

**Objetivo do relatório:** apresentar o resultado do primeiro mês de exercício das entregas dos medicamentos agendados pela BRB Serviços (ABRIL de 2020).

**Elaboração:** Este relatório foi elaborado pela GERBI - DIOPE - BRB Serviços, tendo como fonte de dados as planilhas de pacientes agendados do dia 04 ao dia 29 de abril (as mesmas encaminhadas tanto para o operador logístico, quanto para as farmácias do componente especializado) e a planilha encaminhada pelo operador logístico no dia 07 de maio, que indica os status das entregas dos medicamentos do mês de abril. O relatório foi elaborado e fechado no dia 08/05.

**Sessões do relatório:**

1. Todos os agendamentos e viagens (entregas) efetivas: agendamentos por medicamentos do CEAF e CENUD no mês de abril, a descrição sobre os itens de cada coluna são apresentadas no quadro "STATUS CEAF".
2. Status do CEAF com detalhamento sobre as entregas.
3. Status do CNUD com detalhamento sobre as entregas.
4. Panorama geral das ligações da Central de Relacionamento da Farmácia.

**SESSÃO 1: TODOS OS AGENDAMENTOS E VIAGENS (ENTREGAS) EFETIVAS – Viagens**

| UNIDADE                                 | TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS | TOTAL DE AGENDAMENTOS DE PACIENTES (VIAGENS) | TOTAL DE VIAGENS (ENTREGAS) EFETIVAS | % ENTREGUE |
|---|---------------------------------------|--|--------------------------------------|------------|
| CEAF                                    | 7.881                                 | 5.752  | 3.708                                | 64%        |
| CENUD                                   | 233                                   | 233  | 216                                  | 93%        |
| TOTAL                                   | 8.114                                 | 5.985  | 3.924                                | * 79%      |
| * % Médio de entregas entre as unidades |                                       |  |                                      |            |

| STATUS                 | TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS |
|------------------------|---------------------------------------|
| PACIENTES AGENDADOS    | 5.605                                 |
| MEDICAMENTOS ENTREGUES | 5.446                                 |
| % Entrega              | 97,02%                                |

**SESSÃO 2: STATUS DO CEAF COM DETALHAMENTO SOBRE AS ENTREGAS**

| STATUS CEAF            |        |  |
|------------------------|--------|--|
| ITEM                   | TOTAL  | DESCRIÇÃO  |
| MEDICAMENTOS AGENDADOS | 7.881  | A planilha de agendamentos da CEAF.  |
| PACIENTES AGENDADOS    | 5.605  | Número total de pacientes agendados.   |
| MEDICAMENTOS ENTREGUES | >5.446 | Este número é estimado e corresponde as unidades de medicamentos entregues aos pacientes. Pode ser maior, pois:<br>1. Por parte das farmácias, não há um controle por medicamentos, apenas por pacientes.<br>2. Para cada 1 agendamento com 1 medicamento agendado para entrega, a farmácia poderia dispensar 1 ou mais.<br>3. Esse número foi informado pelo operador logístico e está sujeito a alteração mediante comprovação de entrega. |
| VIAGENS PARA ENTREGAS  | 3.708  | Valor confirmado pelo operador logístico sobre as viagens realizadas para efetuar as entregas. Sendo estas consideradas como: contagem de pacientes agendados com as seguintes regras:   |

|                          |       |   |
|--------------------------|-------|---|
|                          |       | <ul style="list-style-type: none"><li>. 1 paciente com N medicamentos entregues na mesma data = 1 entrega</li><li>. 1 paciente com N medicamentos entregues em datas diferentes = N entregas</li></ul> Essa seleção resultou em 5.752 agendamentos de pacientes para receberem as entregas, sendo: <ul style="list-style-type: none"><li>. 5.605 com uma entrega agendada para 1 dia</li><li>. 147 com mais de uma entrega para mais de 1 dia</li></ul> |
| EFETIVIDADE DAS ENTREGAS | 62,4% | = VIAGENS DE ENTREGAS (3.588) ÷ TOTAL DE AGENDAMENTOS DE PACIENTES (5.752)  |

## STATUS GERAL DAS ENTREGAS

| STATUS       | QTDE        | (%)         |
|--------------|-------------|-------------|
| ENTREGUE     | 3708        | 64%         |
| NÃO COLETADO | 1525        | 27%         |
| AVARIA       | 10          | 0%          |
| DEVOLUÇÃO    | 372         | 6%          |
| SEM STATUS   | 137         | 2%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>5752</b> | <b>100%</b> |

## SESSÃO 3: STATUS DO CNUD COM DETALHAMENTO SOBRE AS ENTREGAS

| STATUS CNUD                 |       |   |
|-----------------------------|-------|---|
| ITEM                        | TOTAL | DESCRIÇÃO   |
| FÓRMULAS AGENDADAS          | >233  | A planilha de agendamentos da CNUD contém apenas os pacientes e não contempla o número de fórmulas que foram entregues. Cada paciente recebe 1 ou N volumes, o que pode somar o número. |
| PACIENTES AGENDADOS         | 233   | Número total de pacientes agendados.  |
| VIAGENS (ENTREGAS) EFETIVAS | 216   | Número total de entregas efetivas informado pelo operador logístico.  |
| EFETIVIDADE DAS ENTREGAS    | 93%   | = ENTREGAS EFETIVAS (216) ÷ TOTAL DE PACIENTES AGENDADOS (233)  |

## STATUS GERAL POR ENTREGAS DA CNUD

| STATUS       | QTDE       | (%)         |
|--------------|------------|-------------|
| ENTREGUE     | 216        | 93%         |
| NÃO COLETADO | 1          | 0%          |
| AVARIA       | 0          | 0%          |
| DEVOLUÇÃO    | 16         | 7%          |
| SEM STATUS   | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>233</b> | <b>100%</b> |

## SESSÃO 4: PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES

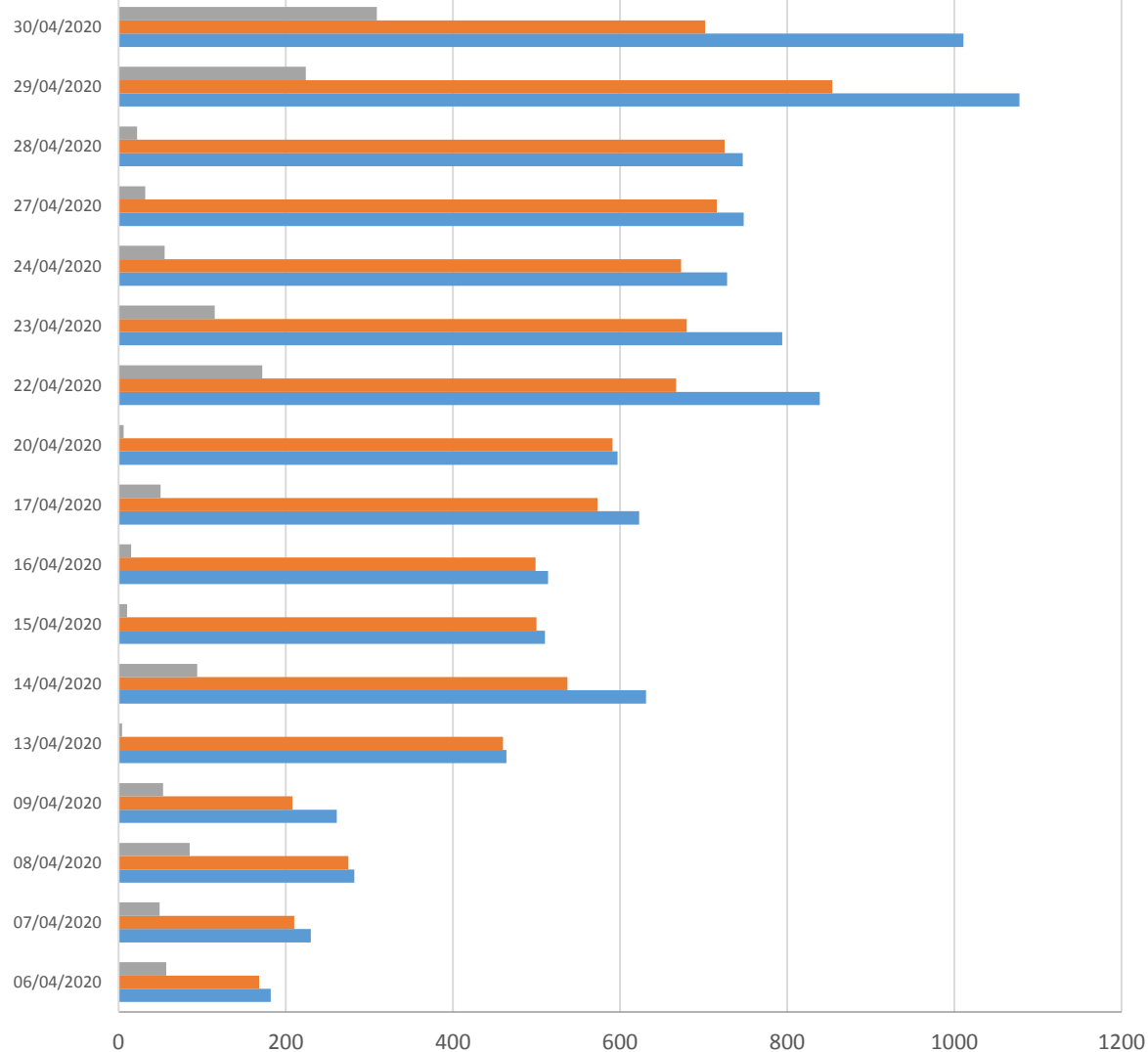
Recebidas - Período: mês de abril.

