

Março/2021



TELECONSULTA

SERVIÇO DE APOIO DE
CONSULTAS ESPECIALIZADAS

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E
HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

CENTRAL HUMANIZADA DE
ORIENTAÇÕES SOBRE COVID-19

SUMÁRIO	
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES	3
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES	4
1.1. Dados Estatísticos	4
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)	4
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).....	4
1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em março/2021.....	5
1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica.	6
1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em março/2021..	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de março/2021	7
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2021	8
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido	8
1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2021	9
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2021	10
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2021.....	10
2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de março/2021	11
2.1. Atividades realizadas na Unidade	11
2.2. Busca por vagas sem sucesso	12
2.3. Relatório de Aproveitamento de Consultas	13
2.4. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde	15
2.5. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros)	15
2.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)	24
2.7. Projeto Alto Risco	24
2.8. Sala de Situação	25
2.9. Planos de Saúde	27
2.10. Sobras de Vagas	27
2.11. Dados Contact Center	28
2.11.1. Comparação mês anterior / mês atual.....	28
2.12. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	29
2.13. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19	30
2.14. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	31
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	33
ANEXOS	35

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – MARÇO/2021

REFERÊNCIA

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

OBJETIVO CONTRATUAL

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

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

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

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de **março/2021**, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado. Tabelas e gráficos demonstrativos, bem como os pontos positivos, pontos negativos e sugestões que visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia serão destacados.

1. BALANÇO DAS ATIVIDADES

1.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de março/2021.

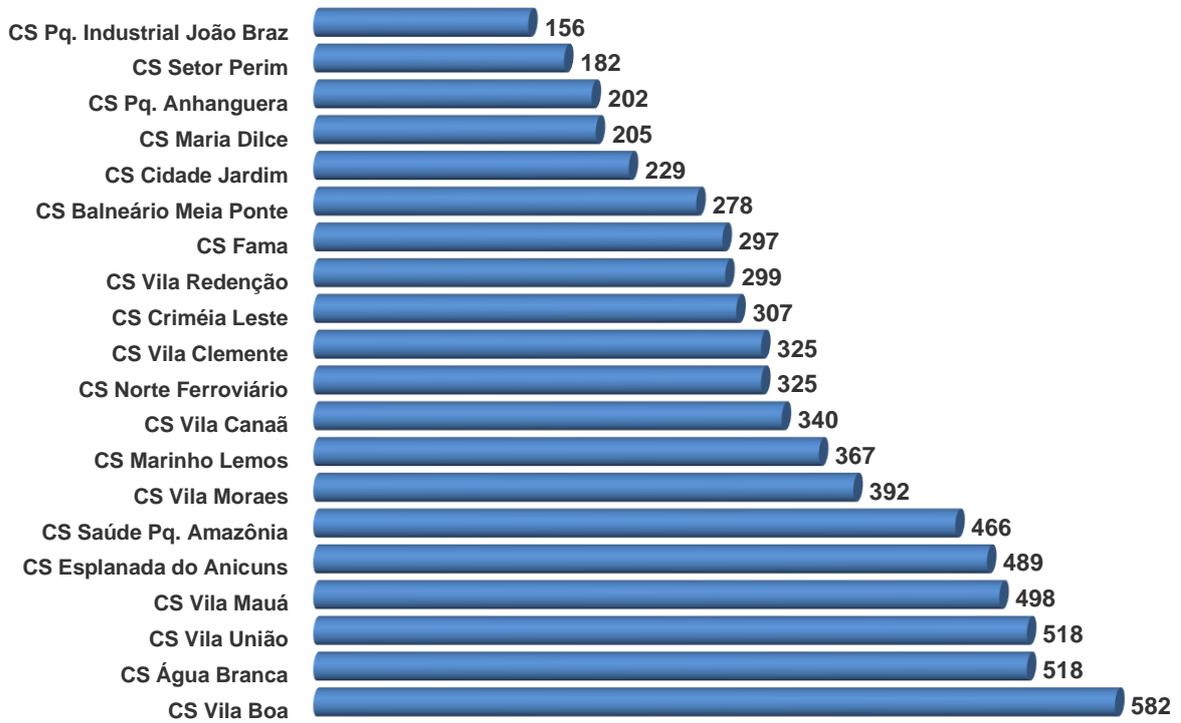
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

Março_2021			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLÍNICO GERAL	1129	1811	2940
GENERALISTA	236	2524	2760
GINECOLOGISTA	1223	1144	2367
PEDIATRIA	453	1265	1718
PEDIATRIA ALTO RISCO	2	5	7
Total	3.043	6.749	9.792

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



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Março_2021



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



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

Março/2021							
Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Generalista	Total
1	CAIS Vila Nova	119	185	85	2	0	391
2	CS Vila Boa	112	76	123	0	271	582
3	CS Esplanada do Anicuns	113	140	0	0	236	489
4	CS Conj. Riviera	146	56	0	0	401	603
5	CS Água Branca	65	95	92	0	266	518
6	CS Vila Redenção	69	157	73	0	0	299
7	CAIS Cândida de Moraes	286	59	98	0	0	443
8	CS Vila Canaã	206	64	70	0	0	340
9	CAIS Jd. Novo Mundo	0	225	69	0	0	294
10	CS Fama	175	0	9	0	113	297
11	CS Pq. Amazônia	184	145	137	0	0	466
12	CS Norte Ferroviário	145	0	99	0	81	325
13	CS Vila Clemente	207	73	45	0	0	325
14	CS Marinho Lemos	64	57	152	0	94	367
15	CS Vila União	0	0	66	0	452	518
16	CS Cidade Jardim	0	141	51	0	37	229
17	CS Vila Moraes	0	0	50	0	342	392
18	CS Pq Ind. João Braz	65	1	90	0	0	156
19	CS Setor Perim	0	39	78	0	65	182
20	CS Pq. Ananguera	15	61	80	3	43	202
21	CS Balneário Meia Ponte	231	47	0	0	0	278
22	CS Vila Mauá	215	114	90	0	79	498
23	CS Maria Dilce	0	82	30	2	91	205
24	CAIS Bairro Goiá	220	139	125	0	0	484
25	CAIS Pq das Amendoeiras	185	72	6	0	0	263
26	CIAMS Novo Horizonte	0	177	0	0	0	177
27	CS Criméia Leste	118	0	0	0	189	307
28	CAIS Finsocial	0	72	0	0	0	72
29	CAIS Chácara do Governador	0	90	0	0	0	90
Total		2940	2367	1718	7	2760	9792

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

Março/2021								
Data Consulta	Dia da Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto risco	Generalista	Total	Participação
01/03/2021	Segunda-feira	120	92	83	1	120	416	4,25%
02/03/2021	Terça-feira	114	109	80	0	176	479	4,89%

03/03/2021	Quarta-feira	121	136	83	0	175	515	5,26%
04/03/2021	Quinta-feira	122	109	86	1	207	525	5,36%
05/03/2021	Sexta-feira	86	55	36	0	67	244	2,49%
08/03/2021	Segunda-feira	147	102	51	0	101	401	4,10%
09/03/2021	Terça-feira	125	116	61	0	97	399	4,07%
10/03/2021	Quarta-feira	140	81	73	0	101	395	4,03%
11/03/2021	Quinta-feira	139	77	73	0	89	378	3,86%
12/03/2021	Sexta-feira	86	63	25	1	31	206	2,10%
15/03/2021	Segunda-feira	140	101	66	0	115	422	4,31%
16/03/2021	Terça-feira	125	107	81	0	129	442	4,51%
17/03/2021	Quarta-feira	123	100	85	0	119	427	4,36%
18/03/2021	Quinta-feira	132	88	84	0	132	436	4,45%
19/03/2021	Sexta-feira	88	69	43	1	68	269	2,75%
22/03/2021	Segunda-feira	133	122	79	0	132	466	4,76%
23/03/2021	Terça-feira	136	126	106	1	132	501	5,12%
24/03/2021	Quarta-feira	147	122	97	0	138	504	5,15%
25/03/2021	Quinta-feira	146	101	100	2	153	502	5,13%
26/03/2021	Sexta-feira	106	85	43	0	83	317	3,24%
29/03/2021	Segunda-feira	147	134	97	0	129	507	5,18%
30/03/2021	Terça-feira	148	138	86	0	136	508	5,19%
31/03/2021	Quarta-feira	169	134	100	0	130	533	5,44%
Total		2940	2367	1718	7	2760	9792	100%

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

	Março_2021										
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Total	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	3653	6	177	3470	3455	3455	99,57%	515	2940	84,73%	15
Ginecologista	3164	16	528	2620	2577	2577	98,36%	210	2367	90,34%	43
Pediatria	2702	6	440	2256	1808	1808	80,14%	90	1718	76,15%	448
Pediatria Alto Risco	73	0	23	50	7	7	14,00%	0	7	14,00%	43
Generalista	3116	0	85	3031	2991	2991	98,68%	231	2760	91,06%	40
Total	12708	28	1253	11427	10838	10838	94,85%	1046	9792	85,69%	589

