
Item	Bairros	Quantidade de agendamentos
1	Outros	1597
2	Aeroviário	82
3	Alphaville Flamboyant Residencial	1
4	Alto da Glória	21
5	Anhanguera	76
6	Araguaia Park	1
7	Aeroviário	1
8	Anhanguera	1
9	Bairro Santa Rita	22
10	Boa Vista	2
11	Capuava	13
12	Capuava Residencial Privê	2
13	Carolina Parque	182
14	Carolina Parque Extensão	59
15	Chácara do Governador	116
16	Chácaras Alto da Glória	4
17	Chácaras Anhanguera	1
18	Chácaras Bom Retiro	1
19	Chácaras Botafogo	1
20	Chácaras Buritis	5
21	Chácaras Califórnia	1
22	Chácaras de Recreio Samambaia	12
23	Chácaras de Recreio São Joaquim	38

24	Chácaras Dona Gê	3
25	Chácaras Hellou	2
26	Chácaras Mansões Rosas de Ouro	3
27	Chácaras Maria Dilce	2
28	Chácaras Santa Bárbara	1
29	Chácaras Santa Rita	2
30	Cidade Jardim	437
31	Condomínio Anhanguera	53
32	Condomínio Cidade Universitária	8
33	Condomínio Jardim das Oliveiras	3
34	Condomínio Parque dos Cisnes	6
35	Condomínio Santa Rita	2
36	Condomínio Santa Rita - 7ª Etapa	8
37	Condomínio Santa Rita 6ª Etapa	3
38	Conjunto Anhanguera	8
39	Conjunto Cachoeira Dourada	55
40	Conjunto Caiçara	45
41	Conjunto Fabiana	17
42	Conjunto Guadalajara	16
43	Conjunto Habitacional Madre Germana	1
44	Conjunto Morada Nova	33
45	Conjunto Palmares	1
46	Conjunto Primavera	1
47	Conjunto Residencial Aruanã I	58
48	Conjunto Residencial Aruanã II	24
49	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	6
50	Conjunto Residencial Rodoviário	12
51	Conjunto Riviera	132
52	Conjunto Romildo Ferreira do Amaral	6
53	Conjunto Vera Cruz	3
54	Conjunto Vila Isabel	7
55	Carolina Parque	1
56	Chácara Do Governador	2
57	Chácaras Botafogo	1
58	Cidade Jardim	5
59	Condomínio Anhanguera	1
60	Conjunto Cachoeira Dourada	2
61	Conjunto Guadalajara	2
62	Conjunto Morada Nova	1
63	Conjunto Residencial Aruanã I	1
64	Conjunto Riviera	4
65	Esplanada Do Anicuns	42
66	Fazenda Santa Rita - Conjunto	4
67	Fazenda São Domingos	2
68	Feliz	33
69	Feliz	2

70	Goiá	6
71	Goiá 2	34
72	Goiá Setor Veloso	10
73	Granja Cruzeiro Do Sul	52
74	Granja Cruzeiro Do Sul	2
75	Industrial Mooca	63
76	Ipiranga	2
77	Jardim Alphaville	1
78	Jardim América	799
79	Jardim Ana Lúcia	116
80	Jardim Atlântico	121
81	Jardim Balneário Meia Ponte	719
82	Jardim Bela Vista	133
83	Jardim Bom Jesus	5
84	Jardim Bonanza	7
85	Jardim Brasil	143
86	Jardim Caravelas	12
87	Jardim Colorado I	1
88	Jardim Curitiba	2
89	Jardim Da Luz	86
90	Jardim Das Esmeraldas	51
91	Jardim Das Hortências	1
92	Jardim Das Rosas	37
93	Jardim Diamantina	74
94	Jardim Dom Fernando li	1
95	Jardim Eli Forte	6
96	Jardim Europa	464
97	Jardim Florença	2
98	Jardim Gardênia	2
99	Jardim Goiás	140
100	Jardim Gramado	13
101	Jardim Ipê	17
102	Jardim Leblon	1
103	Jardim Leblon II	3
104	Jardim Nova Era	2
105	Jardim Nova Esperança	725
106	Jardim Novo Mundo	1699
107	Jardim Novo Mundo Extensão	2
108	Jardim Petrópolis	25
109	Jardim Planalto	124
110	Jardim Presidente	239
111	Jardim Santa Cecília	6
112	Jardim Santo Antônio	64
113	Jardim São José	3
114	Jardim Sônia Maria	18
115	Jardim Vila Boa	354

116	Jardins Madri	2
117	Jardins Verona	2
118	Jardim América	20
119	Jardim Ana Lúcia	1
120	Jardim Balneário Meia Ponte	13
121	Jardim Bela Vista	1
122	Jardim Diamantina	3
123	Jardim Europa	9
124	Jardim Gardênia	1
125	Jardim Goiás	5
126	Jardim Ipê	1
127	Jardim Nova Esperança	9
128	Jardim Novo Mundo	35
129	Jardim Presidente	4
130	Jardim Santo Antônio	1
131	Jardim Vila Boa	7
132	Jardim Da Luz	8
133	Jardim Das Esmeraldas	3
134	Lorena Parque	1
135	Loteamento Areião I	20
136	Loteamento Aruanã Park	10
137	Loteamento Celina Park	38
138	Loteamento Estâncias Vista Alegre	1
139	Loteamento Grande Retiro	1
140	Loteamento Mansões Goianas	19
141	Loteamento Mansões Pereira	1
142	Loteamento Morada Dos Sonhos	1
143	Conjunto Portal do Sol I	1
144	Conjunto Portal do Sol II	2
145	Loteamento Solar Santa Rita	2
146	Loteamento Tupinambá Dos Reis	1
147	Loteamento Celina Park	3
148	Moinho Dos Ventos	73
149	Nossa Senhora De Fátima	58
150	Nossa Senhora De Fátima	1
151	Panorama Parque	33
152	Park Lozandes	1
153	Parque Acalanto	14
154	Parque Amazônia	805
155	Parque Anhanguera	86
156	Parque Anhanguera II	336
157	Parque Atheneu	3
158	Parque Balneário	19
159	Parque Das Amendoeiras	4
160	Parque Das Flores	98
161	Parque Das Laranjeiras	48

162	Parque Das Nações	24
163	Parque Das Paineiras (1	3
164	Parque Eldorado Oeste	2
165	Parque Flamboyant	57
166	Parque Industrial De Goiânia	104
167	Conjunto Industrial João Braz II	5
168	Parque Industrial João Braz	607
169	Parque Industrial Paulista	2
170	Parque Maracanã	1
171	Parque Oeste Industrial	128
172	Parque Paraíso	38
173	Parque Santa Cruz	294
174	Parque Santa Maria	46
175	Parque Santa Rita	1
176	Privê Residencial Elza Fronza	4
177	Privê Residencial Itanhangá	12
178	Parque Acalanto	2
179	Parque Amazônia	10
180	Parque Anhanguera	4
181	Parque Anhanguera II	14
182	Parque Balneário	1
183	Parque Flamboyant	1
184	Parque Industrial João Braz	17
185	Parque Industrial De Goiânia	1
186	Parque Oeste Industrial	6
187	Parque Santa Cruz	4
188	Parque Das Flores	2
189	Recreio Dos Funcionários Público	21
190	Residencial 14 Bis	2
191	Residencial 14 Bis Extensão	1
192	Residencial Aquários	12
193	Residencial Aquários II	13
194	Residencial Aruanã	2
195	Residencial Balneário	13
196	Residencial Beatriz Nascimento	40
197	Residencial Bela Goiânia	8
198	Residencial Bertim Belchior 1ª	11
199	Residencial Bertim Belchior 2ª	8
200	Residencial Bosque Dos Bunitis	5
201	Residencial Brisas Da Mata	1
202	Residencial Brisas Do Cerrado	2
203	Residencial Buena Vista I	17
204	Residencial Buena Vista III	13
205	Residencial Buena Vista Iv	5
206	Residencial Campos Dourados	7
207	Residencial Canadá	52

208	Residencial Carla Cristina	13
209	Residencial Center Ville	1
210	Residencial Cléa Borges	3
211	Residencial Costa Paranhos	1
212	Residencial Das Acácias	21
213	Residencial Dezopi	1
214	Residencial Dos Ipês Extensão	1
215	Residencial Eldorado	63
216	Residencial Eldorado Expansão	7
217	Residencial Fidelis	1
218	Residencial Flamingo	6
219	Residencial Flórida	29
220	Residencial Fonte Das Águas	31
221	Residencial Goiânia Viva	1
222	Residencial Goyaz Park	9
223	Residencial Granville	3
224	Residencial Guarema	9
225	Residencial Hugo De Moraes	44
226	Residencial Humaitá	5
227	Residencial Itaipu	17
228	Residencial Itamaracá	116
229	Residencial Itália	5
230	Residencial Jardim Leblon	1
231	Residencial Jardins do Cerrado	146
232	Residencial José Viandell	4
233	Residencial João Paulo II	3
234	Residencial Kátia	28
235	Residencial Licardino Ney	36
236	Residencial London Park	17
237	Residencial Manhattan	1
238	Residencial Maria Lourença	33
239	Residencial Maringá	2
240	Residencial Monte Carlo	41
241	Residencial Monte Pascoal	2
242	Residencial Morumbi	10
243	Residencial Mundo Novo 3	1
244	Residencial Noroeste	1
245	Conjunto Nunes de Moraes I	10
246	Residencial Orlando Moraes	1
247	Residencial Park Solar	32
248	Residencial Perim	1
249	Residencial Petrópolis	14
250	Residencial Ponta Negra	1
251	Residencial Portinari	1
252	Residencial Porto Seguro	7
253	Residencial Primavera	1

254	Residencial Recanto Das Garças	1
255	Residencial Recanto Do Bosque	6
256	Residencial Rio Verde	1
257	Residencial Santa Rita - 4ª Etapa	21
258	Residencial Senador Albino Boa Ventura	72
259	Residencial Serra Azul Etapa I	126
260	Residencial Serra Azul II	8
261	Residencial Sevilha	4
262	Residencial Solar Bougainville	7
263	Residencial Solar Ville	142
264	Residencial Sonho Verde	34
265	Residencial São Leopoldo	3
266	Residencial São Marcos	40
267	Residencial Talismã	11
268	Residencial Talismã I	2
269	Residencial Vale Das Brisas	1
270	Residencial Vale Dos Sonhos	33
271	Residencial Vereda Dos Buritis	106
272	Residencial Village Santa Rita	1
273	Residencial Ytapuã	2
274	Rodoviário	57
275	Residencial Aquários	1
276	Residencial Aruanã	2
277	Residencial Campos Dourados	1
278	Residencial Itamaracá	2
279	Residencial Jardins Do Cerrado	1
280	Residencial José Viandeli	1
281	Residencial London Park	1
282	Residencial Monte Carlo	1
283	Residencial Park Solar	1
284	Residencial Serra Azul Etapa I	3
285	Residencial Serra Azul II	2
286	Residencial Solar Ville	1
287	Residencial Talismã	1
288	Rodoviário	4
289	Santa Genoveva	140
290	Santa Genoveva 2	2
291	Santo Hilário	1
292	Serrinha	31
293	Setor Aeroporto	113
294	Setor Alto Do Vale	2
295	Setor Asa Branca	3
296	Setor Barra Da Tijuca	24
297	Setor Bela Vista	77
298	Setor Bueno	164
299	Setor Campinas	218