| Entrantes | Atendidas | Abandonadas |
|-----------|-----------|-------------|
| 10.198    | 8.857     | 1.341       |

Ativas - Período: mês de abril.

| Realizadas | Efetivadas | % Efetivadas |
|------------|------------|--------------|
| 37.199     | 36.170     | 97,23%       |

## GRÁFICO DIÁRIO - LIGAÇÕES RECEBIDAS



|                       | 06/04/2020 | 07/04/2020 | 08/04/2020 | 09/04/2020 | 13/04/2020 | 14/04/2020 | 15/04/2020 | 16/04/2020 | 17/04/2020 | 20/04/2020 | 22/04/2020 | 23/04/2020 | 24/04/2020 | 27/04/2020 | 28/04/2020 | 29/04/2020 | 30/04/2020 |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ■ Soma de Abandonadas | 57         | 49         | 85         | 53         | 4          | 94         | 10         | 15         | 50         | 6          | 172        | 115        | 55         | 32         | 22         | 224        | 309        |
| ■ Soma de Atendidas   | 168        | 210        | 275        | 208        | 460        | 537        | 500        | 499        | 573        | 591        | 667        | 680        | 673        | 716        | 725        | 854        | 702        |
| ■ Soma de Entrantes   | 182        | 230        | 282        | 261        | 464        | 631        | 510        | 514        | 623        | 597        | 839        | 794        | 728        | 748        | 747        | 1078       | 1011       |

**Objetivo do relatório:** apresentar o resultado do segundo mês de exercício das entregas dos medicamentos agendados pela BRB Serviços (MAIO de 2020).

**Elaboração:** Este relatório foi elaborado pela GERBI - DIOPE - BRB Serviços, tendo como fonte de dados as planilhas de pacientes agendados do dia 04 ao dia 28 de maio (as mesmas encaminhadas tanto para o operador logístico, quanto para as farmácias do componente especializado) e a planilha encaminhada pelo operador logístico no dia 03 de junho, que indica os status das entregas dos medicamentos do mês de maio. O relatório foi elaborado e fechado no dia 04/06.

**Sessões do relatório:**

1. Todos os agendamentos e viagens (entregas) efetivas: agendamentos por medicamentos do CEAF e CENUD no mês de maio, a descrição sobre os itens de cada coluna são apresentadas no quadro "STATUS..."
2. Status do CEAF com detalhamento sobre as entregas.
3. Status do CNUD com detalhamento sobre as entregas.
4. Panorama geral das ligações da Central de Relacionamento da Farmácia.

**SESSÃO 1: TODOS OS AGENDAMENTOS**

|                               | CEAF   | CENUD | TOTAL  |
|-------------------------------|--------|-------|--------|
| <b>MEDICAMENTOS</b>           |        |       |        |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS         | 13.443 | 124   | 13.567 |
| TOTAL DE REAGENDAMENTOS       | 4.058  | 0     | 4.058  |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS VÁLIDOS | 9.385  | 124   | 9.509  |

|                               |       |    |       |
|-------------------------------|-------|----|-------|
| <b>PACIENTES</b>              |       |    |       |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS         | 8.264 | 90 | 8.354 |
| TOTAL DE REAGENDAMENTOS       | 1.648 | 0  | 1.648 |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS VÁLIDOS | 6.616 | 90 | 6.706 |

**DOS AGENDAMENTOS VÁLIDOS, FORAM DISPENSADOS (LIBERADOS PARA ENTREGA):**

|  |       |     |       |
|--|-------|-----|-------|
| <b>MEDICAMENTOS</b>                      |       |     |       |
| AGENDAMENTOS ENVIADOS PARA A FARMÁCIA    | 9.385 | 124 | 9.509 |
| AGENDAMENTOS NÃO LIBERADOS PELA FARMÁCIA | 2.687 | 27  | 2.714 |
| AGENDAMENTOS DISPENSADOS                 | 6.698 | 97  | 6.795 |

|  |       |    |       |
|--|-------|----|-------|
| <b>PACIENTES</b>                         |       |    |       |
| AGENDAMENTOS ENVIADOS PARA A FARMÁCIA    | 6.616 | 90 | 6.706 |
| AGENDAMENTOS NÃO LIBERADOS PELA FARMÁCIA | 1.877 | 22 | 1.899 |
| AGENDAMENTOS DISPENSADOS                 | 4.739 | 68 | 4.807 |

|                                    |              |           |              |
|------------------------------------|--------------|-----------|--------------|
| <b>TOTAL DE ENTREGAS (VIAGENS)</b> | <b>4.506</b> | <b>61</b> | <b>4.567</b> |
|------------------------------------|--------------|-----------|--------------|

|   |               |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|
| <b>% EXECUTADO (AGENDAMENTOS DISPENSADOS x VIAGENS)</b> | <b>95,08%</b> | <b>89,71%</b> | <b>95,01%</b> |
|---|---------------|---------------|---------------|

| STATUS                 | TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS |
|------------------------|---------------------------------------|
| PACIENTES AGENDADOS    | 4.807                                 |
| PACIENTES ENTREGUES    | 4.567                                 |
| % Entrega              | 95,01%                                |
| Medicamentos Entregues | 6.385                                 |

## SESSÃO 2: STATUS DO CEAF COM DETALHAMENTO SOBRE AS ENTREGAS

| STATUS CEAF                 |        |   |
|-----------------------------|--------|---|
| ITEM                        | TOTAL  | DESCRIÇÃO   |
| MEDICAMENTOS AGENDADOS      | 9.385  | Quantidade de agendamentos válidos.   |
| PACIENTES AGENDADOS         | 6.616  | Quantidade total de pacientes com agendamentos válidos.   |
| MEDICAMENTOS ENTREGUES      | >6.311 | Este número é estimado e corresponde as unidades de medicamentos entregues aos pacientes. Pode ser maior pois:<br>1. Por parte das farmácias, não há um controle por medicamentos, apenas por pacientes.<br>2. Para cada 1 agendamento com 1 medicamento agendado para entrega, a farmácia poderia dispensar 1 ou mais.<br>3. Esse número foi informado pelo operador logístico que também não fez o registro fidedigno das unidades de medicamentos coletados fora do agendamento. |
| VIAGENS (ENTREGAS) EFETIVAS | 4.506  | Valor confirmado pelo operador logístico sobre as entregas efetivas (viagens de entregas), sendo estas consideradas como: contagem de pacientes agendados com as seguintes regras:<br>. 1 paciente com N medicamentos entregues na mesma data = 1 entrega<br>. 1 paciente com N medicamentos entregues em datas diferentes = N entregas   |
| EFETIVIDADE DAS ENTREGAS    | 95,08% | = VIAGENS DE ENTREGAS (4.506) ÷ AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS(4.739)  |

## STATUS DE ENTREGAS DOS AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS

| PANORAMA GERAL |              |
|----------------|--------------|
| STATUS         | QTDE         |
| DEVOLVIDO      | 233          |
| ENTREGUE       | 4506         |
| INDISPONÍVEL   | 1877         |
| REAGENDADO     | 1648         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>8.264</b> |

## DETALHADO POR FARMÁCIA: STATUS DE ENTREGAS DOS AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS

| STATUS DE ENTREGAS DOS AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
|  | ASA SUL     | CEILÂNDIA   | GAMA        |
| DEVOLVIDO  | 100         | 93          | 40          |
| ENTREGUE   | 1549        | 1891        | 1066        |
| INDISPONÍVEL   | 905         | 555         | 417         |
| REAGENDADO   | 438         | 827         | 383         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2992</b> | <b>3366</b> | <b>1906</b> |