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Março/2021, 12.708 (doze mil setecentas e oito) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 28 (vinte e oito) vagas e cancelaram 1.253 (hum mil duzentos e cinquenta e três) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 11.427 (onze mil quatrocentas e vinte e sete) vagas. Destas, 589 (quinhentas e oitenta e nove) permaneceram remanescentes e 1046 (hum mil e quarenta e seis) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 10.838 (dez mil oitocentas e trinta e oito) consultas. **O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 94,85% (noventa e quatro ponto oitenta e cinco por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.**

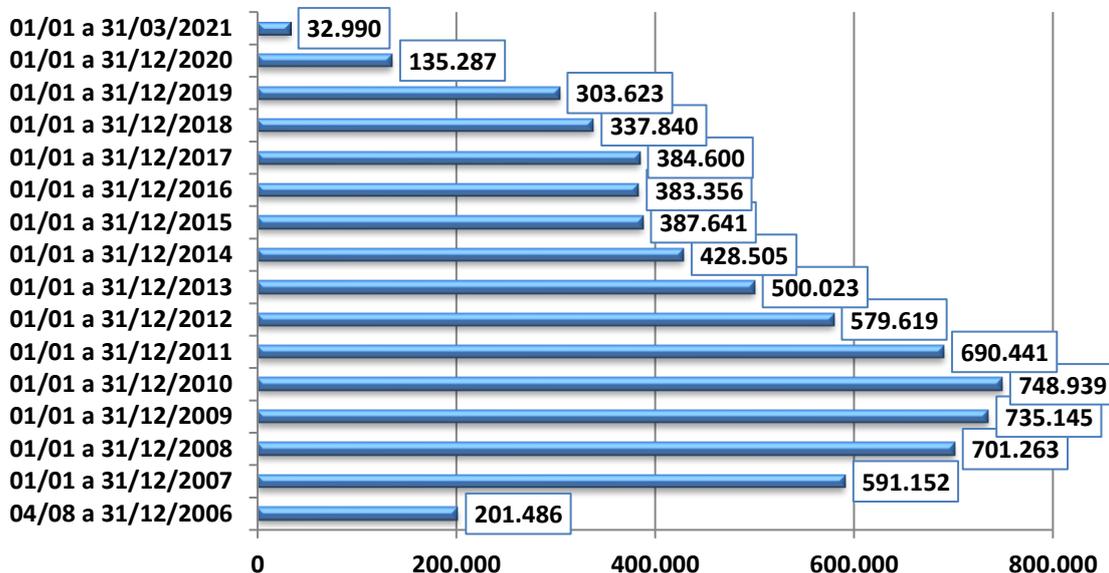
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2021

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade				
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Generalista	Total
2021	Janeiro	3.347	2.525	2.073	3.676	11.621
	Fevereiro	3.162	2.741	2.147	3.527	11.577
	Março	2.940	2.367	1.725	2.760	9.792
Total		9.449	7.633	5.945	9.963	32.990
Média Mensal		3.150	2.544	1.982	3.321	10.997

1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2021

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade				
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Generalista	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 31/12/2019	142.303	89.368	71.952	-	303.623
2020	01/01 a 31/12/2020	52.102	36.714	24.576	21.895	135.287
2021	01/01 a 31/03/2021	9.449	7.633	5.945	9.963	32.990
Total		3.310.631	1.935.320	1.864.101	31.858	7.141.910

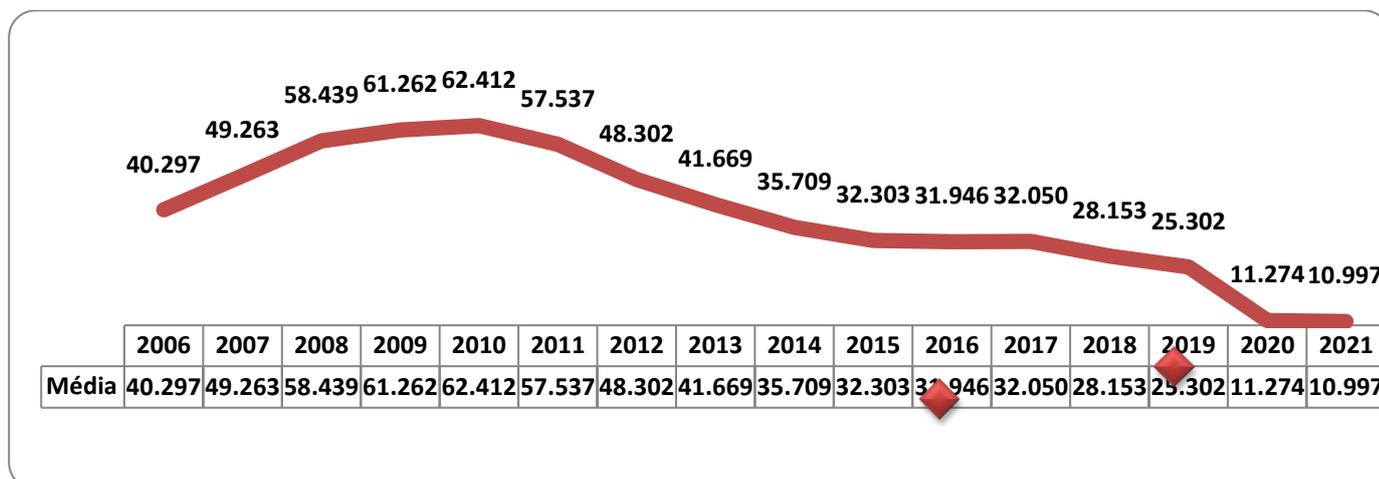
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.



1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2021

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Jan	-	48.997	51.502	57.711	59.171	67.618	50.146	41.373	40.176	35.613	32.855	33.728	33.243	27.193	16.856	11.621
Fev	-	42.790	54.153	53.941	54.895	65.102	49.167	38.223	35.849	29.764	30.580	27.109	27.632	28.584	13.843	11.577
Mar	-	53.268	60.184	70.003	72.553	70.152	56.578	41.648	40.021	36.383	37.662	35.455	30.976	24.137	14.112	9.792
Abr	-	46.909	57.870	59.818	67.149	63.213	48.488	47.589	34.468	28.421	33.918	29.269	30.133	28.072	3.881	-
Mai	-	51.323	54.790	67.479	63.439	66.009	52.648	42.822	39.985	32.007	33.161	35.974	27.729	26.860	5.559	-
Jun	-	47.797	60.878	64.674	62.468	55.564	46.370	42.846	33.003	33.730	34.300	33.753	26.767	23.935	8.748	-
Jul	-	51.028	62.328	59.100	61.118	50.483	47.563	42.259	33.322	29.046	28.306	32.047	26.953	23.812	9.108	-
Ago	27.980	55.789	64.738	66.193	68.321	63.019	52.402	44.108	37.271	35.371	35.787	37.331	31.991	25.679	10.539	-
Set	44.924	52.396	66.036	64.326	64.277	52.612	47.529	44.456	37.616	33.719	31.856	32.929	28.560	24.536	13.396	-
Out	41.795	53.630	60.127	59.037	54.832	44.892	50.765	42.095	34.264	31.382	27.854	30.395	27.731	26.434	14.173	-
Nov	49.745	50.104	59.496	63.529	65.319	48.129	45.229	42.232	35.239	34.542	29.627	31.526	24.924	25.274	14.520	-
Dez	37.042	37.121	49.161	49.334	55.397	43.648	32.734	30.372	27.291	27.663	27.450	25.084	21.201	19.107	10.552	-
TOTAL	201.486	591.152	701.263	735.145	748.939	690.441	579.619	500.023	428.505	387.641	383.356	384.600	337.840	303.623	135.287	32.990
Média	40.297	49.263	58.439	61.262	62.412	57.537	48.302	41.669	35.709	32.303	31.946	32.050	28.153	25.302	11.274	10.997

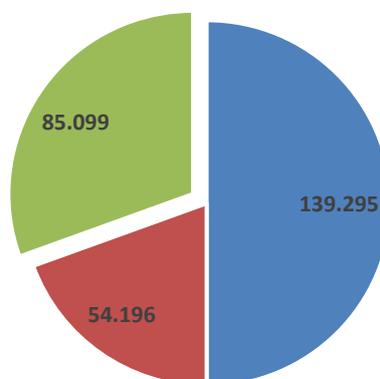
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2021



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas	Ligações em Transbordo	Ligações Atendidas	Chamadas Perdidas
2021	Janeiro	82.235	19.155	63.080	-
	Fevereiro	46.300	18.797	27.503	-
	Março	33.345	4.878	28.467	-
Total		139.295	54.196	85.099	-

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2021



■ Ligações Recebidas³ ■ Ligações em Transbordo⁴ ■ Ligações Atendidas²

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

2.1. Atividades realizadas na Unidade

- Em 04 de março/21, o Técnico da Empresa Orona Elevadores esteve realizando manutenção preventiva no elevador plataforma da Unidade.