300	Setor Castelo Branco	161
301	Setor Central	294
302	Setor Centro Oeste	120
303	Setor Coimbra	107
304	Setor Criméia Leste	291
305	Setor Cândida De Moraes	131
306	Setor Dos Afonsos	1
307	Setor Dos Funcionários	130
308	Setor Empresarial	3
309	Setor Estrela Dalva	3
310	Setor Faiçalville	375
311	Setor Gentil Meireles	88
312	Setor Goiânia 2	61
313	Setor Jaó	42
314	Setor Leste Universitário	105
315	Setor Leste Vila Nova	447
316	Setor Marabá	30
317	Setor Marechal Rondon	30
318	Setor Maria Celeste	1
319	Setor Maria Rosa	1
320	Setor Marista	25
321	Setor Moraes	84
322	Setor Negrão De Lima	268
323	Setor Noroeste	4
324	Setor Norte Ferroviário	193
325	Setor Norte Ferroviário II	28
326	Setor Nova Suíça	43
327	Setor Nova Vila	89
328	Setor Oeste	72
329	Setor Orienteville	9
330	Setor Parque Tremendão	7
331	Setor Pedro Ludovico	755
332	Setor Perim	177
333	Setor Perim Continuação	2
334	Setor Progresso	182
335	Setor Rio Formoso	179
336	Setor Santa Rita	22
337	Setor Santa Rita VII	62
338	Setor Santa Rita VIII	4
339	Setor Santos Dumont	97
340	Setor Sevene	40
341	Setor Sol Nascente	16
342	Setor Sudoeste	336
343	Setor Sul	103
344	Setor São José	410
345	Setor Tancredo Neves	51

346	Setor Três Marias	24
347	Setor Três Marias I	2
348	Setor Ulisses Guimarães	8
349	Setor União	167
350	Setor Urias Magalhães	371
351	Setor Urias Magalhães II	48
352	Solange Park I	204
353	Solange Park II	83
354	Solange Park III	37
355	Solange Parque Complemento	2
356	Santa Genoveva	2
357	Setor Aeroporto	1
358	Setor Bueno	1
359	Setor Campinas	5
360	Setor Castelo Branco	4
361	Setor Central	2
362	Setor Coimbra	1
363	Setor Criméia Leste	4
364	Setor Cândida De Moraes	2
365	Setor Faiçalville	8
366	Setor Gentil Meireles	1
367	Setor Leste Vila Nova	6
368	Setor Marechal Rondon	1
369	Setor Moraes	2
370	Setor Negrão De Lima	4
371	Setor Norte Ferroviário	6
372	Setor Nova Suíça	1
373	Setor Nova Vila	2
374	Setor Oeste	1
375	Setor Pedro Ludovico	9
376	Setor Perim	5
377	Setor Progresso	2
378	Setor Rio Formoso	3
379	Setor Santa Rita VII	2
380	Setor Santa Rita VIII	1
381	Setor Santos Dumont	2
382	Setor Sevene	1
383	Setor Sol Nascente	1
384	Setor Sudoeste	1
385	Setor São José	4
386	Setor Tancredo Neves	5
387	Setor União	3
388	Setor Urias Magalhães	2
389	Solange Park I	5
390	Solange Park II	7
391	Sítio De Recreio Ipê	10

392	Sítio De Recreio Pindorama	4
393	Sítios de Recreio dos Bandeirantes	16
394	Sítios De Recreio Mansões do Campo	31
395	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	1
396	Vila Abajá	38
397	Vila Adélia	63
398	Vila Aguiar	14
399	Vila Alto Da Glória	57
400	Vila Alvorada	84
401	Vila Americano Do Brasil	8
402	Vila Anchieta	21
403	Vila Aurora Oeste	26
404	Vila Bandeirantes	78
405	Vila Bela	21
406	Vila Boa Sorte	11
407	Vila Brasília	1
408	Vila Canaã	15
409	Vila Clemente	37
410	Vila Colemar Natal e Silva	11
411	Vila Concórdia	1
412	Vila Cristina	39
413	Vila Cristina Continuação	14
414	Vila Cristina Extensão	2
415	Vila Divino Pai Eterno	3
416	Vila Dos Alpes	68
417	Vila Fernandes	1
418	Vila Finsocial	2
419	Vila Froes	59
420	Vila Irazy	4
421	Vila Isaura	4
422	Vila Itatiaia	3
423	Vila Jacaré	1
424	Vila Jaraguá	32
425	Vila Jardim Pompéia	2
426	Vila Jardim São Judas	1
427	Vila Jardim Vitória	54
428	Vila João Vaz	173
429	Vila Legionárias	19
430	Vila Luciana	28
431	Vila Lucy	55
432	Vila Maria Dilce	94
433	Vila Maria José	9
434	Vila Maria Luiza	149
435	Vila Martins	3
436	Vila Mauá	141
437	Vila Megale	21

438	Vila Monticelli	156
439	Vila Mooca	4
440	Vila Mooca Complemento	1
441	Vila Morais	182
442	Vila Mutirão I	1
443	Vila Nossa Senhora Aparecida	9
444	Vila Nova Canaã	41
445	Vila Novo Horizonte	351
446	Vila Osvaldo Rosa	7
447	Vila Paraíso	4
448	Vila Pedroso	1
449	Vila Redenção	212
450	Vila Regina	22
451	Vila Rezende	18
452	Vila Romana	51
453	Vila Rosa	66
454	Vila Santa Efigênia	12
455	Vila Santa Helena	12
456	Vila Santa Isabel	14
457	Vila Santa Rita	50
458	Conjunto Romildo Ferreira do Amaral	41
459	Vila Santa Rita Acréscimo	6
460	Vila Santana	1
461	Vila Santo Afonso	4
462	Vila São Francisco	9
463	Vila São José Complemento	1
464	Vila São José Extensão	3
465	Vila São João	23
466	Vila São Luiz	3
467	Vila Teófilo Neto	4
468	Vila Viana	64
469	Vila Xavier	4
470	Village Maringá	5
471	Village Santa Rita	1
472	Village Veneza	10
473	Vila Alto Da Glória	1
474	Vila Bandeirantes	1
475	Vila Canaã	1
476	Vila Clemente	1
477	Vila Froes	1
478	Vila Jaraguá	2
479	Vila João Vaz	2
480	Vila Lucy	1
481	Vila Maria Dilce	1
482	Vila Mauá	1
483	Vila Megale	1

484	Vila Monticelli	3
485	Vila Morais	4
486	Vila Nova Canaã	1
487	Vila Novo Horizonte	3
488	Vila Redenção	6
489	Vila Romana	1
490	Vila Rosa	1
491	Vila São João	1
492	Village Veneza	1
493	Água Branca	212
494	Água Branca	3
Total		25.274

2.8. Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento

No mês de novembro/2019 a Agente de Atendimento **Kátia Rodrigues Silva** obteve o maior número de agendamentos de consultas com 412 (quatrocentos e doze) marcações, como se segue:

Novembro_2019		
Item	Operador	Quantidade
1	Adam Fernandes Batista	274
2	Alessandro Batista de Melo	366
3	Alexandre Yury de Oliveira	203
4	Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	208
5	Ananda Karoline de Jesus Bueno	134
6	Angelica Neves da Silva	1001
7	Angelita Santa dos Santos	1035
8	Ariany Lara de Castro Marques	276
9	Augusto Pereira Gonçalves Lopes	229
10	Beatriz Viana Ribeiro	135
11	Bianca Geaninny Padua Ferreira	106
12	Bianca Rodrigues da Silva	656
13	Celia dos Santos Souza	174
14	Celma Faria de Abreu	256
15	Claudia Pereira de Araujo	308
16	Cleuma Rodrigues Vieira	309
17	Cristiane Inacia da Silva	328
18	Cristiane Petronílio de Jesus Morais	195
19	Cristina Evaristo Alves	366
20	Danillo de Castro Barreto Lourenço	263
21	Danny Pereira de Araujo	140
22	David Amaral Feliciano	353
23	Dayane Pereira Frasão	222
24	Debora Tavaes de Souza Cardoso	102
25	Denys Ferreira Gonçalves de Melo	333

26	Deusny Francisca de Oliveira	325
27	Deverson da Silva Oliveira	226
28	Deyse Pereira Garcia	280
29	Diego Conrado Lisboa	291
30	Domingas Generosa da Costa	194
31	Douglas Batista do Nascimento	241
32	Edleilde Araujo Pereira	209
33	Eloisa Cristina Fernandes de Oliveira Silva	277
34	Esterliane Neres Sousa	6
35	Eva Carine Pereira Galvão	242
36	Francielly Santana Dantas	452
37	Genivaldo Lima Santos	328
38	Glauco Pereira Lopes	322
39	Inez Alves Pereira Miguel	41
40	Janaína Freitas	1
41	Jaqueline Borges de Moraes	298
42	Joana Thalita Xavier de Oliveira	384
43	Jorge Pereira da Silva	160
44	Joseane Freitas de Sousa Martins	231
45	Juliana Mendes Porto	336
46	Katherine Brito da Costa	228
47	Katia Rodrigues Silva	412
48	Keila da Silva Ramos	256
49	Keller Ruthe Monteiro de Oliveira	298
50	Keven Daniel Pereira Virissimo	160
51	Lazara Fernanda Caetano	56
52	Leandro Custodio Rocha da Silva	63
53	Leticia Canto Azevedo	306
54	Lorrayne Nunes de Santana	150
55	Ludmila Fernandes de Araujo	346
56	Mara Celia dos Santos	322
57	Marco Aurélio Gomes de Moraes	227
58	Mariza Ferreira de Oliveira	293
59	Naena Fernandes dos Santos	291
60	Netconsulta	3710
61	Neyre Cristina Braz	174
62	Patricia da Silva Santos Messias	315
63	Pedro de Abreu Neiva	266
64	Rafaela Tristão Mota	1
65	Regina Celestino Santana	834
66	Richacl Martins Nunes	181
67	Rogério Nunes Santos	211
68	Ronhanny Patrik Bueno de Abreu	255
69	Rozely Filomena Diniz Garcia	322
70	Ruth Braz de Oliveira	159
71	Sônia Aparecida Silva Queiroz	286

72	Tadeu Silva Sousa	113
73	Tania Gomes dos Santos	233
74	Tatiane Aquino David	274
75	Tatiane Oliveira Lima	266
76	Tatyane Estrela Correa	81
77	Vanessa de Sousa Carvalho	268
78	Wadner Ribeiro da Silva	168
79	Weiner Araujo Martins	2
80	Welison Ferreira da Silva	216
81	Wellington de Souza Vidal	294
82	Wesley da Costa Reges	161
83	Yuri Rodrigues da Silva	260
Total		25.274

2.9. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

Novembro_2019					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CAIS Bairro Goiá	8	30	1310	1348
2	CAIS Chácara do Governador	0	2	481	483
3	CAIS Cândida de Moraes	0	0	1160	1160
4	CAIS Finsocial	5	2	238	245
5	CAIS Novo Mundo	0	0	736	736
6	CAIS Pq. Amendoeiras	1	16	691	708
7	CAIS Vila Nova	0	0	882	882
8	CS Conj. Riviera	92	110	670	872
9	CS Criméia Leste	48	49	621	718
10	CS Esplanada do Anicuns	2	12	661	675
11	CS Fama	0	0	417	417
12	CS Balneário Meia Ponte	98	104	603	805
13	CS Guanabara	1	0	41	42
14	CS Maria Dilce	0	20	283	303
15	CS Marinho Lemos	6	5	997	1008
16	CS Ferroviário	0	0	700	700
17	CS Pq. Amazônia	0	0	1273	1273
18	CS Anhanguera	1	16	829	846
19	CS Pq. Industrial João Bráz	66	69	521	656
20	CS Perim	8	44	806	858
21	CS Vila Boa	0	0	1383	1383
22	CS Canaã	23	27	563	613
23	CS Vila Clemente	0	0	1035	1035
24	CS Vila Mauá	2	2	1547	1551
25	CS Vila Moraes	0	0	215	215
26	CS Vila Redenção	15	45	904	964
27	CS Vila União	32	42	849	923