## SESSÃO 3: STATUS DO CNUD COM DETALHAMENTO SOBRE AS ENTREGAS

| STATUS CNUD                 |        |   |
|-----------------------------|--------|---|
| ITEM                        | TOTAL  | DESCRIÇÃO   |
| FÓRMULAS AGENDADAS          | >124   | A planilha de agendamentos da CNUD contém apenas os pacientes e não contempla o número de fórmulas que foram entregues. Cada paciente recebe 1 ou N volumes, o que pode somar o número. |
| PACIENTES AGENDADOS         | 90     | Número total de pacientes agendados.  |
| VIAGENS (ENTREGAS) EFETIVAS | 61     | Número total de entregas efetivas informado pelo operador logístico.  |
| EFETIVIDADE DAS ENTREGAS    | 89,71% | = ENTREGAS EFETIVAS (61) ÷ AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS (68)   |

## STATUS GERAL POR ENTREGAS DA CNUD

| PANORAMA GERAL - CNUD |      |
|-----------------------|------|
| STATUS                | QTDE |
| DEVOLVIDO             | 7    |
| ENTREGUE              | 61   |
| NÃO DISPENSADO        | 22   |
| TOTAL                 | 90   |

## SESSÃO 4: PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES

## PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES RECEBIDAS

*Período: mês de maio.*

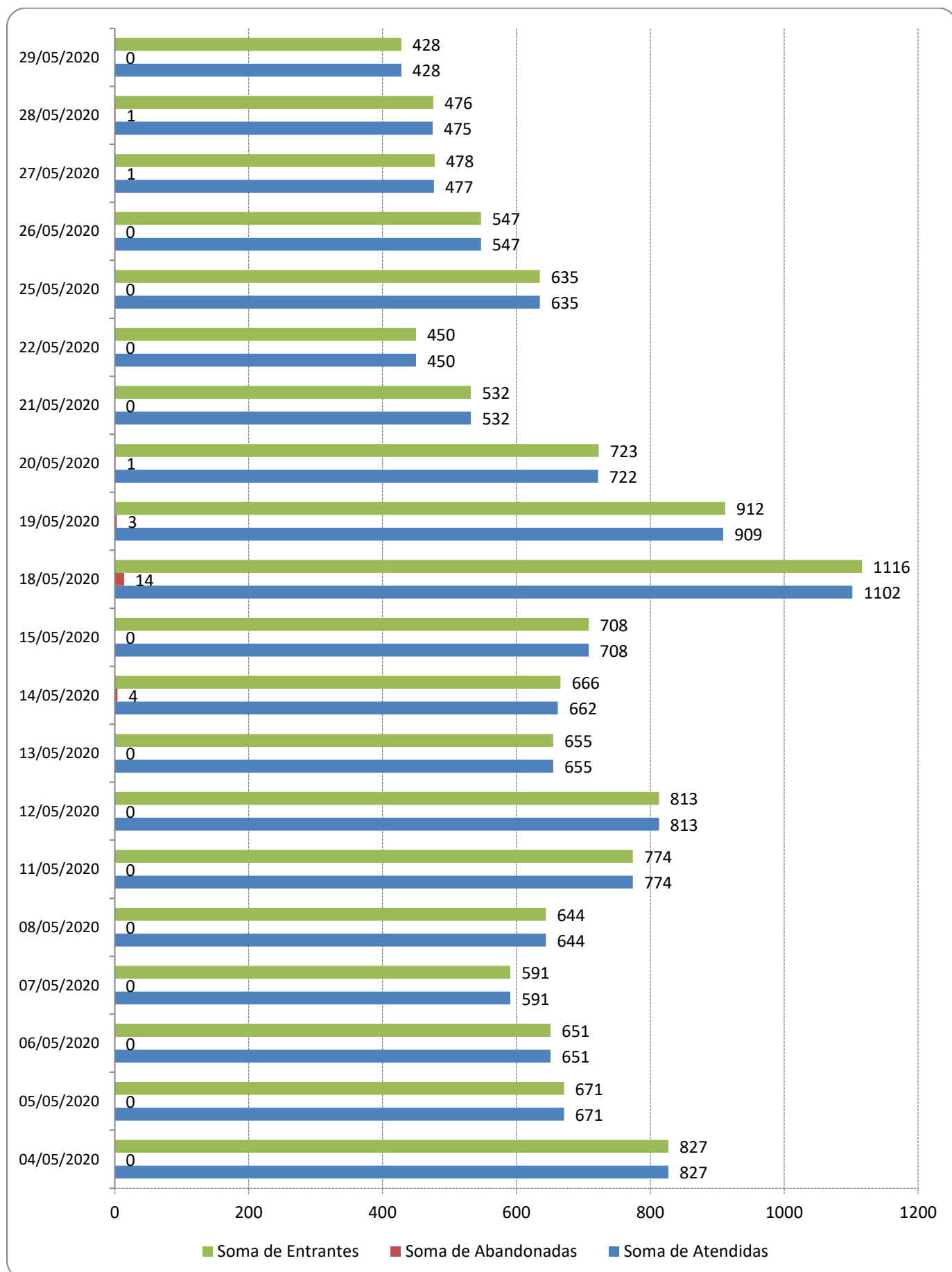
|           |           |             |
|-----------|-----------|-------------|
| Entrantes | Atendidas | Abandonadas |
| 13.297    | 13.273    | 24          |


## PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES REALIZADAS

*Período: mês de maio.*

|            |            |              |
|------------|------------|--------------|
| Realizadas | Efetivadas | % Efetivadas |
| 67.054     | 65.379     | 97,50%       |

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DE CHAMADAS DIÁRIO



|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/10/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |


| ATORES     |  |
|------------|--|
| ELABORAÇÃO | [COEN] – Coordenação de Operações e Novos Negócios |
| VALIDAÇÃO  | [GERBI] – Gerência de Bilhetagem                   |
| APROVAÇÃO  | [GERBI] – Gerência de Bilhetagem                   |

| HITÓRICO DE REVISÕES |                   |                 |
|----------------------|-------------------|-----------------|
| REVISÃO              | DATA DA APROVAÇÃO | ALTERAÇÕES      |
| 00                   | 01/10/2020        | Edição inicial. |
|                      |                   |                 |

## SUMÁRIO

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | OBJETIVO .....  | 2 |
| 2. | UNIDADE EXECUTORA.....  | 2 |
| 3. | ELABORAÇÃO .....  | 2 |
| 4. | PANORAMA GERAL DOS AGENDAMENTOS .....                               | 2 |
| 5. | COMPILADO PARA O INSTRUMENTO DE MEDICAÇÃO DE RESULTADOS (IMR) ..... | 4 |
| 6. | LIGAÇÕES: RECEBIDAS E REALIZADAS EM SETEMBRO .....                  | 5 |
| 7. | RELATÓRIO DE DESEMPENHO DE CHAMADAS DIÁRIO - RECEPTIVO .....        | 5 |



|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/10/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |

## 1. OBJETIVO

Apresentar o resultado do segundo mês de exercício das entregas dos medicamentos agendados pela BRB Serviços (Setembro de 2020).

## 2. UNIDADE EXECUTORA

GERBI – Gerência de Bilhetagem.


## 3. ELABORAÇÃO

Este relatório foi elaborado pela GERBI - DIOPE - BRB Serviços, tendo como fonte de dados as planilhas de pacientes agendados do dia 03 ao dia 28 de Setembro (as mesmas encaminhadas tanto para o operador logístico, quanto para as farmácias do componente especializado) e a planilha de controle das entregas, localizadas no drive e alimentadas com informações pelas Farmácias e a Logística. O relatório foi elaborado e fechado no dia 01/10.