- Em 27 de março de 2021 a equipe da Amazônia Garden Paisagismo realizou a manutenção mensal nos jardins da Unidade.



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 **março/2021** para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido.

Destacamos que foram recebidos neste mês 16 (dezesesseis) elogios, os quais são anotados e repassados à equipe de Enfermagem e monitorados para confirmação e registro.

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

Elogios Registrados – Março/2021		
Item	Usuário	Elogio
01	Erica da Paixão Felix	O usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Edleilde Araújo Pereira "Seu atendimento foi ótimo".
“	----	-----
15	Maria Francisca de Moraes	A Usuária elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Elbanira Barbosa Regis onde relata que foi muito bom o atendimento, muito bom falar com você.
16	Tamires Camargo de Sousa	A Usuária elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Tamires Camargo de Sousa "Excelente atendimento".

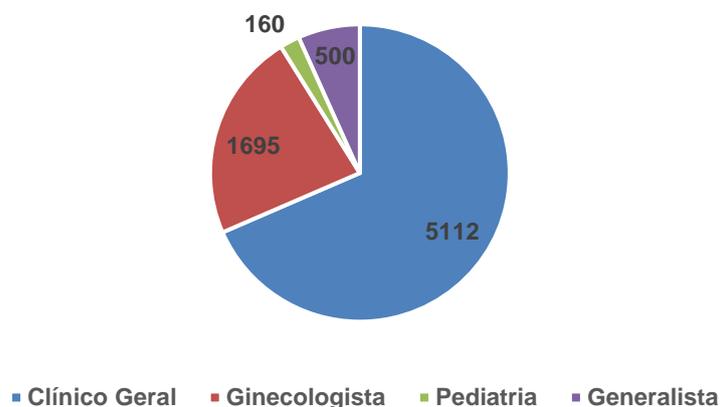
2.2. Busca por vagas sem sucesso

O relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram êxito, este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

Busca de vagas sem sucesso						
Item	Unidade de Saúde	Especialidades				Total
		Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista	
1	CAIS Bairro Goiás	477	166	0	22	665
2	CS Vila Redenção	68	30	5	9	112
3	CS Criméia Leste	88	15	7	28	138
4	CS Balneário Meia Ponte	82	29	8	17	136
5	CS Pq. Anhanguera	832	275	5	68	1180
6	CS Pq. Industrial João Braz	39	6	0	14	59
7	CAIS Jd. Novo Mundo	13	9	12	1	35
8	CS Vila Moraes	28	2	25	13	68
9	CS Amazônia	82	13	4	9	108
10	CS Vila Clemente	30	51	0	3	84
11	CIAMS Novo Horizonte	100	35	1	4	140
12	CAIS Finsocial	284	82	0	19	385
13	CS Norte Ferroviário	746	220	1	59	1026
14	CS Vila Mauá	25	16	0	4	45
15	CS Marinho Lemos	49	24	0	19	92
16	CS Esplanada do Anicuns	14	14	12	6	46
17	CAIS Vila Nova	50	13	0	4	67

18	CAIS Cândida de Moraes	859	229	7	39	1134
19	CS Conj. Riviera	36	16	0	9	61
20	CS Cidade Jardim	19	47	4	7	77
21	CS Vila Canaã	34	4	0	16	54
22	CS Setor Perim	26	48	1	13	88
23	CS Fama	25	4	11	4	44
24	CS Maria Dilce	26	4	2	8	40
25	CAIS Campinas	784	183	1	32	1000
26	CAIS Chácara do Governador	155	55	22	9	241
27	CS Vila União	34	8	2	16	60
28	CS Água Branca	16	26	19	2	63
29	CS Vila Boa	45	58	0	36	139
30	CAIS Pq. Das Amendoeiras	43	12	10	9	74
31	CS Jd. Guanabara	0	1	0	0	1
32	CS Campus Samambaia	1	0	0	1	2
33	Maternidade Dona Iris	1	0	0	0	1
34	Cais Amendoeiras	0	0	1	0	1
35	CIAMS Setor Pedro Ludovico	1	0	0	0	1
Total		5112	1695	160	500	7467

Busca de vagas sem sucesso



2.3. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de março/2021 12.708 (doze mil, setecentos e oito) vagas foram disponibilizadas, sendo que 9.792 (nove mil, setecentos e noventa e duas) foram marcadas 2.327 (vinte e três mil, e vinte e sete) foram canceladas e, ficaram disponíveis 589 (quinhentos e oitenta e nove) vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Março de 2021																	
Unidade de Saúde	Disp.	Clínico Geral				Ginecologista				Pediatria				Generalista			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Finsocial	203	0	0	0	0	203	72	131	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Fama	349	215	175	40	0	0	0	0	0	18	9	9	0	116	113	0	3
CS Pq. Amazônia	593	215	184	31	0	165	145	20	0	213	137	51	25	0	0	0	0
CAIS Vila Nova	486	154	119	35	0	195	185	3	7	137	87	23	27	0	0	0	0
CAIS Novo Mundo	401	0	0	0	0	313	225	84	4	88	69	10	9	0	0	0	0

CS Vila Boa	739	151	112	39	0	122	76	46	0	189	123	37	29	277	271	6	0
CS Esplanada do Anicuns	546	134	113	19	2	166	140	25	1	0	0	0	0	246	236	8	2
CS Pq. Anhanguera	391	61	15	46	0	107	61	46	0	123	83	16	24	100	43	57	0
CS Conj. Riviera	720	171	146	25	0	64	56	6	2	0	0	0	0	485	401	70	14
CS Vila Canaã	452	251	206	45	0	91	64	27	0	110	70	26	14	0	0	0	0
CS Norte Ferroviário	474	198	145	51	2	5	0	5	0	190	99	47	44	81	81	0	0
CS Vila Clemente	434	266	207	59	0	74	73	1	0	94	45	8	41	0	0	0	0
CS Marinho Lemos	461	76	64	12	0	64	57	7	0	219	152	47	20	102	94	5	3
CS Pq. Industrial João Braz	228	65	65	0	0	26	1	25	0	137	90	24	23	0	0	0	0
CS Água Branca	599	84	65	15	4	103	95	6	2	110	92	4	14	302	266	29	7
CS Vila União	638	0	0	0	0	0	0	0	0	99	66	13	20	539	452	87	0
CS Cidade Jardim	287	0	0	0	0	144	141	1	2	91	51	22	18	52	37	15	0
CAIS Cândida de Moraes	627	384	286	98	0	78	59	18	1	165	98	52	15	0	0	0	0
CS Vila Redenção	363	92	69	23	0	177	157	20	0	94	73	9	12	0	0	0	0
CS Setor Perim	239	0	0	0	0	52	39	13	0	121	78	22	21	66	65	0	1
CS Maria Dilce	305	0	0	0	0	148	82	57	9	58	32	11	15	99	91	5	3
CS Balneário Meia Ponte	314	249	231	14	4	65	47	17	1	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila Mauá	626	227	215	11	1	161	114	46	1	150	90	34	26	88	79	8	1
CS Vila Moraes	433	0	0	0	0	0	0	0	0	65	50	6	9	368	342	23	3
CAIS Bairro Goiás	860	295	220	75	0	268	139	129	0	297	125	88	84	0	0	0	0
CAIS Pq. Das Amendoeiras	313	220	185	33	2	86	72	9	5	7	6	0	1	0	0	0	0
CS Criméia Leste	334	139	118	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	195	189	3	3
CIAMS Novo Horizonte	194	6	0	6	0	188	177	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAIS Chácara do Governador	99	0	0	0	0	99	90	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	12708	3653	2940	698	15	3164	2367	754	43	2775	1725	559	491	3116	2760	316	40

1. Agendas 2 Canceladas 3 Disponíveis

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Janeiro	3766	3347	408	11	3755	88,87%	99,71%
	Fevereiro	3562	3162	399	1	3561	88,77%	99,97%
	Março	3653	2940	698	15	3638	80,48%	99,59%
	Total	10981	9449	1505	27	10954	86,05%	99,75%
Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Janeiro	3019	2525	481	13	3006	83,64%	99,57%
	Fevereiro	3371	2741	617	13	3358	81,31%	99,61%
	Março	3164	2367	754	43	3121	74,81%	98,64%
	Total	9554	7633	1852	69	9485	79,89%	99,28%
Pediatría/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Janeiro	3238	2073	271	894	2344	64,02%	72,39%
	Fevereiro	3716	2147	171	1398	2318	57,78%	62,38%
	Março	2775	1725	559	491	2284	62,16%	82,31%
	Total	9729	5945	1001	2783	6946	61,11%	71,39%

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Generalista	Janeiro	4030	3676	320	34	3996	91,22%	99,16%
	Fevereiro	4008	3527	468	13	3995	88,00%	99,68%
	Março	3116	2760	316	40	3076	88,00%	99,68%
	Total	11154	9963	1104	87	11067	89,32%	99,22%

Total Geral	41.418	32.990	5.462	2.966	38.452	79,65%	92,84%
--------------------	---------------	---------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------

2.4. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de março/2021 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** as Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os **391** (trezentos e noventa e um) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **março/2021**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo 658 (seiscentos e cinquenta e oito).