28	CS Água Branca	8	7	1029	1044
29	CIAMS Horizonte	11	11	573	595
30	CIAMS Pedro Ludovico	45	42	1145	1232
31	CS Cidade Jardim	91	97	796	984
Total		563	752	23959	25274

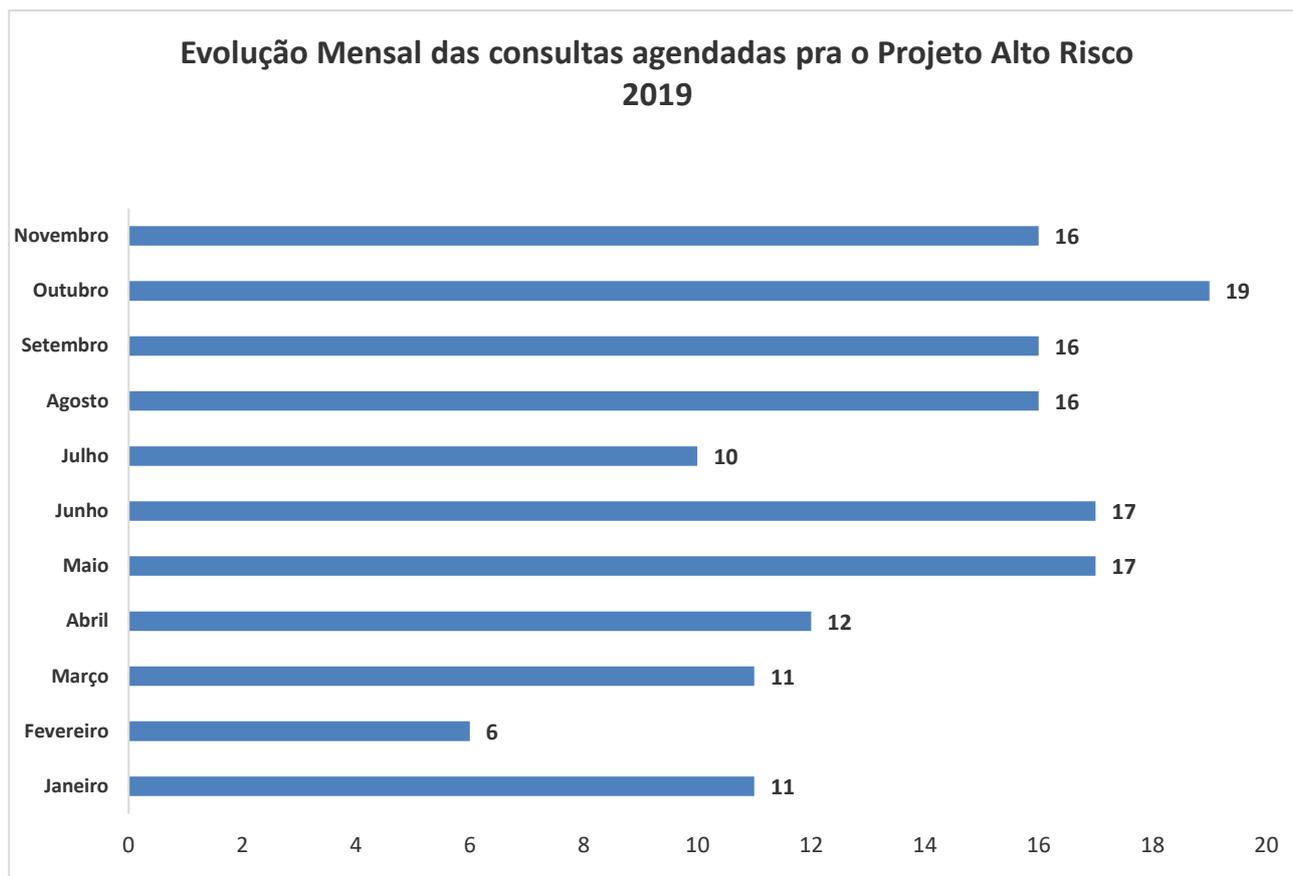
2.10. Projeto Alto Risco

A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011 compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o IDTECH, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém-nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

O Projeto Alto Risco e o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados. Buscando a integralidade do atendimento oferecendo consultas com profissionais especializados nas unidades de saúde. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém-nascidos de alto risco. Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

Segue demonstrativo dos agendamentos efetuados para o Projeto Alto Risco no ano de 2019.

Agendamentos Projeto Alto Risco 2019		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	9,48%
Fevereiro	6	5,17%
Março	11	9,48%
Abril	12	10,34%
Mai	17	14,66%
Junho	17	14,66%
Julho	10	8,62%
Agosto	16	13,79%
Setembro	16	13,79%
Outubro	19	14,07%
Novembro	16	10,60%
TOTAL	151	100,00%



2.11. Unidades Socioeducativas

Os menores que se encontram em internação nas Unidades Socioeducativas têm prioridade no agendamento de Consulta. O fluxo do agendamento inicia com o contato do responsável na Unidade com a Sala de Situação do Teleconsulta que agenda a consulta conforme o dia e horário disponível para acompanhamento.

A título de exemplificação, no mês de novembro/2019 houve agendamento de (2) duas consultas:

Nº.	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESP. CONTATO	PACIENTE	ID	D.N.	UNIDA DE	AGENDAMENTO	STATUS
1	30/10	CIP	DIEGO MORAIS	MICHAEL DOUGLAS ARCANJO DE SOUZA	2158089	10/10/2003	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº : 9740810 Data: 07/11/2019 07:00 (Bianca)	NÃO COMPARECEU
2	11/11	CIP	DIEGO MORAIS	MICAEL REIS DOS SANTOS	2160178	05/09/2005	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº : 9756591 Data: 20/11/2019 07:00 (Bianca)	NÃO COMPARECEU

2.12. Sala de Situação

Os Encarregados da Sala de Situação têm realizado uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, a fim de garantir e/ou verificar o cumprimento do quantitativo de vagas a serem disponibilizadas pelas Unidades por profissional. Caso seja observada alguma diferença, o responsável entra em contato com a Unidade solicitando justificativa.

A Sala de Situação tem prosseguido com a realização das atividades pertinentes ao setor no que se refere a (ao):

- a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema Sismed;
- b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- c) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- d) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através de e-mail e contato via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (Anexo 02), licença médica (Anexo 03), faltas (Anexo 04), afastamento / transferência / outros (Anexo 05);
- e) A Sala de Situação realizou no mês de novembro/2019 do corrente ano o agendamento de **2.647 (dois mil, seiscentos e quarenta e sete)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **2.093 (duas mil, e noventa e três)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **554 (quinhentos e cinquenta e quatro)** foram solicitadas pelas Unidades;

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 30 de novembro de 2019

Novembro_2019				
Item	Data	Paciente	HDD	Resolução
1	30/set	Láís de Albuquerque	Paciente com hérnia estomacal, necessita de Clínico. Solicitante: Ângela	Profissional: Tânia Loureço, Unidade: CS Norte Ferroviário; Data: 01/11/2019 às 07h01min; Solicitante: Enfª. Alcione Rabelo
2	28/out	Jose Carlos Pereira da Silva	Pte de 47 anos com diabetes descompensado	Profissional: Tânia Loureço, Unidade: CS Norte Ferroviário; Data: 01/11/2019 às 07h00min; Solicitante: Enfª. Rafaela Mota
3	29/out	Barbara Alves Teixeira	Pte 30 a. Cardiopata, com obesidade	Profissional: Tânia Loureço, Unidade: CS Norte Ferroviário; Data: 01/11/2019 às 08h01min; Solicitante: Enfª. Rafaela Mota
4	28/out	Cleisciller Dutra Rezende	Paciente 32 anos hipertensa descompensada	Profissional: Tânia Loureço, Unidade: CS Norte Ferroviário; Data: 01/11/2019 às 09h01min; Solicitante: Enfª. Alcione Rabelo

5	31/out	Amanda de Souza Monteiro	Pte 17 anos Gestante começar pré-natal	Profissional: Rubens Camargo Unidade: CS Criméia Leste Data: 01/11/2019 às 08h01min; Solicitante: Enfª. Alcione Rabelo
6	25/out	Carolina de Abreu Silva	Reaking de Atendimento	Profissional: Túlio Magalhães Unidade: CS Criméia Leste Data: 01/11/2019 às 15h00min;
7	27/out	Carolina de Abreu Silva	pte idosa, 71 anos, hipertensa, usa medicação controlada e esta sem remédios.	Profissional: Túlio Magalhães Unidade: CS Criméia Leste Data: 01/11/2019 às 15h00min; Solicitante: Enfª. Fabiana Oliveira
8	28/out	SebastiaoMartins de Sousa	Pte com histórico de IAN recebeu atendimento na urgência sem melhoras	Profissional: Augusto Rodrigues Unidade: CS Balneário Meia Ponte Data: 01/11/2019 às 11h00min; Solicitante: Enfª. Rafaela Mota
9	31/out	Maria da Gloria Oliveira	Solicitada pela Unidade - Luiziane pte com sintomas ginecológico necessita avaliação	Profissional: Rosa Gonçalves Unidade: CSFama Data: 01/11/2019 às 08h01min; Solicitante: Cais Finsocial
10	30/out	Celio Jose Pereira	Pte 71a relata dermatite em MMSS	Profissional: Divina Franco Unidade: CSFama Data: 01/11/2019 às 11h00min; Solicitante: Enfª. Rafaela Mota
11	30/out	Eunice Rosa de Jesus	68 anos com histórico de AVC necessita de atendimento	Profissional: Divina Franco Unidade: CSFama Data: 01/11/2019 às 12h01min; Solicitante: Enfª. Rafaela Mota
12	27/nov	Maria Doraci de Jesus Ricioli	Pte 69 anos relata fortes dores em membros inferiores necessita de avaliação clínica.	Profissional: Divina Franco Unidade: CS Fama Data: 01/11/2019 13:01 (Angelita Santos) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA
13	27/nov	Maria Felizarda Siqueira	Pte 73 anos relata dores na coluna solicita avaliação clínica.	Profissional: Divina Franca Unidade: CS Fama Data: 01/11/2019 13:01 (ANGELITA SANTOS) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA
14	26/nov	Maria do Rosario Pinto Ribeiro	Pte 64 anos relata cefaleia intensa necessita de avaliação médica.	Profissional: Divina Franco Unidade: CS Fama Data: 01/11/2019 13:01 (ANGELITA SANTOS) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA
15	19/nov	Marina Goncalves Costa	Pte 34 anos gestante de 4 meses necessita dar início ao pré-natal.	Profissional: Divina Franco Unidade: CS Fama Data: 01/11/2019 13:01 (ANGELITA SANTOS) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA
16	21/nov	Marcelina Soares da Silva	Pte 27 anos gestante de 8 meses dar continuidade ao pré-natal.	Profissional: Divina Franca Unidade: CS Fama Data: 01/11/2019 13:01 (ANGELITA SANTOS) Supervisor Solicitante: RAFAELA MOTA

f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, das **554 (quinhentos e cinquenta e quatro)** solicitadas pelas Unidades **31 (trinta e uma)** foram solicitadas pelas Assistente Sociais do CAIS supramencionado, e **29 (vinte e nove)** vagas foram bloqueadas mediante solicitação da Unidade e autorização da Coordenação. Salientamos que este agendamento ocorreu de forma humanizada, atendendo a necessidade de cada contato à nos direcionado, proporcionando o melhor atendimento, enfatizando a prioridade para agendamento e acessibilidade de unidade e flexibilidade de horários.

O quadro abaixo demonstra de forma compactada o número de consultas registradas em grade prevista comparada com o quantitativo gerado pela Unidade, semanalmente, e o que representa a diferença em forma percentual. O quantitativo gerado é o disponibilizado no sistema Sismed para agendamento de consultas e o quantitativo previsto seria o número real que a Unidade deveria enviar semanalmente.

Semanas	Agenda padrão	Agenda gerada	Percentual
04 a 08/11	9.296	6.243	67,16%
11 a 15/11	9.058	6.096	67,30%
18 a 22/11	9.432	6.716	71,20%
25 a 29/11	9.432	6.713	71,17%
Total	37.218	25.768	69.23%

O relatório descritivo de grades tem a finalidade de realizar um mapeamento do déficit de vagas disponibilizadas pelas Unidades para o Teleconsulta. Através de uma análise minuciosa e comparativa da grade padrão e das justificativas de ausência recebidas pelas Unidades, a sala de situação identifica com precisão o profissional, o dia e/ou período de ausência de vaga – possibilitando um controle rigoroso das agendas geradas. Segue demonstrativo de relatório de grades transmitidas no mês de novembro/19, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE NOVEMBRO/ 2019				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS VILA NOVA				
Fabício Queiroz Correia - Licença Médica a partir 29/10 sem previsão de retorno				-96
TOTAL	1004	908	90,44%	-96
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Humberto Pereira Maia - Licença Médica 30/08 a 12/11/2019				-80
Carmen Olga Valdes Cabreira - Férias 05 a 19/11.				-107
Carmen Olga Valdes Cabreira- Autorizado pela Coordenação redução de 02/semana para atendimento ESF.				-2
TOTAL	856	667	77,92%	-189
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Júlio César Pereira Rodrigues -				-284
Antônio Gomes Teles - Licença Prêmio 01/10 a 30/12/2019				-260
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica Por tempo Indeterminado.				-256
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado.				-168

TOTAL	1828	860	47,05%	-968
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Divina Margarida Franco - Férias 05/11 a 04/12				-272
Carlos Antonio Carneiro - Licença Médica a partir 05/03 por tempo indeterminado				-160
Rosa Maria Do Nascimento - Licença Prêmio 01/11/2019 a 29/01/2020				-192
Janete Guimaraes Alves - Atestado Médico 06/11				-8
TOTAL	1032	400	38,76%	-632
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIÁRIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP bloqueio de 20/semana, 4 por dia.				-80
Emivaldo Soares Martins - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana para atendimento ESF.				-16
Célia Mendonça Da Silva - Redução de 08/semama autorizado pela Coordenação atendimento ESF.				-32
Tânia Mara Lourenço - Atestado Médico 18 a 22/11				-40
TOTAL	1144	976	85,31%	-168
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Férias 19 a 28/11				-56
TOTAL	1116	1060	94,98%	-56
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga- Férias 21/10 a 19/11				-192
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - Grupo Hiperdia 27/11				-16
TOTAL	988	780	78,95%	-208
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Licença por Interesse Particular a partir 19/08/2019 por 2 anos.				-192
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba- Autorizado pela Coordenação a redução de 12/semana para atendimento ESF.				-48
Rosaura Diniz Pimentel- Licença Prêmio 01/07 a 31/12/2019				-176
	624	208	33,33%	-416
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Marco Aurelio Candido De Melo- Atestado Médico 04 a 20/11				-60
Fernanda Lima Guimaraes- Feriado Proclamação da República 15/11				-13
Maria Lúcia Da Silva Costa- Feriado Proclamação da República 15/11				-12

TOTAL	1208	1123	92,96%	-85
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDEIIRAS				
Michele Roncato Franca - Prorrogação da Licença Médica a partir 12/07 tempo indeterminado				-272
João Serafim Filho- Férias 29/10 a 12/11.Redução 08/semana vagas atendimento PSF.				-90
João Serafim Filho- Redução 08/semana vagas atendimento PSF.				-8
TOTAL	1316	946	71,88%	-370
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Licença Prêmio 17/09 a 17/03/2020				-288
José Gonçalves De Oliveira- Redução de 10/semana para atendimento ESF.				-30
Benedito Monteiro De Queiroz- Feriado Proclamação da República 15/11				-10
José Gonçalves De Oliveira - Feriado Proclamação da República 15/11. Redução de 10/semana para atendimento ESF.				-24
Eliane Olímpio De Souza - Feriado Proclamação da República 15/11				-18
TOTAL	1056	686	64,96%	-370
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Camila Gabrielle De Azevedo Simon Camelo Rezende - Grade suspensa a partir 11/03				-320
Gizele De Souza Lopes - Licença por interesse particular a partir 01/07/2019 tempo indeterminado				-320
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Licença 01/06/2018 a 31/05/2020.				-144
Luciano Augusto Baylão- Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana vagas atendimento PSF.				-16
TOTAL	1308	508	38,84%	-800
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
José Gomes Da Rocha Filho - Motivo Particular 05 e 06/11				-40
Leandro Matos- Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana vagas atendimento PSF.				-12
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição 11/11				[+20]
Edna Maria Ferreira - Atestado Médico 13 e 14/11				-22
Hélio Gonçalves Pinho- Atestado Médico 14/11				-11
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição 18/11				[+20]

José Gomes Da Rocha Filho - Reposição dia 25/11				[+20]
Leandro Matos - Autorizado pela Coordenação redução de 04/semana vagas atendimento PSF. Motivo Pessoal 29/11				-14
TOTAL	1080	1041	96,39%	-39
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana.				-30
Osmar Matias De Abreu- Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana.				-40
Ubirone De Fátima Guimarães- Férias 28/10 a 11/11				-68
Maria Aparecida Lopes Reis - Férias 06/11 a 05/12				-64
Maria Aparecida Lopes Reis - Férias 06/11 a 05/12				-192
Geovane José De Lima - Autorizado pela Coordenação redução de 10/semana. Atestado Médico 29/11.				-20
TOTAL	1184	770	65,03%	-414
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Feriado Proclamação da República 15/11				-8
Nazir Seabra Guimaraes Filho - Feriado Proclamação da República 15/11				-8
TOTAL	300	284	94,67%	-16
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase.				-120
Vilmar Inácio Rodrigues - Licença Médica 16/10 por 60 dias				-240
Vinícius Montenegro Torres- Licença Médica 04/12/2018 por tempo indeterminado.				-96
TOTAL	1320	864	65,45%	-456
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 14/11/2018.				-320
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12.				-168
TOTAL	604	116	19,21%	-488
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Cirene Cristina Borges - Férias 11 a 25/11				-135
TOTAL	932	797	85,52%	-135

CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Cáritas De Oliveira - Aposentadoria a partir 30/09/2019				-40
TOTAL	408	368	90,20%	-40
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-12
Euripedes Jose De Souza - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento demanda ESF.				-12
TOTAL	1116	1092	97,85%	-24
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Carmen Lúcia Nery Alves - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF.				-12
Eros De Sousa - Autorizado pela Coordenação redução de 03/semana para atendimento ESF				-12
TOTAL	1012	988	97,63%	-24
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Indra Gonella Fontenelle - Licença Prêmio 03/10/2019 a 02/01/2020.				-288
Marcio Caetano Queiroz- Autorizado pelo coordenação redução de 15/semana para PSF quartas-feiras.				-60
Elidia Célia Santillo Gomes- Férias 29/10 a 12/11				-58
João Gomes Do Sacramento - Férias 14/10 a 12/11				-96
Antônio De Melo Anes Júnior - Feriado Proclamação da República 15/11				-16
Alfredo Puppini Farias - Feriado Proclamação da República 15/11				-10
Erwin Moreira Da Rocha - Feriado Proclamação da República 15/11				-9
Euli Jose Braga - Feriado Proclamação da República 15/11				-9
Elidia Célia Santillo Gomes - Férias 29/10 a 12/11. Feriado Proclamação da República 15/11				-32
TOTAL	2004	1426	71,16%	-578
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
TOTAL	668	668	100,00%	0
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 05/11				-8
Luigi Stefanni Griggi- Grade Suspensa a partir de 24/01/2018.				-320

Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 12/11.				-8
Fábio Guilherme Da Silveira- Feriado Proclamação da República 15/11				-7
Vauvenarques Fernandes - Feriado Proclamação da República 15/11				-6
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Férias 18/11 a 17/12				-120
Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 19/11.				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Atestado Médico 20 a 22/11				-21
Rudney Jackson Silvério - Grupo de Tabagismo 26/11.				-8
TOTAL	1156	650	56,23%	-506
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Carlos Henrique Duarte Bahia - Grade Suspensa por tempo indeterminado				-220
Pedro Rafael Santana Sousa - Reposição 08/11				[+12]
Isaura Araújo Santos Lobo - Atestado Médico 04/11				-12
Pedro Rafael Santana Sousa- Feriado Proclamação da República 15/10				-12
Suzete Assis De Oliveira- Atestado Médico 11 a 13/11				-39
Pedro Rafael Santana Sousa- Reposição 22/11				[-12]
Saulo Gonçalves De Mendonça- Férias 20/11 a 19/12				-81
Vanessa Pires Suguri Taia- Atestado Médico 25 e 26/11				-32
Pedro Rafael Santana Sousa - Motivo Pessoal 27,28 e 29/11				-36
TOTAL	1736	1328	76,50%	-408
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado.				-244
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado.				-180
Arlene Rodrigues Lyra - Atestado Médico 13 e 14/11				-20
Arlene Rodrigues Lyra- Atestado Médico 27/11				-10
TOTAL	2089	1635	78,27%	-454
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta-feira.				-12
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta-feira. Feriado Proclamação da República 15/11.				-12
José Baldoíno Valente - Feriado Proclamação da República 15/11.				-6

Irislene Ferreira Da Silva - Feriado Proclamação da República 15/11.				-10
Márcia Regina Freire Feriado Proclamação da República 15/11.-				-7
Camila Sousa Pavani- Feriado Proclamação da República 15/11.				-8
Rosely Rosa De Castro- Licença Médica 31/10 a 20/11				-11
Rosely Rosa De Castro- Licença Médica 21/11 a 30/11				-17
TOTAL	1055	972	92,13%	-83
CS PARQUE ANHANGUERA				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Licença por Interesse Particular a partir de 03/09 por tempo indeterminado				-156
Litemar Gualberto De Souza Junior- Feriado Proclamação da República 15/11				-9
Adriana Fernandes Cardoso - Palestra Hiperdia 25/11				-15
TOTAL	1147	967	84,31%	-180
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado.				-260
Talita Clementino Moraes E Cunha - Atestado Médico 08/11				-32
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes- Atestado Médico 07 e 08/11				-30
Divino Pereira De Miranda- Redução de 07 vagas nas sextas-feiras para planejamento familiar.				-21
Talita Clementino Moraes E Cunha - Feriado Proclamação da República				-32
Vicente José Vita - Feriado Proclamação da República				-10
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes- Férias 11 a 25/11				-150
Célio Da Silva Rocha Vidal - Feriado Proclamação da República				-12
Divino Pereira De Miranda - Feriado Proclamação da República				-14
Eberth Franco Vencio - Feriado Proclamação da República				-6
Cláudio Raul Tavares - Feriado Proclamação da República				-9
Talita Clementino Moraes E Cunha - Atestado Médico 19/11. Licença Maternidade a partir 21/11				-128
TOTAL	1844	1140	61,82%	-704
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Izabella Neves De Araújo - Licença Médica 11/09 a 07/12/2019				-192