## 4. PANORAMA GERAL DOS AGENDAMENTOS

O panorama geral da operação relacionada ao agendamento e entrega de medicamentos e receitas é apresentado abaixo:

| AGENDAMENTO: QUANTIDADE VALIDADA                                 | TOTAL  |
|--|--------|
| <b>MEDICAMENTOS</b>  |        |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS E BUSCA DE RECEITAS        | 25.885 |
| TOTAL DISPENSADOS PELA FARMÁCIA = TOTAL DE AGENDAMENTOS VÁLIDOS  | 20.563 |
| <b>PACIENTES</b>   |        |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS DE PACIENTES                               | 13.437 |
| TOTAL VALIDADO PELA FARMÁCIA = TOTAL DE AGENDAMENTOS VÁLIDOS (X) | 12.119 |
| <b>VIAGENS</b>   |        |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS DE VIAGENS                                 | 17.746 |
| TOTAL VALIDADO PELA FARMÁCIA = TOTAL DE AGENDAMENTOS VÁLIDOS (Y) | 15.024 |
| <b>ENTREGAS: QUANTIDADE VALIDADA POR PACIENTES</b>               |        |
| TOTAL DE PACIENTES COM ENTREGAS VÁLIDAS (Z)                      | 12.071 |
| % EXECUTADO ( $Z \div X$ )                                       | 99,60% |
| <b>ENTREGAS: QUANTIDADE VALIDADA POR VIAGENS</b>                 |        |
| TOTAL DE VIAGENS COM ENTREGAS VÁLIDAS (W)                        | 14.942 |
| % EXECUTADO ( $W \div Y$ )                                       | 99,45% |


|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/10/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |

A descrição dos itens considerados segue abaixo:

1. **Total de agendamentos de medicamentos e busca de receitas:** o total de medicamentos agendados e roteirizados, somados aos medicamentos adicionados pela farmácia no momento da dispensação (dados consolidados conforme a planilha no drive).
2. **Total de dispensados pela farmácia = total de agendamentos válidos:** este valor corresponde ao total de medicamentos agendados que (i) tiveram a dispensação liberada, somados aos (ii) medicamentos que estavam disponíveis para dispensação no Hórus mas não contavam no agendamento. Deste modo, apenas esses agendamentos correspondem aos agendamentos válidos para prosseguir na operação, ou seja, este é o número efetivo de agendamentos para entrega.
3. **Total de agendamentos de pacientes:** corresponde ao número total de pacientes agendados. Para considerar os pacientes, aplica-se a seguinte regra no consolidado do drive: (i) concatenar CPF; (ii) remover os duplicados.
4. **Total validado pela farmácia = total de agendamentos válidos (X):** este valor corresponde ao total de pacientes agendados que tiveram a dispensação liberada conforme a regra: (i) concatenar CPF e status de dispensação; (ii) remover os duplicados.
5. **Total de agendamentos de viagens:** corresponde ao número total de viagens agendadas e roteirizadas no drive. Para considerar as viagens, aplica-se a seguinte regra no consolidado do drive: (i) concatenar CPF e data do agendamento; (ii) remover os duplicados desse concatenar. Deste modo, apenas esses agendamentos correspondem aos agendamentos válidos para prosseguir na operação, ou seja, este é o número efetivo de agendamentos de pacientes (CPF) para entrega.
6. **Total validado pela farmácia = total de agendamentos válidos (Y):** este valor corresponde ao total de viagens agendadas que tiveram a dispensação liberada conforme a regra: (i) concatenar CPF, data do agendamento e status de dispensação; (ii) remover os duplicados. Deste modo, apenas esses agendamentos correspondem aos agendamentos válidos para prosseguir na operação, ou seja, este é o número efetivo de agendamentos de viagens para entrega.
7. **Total de viagens/entregas válidas:** com base na regra aplicada na planilha do drive, são considerados como viagens ou pacientes válidos os itens com os seguintes status: ENTREGUE COM RECIBO; RECEITA COLETADA; RECEITA DEVOLVIDA; assim como os status DEVOLVIDO, RECEITAS NÃO COLETADAS e RECEITAS NÃO DEVOLVIDAS com motivos que comprovam a ausência de responsabilidade da contratada (conforme previsto no item “observação” do Instrumento de Medicação de Resultados (IMR) estipulado pelo contratante).

**OBSERVAÇÃO:** o item 5 é calculado em relação ao CPF e DATA DE AGENDAMENTO, enquanto o item 6 é calculado em relação ao CPF, DATA DE AGENDAMENTO e STATUS DISPENSADO, assim, a base do item 6 é maior que a base do item 5, pois uma viagem pode ter mais de um status de dispensação. Exemplo: uma viagem pode ter 5 medicamentos agendados, sendo que destes apenas 3 foram dispensados e 2 não dispensados, deste modo, no fechamento do mês teremos os status de 1 viagem dispensada (=3 medicamentos dispensados) e 1 viagem não dispensada (=2 medicamentos não dispensados).

Tendo em vista tais definições e regras, apresenta-se abaixo o quadro resumo da operação referente ao mês de agosto (os status DEVOLVIDO, RECEITAS NÃO COLETADAS e RECEITAS NÃO DEVOLVIDAS com motivos que

|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/10/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |

comprovam a ausência de responsabilidade da contratada, contam como entregas e são representados pela letra [V]):


| DETALHAMENTO POR VIAGENS  | ASA SUL     | CEILÂNDIA   | GAMA        | Total Geral  |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| DEVOLVIDO                 | 2           | 17          |             | 19           |
| DEVOLVIDO [V]             | 108         | 204         | 56          | 368          |
| ENTREGUE COM RECIBO       | 4050        | 4160        | 2787        | 10997        |
| ENTREGUE SEM RECIBO       |             |             | 2           | 2            |
| NÃO DISPENSADO            | 1443        | 1004        | 919         | 3366         |
| RECEITA COLETADA          | 1089        | 1158        | 611         | 2858         |
| RECEITA DEVOLVIDA         | 80          | 134         | 52          | 266          |
| RECEITA NÃO COLETADA      | 14          | 5           | 53          | 72           |
| RECEITA NÃO COLETADA [V]  | 161         | 192         | 83          | 436          |
| RECEITA NÃO DEVOLVIDA     |             | 8           |             | 8            |
| RECEITA NÃO DEVOLVIDA [V] | 4           | 8           | 3           | 15           |
| ROTA CANCELADA            | 150         | 5           | 164         | 319          |
| <b>Total Geral</b>        | <b>7101</b> | <b>6895</b> | <b>4730</b> | <b>18726</b> |

| DETALHAMENTO POR PACIENTES | ASA SUL     | CEILÂNDIA   | GAMA        | Total Geral  |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| DEVOLVIDO [V]              | 102         | 196         | 56          | 354          |
| ENTREGUE COM RECIBO        | 3976        | 4053        | 2740        | 10769        |
| ENTREGUE SEM RECIBO        |             |             | 2           | 2            |
| RECEITA COLETADA           | 25          | 263         | 36          | 324          |
| RECEITA DEVOLVIDA          | 76          | 131         | 49          | 256          |
| RECEITA NÃO COLETADA [V]   | 126         | 162         | 64          | 352          |
| RECEITA NÃO DEVOLVIDA [V]  | 4           | 7           | 3           | 14           |
| <b>Total Geral</b>         | <b>4309</b> | <b>4812</b> | <b>2950</b> | <b>12071</b> |

## 5. COMPILADO PARA O INSTRUMENTO DE MEDICAÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

|         |   |               |
|---------|---|---------------|
| VIAGENS | VIAGENS AGENDADOS                           | 15.024        |
|         | VIAGENS ENTREGUES                           | 14.123        |
|         | DEVOLVIDOS COM TENTATIVAS DE ENTREGA        | 819           |
|         | % Entrega (ENTREGUE/DISPENSADO)             | 99,45%        |
|         | <b>TOTAL DE ENTREGAS</b>                    | <b>14.942</b> |
|         | MEDICAMENTOS ENTREGUES E RECEITAS COLETADAS | 20.483        |