Item	Bairro	Quantidade de Agendamento
1	Jardim Novo Mundo	658
2	Jardim América	348
3	Parque Amazônia	318
4	Jardim Balneário Meia Ponte	302
5	Jardim Nova Esperança	290
6	Setor Pedro Ludovico	262
7	Parque Industrial João Braz	215
8	Setor Leste Vila Nova	214
9	Jardim Europa	186
10	Setor Urias Magalhães	172
11	Setor Criméia Leste	163
12	Cidade Jardim	152
13	Setor São José	150
14	Vila Novo Horizonte	147
15	Setor Sudoeste	143
16	Setor Faiçalville	131
17	Água Branca	128
18	Setor Negrão De Lima	126
19	Jardim Vila Boa	125
20	Setor Central	119
21	Parque Anhanguera li	114

22	Setor União	110
23	Setor Campinas	105
24	Jardim Brasil	104
25	Parque Santa Cruz	92
26	Setor Perim	91
27	Setor Progresso	91
28	Vila João Vaz	84
29	Vila Redenção	84
30	Setor Norte Ferroviário	83
31	Vila Moraes	82
32	Setor Bueno	79
33	Setor Rio Formoso	73
34	Vila Mauá	71
35	Jardim Goiás	70
36	Capuava	63
37	Conjunto Riviera	63
38	Jardim Presidente	61
39	Residencial Buena Vista I	61
40	Setor Dos Funcionários	60
41	Setor Aeroporto	59
42	Residencial Solar Ville	57
43	Setor Cândida De Moraes	56
44	Vila Monticelli	56
45	Vila Maria Dilce	55
46	Carolina Parque	53
47	Residencial Itamaracá	53
48	Setor Centro Oeste	52
49	Vila Maria Luiza	51
50	Jardim Ana Lúcia	50
51	Santa Genoveva	50
52	Residencial Jardins Do Cerrado	49
53	Parque Industrial De Goiânia	48
54	Jardim Bela Vista	45
55	Residencial Vereda Dos Buritis	45
56	Setor Coimbra	45
57	Parque Das Flores	44
58	Setor Moraes	44
59	Granja Cruzeiro Do Sul	43
60	Setor Castelo Branco	43
61	Solange Park I	42
62	Vila Alvorada	41
63	Jardim Atlântico	40
64	Setor Gentil Meireles	39
65	Feliz	36
66	Vila Bandeirantes	36
67	Da Vitória	35

68	Vila Fróes	35
69	Jardim Diamantina	34
70	Carolina Parque Extensão	33
71	Vila Romana	33
72	Vila Finsocial	32
73	Setor Nova Vila	31
74	Setor Sul	31
75	Jardim Da Luz	30
76	Residencial Hugo De Moraes	30
77	Residencial Serra Azul Etapa I	30
78	Vila Rosa	30
79	Vila Viana	30
80	Setor Santos Dumont	29
81	Vila Lucy	29
82	Aeroviário	28
83	Chácara Do Governador	28
84	Residencial Canadá	28
85	Setor Leste Universitário	28
86	Setor Oeste	28
87	Vila Jardim Vitória	28
88	Conjunto Residencial Aruanã I	27
89	Jardim Planalto	27
90	Parque Anhanguera	27
91	Conjunto Cachoeira Dourada	26
92	Parque Oeste Industrial	26
93	Vila Dos Alpes	26
94	Setor Bela Vista	25
95	Jardim Das Esmeraldas	24
96	Jardim Fonte Nova	24
97	Vila Adélia	24
98	Vila Nova Canaã	23
99	Parque Flamboyant	22
100	Residencial Sonho Verde	22
101	Vila Jaraguá	22
102	Jardim Santo Antônio	21
103	Residencial Licardino Ney	21
104	Setor Norte Ferroviário li	21
105	Setor Sevene	21
106	Anhanguera	20
107	Moinho Dos Ventos	20
108	Vila Santa Rita	20
109	Residencial Eldorado	19
110	Rodoviário	19
111	Nossa Senhora De Fátima	18
112	Residencial Buena Vista li	18
113	Solange Park li	18

114	São Francisco	18
115	Conjunto Caiçara	17
116	Setor Goiânia 2	17
117	Setor Nova Suiça	17
118	Setor Orientville	17
119	Vila Pedroso	17
120	Condomínio Amin Camargo	16
121	Esplanada Do Anicuns	16
122	Jardim Caravelas	16
123	Setor Jaó	16
124	Setor Marechal Rondon	16
125	Vila Cristina	16
126	Parque Santa Maria	15
127	Sítios De Recreio Mansões Do C	15
128	Alto Da Glória	14
129	Jardim Itaipu	14
130	Jardim Petrópolis	14
131	Panorama Parque	14
132	Parque Das Laranjeiras	14
133	Parque Das Nações	14
134	Residencial Santa Rita - 4ª Et	14
135	Vila Alto Da Glória	14
136	Vila Rezende	14
137	Chácaras De Recreio São Joaqui	13
138	Conjunto Residencial Aruanã Ii	13
139	Residencial Senador Albino Boa	13
140	Setor Três Marias	13
141	Vila São João	13
142	Jardim Das Aroeiras	12
143	Jardim Dom Fernando I	12
144	Jardim Guanabara	12
145	Serrinha	12
146	Loteamento Celina Park	11
147	Residencial Solar Bougainville	11
148	Setor Marabá	11
149	Setor Marista	11
150	Setor Tancredo Neves	11
151	Solange Park Iii	11
152	Vila Aurora Oeste	11
153	Conjunto Morada Nova	10
154	Conjunto Primavera	10
155	Industrial Mooça	10
156	Parque Paraíso	10
157	Residencial Beatriz Nascimento	10
158	Residencial Buena Vista Iv	10
159	Setor Cristina	10

160	Setor Garavelo	10
161	Setor Morada Do Sol	10
162	Vila Bela	10
163	Vila Clemente	10
164	Condomínio Anhanguera	9
165	Condomínio Das Esmeraldas	9
166	Conjunto Guadalajara	9
167	Jardim Califórnia	9
168	Jardim Gramado	9
169	Parque Eldorado Oeste	9
170	Residencial Aquários	9
171	Residencial Aruanã	9
172	Residencial Flórida	9
173	Vila Abajá	9
174	Vila Cristina Continuação	9
175	Vila Legionárias	9
176	Vila Mutirão I	9
177	Residencial Goiânia Viva	8
178	Residencial Itália	8
179	Residencial Maria Lourença	8
180	Setor Estrela Dalva	8
181	Setor Santa Rita	8
182	Vila Anchieta	8
183	Vila Colemar Natal E Silva	8
184	Jardim Novo Mundo	7
185	Loteamento Areião I	7
186	Parque Acalanto	7
187	Residencial Buena Vista Iii	7
188	Residencial Kátia	7
189	Residencial Park Solar	7
190	Santa Genoveva 2	7
191	Vila Boa Sorte	7
192	Vila Luciana	7
193	Vila Maria José	7
194	Vila Mooca	7
195	Vila Osvaldo Rosa	7
196	Recreio Dos Funcionários Públi	6
197	Residencial Brisas Da Mata	6
198	Residencial Fonte Das Águas	6
199	Residencial Nunes De Moraes 1ª	6
200	Residencial Talismã	6
201	Vila Megale	6
202	Conjunto Habitacional Madre Ge	5
203	Conjunto Vila Isabel	5
204	Jardim Eli Fortes Complemento	5
205	Jardim Nova Esperança	5