Danuzia Muniz Camelo- Licença Médica 15//10 por 30 dias				-48
Humberto Fernandes M. Soares - Feriado Proclamação da República 15/10				-16
Bernardo De Paula Neto - Feriado Proclamação da República 15/10				-16
Patricia Barbosa Gonçalves - Feriado Proclamação da República 15/10				-16
Danuzia Muniz Camelo - Licença Médica 15//10 por 30 dias				-48
Patricia Barbosa Gonçalves - Folga de Aniversário 19/11. Atestado Médico 20 a 22/11				-64
Humberto Fernandes M. Soares - Atestado Médico 26,27 e 29/11.				-48
TOTAL	1728	1280	74,07%	-448
CENTRO DE SAUDE VILA REDENÇÃO				
Afonso Rufino De Sousa - Licença Prêmio a partir 03/06, por 6 meses				-320
Marly Arruda Camargo - Férias 05 a 14/11				-29
Luciana Curado Santos - Proclamação da República 15/11				-20
Marly Arruda Camargo -Férias 05 a 14/11. Proclamação da República 15/11				-41
Luciana Curado Santos - Férias 18 a 29/11				-160
Tallita Cardoso E Souza- Atestado Médico 25/11. Folga de Aniversário 28/11				-32
TOTAL	1612	1010	62,66%	-602

2.13. NETCONSULTAS

Considerando a popularização da Internet, e no intuito de aumentar a acessibilidade à saúde o Idtech lançou no dia 04 de agosto/16, o aplicativo NetConsulta, feito para modernizar ainda mais o serviço de agendamento através da internet, de consultas eletivas (não emergenciais) em clínica geral, pediatria, ginecologia e obstetrícia. O sistema é a versão virtual da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

Estão incluídos no sistema on-line todos os Cais, Ciams e Centros de Saúde da capital, com exceção das unidades de Estratégia da Saúde da Família - ESF. Os usuários podem escolher as unidades mais próximas da sua localização atual, já que o sistema utiliza GPS para o georreferenciamento. O sistema prevê ainda algumas regras para utilização, uma delas é que o usuário só poderá agendar até duas consultas por dia do mesmo computador/celular, para evitar fraudes.

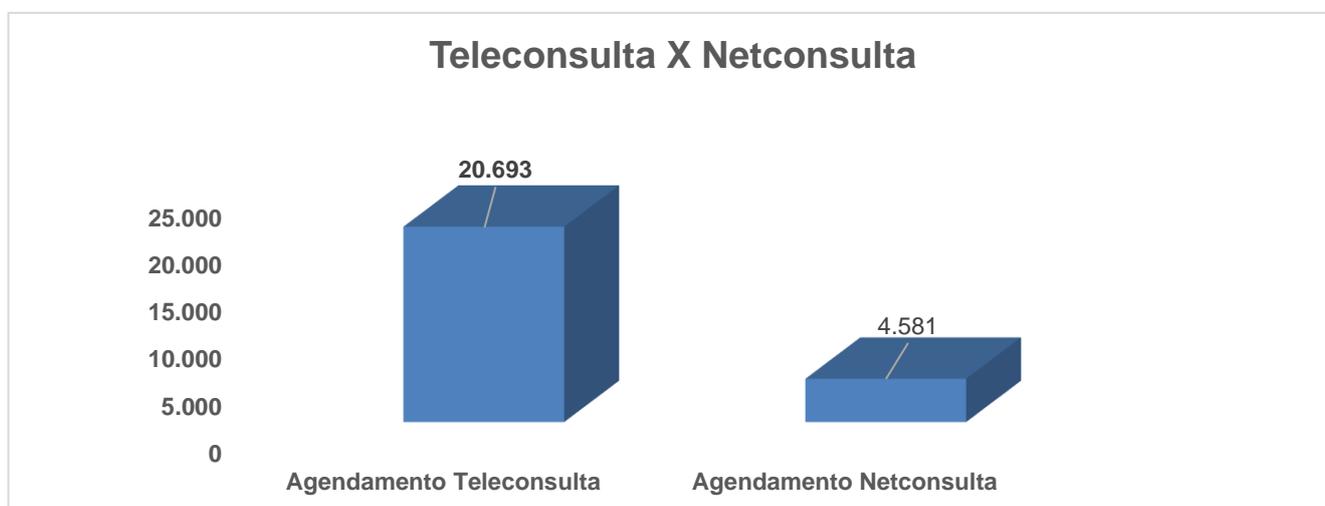
O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site <http://netconsulta.idtech.org.br>. Pelo aplicativo, os usuários recebem uma mensagem de confirmação da consulta por meio de notificação. Já pelo site, recebem a confirmação via e-mail.

DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

2.13.1. Evolução diária dos agendamentos no mês de novembro/2019

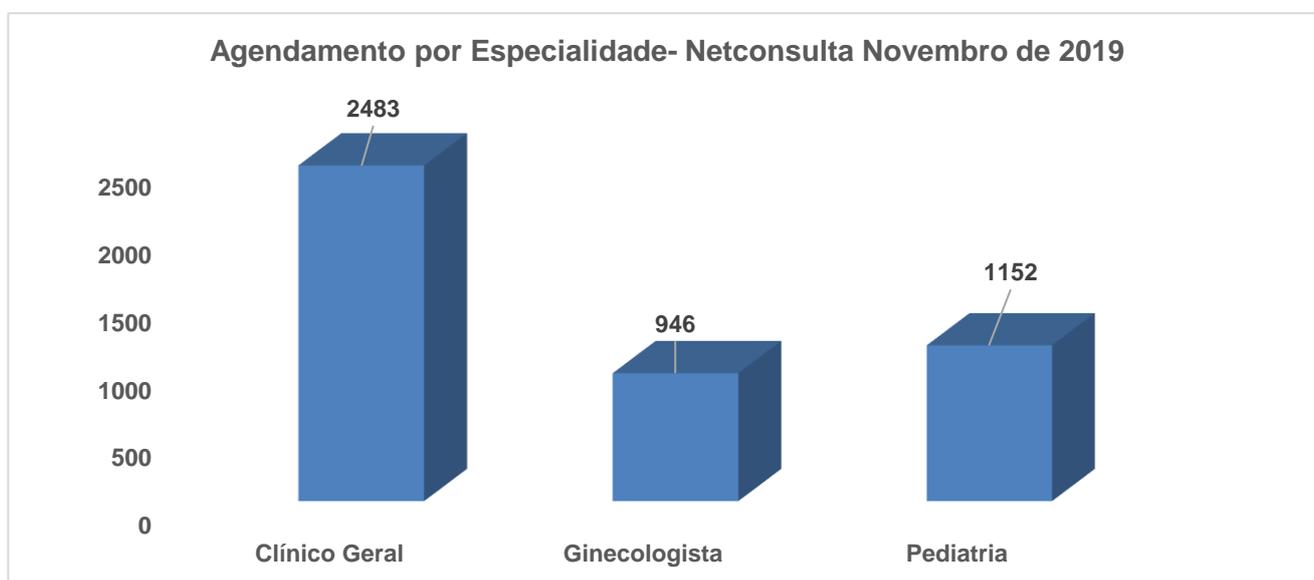
Consultas Marcadas por dia - Netconsulta				
01/11/2019	158		17/11/2019	0
02/11/2019	0		18/11/2019	293
03/11/2019	0		19/11/2019	222
04/11/2019	309		20/11/2019	244
05/11/2019	241		21/11/2019	224
06/11/2019	227		22/11/2019	141
07/11/2019	225		23/11/2019	0
08/11/2019	159		24/11/2019	0
09/11/2019	0		25/11/2019	286
10/11/2019	0		26/11/2019	229
11/11/2019	296		27/11/2019	240
12/11/2019	231		28/11/2019	222
13/11/2019	245		29/11/2019	155
14/11/2019	234		30/11/2019	0
15/11/2019	0		Total	
16/11/2019	0		4.581	

2.13.2. Comparativo dos agendamentos Teleconsulta e Netconsulta novembro/2019



2.13.3. Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade em novembro/19:

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2483
Ginecologista	946
Pediatria	1152
Total	4.581



No mês de novembro/2019 foi observado o agendamento de 4.581 (quatro mil, quinhentos e oitenta e um) consultas.

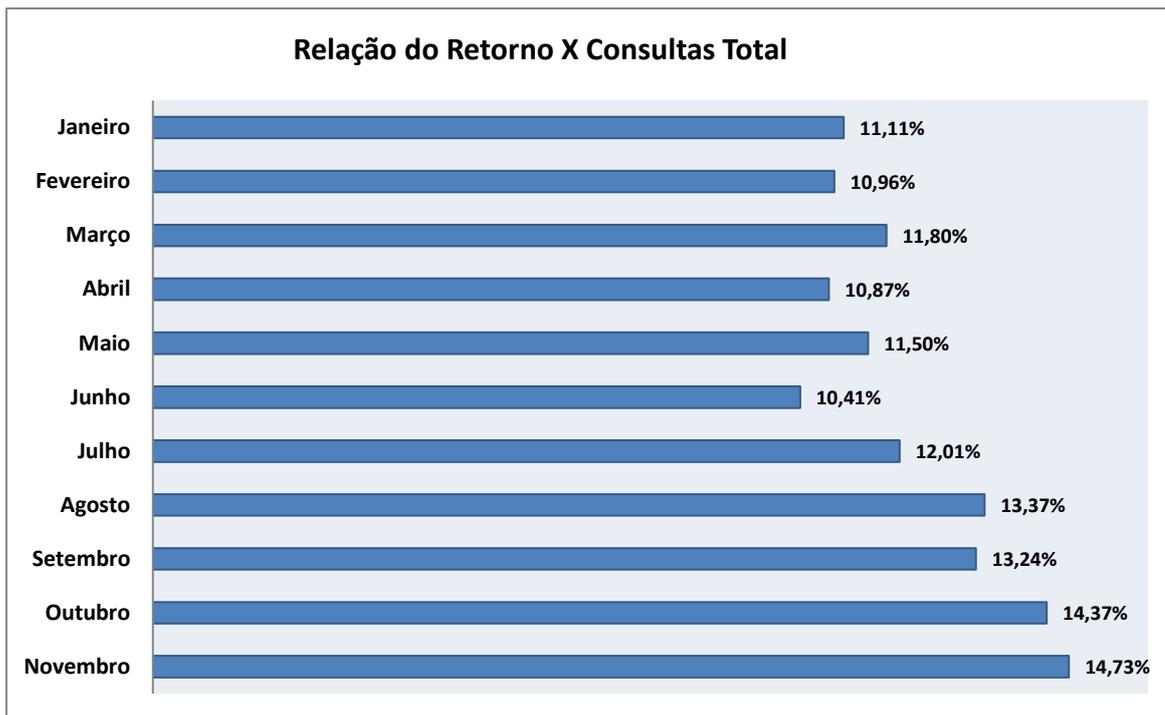
2.14. Visualização de Vagas

Devido a efetivação dessa rotina, foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

O sistema está efetivamente programado para aumentar o número de vagas destinadas ao retorno, como se segue:

a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;

b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.



2.8.1 Conversão de consultas imediatas

Data	Dia	Quantidade
01/11/2019	Sexta-feira	46
03/11/2019	Domingo	114
04/11/2019	Segunda-feira	265
05/11/2019	Terça-feira	188
06/11/2019	Quarta-feira	201
07/11/2019	Quinta-feira	179
08/11/2019	Sexta-feira	46
10/11/2019	Domingo	100
11/11/2019	Segunda-feira	227
12/11/2019	Terça-feira	174
13/11/2019	Quarta-feira	183
14/11/2019	Quinta-feira	92
17/11/2019	Domingo	138
18/11/2019	Segunda-feira	283
19/11/2019	Terça-feira	236
20/11/2019	Quarta-feira	223
21/11/2019	Quinta-feira	192
22/11/2019	Sexta-feira	61
24/11/2019	Domingo	143
25/11/2019	Segunda-feira	292
26/11/2019	Terça-feira	222
27/11/2019	Quarta-feira	244
28/11/2019	Quinta-feira	196
29/11/2019	Sexta-feira	61
Total		4108

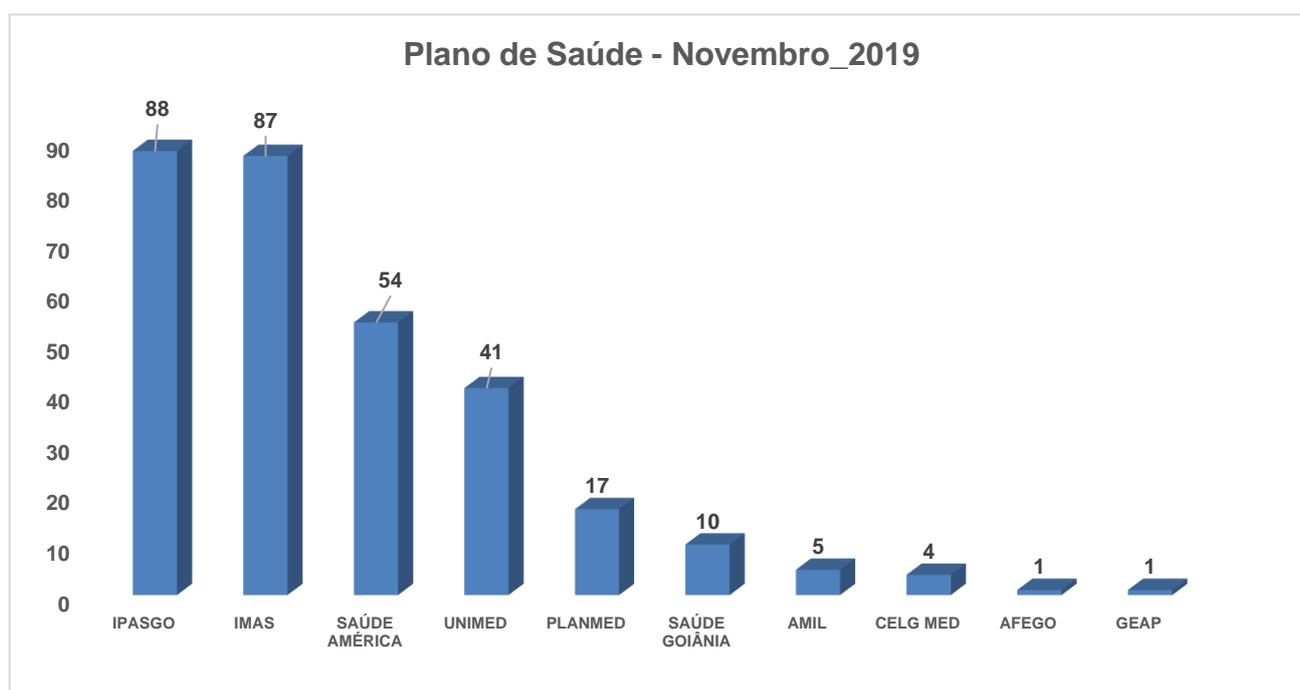
2.15. Planos de Saúde

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 308 (trezentos e oito) usuários de outros planos de saúde no mês de novembro/2019.

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

Novembro_2019		
Item	Plano de saúde	Número de usuários
1	IPASGO	88
2	IMAS	87
3	SAÚDE AMÉRICA	54
4	UNIMED	41
5	PLANMED	17
6	SAÚDE GOIÂNIA	10
7	AMIL	5
8	CELG MED	4
9	AFEGO	1
10	GEAP	1
Total		308



2.16. Sobras de Vagas

a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor aproveitamento das vagas destinada a prioridade 1, visto que foi identificado um grande índice de não aproveitamento de vagas nessa especialidade.

Retorno programado:

1- As vagas que estão aproveitadas pelo Teleconsulta, são aquelas que não foram agendadas pela Unidade com até 06 (seis) dias de antecedência.

a. Desde o dia 16 de Junho de 2009, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de antecedência. Após esse prazo as consultas passam a ser visualizadas pelos Agentes de Atendimento do Teleconsulta.

No mês de novembro/2019 houve um acréscimo total de 14,37% (quatorze ponto trinta e sete por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

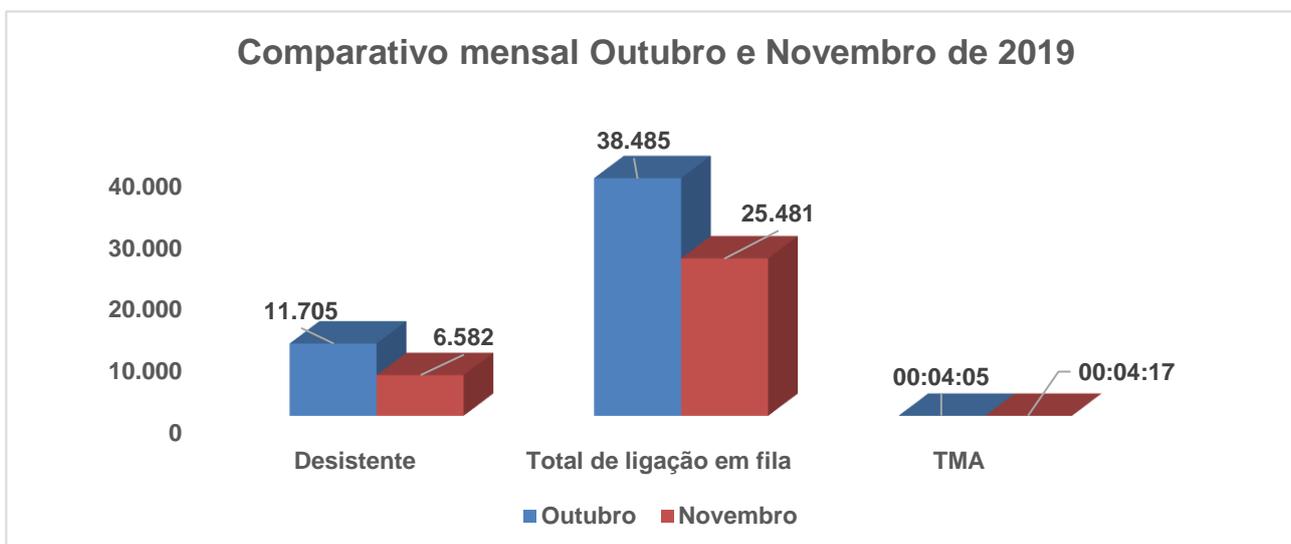
Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	9852	1566	11418	15,90%
Ginecologia	7202	875	8077	12,15%
Pediatria	4958	804	5762	16,22%
Pediatra Alto Risco	17		17	0,00%
Total	22.029	3.245	25.274	14,73%

2.17. Dados Contact Center

2.17.1. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
Mês	Outubro/19		Novembro/19
Ligações recebidas:	75.547		60.740
Ligações atendidas:	63.842		54.158
Desistências/Não atendidas	11.705		6.582
Maior tempo na fila	00:18:06		00:19:53
TMA:	00:04:05		00:04:17
TME:	00:01:09		00:01:07

TMEa:	00:01:05		00:00:59
Total de ligações em fila:	38.485		25.481



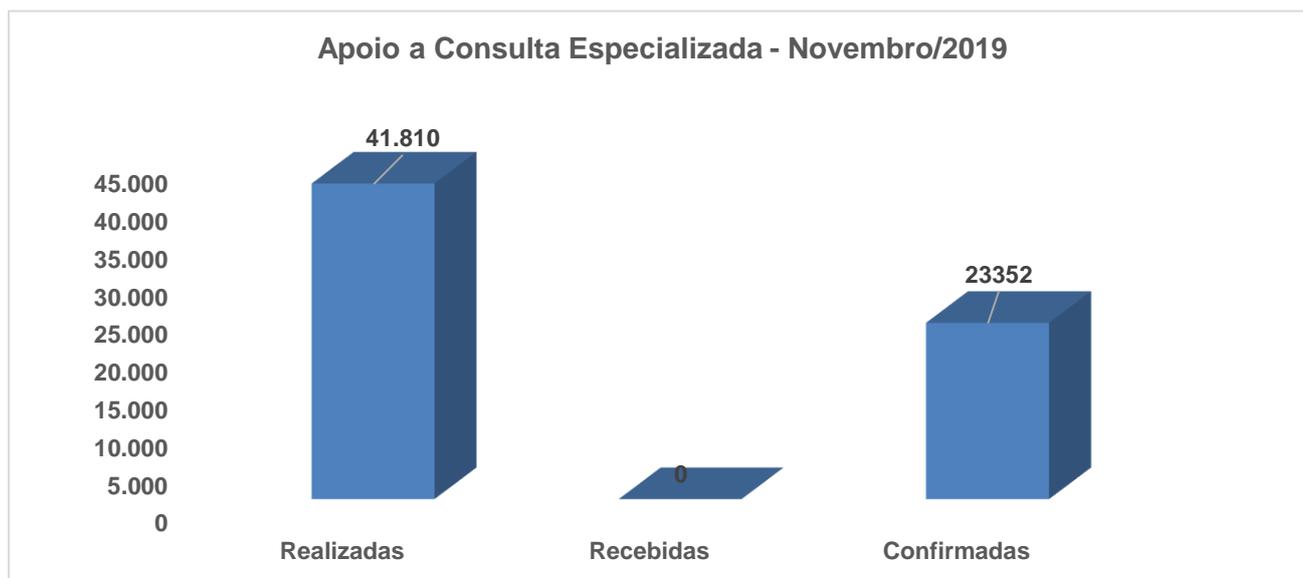
2.18. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito do SUS, é um desafio inadiável para todos os poderes públicos, os gestores, as entidades técnico-científicas, a sociedade civil organizada e organismos internacionais. Um dos grandes desafios do gestor é administrar o total da oferta de consultas especializadas da rede municipal de saúde de Goiânia-Go visando elevar o grau de acessibilidade dos usuários do SUS municipal.

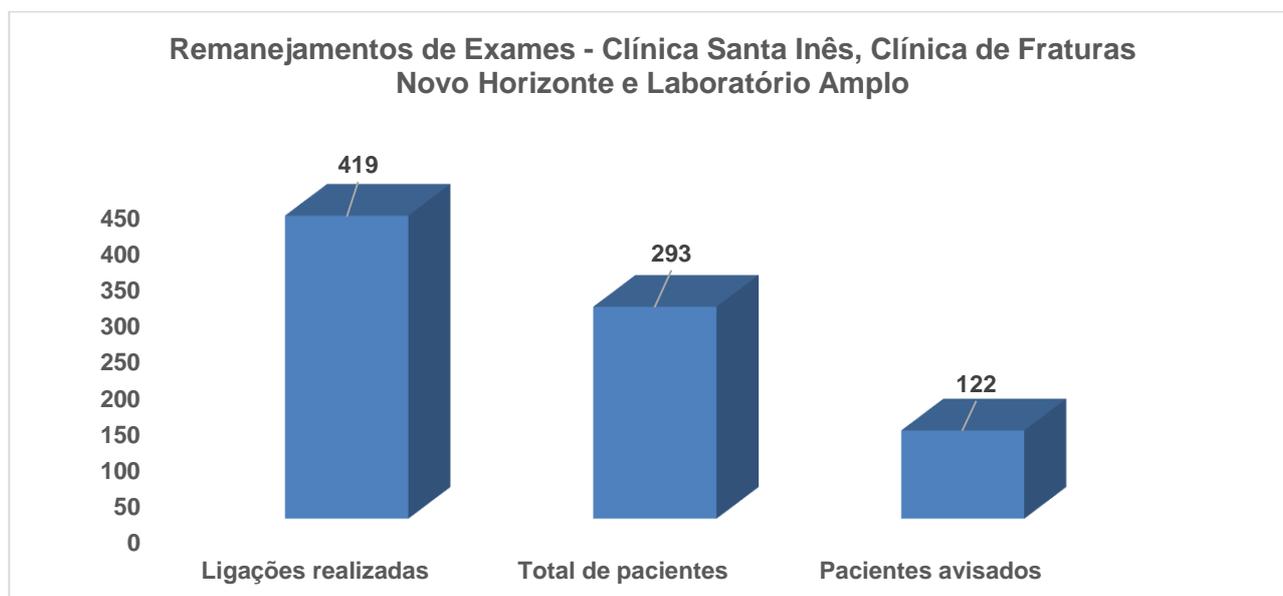
Em novembro/2019, a Central de Consultas Especializadas efetuou 41.810 (quarenta e um mil, oitocentos e dez) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas. Essas 41.810 (quarenta e um mil, oitocentos e dez) ligações realizadas resultaram em 23.352 (vinte e três mil trezentos e cinquenta e dois) consultas confirmadas.

Consulta especializada 2019 _ Demonstrativo de produção mensal				
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro	41.107	808	13.486	3.000
Fevereiro	38.699	804	13.339	2.894
Março	35.426	624	20.587	—*
Abril	42.195	796	24.735	—*
Mai	44.394	808	25.300	—*
Junho	39.851	722	21.970	—*
Julho	42.031	861	22.650	—*

Agosto	38.344	770	26.277	—*
Setembro	35.806	1.070	24.581	—*
Outubro	39.839	0	23.485	—*
Novembro	41.810	0	23.352	—*
Total	439.502	7.263	239.762	5.894



2.19. **Demanda Extra** – Exames remanejados para Santa Casa de Misericórdia e Laboratório Biocenter.



3. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

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

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

ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE NOVEMBRO/19

Os aniversariantes do mês de novembro/19 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



3.1. Produção Assistencial – Mês de Novembro/2019

Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir a busca inerente aos indivíduos que planejam, administram, mensuram e avaliam os seus serviços.

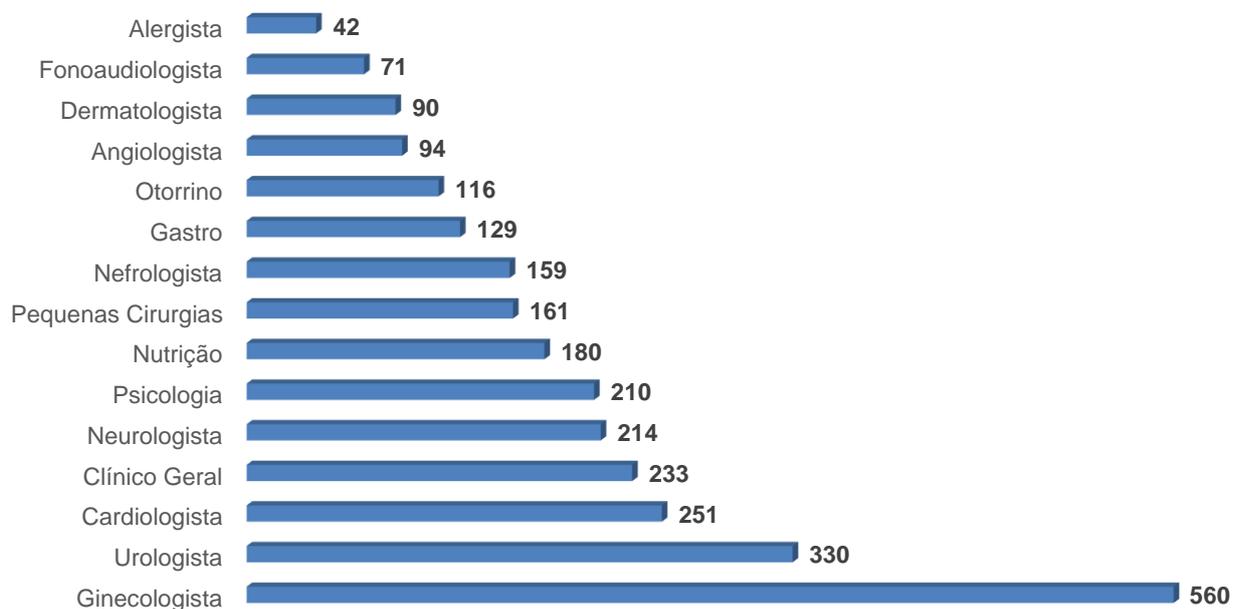
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de novembro/19.

3.1.1. Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de novembro/19 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.840 (Dois mil e oitocentos e quarenta). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (560), Urologia (330), Cardiologia (251), e Clínico Geral (233).

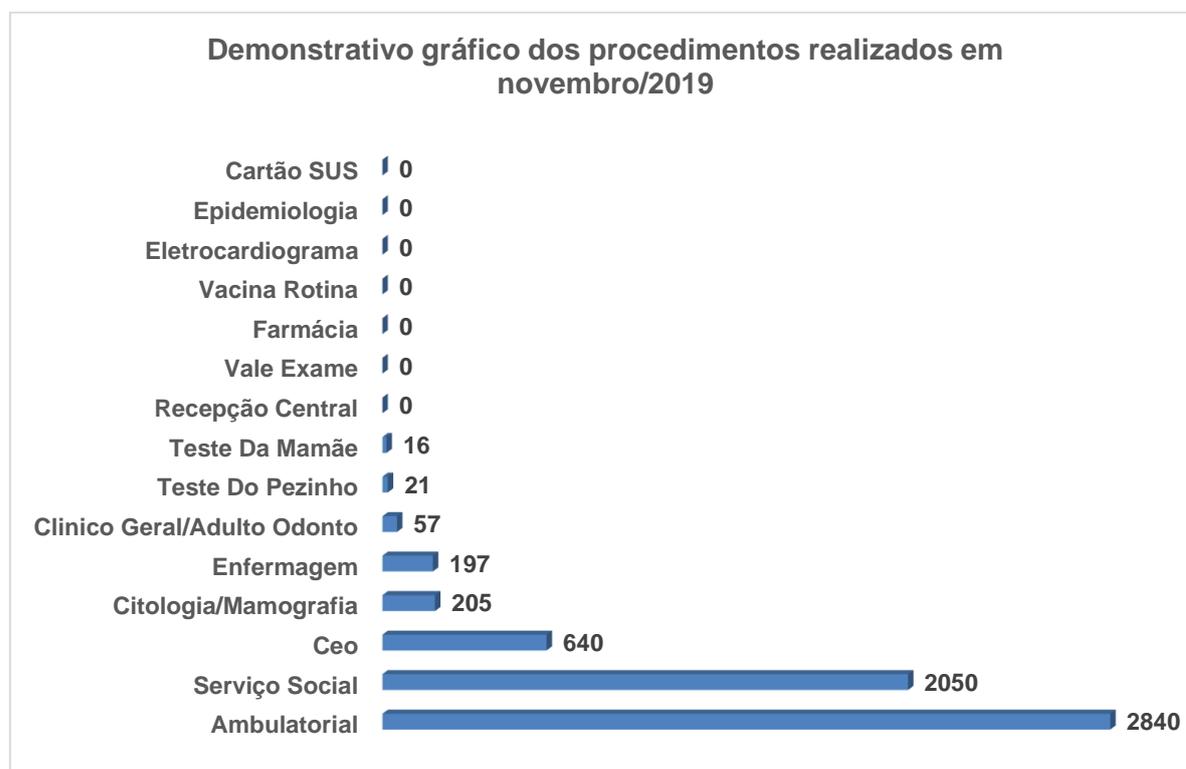
Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	42
Angiologista	94
Cardiologista	251
Clínico Geral	233
Dermatologista	90
Fonoaudiologia	71
Gastro	129
Ginecologista	560
Nefrologista	159
Neurologista	214
Nutrição	180
Otorrino	116
Pequenas Cirurgias	161
Psicologia	210
Urologista	330
Total de Atendimentos	2.840

Demonstrativo gráfico de atendimento médicos - Novembro_2019



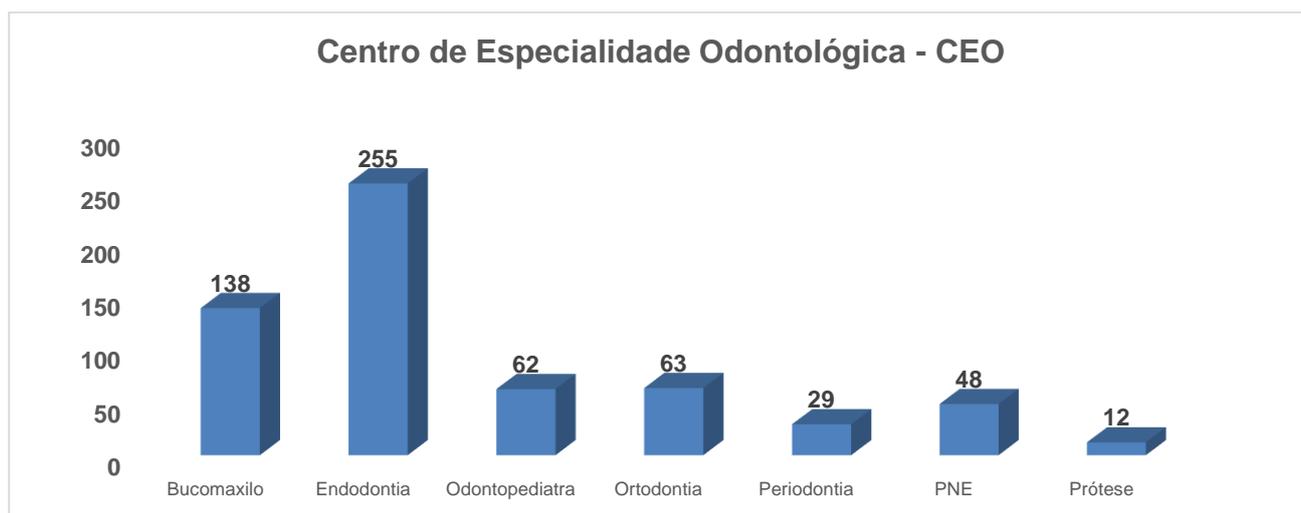
Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	0
Vale Exame	0
Farmácia	0
Ambulatorial	2840
Teste Do Pezinho	21
Teste Da Mamãe	16
Enfermagem	197
Serviço Social	2050
Vacina Rotina	0
Eletrocardiograma	0
Epidemiologia	0
Ceo	640
Clinico Geral/Adulto Odonto	57
Cartão SUS	0
Citologia/Mamografia	205
Total de Atendimentos	6.026

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de novembro/19 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.840 (Dois mil e oitocentos e quarenta). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (560), Urologia (330), Cardiologia (251), e Clínico Geral (233).