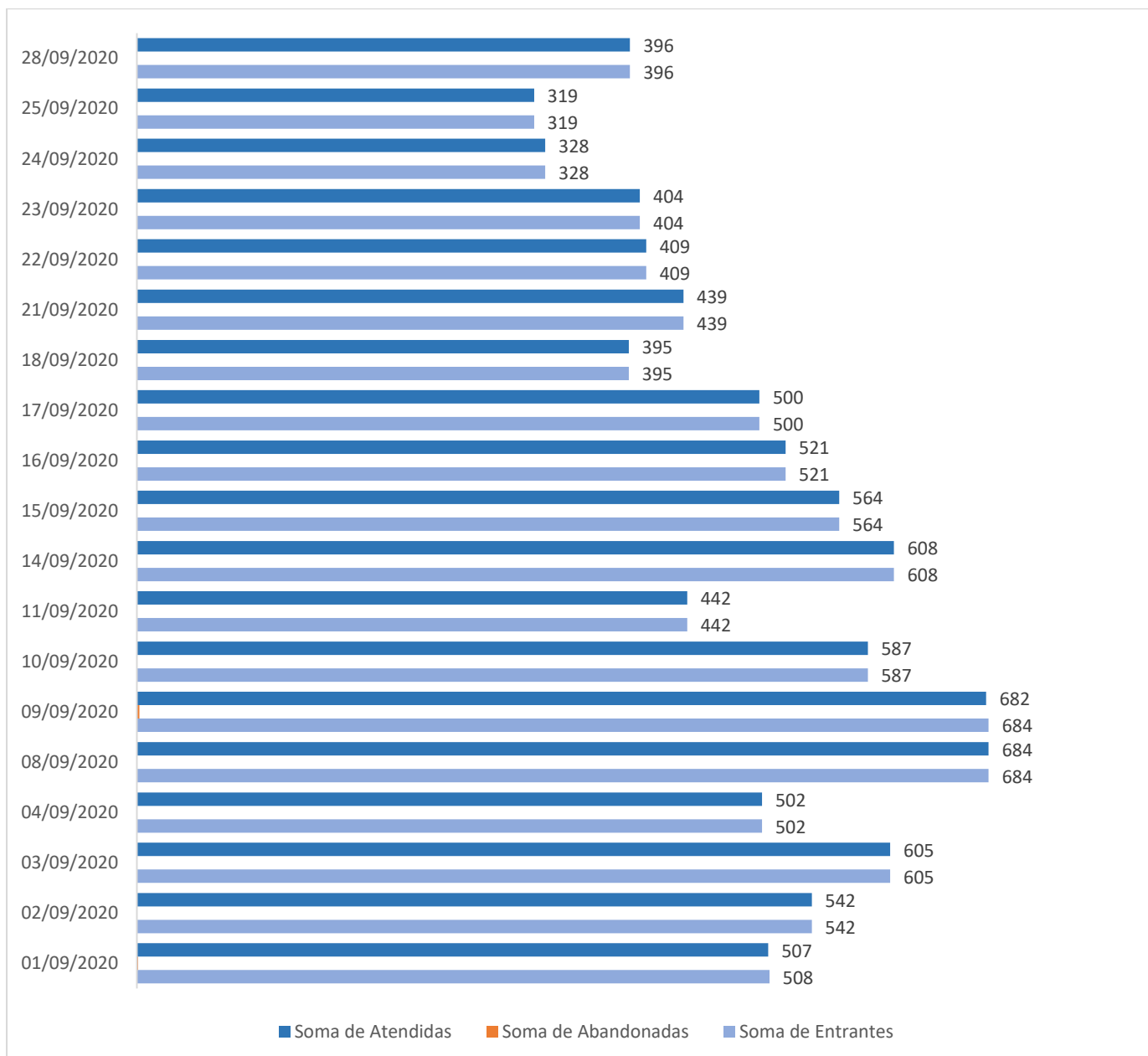
|           |   |               |
|-----------|---|---------------|
| PACIENTES | PACIENTES AGENDADOS                         | 12.119        |
|           | PACIENTES ENTREGUES                         | 12.071        |
|           | % Entrega (ENTREGUE/DISPENSADO)             | 99,60%        |
|           | <b>TOTAL DE ENTREGAS</b>                    | <b>12.071</b> |
|           | MEDICAMENTOS ENTREGUES E RECEITAS COLETADAS | 14.775        |


|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/10/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |

## 6. LIGAÇÕES: RECEBIDAS E REALIZADAS EM SETEMBRO

| LIGAÇÕES RECEBIDAS |           |             | LIGAÇÕES REALIZADAS |            |       |
|--------------------|-----------|-------------|---------------------|------------|-------|
| Entrantes          | Atendidas | Abandonadas | Realizadas          | Efetivadas | %     |
| 9.437              | 9.434     | 3           | 81.534              | 80.417     | 98,63 |

## 7. RELATÓRIO DE DESEMPENHO DE CHAMADAS DIÁRIO - RECEPTIVO




|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/09/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |

| ATORES     |  |
|------------|--|
| ELABORAÇÃO | [COEN] – Coordenação de Operações e Novos Negócios |
| VALIDAÇÃO  | [GERBI] – Gerência de Bilhetagem                   |
| APROVAÇÃO  | [GERBI] – Gerência de Bilhetagem                   |

| HITÓRICO DE REVISÕES |                   |                 |
|----------------------|-------------------|-----------------|
| REVISÃO              | DATA DA APROVAÇÃO | ALTERAÇÕES      |
| 00                   | 02/09/2020        | Edição inicial. |
|                      |                   |                 |

## SUMÁRIO

|  |   |
|--|---|
| 1. OBJETIVO .....  | 2 |
| 2. UNIDADE EXECUTORA.....  | 2 |
| 3. ELABORAÇÃO .....  | 2 |
| 4. PANORAMA GERAL DOS AGENDAMENTOS .....                               | 2 |
| 5. COMPILADO PARA O INSTRUMENTO DE MEDICAÇÃO DE RESULTADOS (IMR) ..... | 4 |
| 6. LIGAÇÕES: RECEBIDAS E REALIZADAS EM AGOSTO .....                    | 5 |
| 7. RELATÓRIO DE DESEMPENHO DE CHAMADAS DIÁRIO - RECEPTIVO .....        | 5 |

|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/09/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |

## 1. OBJETIVO

Apresentar o resultado do segundo mês de exercício das entregas dos medicamentos agendados pela BRB Serviços (Agosto de 2020).

## 2. UNIDADE EXECUTORA

GERBI – Gerência de Bilhetagem.


## 3. ELABORAÇÃO

Este relatório foi elaborado pela GERBI - DIOPE - BRB Serviços, tendo como fonte de dados as planilhas de pacientes agendados do dia 03 ao dia 29 de Agosto (as mesmas encaminhadas tanto para o operador logístico, quanto para as farmácias do componente especializado) e a planilha de controle das entregas, localizadas no drive e alimentadas com informações pelas Farmácias e a Logística. O relatório foi elaborado e fechado no dia 03/09.

## 4. PANORAMA GERAL DOS AGENDAMENTOS

O panorama geral da operação relacionada ao agendamento e entrega de medicamentos e receitas é apresentado abaixo:


| AGENDAMENTO: QUANTIDADE VALIDADA                                 | TOTAL  |
|--|--------|
| <b>MEDICAMENTOS</b>  |        |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS E BUSCA DE RECEITAS        | 27.787 |
| TOTAL DISPENSADOS PELA FARMÁCIA = TOTAL DE AGENDAMENTOS VÁLIDOS  | 22.174 |
| <b>PACIENTES</b>   |        |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS DE PACIENTES                               | 13.052 |
| TOTAL VALIDADO PELA FARMÁCIA = TOTAL DE AGENDAMENTOS VÁLIDOS (X) | 12.057 |
| <b>VIAGENS</b>   |        |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS DE VIAGENS                                 | 17.256 |
| TOTAL VALIDADO PELA FARMÁCIA = TOTAL DE AGENDAMENTOS VÁLIDOS (Y) | 15.049 |
| <b>ENTREGAS: QUANTIDADE VALIDADA POR PACIENTES</b>               |        |
| TOTAL DE PACIENTES COM ENTREGAS VÁLIDAS (Z)                      | 12.025 |
| % EXECUTADO ( $Z \div X$ )                                       | 99,73% |
| <b>ENTREGAS: QUANTIDADE VALIDADA POR VIAGENS</b>                 |        |
| TOTAL DE VIAGENS COM ENTREGAS VÁLIDAS (W)                        | 14.991 |
| % EXECUTADO ( $W \div Y$ )                                       | 99,61% |

|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/09/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |

A descrição dos itens considerados segue abaixo:

1. **Total de agendamentos de medicamentos e busca de receitas:** o total de medicamentos agendados e roteirizados, somados aos medicamentos adicionados pela farmácia no momento da dispensação (dados consolidados conforme a planilha no drive).
2. **Total de dispensados pela farmácia = total de agendamentos válidos:** este valor corresponde ao total de medicamentos agendados que (i) tiveram a dispensação liberada, somados aos (ii) medicamentos que estavam disponíveis para dispensação no Hórus mas não contavam no agendamento. Deste modo, apenas esses agendamentos correspondem aos agendamentos válidos para prosseguir na operação, ou seja, este é o número efetivo de agendamentos para entrega.
3. **Total de agendamentos de pacientes:** corresponde ao número total de pacientes agendados. Para considerar os pacientes, aplica-se a seguinte regra no consolidado do drive: (i) concatenar CPF; (ii) remover os duplicados.
4. **Total validado pela farmácia = total de agendamentos válidos (X):** este valor corresponde ao total de pacientes agendados que tiveram a dispensação liberada conforme a regra: (i) concatenar CPF e status de dispensação; (ii) remover os duplicados.
5. **Total de agendamentos de viagens:** corresponde ao número total de viagens agendadas e roteirizadas no drive. Para considerar as viagens, aplica-se a seguinte regra no consolidado do drive: (i) concatenar CPF e data do agendamento; (ii) remover os duplicados desse concatenar. Deste modo, apenas esses agendamentos correspondem aos agendamentos válidos para prosseguir na operação, ou seja, este é o número efetivo de agendamentos de pacientes (CPF) para entrega.
6. **Total validado pela farmácia = total de agendamentos válidos (Y):** este valor corresponde ao total de viagens agendadas que tiveram a dispensação liberada conforme a regra: (i) concatenar CPF, data do agendamento e status de dispensação; (ii) remover os duplicados. Deste modo, apenas esses agendamentos correspondem aos agendamentos válidos para prosseguir na operação, ou seja, este é o número efetivo de agendamentos de viagens para entrega.
7. **Total de viagens/entregas válidas:** com base na regra aplicada na planilha do drive, são considerados como viagens ou pacientes válidos os itens com os seguintes status: ENTREGUE COM RECIBO; RECEITA COLETADA; RECEITA DEVOLVIDA; assim como os status DEVOLVIDO, RECEITAS NÃO COLETADAS e RECEITAS NÃO DEVOLVIDAS com motivos que comprovam a ausência de responsabilidade da contratada (conforme previsto no item “observação” do Instrumento de Medicação de Resultados (IMR) estipulado pelo contratante).

**OBSERVAÇÃO:** o item 5 é calculado em relação ao CPF e DATA DE AGENDAMENTO, enquanto o item 6 é calculado em relação ao CPF, DATA DE AGENDAMENTO e STATUS DISPENSADO, assim, a base do item 6 é maior que a base do item 5, pois uma viagem pode ter mais de um status de dispensação. Exemplo: uma viagem pode ter 5 medicamentos agendados, sendo que destes apenas 3 foram dispensados e 2 não dispensados, deste modo, no fechamento do mês teremos os status de 1 viagem dispensada (=3 medicamentos dispensados) e 1 viagem não dispensada (=2 medicamentos não dispensados).

|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/09/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |

Tendo em vista tais definições e regras, apresenta-se abaixo o quadro resumo da operação referente ao mês de agosto:

| STATUS VIAGENS        | ASA SUL | CEILANDIA | GAMA  | TOTAL  |
|-----------------------|---------|-----------|-------|--------|
| DEVOLVIDO             | 129     | 290       | 139   | 558    |
| ENTREGUE COM RECIBO   | 4.010   | 3.966     | 2.717 | 10.693 |
| NÃO SE APLICA         | 1.623   | 1.195     | 1.285 | 4.103  |
| RECEITA COLETADA      | 1.029   | 1.173     | 656   | 2.858  |
| RECEITA DEVOLVIDA     | 50      | 194       | 50    | 294    |
| RECEITA NÃO COLETADA  | 185     | 246       | 162   | 593    |
| RECEITA NÃO DEVOLVIDA |         | 7         |       | 7      |
| TOTAL GERAL           | 7.026   | 7.071     | 5.009 | 19.106 |

| STATUS PACIENTES      | ASA SUL | CEILANDIA | GAMA  | TOTAL  |
|-----------------------|---------|-----------|-------|--------|
| DEVOLVIDO             | 121     | 242       | 125   | 488    |
| ENTREGUE COM RECIBO   | 3.948   | 3.778     | 2.669 | 10.395 |
| RECEITA COLETADA      | 254     | 99        | 102   | 455    |
| RECEITA DEVOLVIDA     | 49      | 185       | 47    | 281    |
| RECEITA NÃO COLETADA  | 132     | 165       | 102   | 399    |
| RECEITA NÃO DEVOLVIDA |         | 7         |       | 7      |
| TOTAL GERAL           | 4.504   | 4.476     | 3.045 | 12.025 |


## 5. COMPILADO PARA O INSTRUMENTO DE MEDICAÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Conforme previsto no item “observação” do Instrumento de Medicação de Resultados (IMR) estipulado pelo contratante, os status DEVOLVIDO, RECEITAS NÃO COLETADAS e RECEITAS NÃO DEVOLVIDAS com motivos que comprovam a ausência de responsabilidade da contratada, contam como entregas. Deste modo, tem-se:

|         |   |               |
|---------|---|---------------|
| VIAGENS | VIAGENS AGENDADOS                           | 15.049        |
|         | VIAGENS ENTREGUES                           | 13.845        |
|         | DEVOLVIDOS COM TENTATIVAS DE ENTREGA        | 1.146         |
|         | % Entrega (ENTREGUE/DISPENSADO)             | 99,61%        |
|         | <b>TOTAL DE ENTREGAS</b>                    | <b>14.991</b> |
|         | MEDICAMENTOS ENTREGUES E RECEITAS COLETADAS | 22.104        |

|           |   |               |
|-----------|---|---------------|
| PACIENTES | PACIENTES AGENDADOS                         | 12.057        |
|           | PACIENTES ENTREGUES                         | 11.131        |
|           | DEVOLVIDOS COM TENTATIVAS DE ENTREGA        | 894           |
|           | % Entrega (ENTREGUE/DISPENSADO)             | 99,73%        |
|           | <b>TOTAL DE ENTREGAS</b>                    | <b>12.025</b> |
|           | MEDICAMENTOS ENTREGUES E RECEITAS COLETADAS | 22.104        |

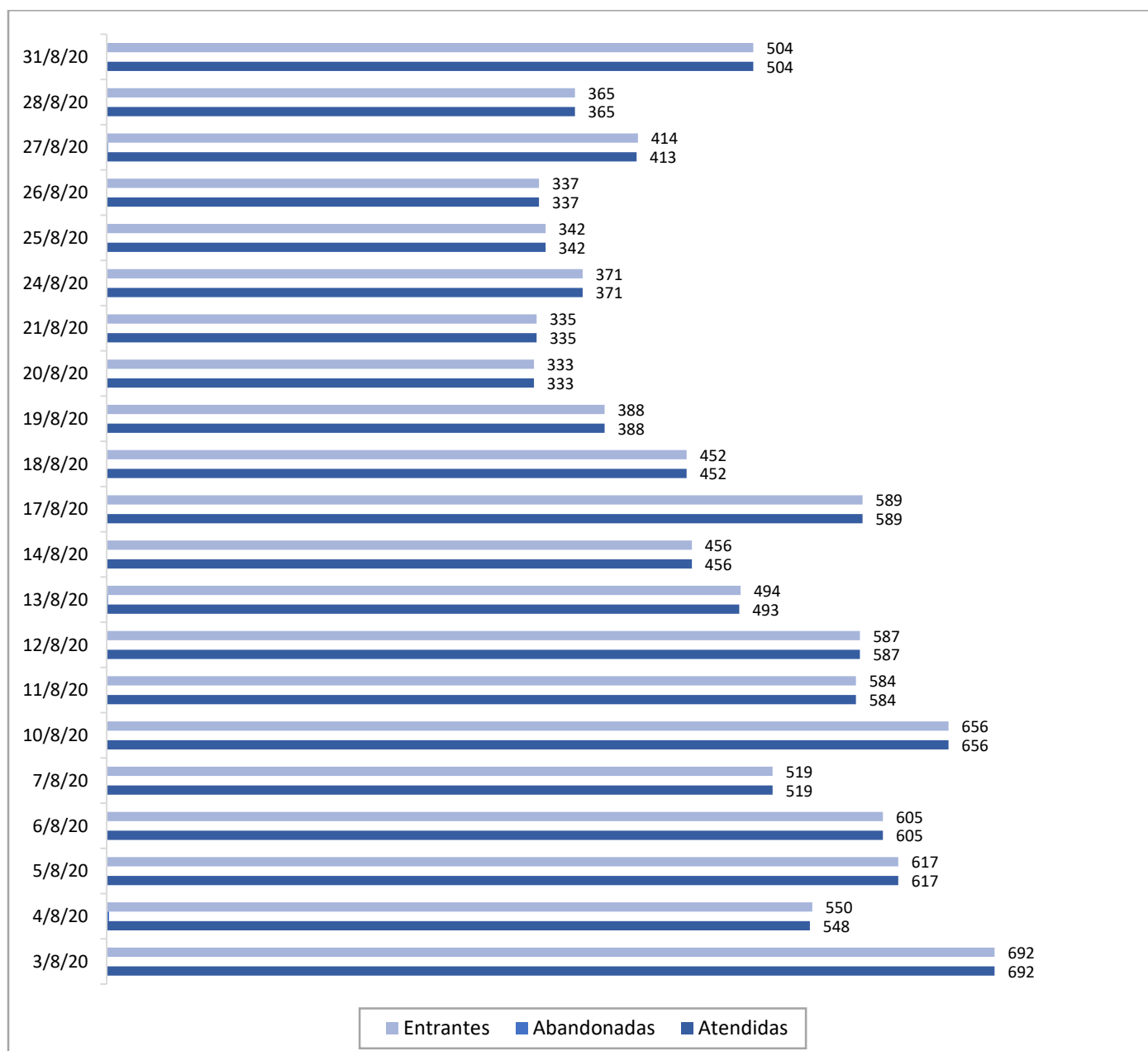


|   |                                       |                       |               |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  | BRB SERVIÇOS – DIOPE – GERBI - SES    |                       |               |
|   | RELATÓRIO OPERACIONAL ENTREGA EM CASA |                       |               |
|   | CONTRATO:                             | SECRETARIA DE SAÚDE   |               |
| DATA DE ELABORAÇÃO<br>01/09/2020  | REVISÃO<br>00                         | DATA DA REVISÃO<br>00 | PÁGINAS<br>05 |

## 6. LIGAÇÕES: RECEBIDAS E REALIZADAS EM AGOSTO

| LIGAÇÕES RECEBIDAS |           |             | LIGAÇÕES REALIZADAS |            |       |
|--------------------|-----------|-------------|---------------------|------------|-------|
| Entrantes          | Atendidas | Abandonadas | Realizadas          | Efetivadas | %     |
| 10.190             | 10.186    | 4           | 100.071             | 99.654     | 99,58 |

## 7. RELATÓRIO DE DESEMPENHO DE CHAMADAS DIÁRIO - RECEPTIVO



**Objetivo do relatório:** apresentar o resultado do segundo mês de exercício das entregas dos medicamentos agendados pela BRB Serviços (Julho de 2020).

**Elaboração:** Este relatório foi elaborado pela GERBI - DIOPE - BRB Serviços, tendo como fonte de dados as planilhas de pacientes agendados do dia 03 ao dia 30 de Julho (as mesmas encaminhadas tanto para o operador logístico, quanto para as farmácias do componente especializado) e a planilha de controle das entregas, localizadas no drive e alimentadas com informações pelas Farmácias e a Logística. O relatório foi elaborado e fechado no dia 04/08.

**Sessões do relatório:**

1. Todos os agendamentos e viagens (entregas).
2. Status do CEAF com detalhamento sobre as entregas.
3. Panorama geral das ligações da Central de Relacionamento da Farmácia.

**SESSÃO 1: TODOS OS AGENDAMENTOS**

|   | CEAF          |
|---|---------------|
| <b>MEDICAMENTOS</b>   |               |
| TOTAL DE AGENDAMENTOS   | 26.637        |
| TOTAL DE REAGENDAMENTOS   | 1.987         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>28.624</b> |
| <b>PACIENTES</b>  |               |
| TOTAL DE PACIENTES AGENDADOS  | 18.411        |
| TOTAL DE PACIENTES COM MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS*                | 5.624         |
| <b>TOTAL DE PACIENTES COM MEDICAMENTOS DISPENSADOS</b>              | <b>12.787</b> |
| <b>TOTAL DE PACIENTES ENTREGUES</b>                                 | <b>12.389</b> |
| <b>% EXECUTADO (AGENDAMENTOS DISPENSADOS x PACIENTES ENTREGUES)</b> | <b>96,89%</b> |

| STATUS                                      | TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS |
|---|---------------------------------------|
| PACIENTES DISPENSADOS                       | 12.787                                |
| PACIENTES ENTREGUES                         | 12.389                                |
| DEVOLVIDOS COM TENTATIVAS DE ENTREGA        | 611                                   |
| <b>% Entrega<br/>(ENTREGUE/DISPENSADO)</b>  | 96,89%                                |
| <b>TOTAL DE ENTREGAS A FATURAR</b>          | 13.000                                |
| MEDICAMENTOS ENTREGUES E RECEITAS COLETADAS | 16.854                                |

\*Referente ao somatório dos itens destacados em cinza na tabela "STATUS DE ENTREGAS DOS AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS".

## SESSÃO 2: STATUS DO CEAF COM DETALHAMENTO SOBRE AS ENTREGAS

| STATUS CEAF                        |         |  |
|------------------------------------|---------|--|
| ITEM                               | TOTAL   | DESCRIÇÃO  |
| MEDICAMENTOS AGENDADOS             | 28.624  | Quantidade total de agendamentos, sendo considerados também os reagendamentos.   |
| PACIENTES AGENDADOS                | 18.411  | Quantidade total de pacientes agendados, sendo considerados também os reagendados.   |
| MEDICAMENTOS ENTREGUES             | >16.854 | Este número corresponde as unidades de medicamentos entregues aos pacientes, assim como as receitas coletadas. Tal número é estimado, pois, para cada 1 agendamento com 1 medicamento agendado para entrega, a farmácia pode dispensar 1 ou mais.  |
| VIAGENS<br>(Entregas por Paciente) | 13.000  | Valor confirmado pelo operador logístico sobre as entregas efetivas (viagens de entregas), sendo estas consideradas como: contagem de pacientes agendados com as seguintes regras:<br>. 1 paciente com N medicamentos entregues na mesma data = 1 entrega<br>. 1 paciente com N medicamentos entregues em datas diferentes = N entregas<br>Nesse item também são consideradas as tentativas de entregas que não foram concluídas por ausência do paciente em casa (motivos mais comuns: ausente, internado, falecido, endereço incorreto).<br>Desta forma, destaca-se:<br>. Entregas: 8.970<br>. Receitas: 3.419<br>. Viagens com paciente ausente/internado/falecido: 611 |
| EFETIVIDADE DAS ENTREGAS           | 96,89%  | =VIAGENS DE ENTREGAS (12.389) ÷ AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS(12.787)  |

## STATUS DE ENTREGAS DOS AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS

## ENTREGAS PACIENTES - ENTREGAS

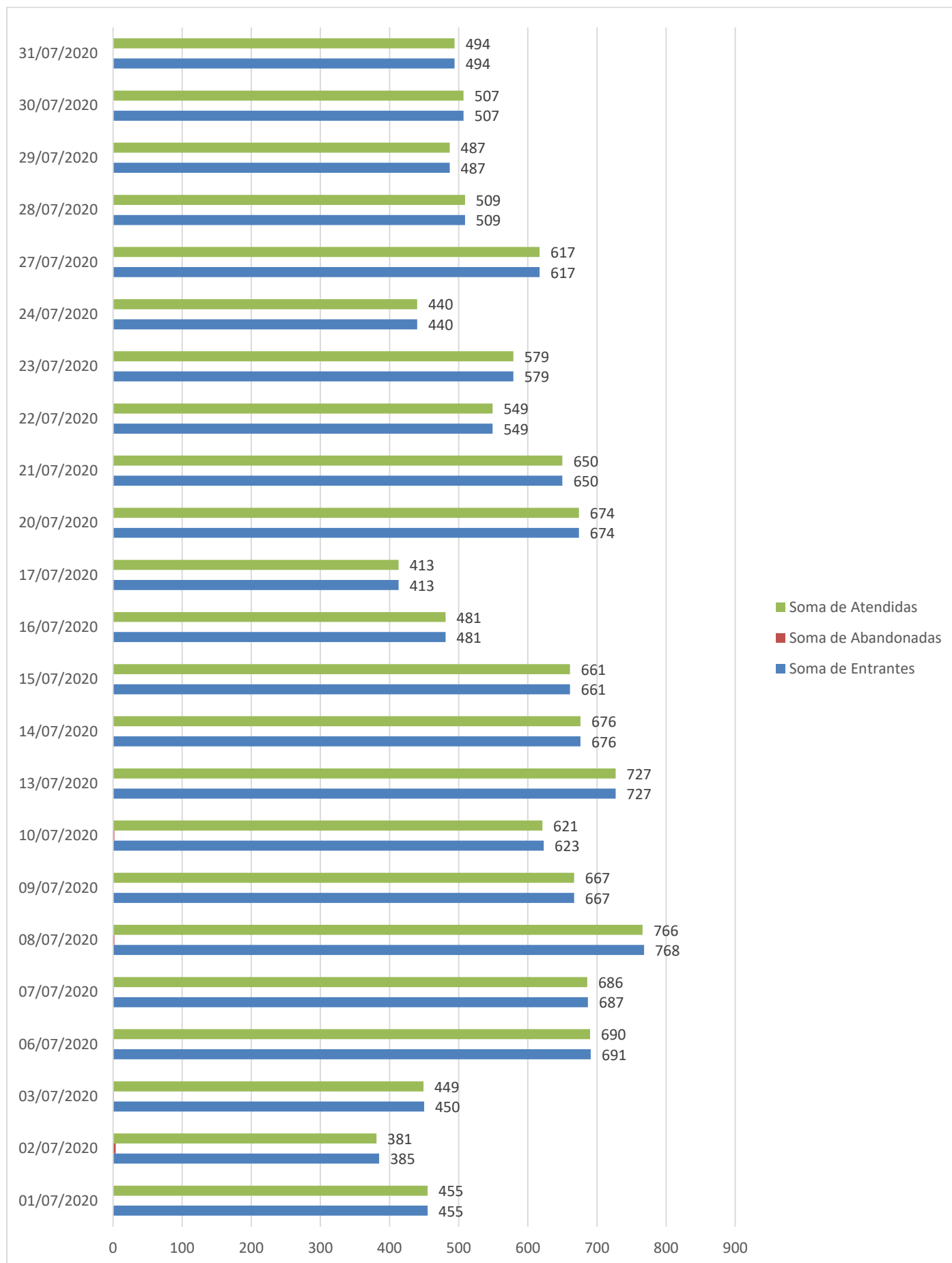
|                      | ASA SUL     | CEILÂNDIA   | GAMA        | Total Geral  |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| VAZIO                | 156         |             |             | 156          |
| DEVOLVIDO            | 246         | 252         | 224         | 722          |
| ENTREGUE COM RECIBO  | 3244        | 3543        | 2155        | 8942         |
| ENTREGUE SEM RECIBO  | 3           |             | 25          | 28           |
| NÃO SE APLICA        | 1990        | 1851        | 1288        | 5129         |
| RECEITA COLETADA     | 738         | 1070        | 538         | 2346         |
| RECEITA NÃO COLETADA | 523         | 249         | 301         | 1073         |
| ROTA CANCELADA       | 15          |             |             | 15           |
| <b>Total Geral</b>   | <b>6915</b> | <b>6965</b> | <b>4531</b> | <b>18411</b> |

**SESSÃO 4: PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES****PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES RECEBIDAS***Período: mês de julho.*

| Entrantes | Atendidas | Abandonadas |
|-----------|-----------|-------------|
| 13.190    | 13.179    | 11          |

**PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES REALIZADAS***Período: mês de julho.*

| Realizadas | Efetivadas | %     |
|------------|------------|-------|
| 146.501    | 145.805    | 99,52 |

**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DE CHAMADAS DIÁRIO - RECEPTIVO**


**Objetivo do relatório:** apresentar o resultado do segundo mês de exercício das entregas dos medicamentos agendados pela BRB Serviços (Junho de 2020).

**Elaboração:** Este relatório foi elaborado pela GERBI - DIOPE - BRB Serviços, tendo como fonte de dados as planilhas de pacientes agendados do dia 03 ao dia 29 de Junho (as mesmas encaminhadas tanto para o operador logístico, quanto para as farmácias do componente especializado) e a planilha encaminhada pelo operador logístico no dia 03 de julho, que indica os status das entregas dos medicamentos do mês de junho. O relatório foi elaborado e fechado no dia 06/07.

**Sessões do relatório:**

1. Todos os agendamentos e viagens (entregas).
2. Status do CEAF com detalhamento sobre as entregas.
3. Panorama geral das ligações da Central de Relacionamento da Farmácia.

**SESSÃO 1: TODOS OS AGENDAMENTOS**

|   | CEAF          |
|---|---------------|
| <b>MEDICAMENTOS</b>                                     |               |
| <b>TOTAL DE AGENDAMENTOS</b>                            | <b>14.333</b> |
| TOTAL DE REAGENDAMENTOS                                 | 429           |
| <b>TOTAL DE MEDICAMENTOS COM AGENDAMENTOS VÁLIDOS</b>   | <b>13.904</b> |
| <b>PACIENTES</b>  |               |
| TOTAL DE PACIENTES AGENDADOS                            | 10.074        |
| TOTAL DE PACIENTES COM MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS*    | 2.220         |
| <b>TOTAL DE PACIENTES COM MEDICAMENTOS DISPENSADOS</b>  | <b>7.854</b>  |
| <b>TOTAL DE ENTREGAS (VIAGENS)</b>                      | <b>7.530</b>  |
| <b>% EXECUTADO (AGENDAMENTOS DISPENSADOS x VIAGENS)</b> | <b>95,87%</b> |

| STATUS                        | TOTAL DE AGENDAMENTOS DE MEDICAMENTOS |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| PACIENTES DISPENSADOS         | 7.854                                 |
| PACIENTES ENTREGUES           | 7.530                                 |
| <b>% Entrega</b>              | <b>95,87%</b>                         |
| <b>Medicamentos Entregues</b> | <b>10.060</b>                         |

\*Referente ao somatório dos itens destacados em cinza na tabela "STATUS DE ENTREGAS DOS AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS".

## SESSÃO 2: STATUS DO CEAF COM DETALHAMENTO SOBRE AS ENTREGAS

| STATUS CEAF                        |         |  |
|------------------------------------|---------|--|
| ITEM                               | TOTAL   | DESCRIÇÃO  |
| MEDICAMENTOS AGENDADOS             | 14.333  | Quantidade total de agendamentos, sendo considerados também os reagendamentos.   |
| PACIENTES AGENDADOS                | 10.074  | Quantidade total de pacientes agendados, sendo considerados também os reagendados, não dispensados, sem rota (não foram para entrega), sem status, devolvidos.   |
| MEDICAMENTOS ENTREGUES             | >10.060 | Este número é estimado e corresponde as unidades de medicamentos entregues aos pacientes. Pode ser maior pois:<br>1. Por parte das farmácias, não há um controle por medicamentos, apenas por pacientes.<br>2. Para cada 1 agendamento com 1 medicamento agendado para entrega, a farmácia poderia dispensar 1 ou mais.<br>3. Esse número foi informado pelo operador logístico que também não fez o registro fidedigno das unidades de medicamentos coletados fora do agendamento.  |
| VIAGENS<br>(Entregas por Paciente) | 7.530   | Valor confirmado pelo operador logístico sobre as entregas efetivas (viagens de entregas), sendo estas consideradas como: contagem de pacientes agendados com as seguintes regras:<br>. 1 paciente com N medicamentos entregues na mesma data = 1 entrega<br>. 1 paciente com N medicamentos entregues em datas diferentes = N entregas<br>Nesse item também são consideradas as tentativas de entregas que não foram concluídas por ausência do paciente em casa (motivos mais comuns: ausente, internado, falecido, endereço incorreto).<br>Desta forma, destaca-se:<br>. Entregas: 5.897<br>. Receitas coletadas: 1.290<br>. Viagens com paciente ausente/internado/falecido: 343 |
| EFETIVIDADE DAS ENTREGAS           | 95,87%  | = VIAGENS DE ENTREGAS (7.530) ÷ AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS(7.854)   |

## STATUS DE ENTREGAS DOS AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS

| PANORAMA GERAL       |        |
|----------------------|--------|
| STATUS               | QTDE   |
| DEVOLVIDO            | 811    |
| ENTREGUE             | 5.897  |
| RECEITA NÃO COLETADA | 168    |
| RECEITA COLETADA     | 1.290  |
| NÃO DISPENSADO       | 1.625  |
| SEM ROTA             | 83     |
| SEM STATUS           | 200    |
| REAGENDADO           | 312    |
| TOTAL                | 10.074 |

## DETALHADO POR FARMÁCIA: STATUS DE ENTREGAS DOS AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS

| STATUS DE ENTREGAS DOS AGENDAMENTOS DE PACIENTES DISPENSADOS |              |              |              |
|--|--------------|--------------|--------------|
|  | ASA SUL      | CEILÂNDIA    | GAMA         |
| DEVOLVIDO  | 266          | 273          | 272          |
| ENTREGUE   | 2.261        | 2.258        | 1.378        |
| RECEITA NÃO COLETADA   | 124          | 15           | 29           |
| RECEITA COLETADA   | 515          | 505          | 270          |
| NÃO DISPENSADO   | 814          | 466          | 345          |
| SEM ROTA   | 61           | 16           | 6            |
| SEM STATUS   | 81           | 58           | 61           |
| REAGENDADO   | 183          | 86           | 43           |
| <b>Total Geral</b>   | <b>4.122</b> | <b>3.591</b> | <b>2.361</b> |

## SESSÃO 4: PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES

## PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES RECEBIDAS

*Período: mês de junho.*

|           |           |             |
|-----------|-----------|-------------|
| Entrantes | Atendidas | Abandonadas |
| 10.749    | 10.734    | 15          |

## PANORAMA GERAL DAS LIGAÇÕES REALIZADAS

*Período: mês de maio.*

|            |            |       |
|------------|------------|-------|
| Realizadas | Efetivadas | %     |
| 87.682     | 85.821     | 97,88 |



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DE CHAMADAS DIÁRIO - RECEPTIVO**