206	Loteamento Mansões Goianas	5
207	Parque Balneário	5
208	Residencial Balneário	5
209	Residencial Carla Cristina	5
210	Residencial Center Ville	5
211	Residencial Green Park	5
212	Residencial Humaitá	5
213	Setor Noroeste	5
214	Vila Concórdia	5
215	Vila Santa Isabel	5
216	Vila São Luiz	5
217	Chácaras De Recreio Samambaia	4
218	Condomínio Shangry-Lá	4
219	Conjunto Fabiana	4
220	Conjunto Vera Cruz	4
221	Fazenda São Domingos	4
222	Jardim Belvedere	4
223	Jardim Balneário Meia Ponte	4
224	Parque Industrial João Bras 2	4
225	Parque Anhanguera li	4
226	Residencial Alphaville Flamboy	4
227	Residencial Jardim Belvedere E	4
228	Residencial Petrópolis	4
229	Residencial Serra Azul li	4
230	Residencial Sonho Dourado	4
231	Setor Barra Da Tijuca	4
232	Setor Parque Tremendão	4
233	Setor Sol Nascente	4
234	Setor Urias Magalhães li	4
235	Setor Pedro Ludovico	4
236	Vila Matilde	4
237	Vila Nossa Senhora Aparecida	4
238	Vila Santa Efigênia	4
239	Capuava Residencial Privê	3
240	Chácaras Santa Rita	3
241	Colônia Santa Marta	3
242	Jardim Eli Forte	3
243	Jardim Sônia Maria	3
244	Jardim América	3
245	Parque Atheneu	3
246	Privê Residencial Elza Fronza	3
247	Privê Residencial Itanhangá	3
248	Residencial Aquários li	3
249	Residencial Guarema	3
250	Residencial Sevilha	3
251	Residencial São Marcos	3

252	Setor Santa Rita Vii	3
253	Setor Moraes	3
254	Setor Nova Vila	3
255	Sítios De Recreio Dos Bandeira	3
256	Vila Aguiar	3
257	Vila Americano Do Brasil	3
258	Vila Canaã	3
259	Vila Divino Pai Eterno	3
260	Vila Jardim São Judas Tadeu	3
261	Vila Paraíso	3
262	Vila São Francisco	3
263	Bairro Santa Rita	2
264	Chácaras Botafogo	2
265	Chácaras Califórnia	2
266	Chácaras Retiro	2
267	Chácaras Salinos	2
268	Condomínio Cidade Universitári	2
269	Condomínio Parque Dos Cisnes	2
270	Condomínio Privê Das Oliveiras	2
271	Conjunto Romildo Ferreira Do A	2
272	Carolina Parque	2
273	Jardim Bonanza	2
274	Jardim Ipê	2
275	Jardim Nova Era	2
276	Jardim Bela Vista	2
277	Parque Das Paineiras (1	2
278	Parque Maracanã	2
279	Parque Santa Rita	2
280	Residencial Bertim Belchior 1ª	2
281	Residencial Brisas Do Cerrado	2
282	Residencial Campos Dourados	2
283	Residencial Das Acácias	2
284	Residencial Eldorado Expansão	2
285	Residencial José Viandeli	2
286	Residencial Morumbi	2
287	Setor Andréia	2
288	Setor Ulisses Guimarães	2
289	Solange Parque Complemento	2
290	Setor Leste Vila Nova	2
291	Setor São José	2
292	Sítio De Recreio Ipê	2
293	Sítio De Recreio Pindorama	2
294	Sítios De Recreio Caraíbas	2
295	Vila Cristina Extensão	2
296	Vila Santa Helena	2
297	Vila Santa Rita - 5ª Etapa	2

298	Village Maringá	2
299	Água Branca	2
300	Boa Vista	1
301	Chácaras Alto Da Glória	1
302	Chácaras Anhanguera	1
303	Chácaras Dona Gê	1
304	Chácaras Maria Dilce	1
305	Condomínio Do Lago	1
306	Condomínio Eldorado	1
307	Condomínio Santa Rita - 7ª Eta	1
308	Conjunto Anhanguera	1
309	Conjunto Residencial Paulo Pac	1
310	Conjunto Residencial Rodoviári	1
311	Capuava	1
312	Cidade Jardim	1
313	Conjunto Cachoeira Dourada	1
314	Conjunto Riviera	1
315	Da Vitória	1
316	Fazenda Santa Rita - Conjunto	1
317	Goiá	1
318	Granja Cruzeiro Do Sul	1
319	Jardim Bom Jesus	1
320	Jardim Curitiba	1
321	Jardim Das Hortências	1
322	Jardim Das Rosas	1
323	Jardim Florença	1
324	Jardim Gardênia	1
325	Jardim Leblon	1
326	Jardim Leblon li	1
327	Jardim Santa Cecília	1
328	Jardim São José	1
329	Jardim Tiradentes	1
330	Jardim Atlântico	1
331	Jardim Goiás	1
332	Jardim Planalto	1
333	Jardim Presidente	1
334	Loteamento Portal Do Sol I	1
335	Loteamento Tupinambá Dos Reis	1
336	Moinho Dos Ventos	1
337	Parque Amazônia	1
338	Parque Industrial João Braz	1
339	Parque Santa Cruz	1
340	Recreio Panorama	1
341	Residencial Ana Clara	1
342	Residencial Barcelona	1
343	Residencial Barravento	1

344	Residencial Bertim Belchior 2ª	1
345	Residencial Costa Paranhos	1
346	Residencial Fortaleza	1
347	Residencial Forteville	1
348	Residencial Granville	1
349	Residencial Itaipu	1
350	Residencial Luana Park	1
351	Residencial Lírios Do Campo	1
352	Residencial Noroeste	1
353	Residencial Nossa Morada	1
354	Residencial Nunes De Moraes 2ª	1
355	Residencial Recanto Das Garças	1
356	Residencial Recanto Do Bosque	1
357	Residencial Rio Verde	1
358	Residencial Santa Efigênia	1
359	Residencial São Leopoldo Compl	1
360	Residencial Ytapuã	1
361	Residencial Bertim Belchior 2ª	1
362	Residencial Canadá	1
363	Residencial Itamaracá	1
364	Residencial Serra Azul Etapa I	1
365	Setor Maria Celeste	1
366	Setor Recanto Das Minas Gerais	1
367	Setor Santa Rita Viii	1
368	Setor Campinas	1
369	Setor Marechal Rondon	1
370	Setor Negrão De Lima	1
371	Setor Progresso	1
372	Setor Rio Formoso	1
373	Setor Tancredo Neves	1
374	Setor Urias Magalhães	1
375	São Carlos	1
376	Sítios De Recreio Dos Bandeira	1
377	Vila Isaura	1
378	Vila Martins	1
379	Vila Ofugi	1
380	Vila Santa Rita Acréscimo	1
381	Vila São José Extensão	1
382	Vila Viandeli	1
383	Vila Alto Da Glória	1
384	Vila João Vaz	1
385	Vila Luciana	1
386	Vila Mauá	1
387	Vila Megale	1
388	Vila Monticelli	1
389	Vila Moraes	1

390	Vila Redenção	1
391	Vila Romana	1
Total		9792

2.6. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

Março/2021					
Item	Unidade Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CAIS Bairro Goiá	46	20	418	484
2	CAIS Chácara do Governador	0	0	90	90
3	CAIS Cândida de Moraes	28	11	404	443
4	CAIS Finsocial	0	0	72	72
5	CAIS Jd. Novo Mundo	18	9	267	294
6	CAIS Pq. Das Amendoeiras	15	5	243	263
7	CAIS Vila Nova	32	7	352	391
8	CS Conj. Riviera	36	10	557	603
9	CS Criméia Leste	25	9	273	307
10	CS Esplanada do Anicuns	38	22	429	489
11	CS Fama	36	5	256	297
12	CS Jd. Balneário Meia Ponte	27	1	250	278
13	CS Maria Dilce	19	5	181	205
14	CS Marinho Lemos	38	5	324	367
15	CS Norte Ferroviário	29	4	292	325
16	CS Pq. Amazônia	74	6	386	466
17	CS Pq. Anhanguera	23	11	168	202
18	CS Pq. Industrial João Braz	10	0	146	156
19	CS Perim	5	0	177	182
20	CS Vila Boa	51	8	523	582
21	CS Vila Canaã	30	5	305	340
22	CS Vila Clemente	30	3	292	325
23	CS Vila Mauá	40	1	457	498
24	CS Vila Moraes	33	14	345	392
25	CS Vila Redenção	39	6	254	299
26	CS Vila União	58	12	448	518
27	CS Água Branca	26	4	488	518
28	CIAMS Novo Horizonte	8	3	166	177
29	CS Cidade Jardim	9	2	218	229
Total		823	188	8781	9792

2.7. Projeto Alto Risco

A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011 compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o IDTECH,

através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém-nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

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

Segue demonstrativo dos agendamentos efetuados para o Projeto Alto Risco no ano de 2021.

Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2021		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	14	38,89%
Fevereiro	15	41,67%
Março	7	19,44%
TOTAL	36	100,00%

2.8. Sala de Situação

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

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

- a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema Sismed;
- b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- c) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- d) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através de e-mail e contato via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (Anexo 02), licença médica (Anexo 03), faltas (Anexo 04), afastamento / transferência / outros (Anexo 05);

e) A Sala de Situação realizou no mês de março/2021 do corrente ano o agendamento de **666 (seiscentos e sessenta e sei)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **506 (quinhentos e seis)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **160 (cento e sessenta)** foram solicitadas pelas Unidades;

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de março de 2021

mar/21				
Ordem	Data	Paciente	Especialidade/Profissional	Resolução
1	01/mar	Sophia Cristina Silva Lima	Pte baixo peso, já foi a emergência.	Profissional: James Pimenta - Unidade: Centro de Saúde Norte Ferroviário - Data: 02/03/2021 07:00 - Solicitante: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte
2	23/fev	Maria de Lourdes Silva dos Santos	Pte 65 ANOS HAS sem medicação, necessita de avaliação clínica.	Profissional: Karein Camargos Resende - Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Data: 02/03/2021 13:00 - Solicitante: Alcione Rabelo
3	25/fev	Alcilene Souza Santos	Pte com histórico de hanseníase.	Profissional: Karein Camargos Resende - Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Data: 04/03/2021 13:00 - Solicitante: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte
4	26/fev	Cleonice Elias Pinto	Ranking de atendimento.	Profissional: Karein Camargos Resende - Unidade: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte - Data: 05/03/2021 13:00 - Solicitante: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte
5	23/fev	Divino Elias de Moraes	Pte 61 ANOS sem medicação de uso contínuo.	Profissional: Divina Franco - Unidade: Centro de Saúde Fama - Data: 02/03/2021 11:00 - Solicitante: Fabiana Oliveira
6	25/fev	Jose Carlos de Oliveira	Pte 70 anos relata queda e lesão no joelho, atendido na emergência.	Profissional: Talita Fernandes - Unidade: Centro de Saúde Fama - Data: 02/03/2021 13:00 - Solicitante: Janaina Freitas
7	03/mar	Thaiza Costa Sena	Pte cardiopata, sem acompanhamento clínico.	Profissional: Neide Alarcao - Unidade: Centro de Saúde Fama - Data: 04/03/2021 07:00 - Solicitante: Centro de Saúde Fama
8	25/fev	Regiane Fernandes da Silva Sales	Pte 41 anos com sintomas de bexiga baixa, com exames para entregar.	Profissional: Túlio Sardinha - Unidade: Centro de Saúde Marinho Lemos - Data: 02/03/2021 13:00 - Solicitante: Alcione Rabêlo
9	26/fev	Kananda Clara da Silva	Pte 25 anos gestante de 2 meses, necessita iniciar pré-natal.	Profissional: Túlio Sardinha - Unidade: Centro de Saúde Marinho Lemos - Data: 04/03/2021 13:00 - Solicitante: Alcione Rabêlo
10	26/fev	Ravi Sousa Umbelino	Pte com sintomas precisa de avaliação.	Profissional: Ludmilla Saba - Unidade: Centro de Saúde Vila Moraes - Data: 01/03/2021 08:00 - Solicitante Esterliane Neres
...				
662	25/mar	Myllne alves Ribeiro	Pte gestante de 24 semanas, com dormência em MMI, necessita avaliação para iniciar pré-natal.	Profissional: Daniella Ferreira - Unidade: Centro de Saúde Vila Moraes - Data: 05/03/2021 13:00 - Solicitante Esterliane Neres
663	23/mar	Minervina Jose da Cunha	Pte 71 anos sem medicação de uso contínuo.	Profissional: Daniella Ferreira - Unidade: Centro de Saúde Vila Moraes - Data: 05/03/2021 13:00 - Solicitante Esterliane Neres
664	25/mar	Luiza Hellen da Silva Lima	Pte 17 anos, gestante de 03 meses, iniciar pré-natal.	Profissional: Daniella Ferreira - Unidade: Centro de Saúde Vila Moraes - Data: 05/03/2021 13:00 - Solicitante Esterliane Neres

665	24/mar	Ana Lucia Dourado Bento	Pte 57 aos relata operação em ombro direito, sentindo muitas dores e com exames para entregar.	Profissional: Daniella Ferreira - Unidade: Centro de Saúde Vila Moraes - Data: 05/03/2021 13:00 - Solicitante Esterliane Neres
666	29/mar	Ana Lucia Dourado Bento	Pte de 62 anos, com sintomas epletico, sem medicação.	Profissional: Daniella Ferreira - Unidade: Centro de Saúde Vila Moraes - Data: 05/03/2021 13:00 - Solicitante Esterliane Neres

f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, **09 (nove)** vagas de reserva técnica foram bloqueadas para atender a Unidade com a autorização da Gerência de Atenção Primária / SMS.

2.9. Planos de Saúde

Desde o final do mês de dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 106 (cento e seis) usuários de outros planos de saúde no mês de março/2021.

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

Março_2021		
Item	Plano de saúde	Número de usuários
01	IPASGO	41
02	UNIMED	21
03	IMAS	21
04	SAUDE AMÉRICA	14
05	PLANMED	3
06	AMIL	2
07	AFEGO	2
08	SAUDE GOIÂNIA	1
09	GEAP	1
Total		106

2.10. Sobras de Vagas

a) Foi efetivada a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor

aproveitamento das vagas destinada a prioridade 1, visto que foi identificado um grande índice de não aproveitamento de vagas nessa especialidade.

Retorno programado:

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

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

No mês de março/2021 houve um acréscimo total de 28,74% (vinte e oito virgula setenta e quatro por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

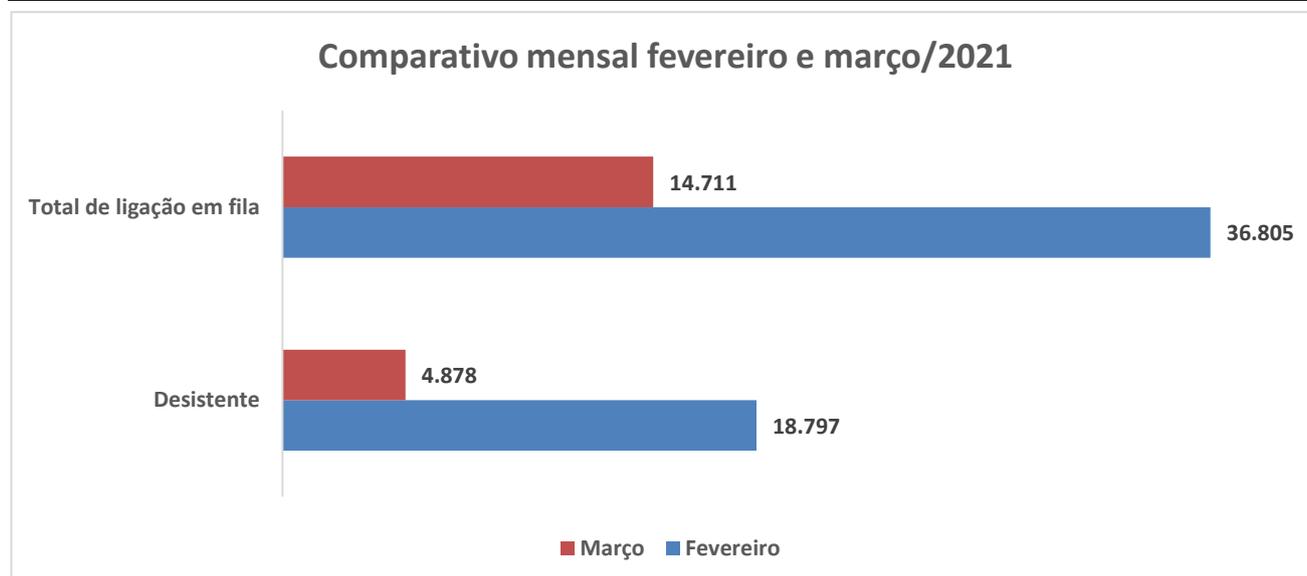
Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
CLÍNICO GERAL	2391	549	2940	22,96%
GINECOLOGISTA	1900	467	2367	24,58%
PEDIATRIA	1295	423	1718	32,66%
PEDIATRIA ALTO RISCO	7	0	7	0,00%
GENERALISTA	2013	747	2760	37,11%
Total	7606	2186	9792	28,74%

2.11. Dados Contact Center

2.11.1. Comparação mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center		
Mês	Fevereiro/2021	Março/2021
Ligações recebidas:	46.300	33.345
Ligações atendidas:	27.503	28.467
Desistências/Não atendidas	18.797	4.878
Maior tempo na fila	00:23:26	00:15:52

TMA:	00:04:03	00:03:24
TME:	00:02:42	00:00:51
Total de ligações em fila:	36.805	14.711

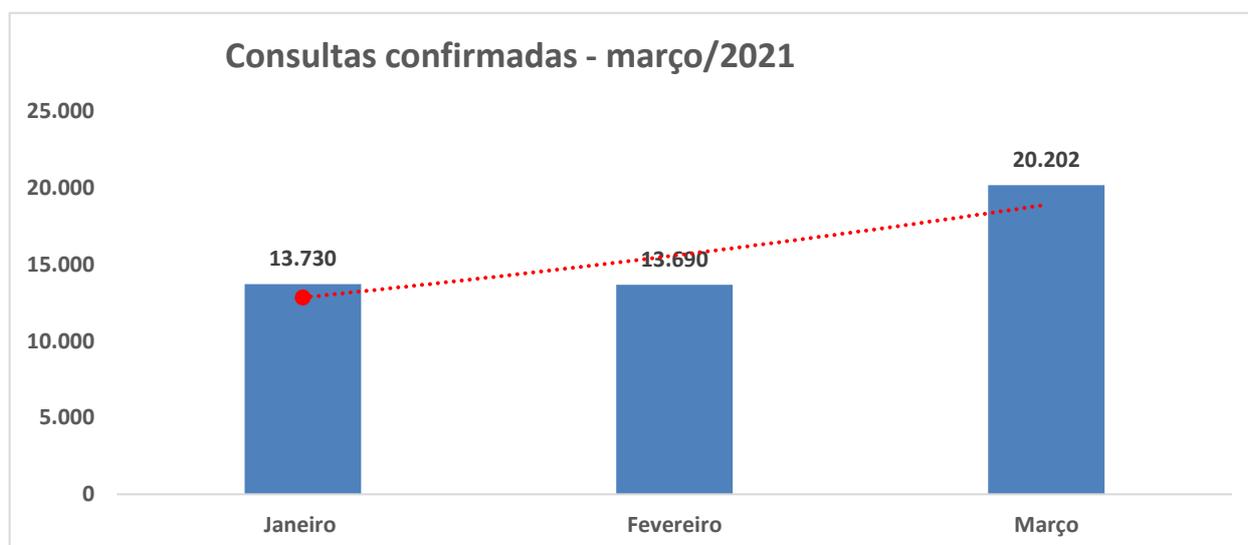


2.12. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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

Em março/2021, a Central de Consultas Especializadas efetuou 45.834 (quarenta e cinco mil, oitocentos e trinta e quatro) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas. Essas 45.834 (quarenta e cinco mil, oitocentos e trinta e quatro) ligações realizadas resultaram em 20.202 (vinte mil, duzentos e duas) consultas confirmadas.

Consulta especializada 2021 _ Demonstrativo de produção mensal		
Mês	Ligações Realizadas	Consultas Confirmadas
Janeiro	31.998	13.730
Fevereiro	33.721	13.690
Março	45.834	20.202
Total	111.553	47.622



2.13. Central Humanizada de Orientações sobre COVID-19

A Central Humanizada de Orientações sobre o COVID-19, implantada desde o dia 19 de março/2020, recebeu quase 70 mil ligações desde o início do funcionamento e até o final do novembro/2020.

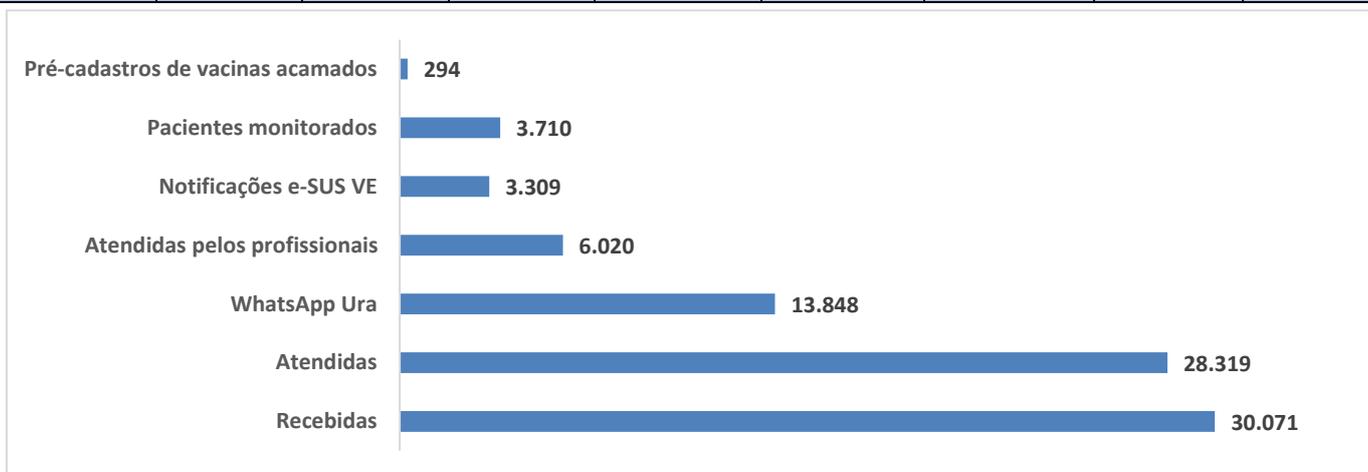
As dúvidas são variadas, mas surgem principalmente sobre opções de tratamento, unidades de coleta de exame, e protocolos que devem ser seguidos.

Além das ligações, o usuário que apresenta sintomas de Covid-19 passou a contar, no mês de Abril/2020 com o acesso via WhatsApp, onde após responder mensagens da URA, ele é encaminhado para atendimento de um profissional da saúde. Também no mês de Abril/2020, foi dado início as notificações no Sistema E-SUS, para monitoramento pelo telemedicina da Secretaria Municipal de Saúde dos casos suspeitos registrados na Central. No mês de Julho/2020 a Central passou a monitorar os casos notificados por ela e em Agosto/2020 começou os agendamentos para testagem da população.

A seguir demonstramos a produção diária do número de atendimentos:

Evolutivo Mensal								
Período	Ligações Recebidas	Ligações Atendidas	WhatsApp		Notificações e-SUS VE	Pacientes monitorados	Testes Agendados	Pré-cadastro Vacina para pacientes acamados
			WhatsApp - Ura	Atendidas pelos Profissionais				
março-20	9.381	7.316	0	0	0	0	0	0
abril-20	3.987	3.984	1.938	365	152	0	0	0
maio-20	3.706	3.662	2.099	637	587	0	0	0
junho-20	9.580	9.051	4.868	1.612	1.887	0	0	0
julho-20	11.770	10.988	7.488	2.648	2.936	2.071	0	0

agosto-20	8.622	7.654	5.929	2.370	2.723	5.188	1.438	0
setembro-20	9.812	8.578	6.367	2.251	3.475	5.501	2.607	0
outubro-20	12.592	10.010	9.511	3.122	4.479	6.523	4.230	0
novembro-20	9.716	8.865	7.115	3.888	3.809	4.021	4.071	0
dezembro-20	19.618	15.650	15.148	6.242	6.030	3.857	6.660	0
janeiro-21	18.454	16.090	9.301	4.213	5.795	3.978	6.553	0
fevereiro-21	25.299	21.631	9.559	4.074	4.475	4.070	4.293	1.780
março-21	30.071	28.319	13.848	6.020	3.309	3.710	0	294
Total	172.608	151.798	93171	37442	39.657	38.919	29.852	2.074



2.14. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

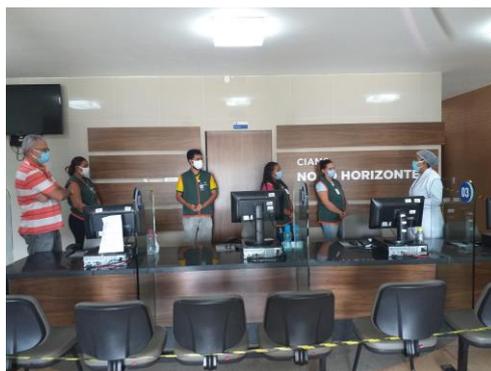
Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

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

Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do Ciams Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conta com 21 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

Principais ações realizadas

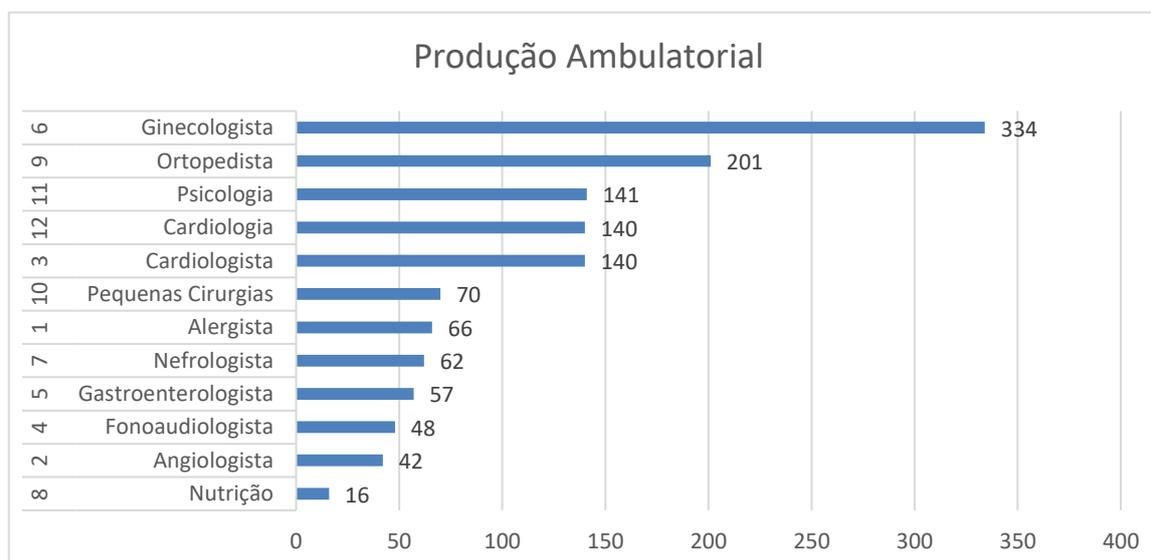
- No dia 08 de março de 2021 a Enfermeira Michelle juntamente com o Técnico de Segurança do Trabalho repassou orientações aos colaboradores do serviço de acolhimento da unidade, acerca da pandemia e os cuidados no atendimento com o paciente, reforçando o uso correto dos EPIs e a lavagem das mãos, o uso do álcool em gel;



Produção Assistencial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de março/2021 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 1.317 (Um mil trezentos e dezessete). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia/Obstétrica (334), Ortopedista (201), Psicologia (141), Cardiologia (140).

Item	Especialidade	Quantitativo/Atendimentos
1	Alergista	66
2	Angiologista	42
3	Cardiologista	140
4	Fonoaudiologista	48
5	Gastroenterologista	57
6	Ginecologista	334
7	Nefrologista	62
8	Nutrição	16
9	Ortopedista	201
10	Pequenas Cirurgias	70
11	Psicologia	141
12	Cardiologia	140
Total de Atendimento		1.317



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Item	Procedimento	Quantidade/Atendimento
1	Ambulatorial	1317
2	Teste Do Pezinho	13
3	Teste Da Mamãe	19
4	Enfermagem	208
5	Serviço Social	485
6	Vacina Rotina	0
7	Eletrocardiograma	64
8	Epidemiologia	101
9	Ceo	0
10	Clinico Geral/Adulto Odonto	0
11	Cartão SUS	0
12	Citologia/Mamografia	78
Total		2087

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de março/2021 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 2.285 (Dois mil e duzentos e oitenta e um). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de Ambulatório (1.317), Serviço Social (485), Enfermagem (208), Epidemiologia (101).

Pesquisa de Satisfação

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. Segue apresentado no **anexo 06** o resultado apurado neste mês de março /2021.

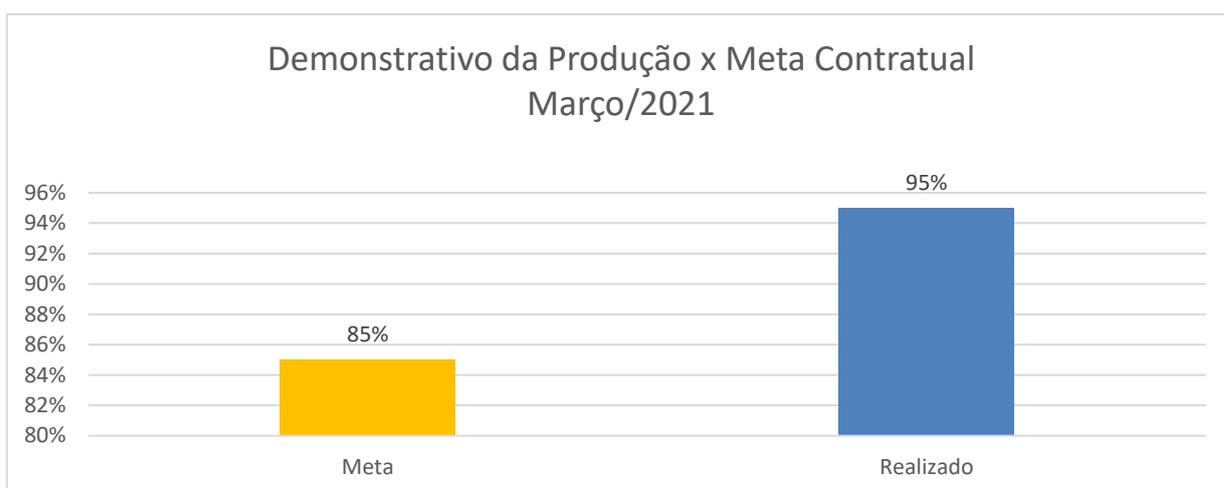
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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.

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

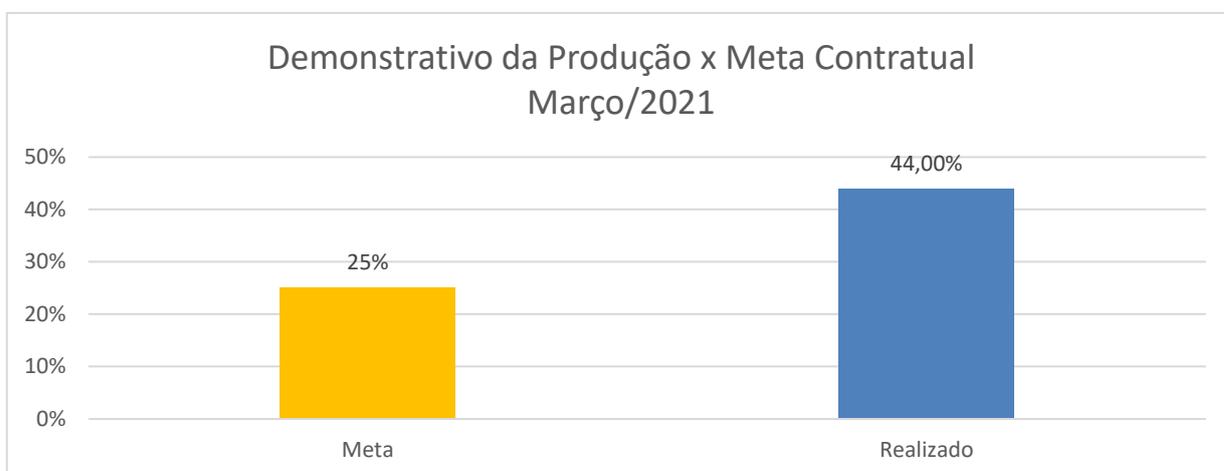
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Março/2021	85%	95%	112%



- **Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado__	% alcance
Março/2021	25%	44%	176%

__ Consultas confirmadas / ligações realizadas

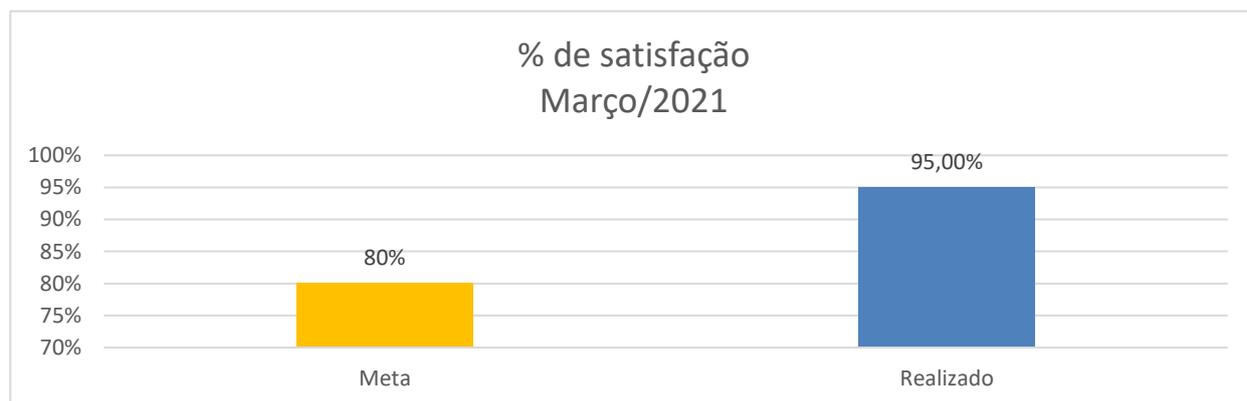


- **Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte**

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Março/2021	80%	95%	119%

• Status da pesquisa entre ótimo e bom



Goiânia, 06 de abril de 2021.

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 – Resultados da Pesquisa de Satisfação aplicada no mês de março/2020

Anexo 07 – 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 – Resultados da Pesquisa de Satisfação aplicada no mês de março/2020

Anexo 07 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta.