

	<p>Instituto de Infectologia Emilio Ribas</p> <p>Procedimentos para cálculo das taxas de Ocupação, Produtividade e Absenteísmo das agendas do ambulatório</p>	<p>Código</p> <p>POP – AMB-039</p>	<p>Página</p> <p>2 de 5</p>	
---	--	--	------------------------------------	---

2 OBJETIVO

Descrever o processo de cálculo das taxas de Ocupação, Absenteísmo e Produtividade das agendas do ambulatório.

3 CAMPO DE APLICAÇÃO

Ambulatório
Setor de Estatística

4 DEFINIÇÃO

Ocupação = relação de pacientes agendados/capacidade da agenda

Produtividade = relação de pacientes atendidos total (incluindo encaixes) /capacidade da agenda

Absenteísmo = faltas/ pacientes agendados.

5 RESPONSABILIDADE

Os profissionais responsáveis por cada etapa do processo descrito no item 6 deste documento, devidamente treinados, devem executá-las de acordo com as instruções deste procedimento.

6 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

O processo para cálculo das taxas de ocupação, produtividade e absenteísmo das agendas do ambulatório devem seguir as rotinas descritas abaixo.

6.1 Periodicidade dos cálculos:

Cada supervisor do ambulatório é responsável pelos cálculos das agendas dos médicos sob a sua supervisão, conforme divisão previamente estabelecida.

Os cálculos devem ser realizados a cada três meses e os relatórios devem ser enviados por e-mail em planilha padronizada para a diretoria do ambulatório.

O setor de estatística deve enviar mensalmente para a supervisão médica e diretoria do ambulatório o cálculo das taxas realizados pelo setor.

Elaborado por	Aprovado por	Revisado por	Versão	Data
Maria Silvia Biagioni Santos	Dra. Tâmara Newman Lobato de Souza	Supervisão do Ambulatório	01	02/01/2025

	<p>Instituto de Infectologia Emílio Ribas</p> <p>Procedimentos para cálculo das taxas de Ocupação, Produtividade e Absenteísmo das agendas do ambulatório</p>	<p>Código</p> <p>POP – AMB-039</p>	<p>Página</p> <p>3 de 5</p>	
---	--	--	------------------------------------	---

6.2 Procedimentos para cálculo das taxas:

6.2.1. Primeiro passo: cálculo da capacidade das agendas

- Acessar sistema S4, ítem: consultar configuração do profissional.
- Verificar a configuração da agenda do profissional no período do cálculo e o número de vagas disponíveis por dia da semana.
- Avaliar se houve algum ajuste na formatação da agenda e mudança no número de vagas oferecidas.
- Checar feriados, emendas de feriados, férias, licenças e demais afastamentos do profissional no período.

Com essas informações é possível calcular o número real de vagas oferecidas e obter a capacidade da agenda para aquele determinado período.

6.2.2. Segundo passo: Consultar número de agendamentos, atendimentos e faltas:

Se o profissional tem apenas uma agenda, acessar:

- Relatório de atendimentos realizados --> ambulatório Emílio Ribas --> consultas --> nome do profissional;
- Selecionar o período desejado para emissão do relatório.
- O relatório irá fornecer as seguintes informações: pacientes agendados; atendidos; faltas; cancelados; não agendados; total atendidos.
- Para cálculo do número final de agendamentos, subtrair do número de agendados o número de consultas canceladas.

Caso o profissional tenha mais de uma agenda:

- Nesse caso fazer o cálculo de cada agenda separadamente e manualmente.
- Acessar: Consultas/procedimentos agendados;
- Selecionar período e nome do profissional.
- Solicitar emissão de relatório clicando separadamente em consultas efetivadas; faltas; efetivados + faltas (total de agendamentos)

Elaborado por	Aprovado por	Revisado por	Versão	Data
Maria Sílvia Biagioni Santos	Dra. Tâmara Newman Lobato de Souza	Supervisão do Ambulatório	01	02/01/2025

	<p>Instituto de Infectologia Emilio Ribas</p> <p>Procedimentos para cálculo das taxas de Ocupação, Produtividade e Absenteísmo das agendas do ambulatório</p>	<p>Código</p> <p>POP – AMB-039</p>	<p>Página</p> <p>4 de 5</p>	
---	--	--	------------------------------------	---

- O relatório irá listar primeiro os dados de uma agenda e na sequência os dados da outra.
- Verificar o numero de atendimentos, faltas e agendamentos de cada agenda.

6.2.3. Terceiro passo: Cálculo de ocupação, produtividade e absenteísmo:

Após levantar esses dados, realizar os cálculos conforme descrição abaixo:

- Ocupação = agendados/capacidade
- Produtividade = atendidos total (incluindo encaixes)/capacidade
- Absenteísmo = faltas/agendados.

6.2.4. Quarto passo: preenchimento da tabela e classificação dos dados conforme metas de atendimento:

Os resultados serão classificados de acordo com as seguintes metas:

Ocupação	Produtividade	Absenteísmos
> 80	> 90	< 15
50 - 80	60 - 90	15 - 25
< 50	< 60	> 25

6.2.5. Quinto passo – avaliação dos ajustes necessários para otimização dos resultados.

A partir dos cálculos e número obtidos, as agendas com resultados classificados em amarelo e vermelho (abaixo da meta proposta) serão revisadas pela supervisão e diretoria do ambulatório.

Serão avaliadas as propostas necessárias para otimização das vagas oferecidas e melhoria das taxas de ocupação, produtividade e absenteísmo.

6.2.6 – Comparação com os dados fornecidos pelo setor de estatística:

Elaborado por	Aprovado por	Revisado por	Versão	Data
Maria Silvia Biagioni Santos	Dra. Tâmara Newman Lobato de Souza	Supervisão do Ambulatório	01	02/01/2025

	<p>Instituto de Infectologia Emílio Ribas</p> <p>Procedimentos para cálculo das taxas de Ocupação, Produtividade e Absenteísmo das agendas do ambulatório</p>	<p>Código</p> <p>POP – AMB-039</p>	<p>Página</p> <p>5 de 5</p>	
---	--	--	------------------------------------	---

O serviço de estatística deverá enviar mensalmente por e-mail os dados de ocupação, absenteísmo e produtividade de todas as agendas do ambulatório, para comparação com os resultados encontrados pela supervisão e correções necessárias em caso de números discordantes.

7 BIOSSEGURANÇA

Não se aplica

8 REFERÊNCIAS

Relatórios de atendimentos emitidos pelo sistema S4.

Relatórios de produtividade enviados pelo setor de estatística do hospital.

9 CONTROLE DE REGISTROS

Os relatórios com as taxas calculadas devem ficar armazenados na Intranet na pasta da Supervisão Médica – Relatórios.

10 ANEXOS

Não se aplica.

Elaborado por	Aprovado por	Revisado por	Versão	Data
Maria Silvia Biagioni Santos	Dra. Tâmara Newman Lobato de Souza	Supervisão do Ambulatório	01	02/01/2025