3.1.1.1. Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Alexandre Alves Leite	Bucomaxilo	67
André da Costa Monini	Ortodontia	13
Cairenne Silveira Bessa Goulart	Odontopediatria	27
Camila Daher Cozac Zancoppe	Odontopediatria	35
Cristiane Damasceno de Castro	Endodontia	36
Daniela Cardoso da Silva	Prótese	0
Flávia de Oliveira e Silva	Endodontia	49
Ivanete Medeiros Lopes da Silva	Endodontia	14
José Everaldo de Aquino Souza	Prótese	0
Karla Cecilia Alves Pereira	Ortodontia	35
Marcos Afonso Brollo e Silva	Endodontia	47
Marceleno Marques de Souza	Endodontia	57
Nábia Leandra do Prado	PNE	48
Paulo Eduardo Carli	Prótese	12
Plínio Eduardo Celiac de Melo	Bucomaxilo	0
Roberto Massayosshi Gondo	Bucomaxilo	71
Tiago Antônio de Moraes Gomes	Ortodontia	15
Vânia AlvesVigiano Rosa	Endodontia	52
Vírginia Almeida e Silva	Periodontia	29
Total de Atendimentos		640



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 640 (Seiscentos e quarenta) atendimentos realizados no mês de novembro/19, a especialidade mais procurada foi a de Endodontia (255), Bucomaxilo (138), PNE (48), Ortodontia (63), Odontopediatria (62), periodontia (29), e prótese 12 atendimentos realizados.

3.1.1.2. Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Clayton Jerônimo da Silva	Clínico Geral	57
Total de atendimentos		57

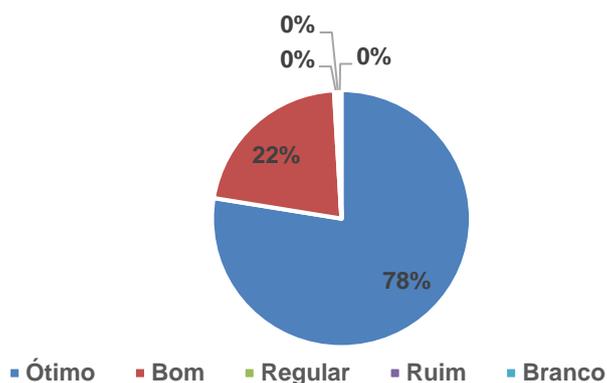
Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de novembro/19.

3.1.1.3. Como você avalia o serviço prestado?

COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?	190	46	1	1	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	192	44	1	0	1
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	188	48	1	0	1
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	183	53	1	0	1
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	170	65	1	0	2
RESPONDENTES		238				

CIAMS Novo Horizonte
Pesquisa de satisfação - novembro/2019



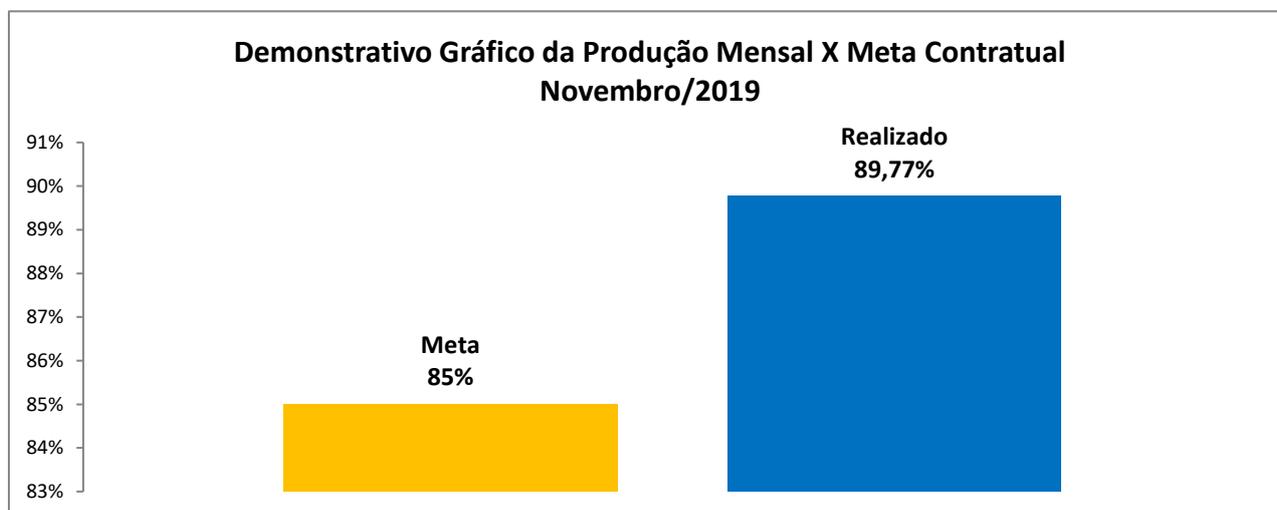
4. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

O monitoramento da execução do Contrato de Gestão deve ser entendido como “parte do processo avaliativo que envolve coleta, processamento e análise sistemática e periódica de informações e indicadores da saúde selecionados com o objetivo de observar se as atividades e ações estão sendo executadas conforme o planejado e estão tendo os resultados esperados” (BRASIL,2005,P.20).

Este item do Relatório de Gestão tem por finalidade demonstrar o grau de alcance das metas mensais propostas no Plano de Trabalho atual.

4.1. Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde

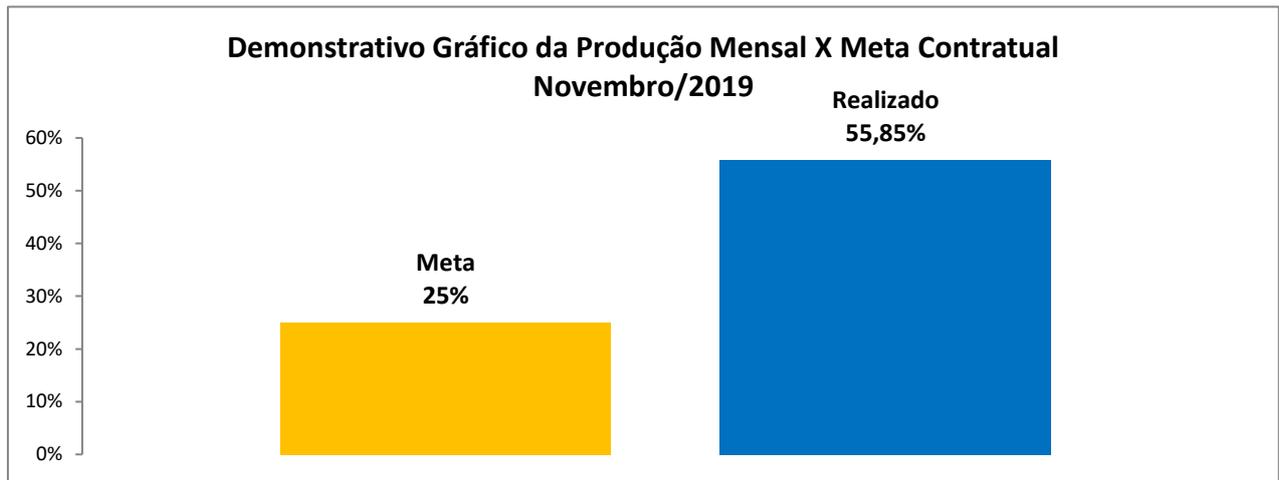
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Novembro/2019	85%	89,77%	105,61%



4.2. Serviço de Apoio as Consultas Especializadas

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Novembro/19	25%	55,85%	223%

- Consultas confirmadas / ligações realizadas

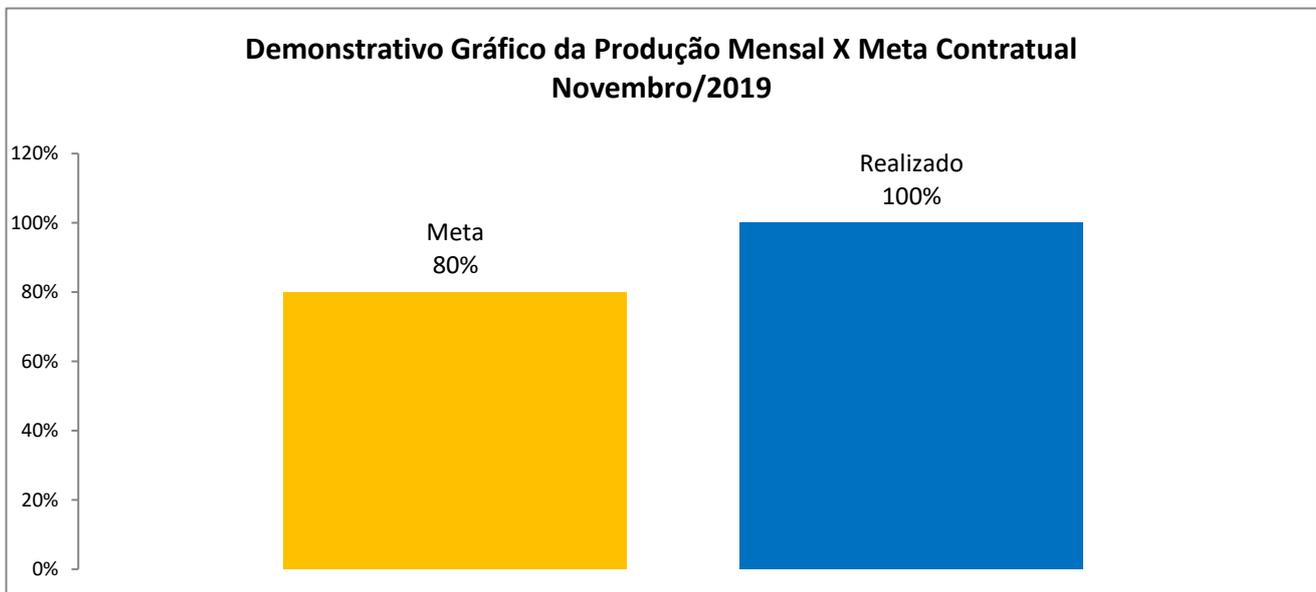


4.3. Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Novembro/19	80%	100%	125%

•Status da pesquisa entre ótimo e bom



Goiânia, 12 de Dezembro de 2019.

ANEXOS

Anexo 01 - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

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

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

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

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

Anexo 06 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta.

Anexo 01 - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

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

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

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

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

Anexo 06 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta.