

RELATÓRIO DE GESTÃO

**RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO /2016
- DÉCIMO TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO –
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

- TELECONSULTA
- CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS
- CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME
- CIAMS NOVO HORIZONTE



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 02 – Décimo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Outubro/2016

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	05
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	08
1.1. Espaço Físico.....	08
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	08
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	10
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	11
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	12
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	12
2.1. Horário de Funcionamento.....	12
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	13
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	14
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	15
3. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	16
3.1. Dados Estatísticos.....	16
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Outubro de 2016.....	17
3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Outubro de 2016	19
3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Outubro/16	20
3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	21
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	21
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	23
3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....	24
3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010	25
3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011	26
3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012	27
3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013	28
3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014	29
3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015	30
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....	31
3.1.16. Evolução anual do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012 / 2013 / 2014 / 2015 e 2016.....	32
3.1.17. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2016.....	33
3.1.18. Demonstrativo gráfico do mês de Outubro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015 e 2016	34
3.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	34
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	35

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	36
3.1.22 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	38
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	39
3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	40
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	41
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	42
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	43
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	44
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	45
4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À OUTUBRO / 16.....	46
4.1. Pontos Positivos	55
4.2. Pontos Negativos	100
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias	101
CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....	125
CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....	128
CIAMS NOVO HORIZONTE.....	130

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 02 – OUTUBRO /16
- DÉCIMO TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 66.148.144 **13º 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 práxis 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. Em prosseguimento aos trabalhos realizados, no mês de Outubro/16 agendou 27.854 (vinte e sete mil oitocentos e cinquenta e quatro) consultas básicas não - emergenciais.

No mês de Outubro/16 o quantitativo geral de atendimentos foi de 140.955 (cento e quarenta mil novecentos e cinquenta e cinco), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 32.322 (trinta e dois mil trezentos e vinte e dois).

Dos 140.955 (cento e quarenta mil novecentos e cinquenta e cinco), 32.322 (trinta e dois mil trezentos e vinte e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 108.633 (cento e oito mil seiscentos e trinta e três) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 74.820 (setenta e quatro mil oitocentos e vinte) usuários tentaram

agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 7.933 (sete mil novecentos e trinta e três) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Em comparação ao mês de Setembro/16, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 137.160 (cento e trinta e sete mil cento e sessenta) para 140.955 (cento e quarenta mil novecentos e cinquenta e cinco), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 37.093 (trinta e sete mil e noventa e três) para 32.322 (trinta e dois mil trezentos e vinte e dois).

Para garantir atendimento médico/tratamento da saúde dos usuários que residem em áreas contempladas pela Estratégia Saúde da Família - ESF, com equipes destituídas de profissional médico, devido a déficits ou por motivos referentes a férias e/ou afastamento de suas atividades através de licença e que estão inseridas no sistema, o Teleconsulta, neste mês de Outubro/16 estendeu suas atividades à 30 (trinta) equipes, representando aproximadamente 120.000 (cento e vinte mil) usuários. Essa cobertura é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família. O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário. No período compreendido entre 01 e 31 de Outubro/16 foi observado o agendamento de 3.165 (três mil cento e sessenta e cinco) consultas, o que equivale a 14,49% (quatorze ponto quarenta e nove por cento) do total de consultas marcadas nesse período.

Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinsersidas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Outubro/2016 houve um acréscimo total de 11,35% (onze ponto trinta e cinco por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Outubro/16, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Cândida de Moraes, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Parque Anhanguera, Centro de Saúde Vila Boa, Centro de Saúde Parque Industrial João Braz, Centro de Saúde Criméia Leste, CAIS Vila Nova e Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte.

As vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Sala de Situação. No período compreendido entre 01 e 31 de Outubro/16 foram convertidas 3.263 (três mil duzentos e sessenta e três) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas. Os Enfermeiros e Supervisores prosseguiram com o monitoramento das ligações, nas quais são elencados os pontos positivos e os negativos, além da análise da produtividade e do Tempo Médio de Atendimento - TMA. Os Agentes de Atendimentos são avaliados de forma individual, momento em que são realizadas orientações para que o atendimento possa ser voltado para a excelência. O Teleconsulta tem efetuado o controle rigoroso da agenda, o sistema tem possibilitado ainda um maior rendimento da rede, com produção máxima por parte das unidades de saúde. As agendas são nominais (o sistema fornece o mapa de todos os médicos em atividade) e só podem ser alteradas com 15 dias no mínimo de antecedência, o que garante um maior compromisso com o usuário. As grades, contendo as

vagas disponibilizadas pelas unidades, estão sendo enviadas na maioria das vezes dentro do cronograma de datas pré-estabelecida, e quando não ocorre, o fato é oficializado à Secretaria Municipal de Saúde. Os relatórios gerados são ferramentas seguras para se corrigir falhas e planejar investimentos na atenção básica de saúde.

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.

Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com os demonstrativos a seguir, desde sua implantação em Julho de 2015 até o final do mês de Dezembro/15, a Central de Consultas Especializadas efetuou 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 10.796 (dez mil setecentos e noventa e seis) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações realizadas resultaram em 103.893 (cento e três mil oitocentos e noventa e três) consultas confirmadas e 10.506 (dez mil quinhentos e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 487.840 (quatrocentos e oitenta e sete mil oitocentos e quarenta) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 51.973 (cinquenta e um mil novecentos e setenta e três) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 487.840 (quatrocentos e oitenta e sete mil oitocentos e quarenta) ligações realizadas resultaram em 153.406 (cento e cinquenta e três mil quatrocentos e seis) consultas confirmadas e 20.077 (vinte mil e setenta e sete) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech tem disponibilizado uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetua o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento acesso à lista de espera, para possibilitar o contato e efetuar o agendamento ou a dispensa do exame. E de acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 31 de Outubro/16, efetuou 96.453 (noventa e seis mil quatrocentos e cinquenta e três) ligações com 99.313 (noventa e nove mil trezentos e três) exames confirmados e 63.137 (sessenta e três mil cento e trinta e sete) exames cancelados.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Outubro/2016, 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. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

O IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano disponibilizou o espaço físico para instalação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, obedecendo ao prescrito na Subcláusula Primeira da Cláusula Quinta do Contrato de Gestão originário.

A mencionada Central encontra-se instalada numa área construída de 370 m², localizada à Rua 01, Qd. B-1, Lt. 03/05 n.º 60 – Pavimento Superior, Setor Oeste – CEP n.º 74 115-040, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

1.2. Recursos Materiais

Para a execução do referido Contrato de Gestão, o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano providenciou a disposição de mobiliários e equipamentos para o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão–Teleconsulta e dos trabalhos técnico-científicos sobre os processos e etapas dos serviços necessários à execução do respectivo Plano de Trabalho.

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

A plataforma de comunicação instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é uma plataforma de comutação digital, desenvolvida dentro do conceito CTI (*Computer Telephony Integrated*) que possibilita recursos avançados em comunicação de voz, texto e dados. Sua matriz possui alto padrão de qualidade concebido dentro das mais avançadas técnicas de comunicação, com base em processadores de 32 *bits* de última geração.

Permite ampla conectividade através do protocolo TCP/IP padronizado de acordo com normas internacionais o que, possibilita efetuar o gerenciamento e operação da Central de qualquer microcomputador da rede local e externa, via *intranet* e/ou *internet*, sendo possível monitorar todas as atividades da Central à distância.

A plataforma de comunicação digital instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta tem como funcionalidades principais:

DAC - Distribuição Automática de Chamadas

Voltado para os serviços de Teletendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços integram com a rede de informática para consulta a banco de dados, permitindo um atendimento personalizado aos cidadãos.

URA - Unidade de Resposta Audível

O sistema tem a facilidade de incorporar internamente canais de URA em todos os troncos de entrada, permitindo a criação de serviços sob medida para as necessidades de cada atendimento. Além disso, através do software de programação de URA, cria, automatiza e projeta inúmeros serviços, significando maior autonomia e flexibilidade, gerando ganhos em produtividade.

Formação e Prioridade na Fila de Espera

O sistema em utilização possibilita o gerenciamento de filas de espera para os cidadãos que aguardam pelo atendimento. Possibilita também prioridade no atendimento a telefones preferenciais e o encaminhamento destes para determinado atendente (fidelização), que pode ser treinado para a situação específica deste usuário.

Posição de Supervisão

Além das funções básicas de PA, a Posição de Supervisão possui a facilidade de monitorar as conversas entre a PA e o usuário, possibilitando desta forma um controle da qualidade do atendimento, melhorando e aperfeiçoando o grau de satisfação.

Estatística do Sistema

O sistema possui recursos computacionais para emissão de vários tipos de relatórios, como gerenciais, estatísticos, de monitoração por grupo de serviço e/ou atendentes, identificação da PA, tipo de serviço mais solicitado, quantidade de chamadas atendidas de forma automática e personalizada, tempo de ocupação por PA, quantidade de chamadas em fila de espera, quantidade de Troncos e PA's ocupadas, livres, bloqueadas, etc.. Estes relatórios são emitidos de forma imediata e/ou programada, segundo a necessidade, sendo possível também à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

Correio de Voz

Este sistema permite que o usuário seja atendido pelo equipamento e convidado a deixar sua mensagem, quando os atendentes estiverem ocupados. O sistema pode ainda ativar a re-chamada automática, que alerta sobre a existência de novas mensagens assim que o ramal for desocupado.

0800

O800 permite aos cidadãos fazerem solicitações de serviços públicos gratuitamente a partir de qualquer telefone.

Ao telefonar para o numero 0800, para solicitar o serviço, o cidadão é atendido por um Agente de Atendimento altamente treinado que registra a demanda diretamente em um Sistema informatizado de ultima geração.

Atendimento Automático

O atendimento fora do horário de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é efetuada automaticamente pela URA – Unidade de Resposta Audível.

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

O Sistema de Marcação de Consultas – Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano em linguagem *NET (VB e ASP)* com o objetivo principal de auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, junto a Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, mantém interface com o banco de dados *Oracle 10i* e demais sistemas utilizados pela Secretaria no atendimento ambulatorial, especialmente o SICAA – Sistema de Informação e Controle do Atendimento Ambulatorial.

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema, podendo ser: Supervisor e Agentes de Atendimento, sendo que o primeiro além de liberar o acesso dos Agentes de Atendimento terá acesso também a cadastros e relatórios de resultados.

Um Agente de Atendimento só terá acesso ao sistema em dias e horários específicos, de acordo com a prévia liberação de seu supervisor.

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

A primeira informação a ser identificada junto ao usuário pelo atendente é o município de residência para que o sistema se conecte ao banco de dados relativo a respectiva cidade. Em seguida o usuário deverá informar o número de seu cartão SUS para que se efetue a busca no Banco de Dados. Se não possuir o cartão, a busca se realizará na base de dados do próprio sistema e, não havendo um resultado positivo, o usuário será cadastrado com base nas informações básicas necessárias para a marcação da consulta.

Cadastro em mãos, o próximo passo é identificar se é uma primeira Consulta ou se é uma Consulta do tipo Retorno.

1.3.2.3. Outras Informações

No caso de consulta do tipo retorno, as mesmas só são marcadas a partir das terças-feiras, por motivos de super lotação das Unidades de Saúde da Rede Municipal de Saúde às segundas-feiras.

O sistema conta com os seguintes cadastros:

- Unidades de Saúde;
- Bairros;
- Profissionais de Saúde;
- Especialidades;
- Sintomas;
- Operadores.

Relatórios Gerais

- Consultas Cadastradas;
- Grade de Profissionais por Unidade de Saúde;
- Usuários;
- Relatórios gerenciais;
- Outras.

Integração com a Aplicação

A aplicação de Teleatendimento a consultas, poderá se integrar à aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Teleatendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Teleatendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por

consultas prioridade serão mais frequentes e a identificação de quantidade de frequência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

Para operacionalização das atividades e objetivos propostos, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO colocou à disposição da Central de Atendimento – Teleconsulta uma tecnologia de comunicação com *Frame* 512 – 0452499, *Interlan* 256K – 0452503, feixe *E1* e *DDR* (Discagem Direta ao Ramal de Atendimento) através do Sistema 0800 646 1560, com 60 (sessenta) linhas em 02 (dois) troncos que servem ao atendimento da população goianiense, mais 30 linhas que foram instaladas com o objetivo de desafogar o número de linhas ocupadas especialmente em horários de picos (07-10hs), por meio de 58 (cinquenta e oito) Posições de Atendimento-PA's instaladas pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, além de mais 05 (cinco) linhas/ramais que servem de suporte às atividades de coordenação e supervisão técnico-operacional quanto à comunicação com as unidades de saúde, através da sala de situação.

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

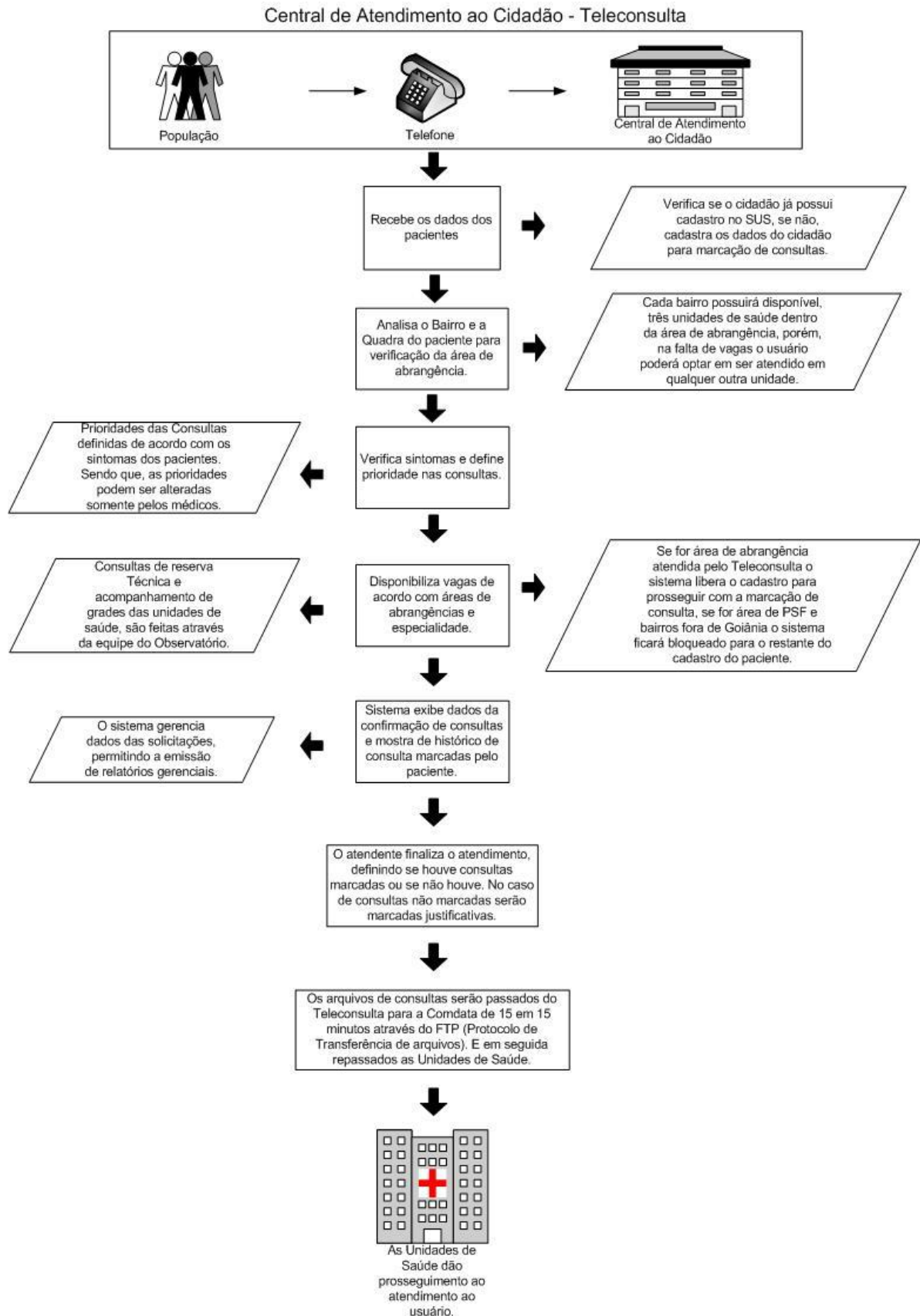
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

Turno	Horário
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

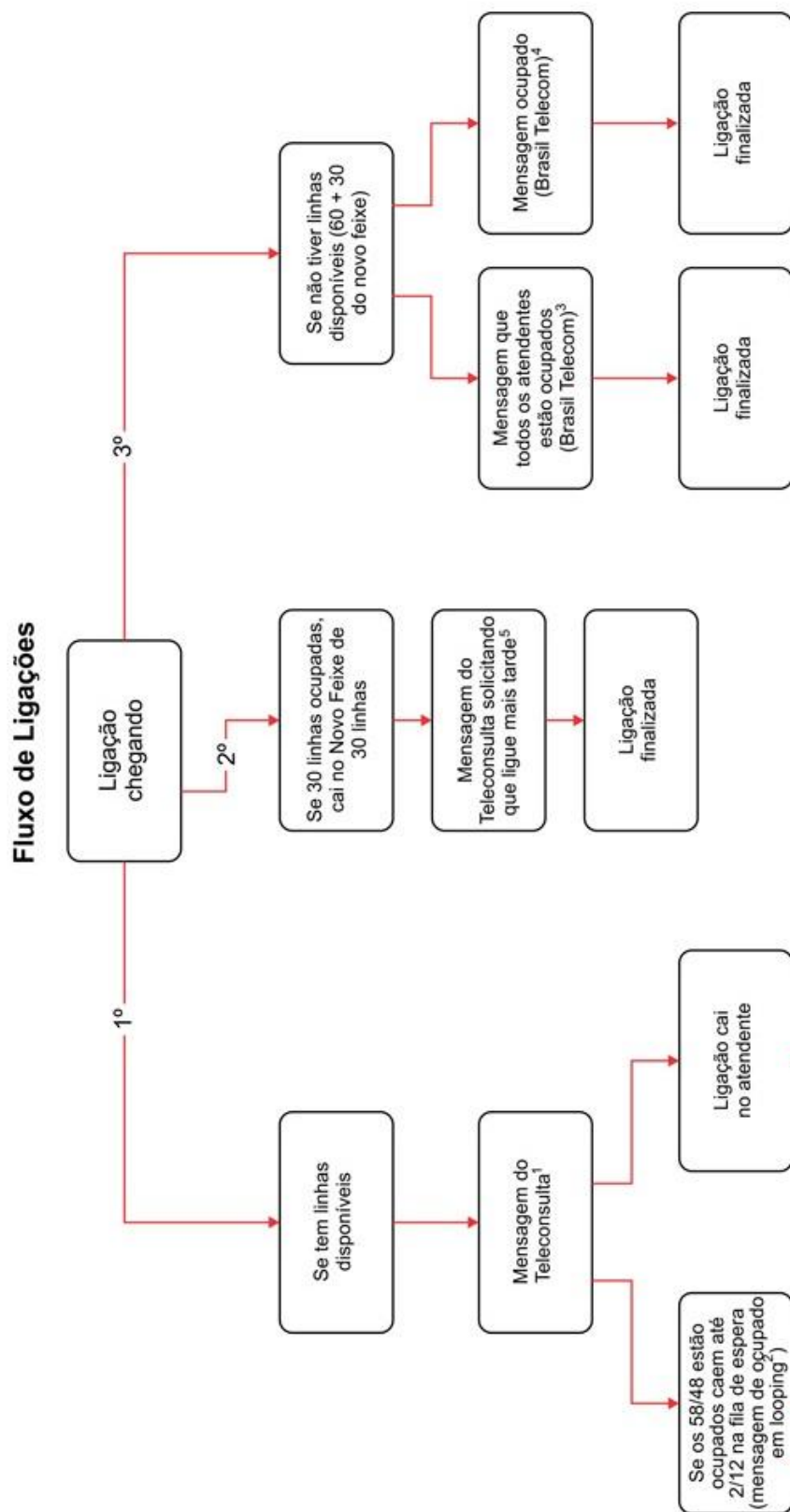
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias. A Sala de Situação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizado e está funcionando nos dias úteis nos horários acima especificados.

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas



Mensagens:

1. Você ligou para o Teleconsulta. Seja bem vindo. Para melhor atendê-lo essa ligação poderá ser gravada. A prefeitura de Goiânia agradece sua ligação. O Teleconsulta oferece consultas de clínica médica, pediatria e ginecologia e obstetrícia em Cais, Ciams e Centro de Saúde. Para marcar sua consulta tenha em mãos o cartão do SUS ou um documento de identidade e o endereço completo com quadra e bairro, por favor aguarde. O Teleconsulta veio para humanizar o seu atendimento;
 2. No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor aguarde, em breve você será atendido. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão (começa novamente a 1 e 2);
 3. No momento todos os atendentes estão ocupados. Por favor tente mais tarde. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão;
 4. Este número encontra-se ocupado;
 5. Mensagem a ser elaborada;
- No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor tente mais tarde. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão;

2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Outubro/16 um total de 31 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

RELAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE BÁSICA DE SAÚDE CONTEMPLADAS PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM OUTUBRO / 2016.

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiá	19.	Centro de Saúde Parque Amazônia
2.	CAIS Amendoeiras	20.	Centro de Saúde Água Branca
3.	CAIS Finsocial	21.	Centro de Saúde Riviera
4.	CAIS Cândida de Moraes	22.	Centro de Saúde Vila Canaã
5.	CAIS Novo Mundo	23.	Centro de Saúde Fama
6.	CAIS Vila Nova	24.	Centro de Saúde Santa Helena
7.	CAIS Chácara do Governador	25.	Centro de Saúde Cidade Jardim
8.	CIAMS Jardim América	26.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Bráz
9.	CIAMS Novo Horizonte	27.	Centro de Saúde Vila Morais
10.	CIAMS Pedro Ludovico	28.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
11.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	29.	Centro de Saúde Marinho Lemos
12.	Centro de Saúde Vila Boa	30.	Centro de Saúde Criméia Leste
13.	Centro de Saúde Vila Mauá	31.	Centro de Saúde Jardim Guanabara
14.	Centro de Saúde Vila União		
15.	Centro de Saúde Vila Clemente		
16.	Centro de Saúde Perim		
17.	Centro de Saúde Maria Dilce		
18.	Centro de Saúde Balneário Meia Ponte		

3. BALANÇO DAS ATIVIDADES

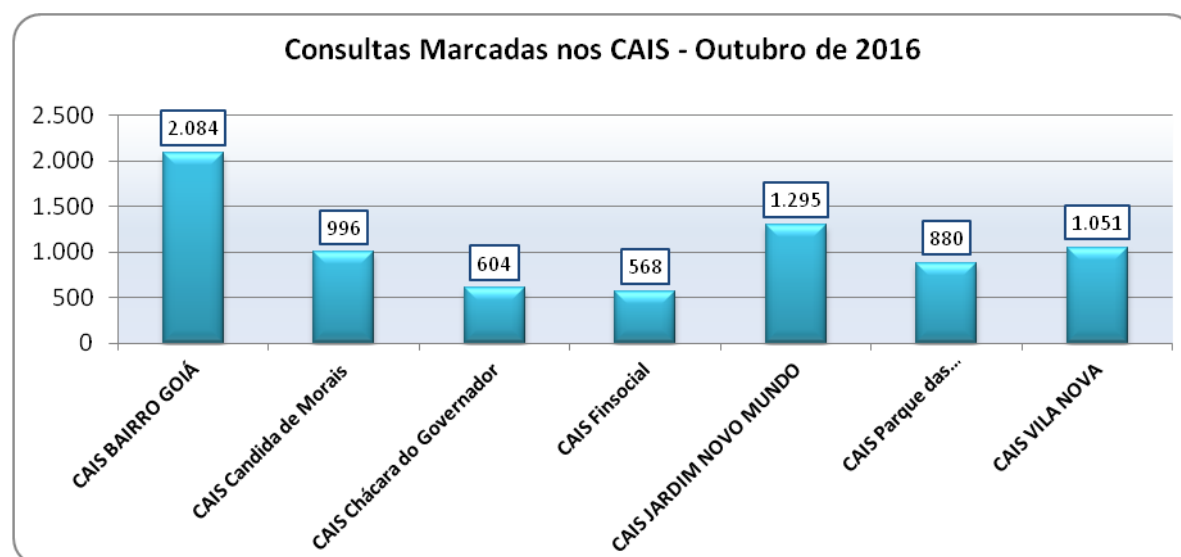
3.1. Dados Estatísticos

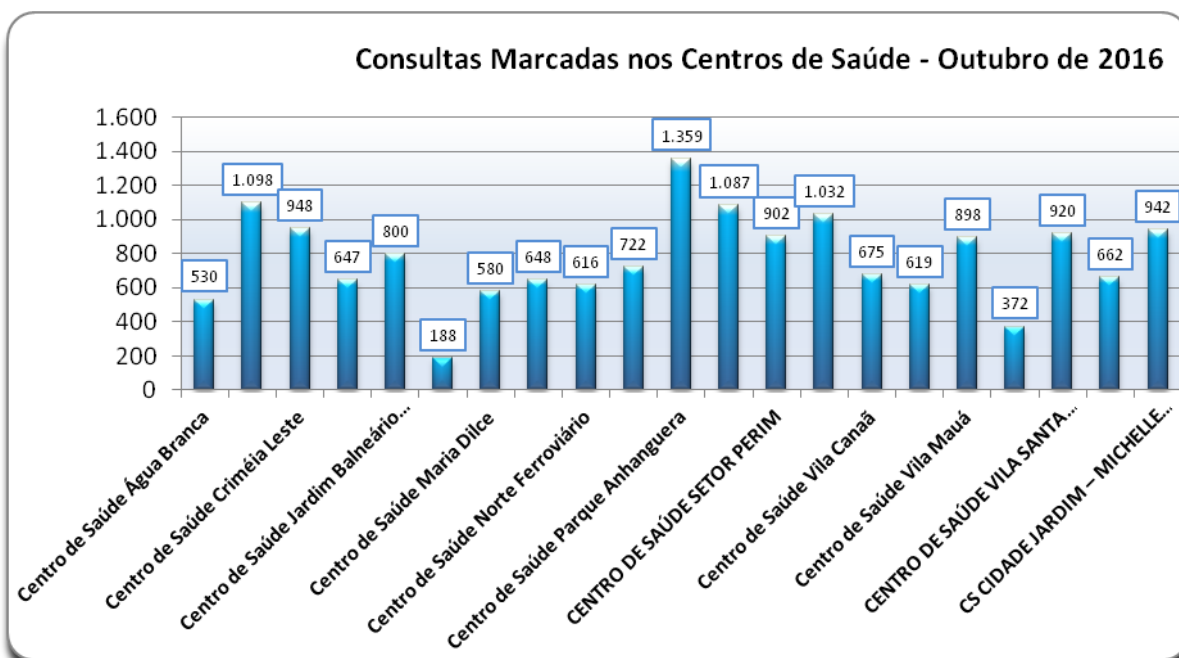
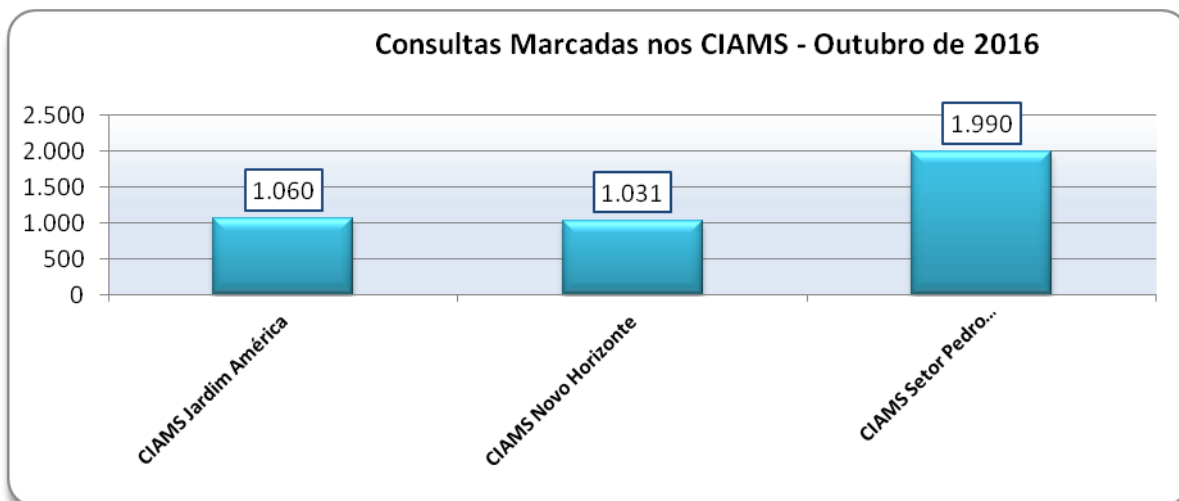
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Outubro / 16.

3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

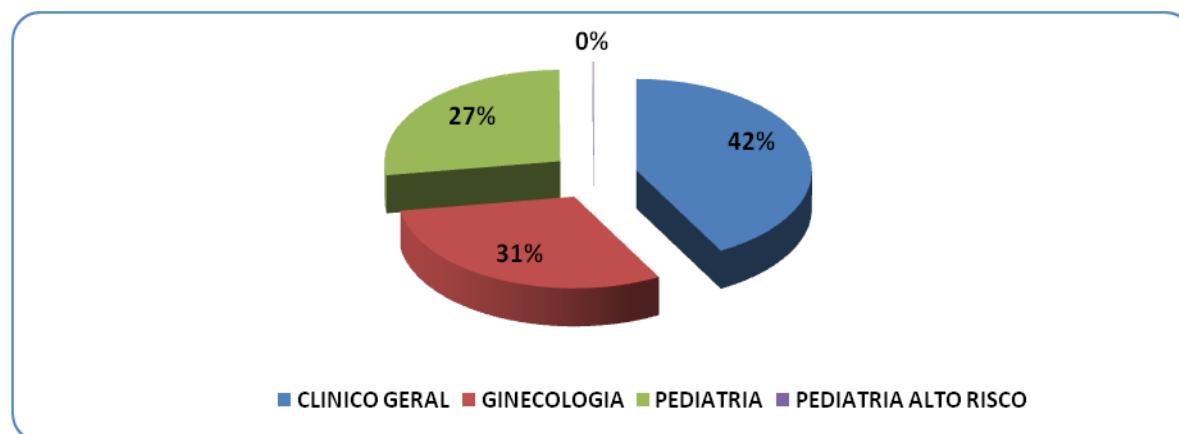
Outubro / 2016			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	5.560	6.141	11.701
GINECOLOGIA	3.119	5.387	8.506
PEDIATRIA	3.051	4.573	7.624
PEDIATRIA ALTO RISCO	17	6	23
Total	11.747	16.107	27.854

3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).





3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Outubro/16.

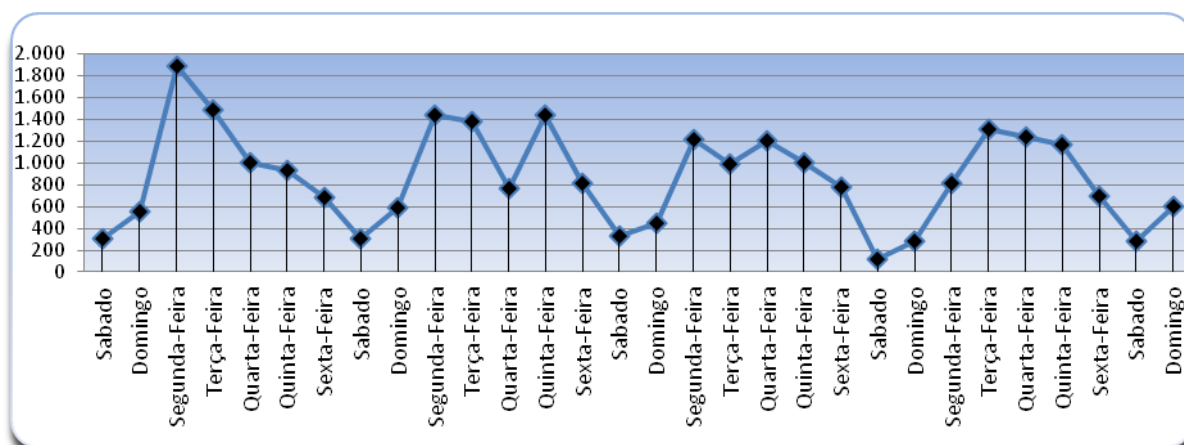


3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.

Outubro – 2016					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	751	409	911	13	2.084
CAIS Candida de Morais	792	130	74	0	996
CAIS Chácara do Governador	365	239	0	0	604
CAIS Finsocial	167	272	129	0	568
CAIS Jardim Novo Mundo	427	481	384	3	1.295
CAIS Parque das Amendoeiras	574	105	201	0	880
CAIS Vila Nova	447	339	265	0	1.051
Centro de Saúde Água Branca	216	175	139	0	530
Centro De Saúde Conjunto Riviera	585	356	157	0	1.098
Centro de Saúde Criméia Leste	464	330	154	0	948
Centro de Saúde Fama	254	253	140	0	647
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	446	78	276	0	800
Centro De Saúde Jardim Guanabara	169	10	9	0	188
Centro de Saúde Maria Dilce	192	260	128	0	580
Centro de Saúde Marinho Lemos	37	309	302	0	648
Centro de Saúde Norte Ferroviário	312	194	110	0	616
Centro de Saúde Parque Amazonia	387	131	204	0	722
Centro de Saúde Parque Anhanguera	562	381	416	0	1.359
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	480	148	459	0	1.087
Centro De Saúde Setor Perim	261	303	338	0	902
Centro de Saúde Vila Boa	523	376	133	0	1.032
Centro de Saúde Vila Canaã	274	158	243	0	675
Centro de Saúde Vila Clemente	253	366	0	0	619
Centro de Saúde Vila Mauá	32	329	537	0	898
Centro de Saúde Vila Moraes	0	170	202	0	372
Centro De Saúde Vila Santa Helena	214	397	309	0	920
Centro de Saúde Vila União	358	304	0	0	662
CIAMS Jardim América	370	206	483	1	1.060
CIAMS Novo Horizonte	318	449	264	0	1.031
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.180	479	331	0	1.990
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	291	319	326	6	942
Maternidade Dona Iris	0	50	0	0	50
Total	11.701	8.506	7.624	23	27.854

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Outubro de 2016.

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/10/2016	Sabado	0,95%	83	130	91	0	304
02/10/2016	Domingo	1,73%	203	219	128	0	550
03/10/2016	Segunda-Feira	5,92%	839	603	442	1	1.885
04/10/2016	Terça-Feira	4,66%	662	469	351	1	1.483
05/10/2016	Quarta-Feira	3,14%	407	335	258	1	1.001
06/10/2016	Quinta-Feira	2,92%	376	265	290	0	931
07/10/2016	Sexta-Feira	2,15%	295	187	200	2	684
08/10/2016	Sabado	0,95%	88	133	82	0	303
09/10/2016	Domingo	1,86%	226	224	144	0	594
10/10/2016	Segunda-Feira	4,51%	636	454	346	1	1.437
11/10/2016	Terça-Feira	4,32%	691	394	290	1	1.376
12/10/2016	Quarta-Feira	2,42%	402	246	122	0	770
13/10/2016	Quinta-Feira	4,53%	662	385	394	1	1.442
14/10/2016	Sexta-Feira	2,56%	376	206	231	3	816
15/10/2016	Sabado	1,02%	112	113	98	2	325
16/10/2016	Domingo	1,40%	122	177	148	0	447
17/10/2016	Segunda-Feira	3,80%	467	335	406	4	1.212
18/10/2016	Terça-Feira	3,11%	362	297	331	2	992
19/10/2016	Quarta-Feira	3,79%	490	355	361	0	1.206
20/10/2016	Quinta-Feira	3,16%	445	288	273	2	1.008
21/10/2016	Sexta-Feira	2,43%	292	221	261	1	775
22/10/2016	Sabado	0,37%	29	30	59	0	118
23/10/2016	Domingo	0,89%	121	89	72	0	282
24/10/2016	Segunda-Feira	2,55%	373	253	187	0	813
25/10/2016	Terça-Feira	4,12%	573	349	390	0	1.312
26/10/2016	Quarta-Feira	3,90%	432	395	415	0	1.242
27/10/2016	Quinta-Feira	3,66%	532	296	338	1	1.167
28/10/2016	Sexta-Feira	2,19%	306	205	186	0	697
29/10/2016	Sabado	0,90%	86	104	98	0	288
30/10/2016	Domingo	1,88%	227	234	138	0	599
31/10/2016	Segunda-Feira	5,63%	786	515	494	0	1.795
TOTAL		87,44%	11.701	8.506	7.624	23	27.854



3.1.4. Demonstrativo de Consultas Marcadas no Mês de Outubro/16.

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	14.613	128	14.485	11.701	723	10.978	2.061	80,78%	12.424	85,77%
Ginecologia	10.577	174	10.403	8.506	306	8.200	1.591	81,76%	8.812	84,71%
Pediatria	12.164	2.447	9.717	7.624	324	7.300	1.768	78,46%	7.948	81,79%
Pediatria Alto Risco	75	33	42	23	0	23	19	54,76%	23	54,76%
Total Geral	37.429	2.782	34.605	27.854	1.353	26.501	5.439	80,49%	29.207	84,40%

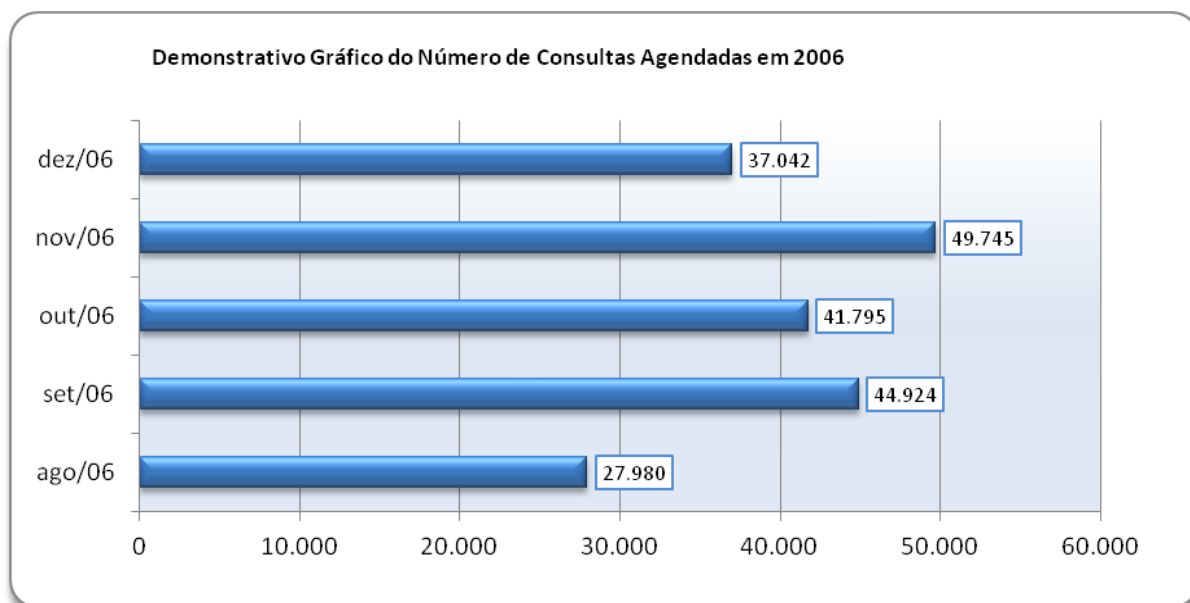
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Outubro/16 37.429 (trinta e sete mil quatrocentos e vinte e nove) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 2.782 (dois mil setecentos e oitenta e dois) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 34.605 (trinta e quatro mil seiscentos e cinco) vagas. Destas 1.353 (hum mil trezentos e cinquenta e três) consultas já agendadas foram remanejadas e 5.439 (dois mil quatrocentos e trinta e três) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 29.207 (vinte e nove mil duzentos e sete) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 84,40% (oitenta e quatro ponto quarenta por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	Ago. *	12.597	6.337	9.046	27.980
	Set.	18.377	11.855	14.692	44.924
	Out.	16.988	10.855	13.952	41.795
	Nov.	20.738	12.849	16.158	49.745
	Dez.	15.725	9.652	11.665	37.042
TOTAL GERAL		84.425	51.548	65.513	201.486

* de 04 a 31/08

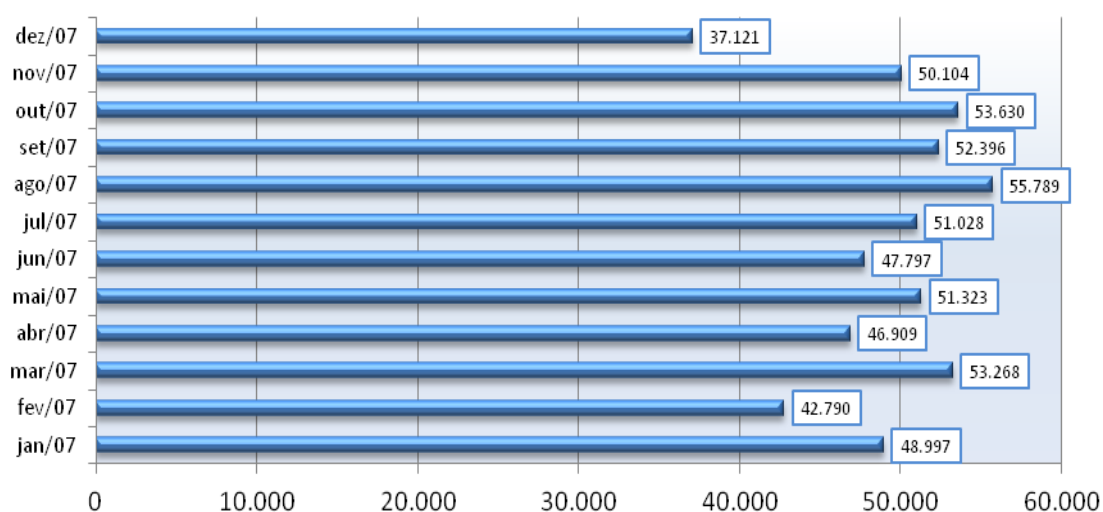


3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

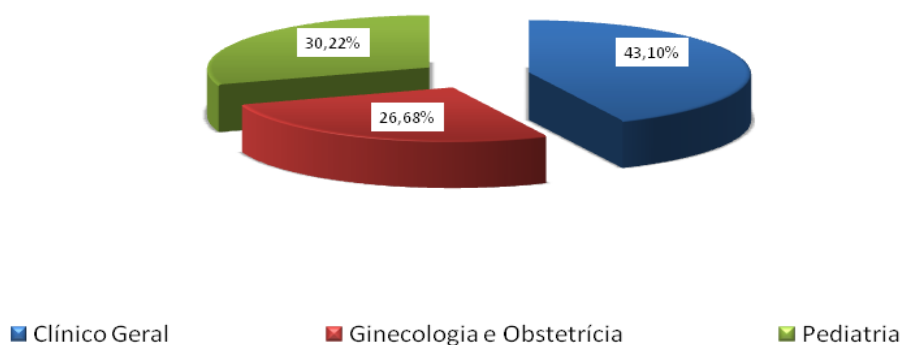
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909

Maio	21.756	14.223	15.344	51.323
Jun.	20.712	13.359	13.726	47.797
Jul.	22.376	13.312	15.340	51.028
Ago.	24.526	14.199	17.064	55.789
Set.	22.965	14.121	15.310	52.396
Out.	23.745	14.696	15.189	53.630
Nov.	21.822	13.836	14.446	50.104
Dez.	16.196	10.149	10.776	37.121
Total	254.785	157.731	178.636	591.152

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



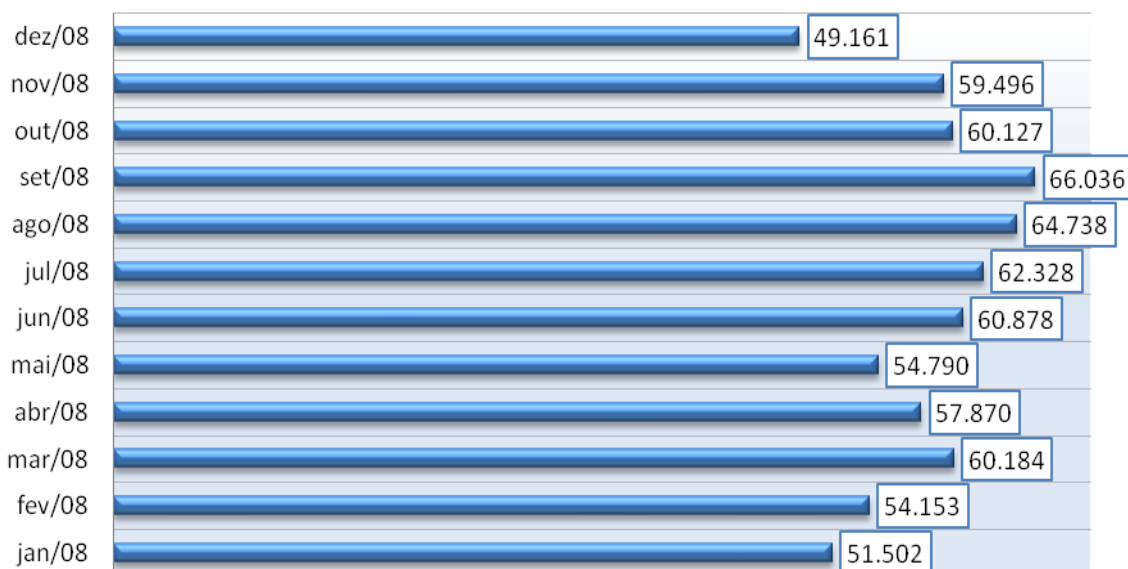
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



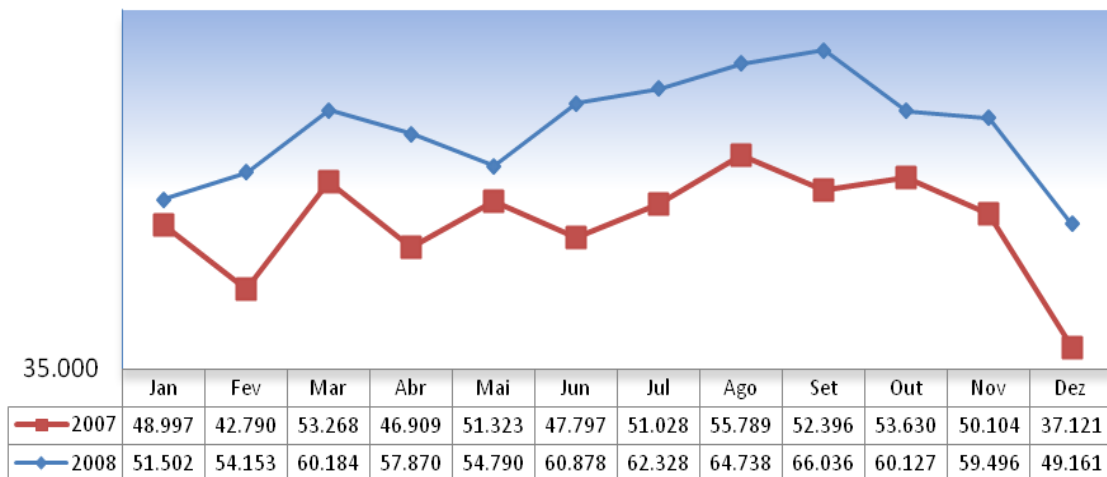
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2008	Jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	Fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	Mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	Abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	Mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	Jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	Jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	Ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	Set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	Out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
	Nov/08	28.679	16.894	13.923	59.496
	Dez/08	23.523	13.280	12.358	49.161
Total		305.044	187.209	185.487	701.263

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



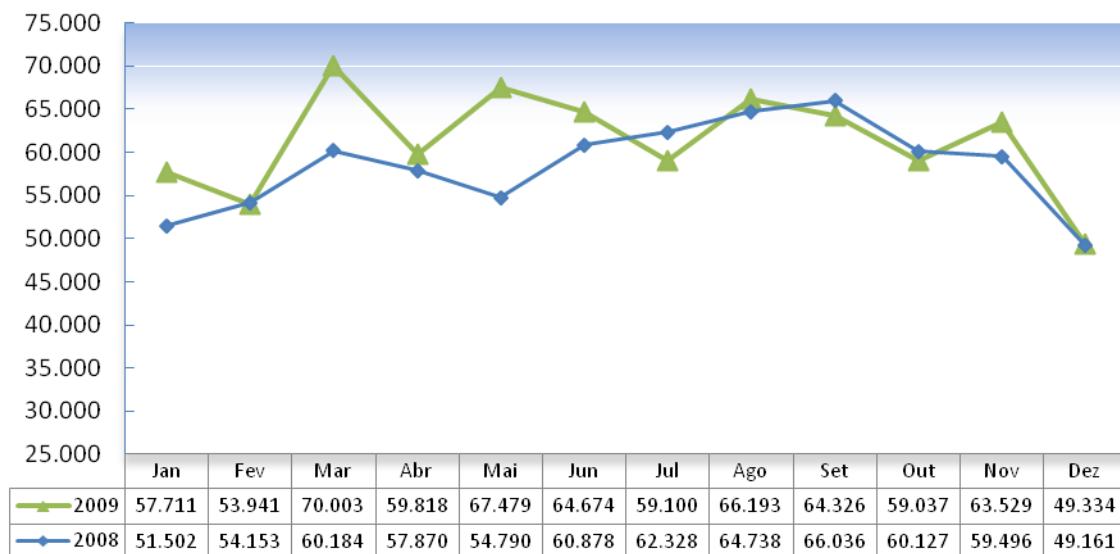
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008



3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	57.711
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	53.941
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	70.003
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	59.818
	Mai/09	32.730	16.623	18.126	67.479
	Jun/09	32.492	15.742	16.440	64.674
	Jul/09	27.913	14.569	16.618	59.100
	Ago/09	30.539	16.906	18.748	66.193
	Set/09	31.028	17.199	16.099	64.326
	Out/09	28.559	15.398	15.080	59.037
	Nov/09	31.272	16.618	15.639	63.529
	Dez/09	24.713	13.450	11.171	49.334
Total		353.151	188.237	193.757	735.145

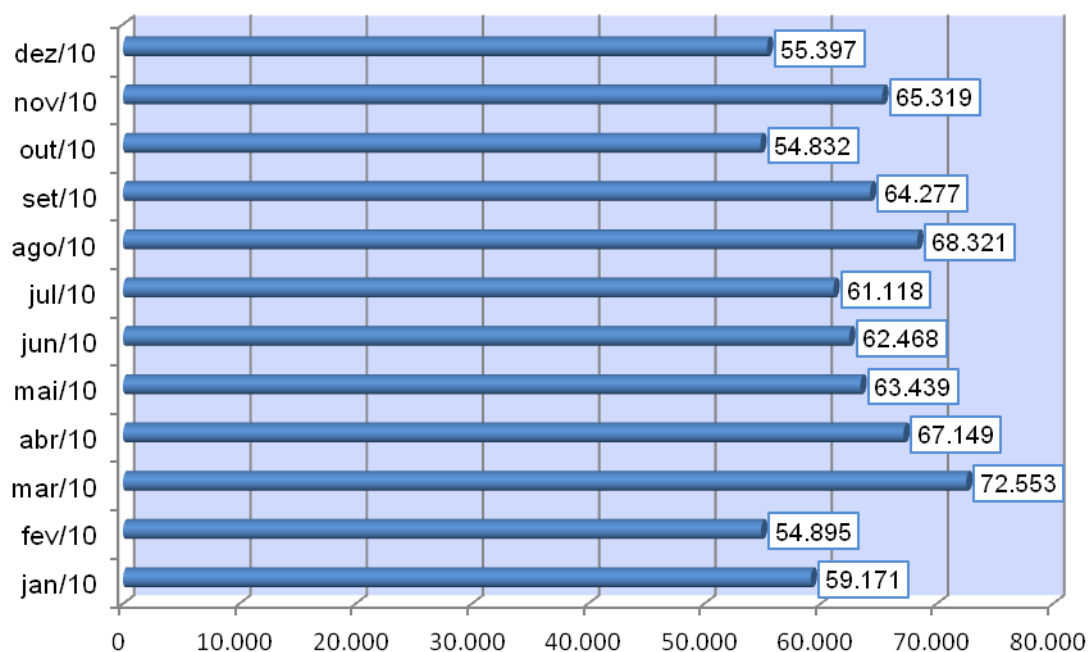
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas
Mês-a-Mês dos anos de 2008 e 2009.**



3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2010	Jan/10	28.915	13.485	16.771	59.171
	Fev/10	26.717	13.142	15.036	54.895
	Mar/10	35.409	18.033	19.111	72.553
	Abr/10	33.843	16.453	16.853	67.149
	Mai/10	32.432	15.752	15.255	63.439
	Jun/10	31.931	16.238	14.299	62.468
	Jul/10	31.561	14.491	15.066	61.118
	Ago/10	36.033	16.407	15.881	68.321
	Set/10	34.144	15.217	14.916	64.277
	Out/10	28.674	12.730	13.428	54.832
	Nov/10	34.169	16.212	14.938	65.319
	Dez/10	29.813	13.732	11.852	55.397
Total		383.641	181.892	183.406	748.939

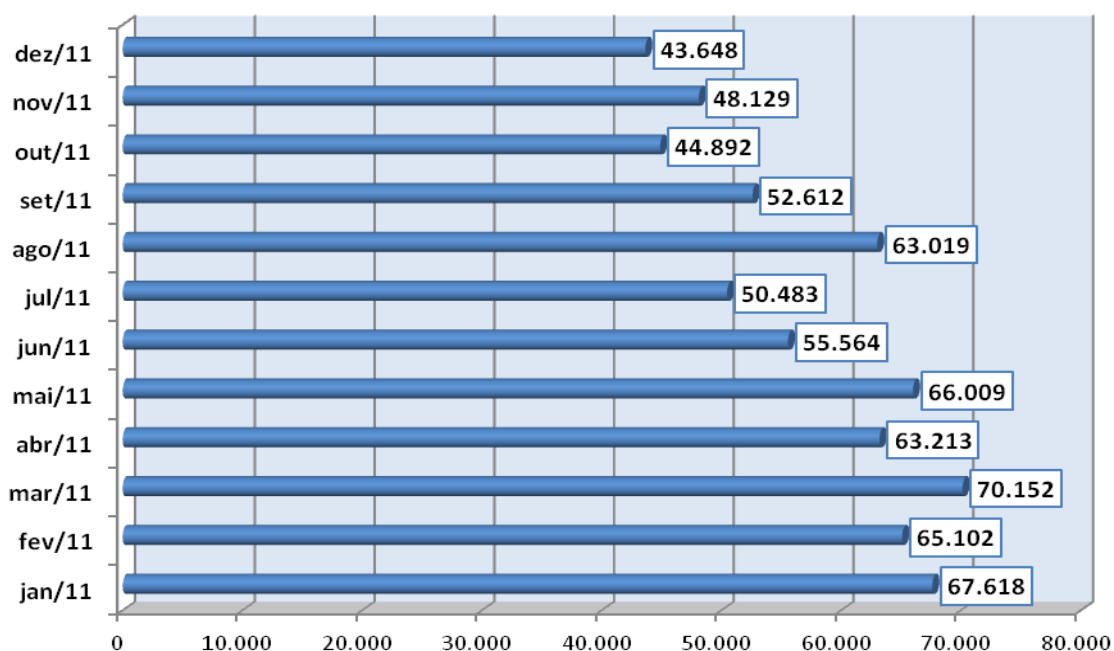
Demoinstrativo gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2010



3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

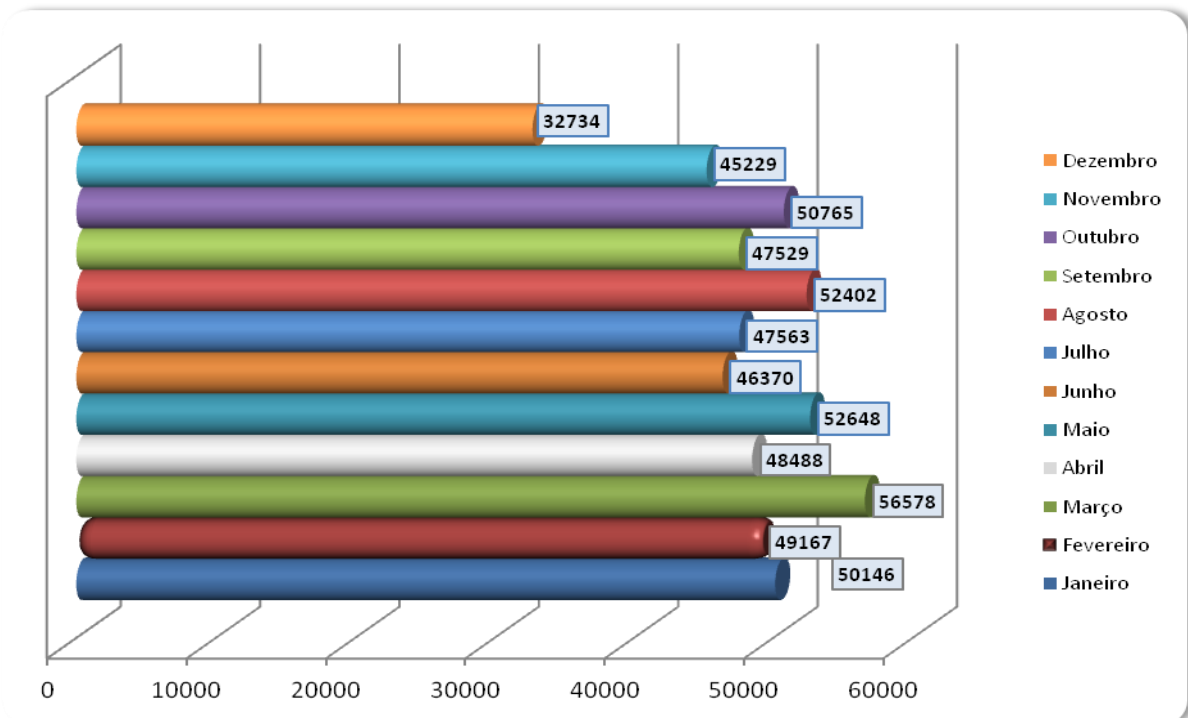
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2011	Janeiro	36.857	14.167	16.594	67.618
	Fevereiro	34.803	14.569	15.730	65.102
	Março	36.519	16.809	16.824	70.152
	Abril	32.298	15.666	15.249	63.213
	Mai	33.965	16.488	15.556	66.009
	Junho	27.748	14.170	13.646	55.564
	Julho	23.566	12.978	13.939	50.483
	Agosto	28.032	18.651	16.336	63.019
	Setembro	24.584	14.417	13.611	52.612
	Outubro	21.743	11.586	11.563	44.892
	Novembro	23.004	13.020	12.105	48.129
	Dezembro	21.915	11.603	10.130	43.648
Total		345.034	174.124	171.283	690.441

Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas em 2011



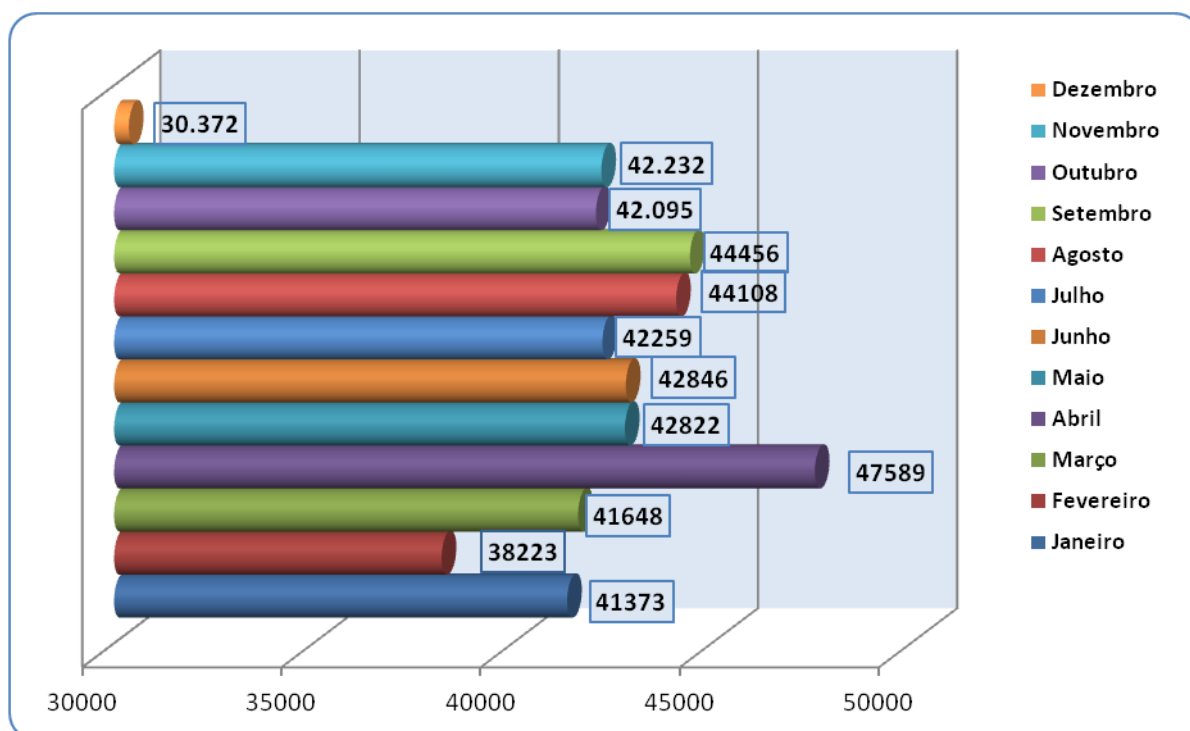
3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	12.417	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	12.339	49.167
	Março	27.439	15.080	14.059	56.578
	Abril	22.852	13.274	12.362	48.488
	Mai	24.856	14.302	13.490	52.648
	Junho	22.986	12.273	11.111	46.370
	Julho	22.036	13.435	12.092	47.563
	Agosto	25.153	14.179	13.070	52.402
	Setembro	22.958	12.986	11.585	47.529
	Outubro	24.111	13.926	12.728	50.765
	Novembro	21.538	12.665	11.026	45.229
	Dezembro	14.843	9.507	8.384	32.734
Total		278.814	156.142	144.663	579.619



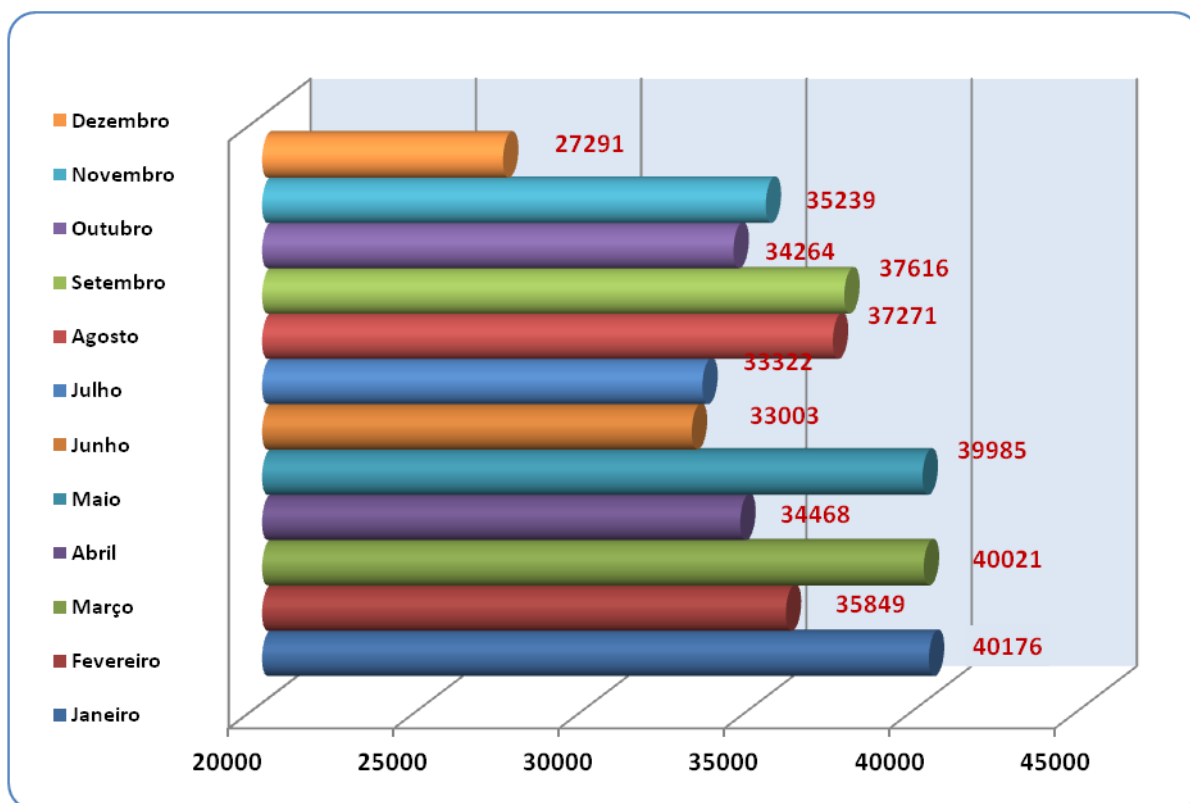
3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2013	Janeiro	18.842	11.051	11.480	41.373
	Fevereiro	17.285	10.093	10.845	38.223
	Março	17.787	12.007	11.854	41.648
	Abril	19.210	14.433	13.946	47.589
	Maio	18.697	12.523	11.602	42.822
	Junho	18.997	12.236	11.613	42.846
	Julho	17.468	12.833	11.958	42.259
	Agosto	18.757	13.612	11.739	44.108
	Setembro	19.819	13.245	11.392	44.456
	Outubro	19.177	12.204	10.714	42.095
	Novembro	19.341	12.175	10.716	42.232
	Dezembro	13.638	9.066	7.668	30.372
Total		219.018	145.478	135.527	500.023



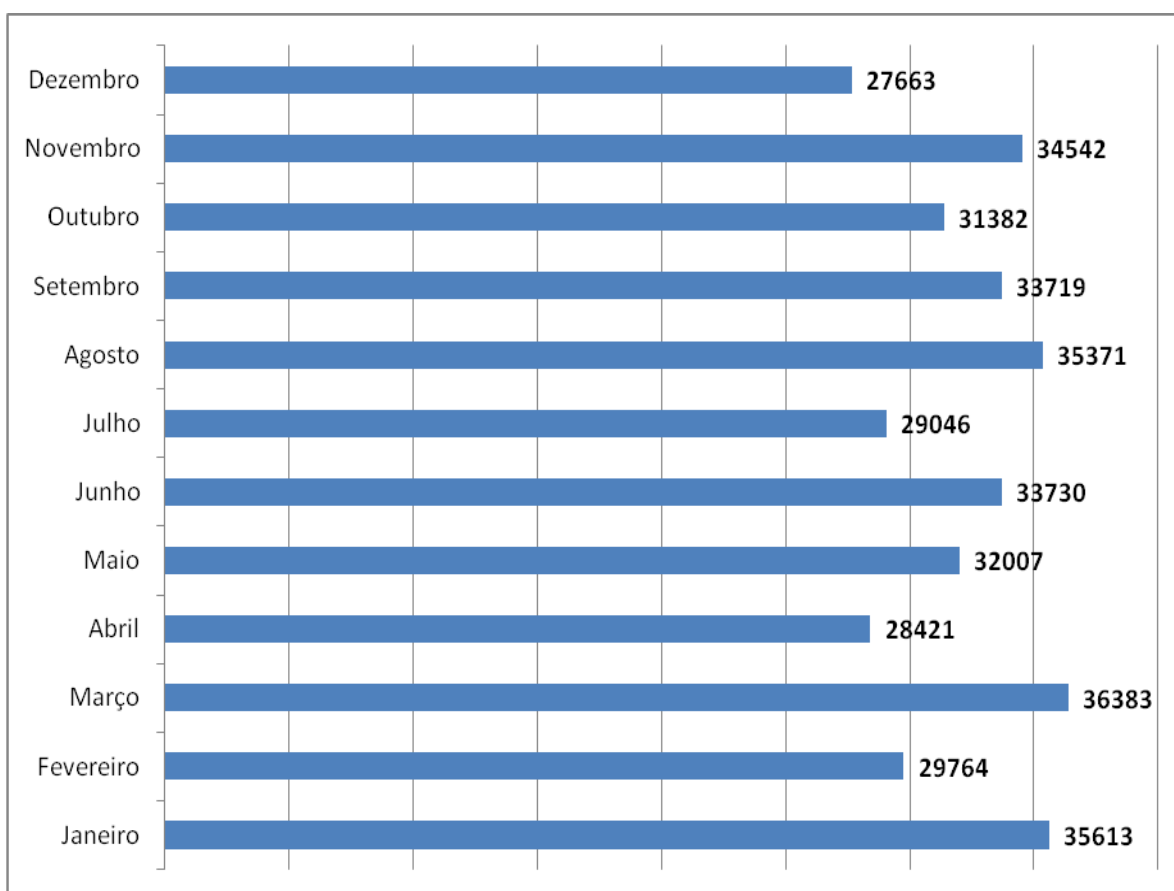
3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2014	Janeiro	18.467	10.704	11.005	40.176
	Fevereiro	15.253	10.595	10.001	35.849
	Março	16.528	12.133	11.360	40.021
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Mai	16.155	11.344	12.486	39.985
	Junho	13.740	9.636	9.627	33.003
	Julho	14.676	9.559	9.087	33.322
	Agosto	15.591	11.696	9.984	37.271
	Setembro	16.152	11.002	10.462	37.616
	Outubro	13.598	9.954	10.712	34.264
	Novembro	13.979	10.704	10.556	35.239
	Dezembro	11.844	8.131	7.316	27.291
Total		179.071	125.718	123.716	428.505



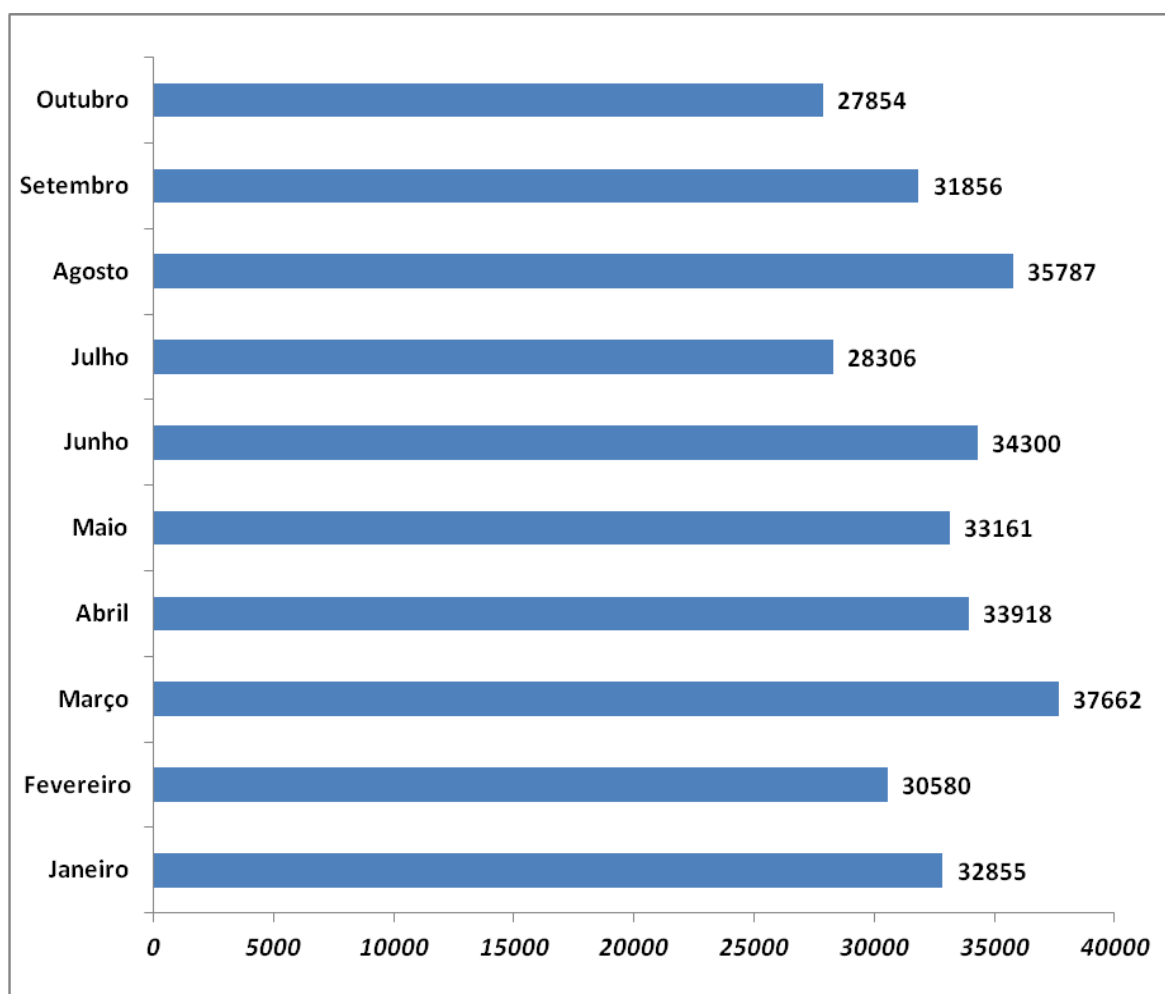
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2015	Janeiro	15.458	10.188	9.967	35.613
	Fevereiro	12.472	8.631	8.661	29.764
	Março	13.948	11.212	11.223	36.383
	Abril	11.371	8.957	8.093	28.421
	Maio	12.361	10.594	9.052	32.007
	Junho	13.617	10.822	9.291	33.730
	Julho	12.302	8.774	7.970	29.046
	Agosto	14.351	11.264	9.756	35.371
	Setembro	13.709	10.598	9.412	33.719
	Outubro	12.776	9.901	8.705	31.382
	Novembro	14.765	10.686	9.091	34.542
	Dezembro	12.593	8.518	6.552	27.663
Total		159.723	120.145	107.773	387.641



3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.

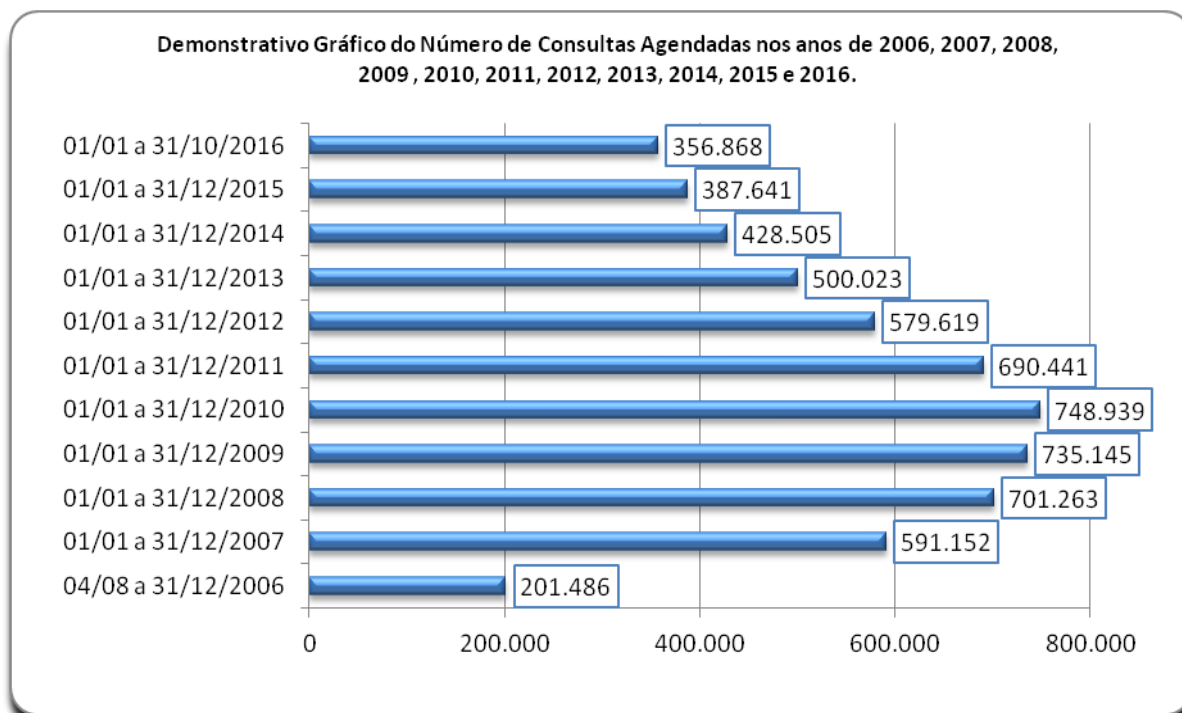
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
	Março	11.180	9.431	37662	17.051
	Abril	14.878	10.125	8.915	33.918
	Maio	14.772	10.109	8.280	33.161
	Junho	14.977	10.833	8.490	34.300
	Julho	11.741	8.968	7.597	28.306
	Agosto	15.157	11.448	9.182	35.787
	Setembro	13.833	9.758	8.265	31.856
	Outubro	11.701	8.506	7.647	27.854
Total		143.127	99.137	84.015	326.279



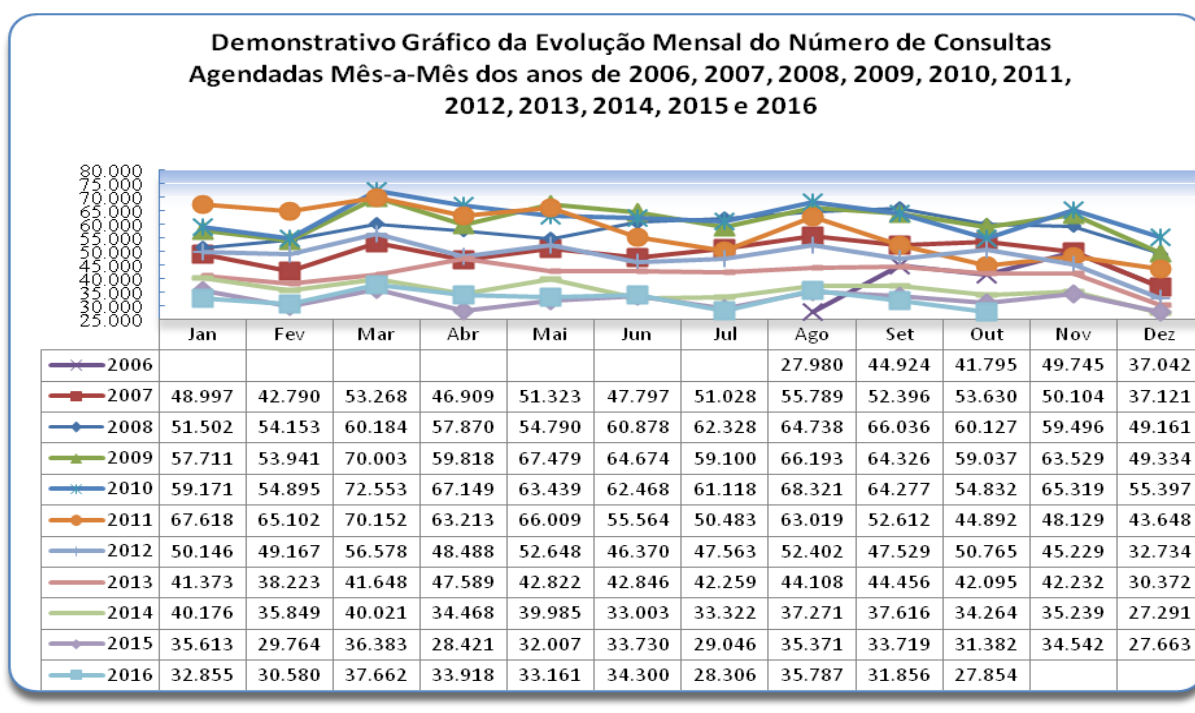
3.1.16. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015 e 2016.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023

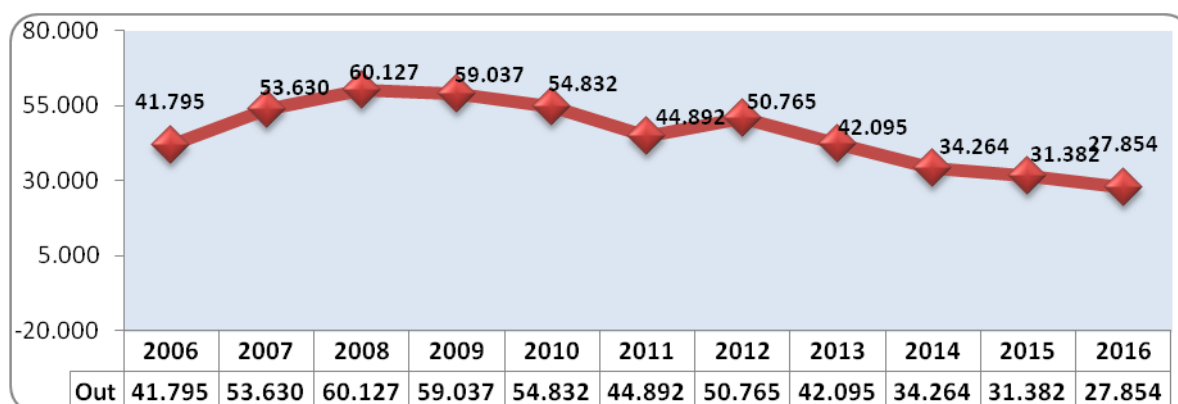
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/10/2016	156.229	108.545	92.094	356.868
Total		2.742.458	1.596.769	1.581.855	5.921.082



3.1.17. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2016.



3.1.18. Demonstrativo gráfico do mês de Outubro nos anos de 2006 / 2007 / 2008 / 2009 / 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 e 2016.



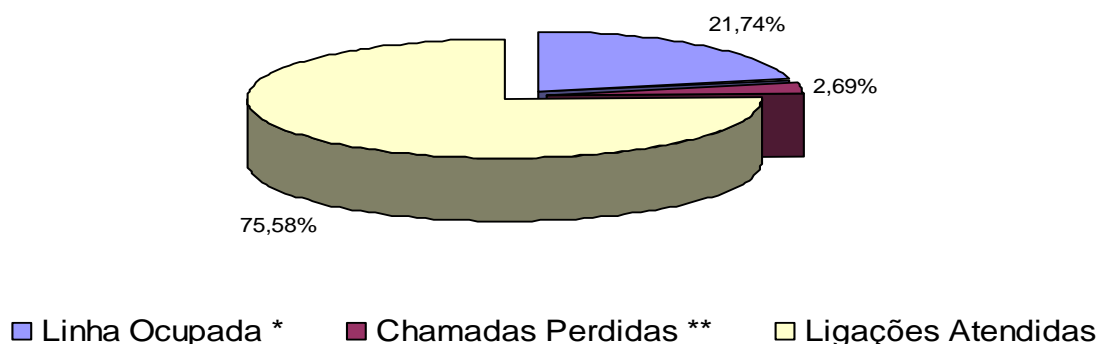
3.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
Total		760.934	218.852	27.050

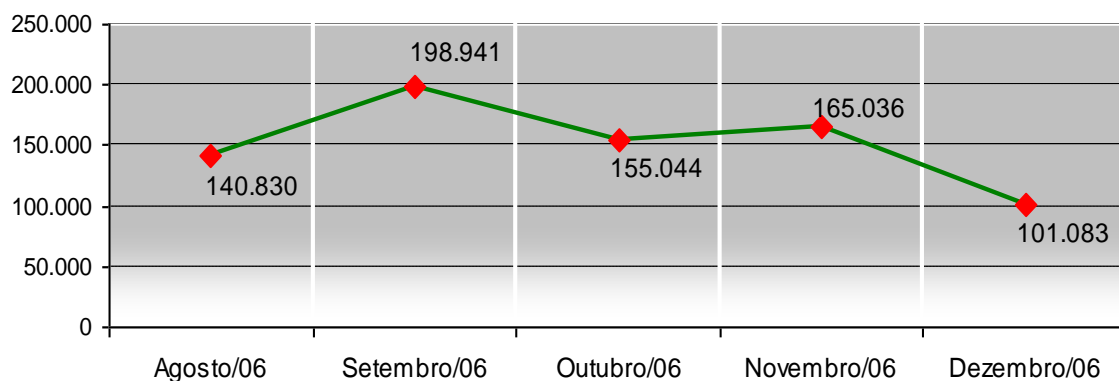
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** Fase de implantação, dados fornecidos pela Brasil Telecom inconsistentes.

**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
04/08 a 31/12/2006**



**Demonstrativo Gráfico da Evolução das das Ligações Feitas para o Teleconsulta
04/08/a 31/12/2006**



3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581
	Abril	180.417	82.516	3.856
	Maiο	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 ¹	1.405 ²
Total		2.128.527	512.740	56.602

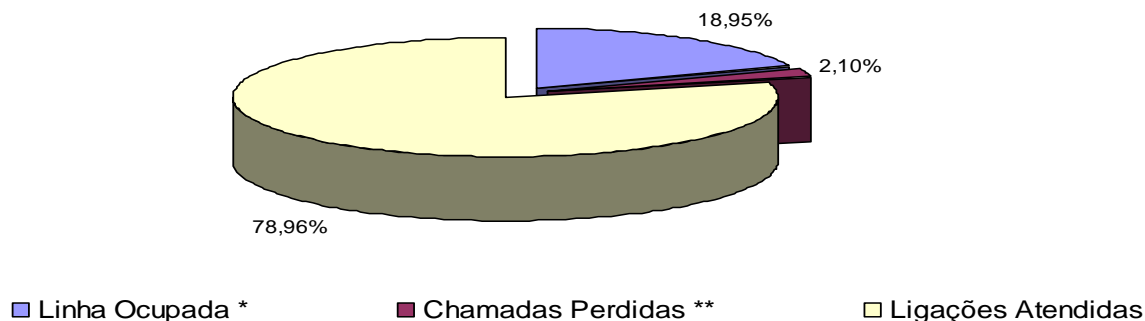
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

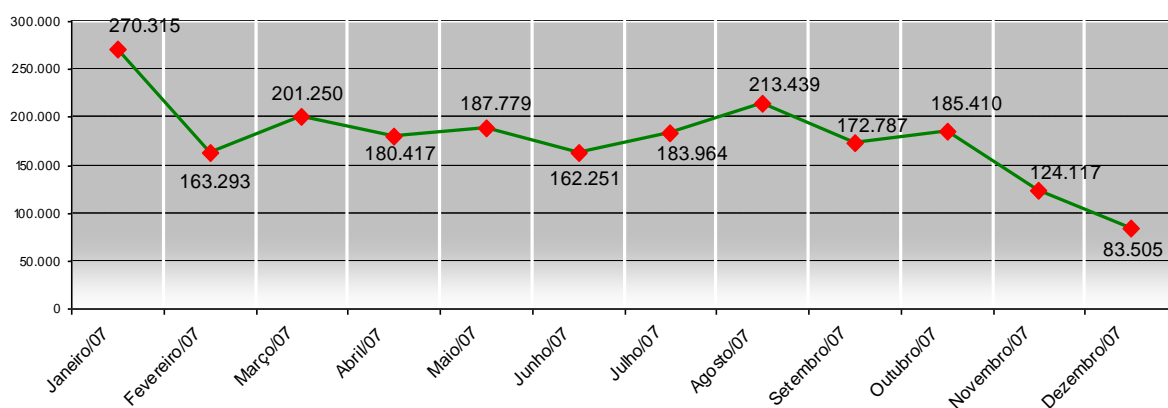
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** Quando todos os atendentes estão ocupados

**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
01/01 a 31/12/2007**



**Demonstrativo Gráfico da Evolução das das Ligações Feitas para o Teleconsulta
01/01 a 31/12/2007**

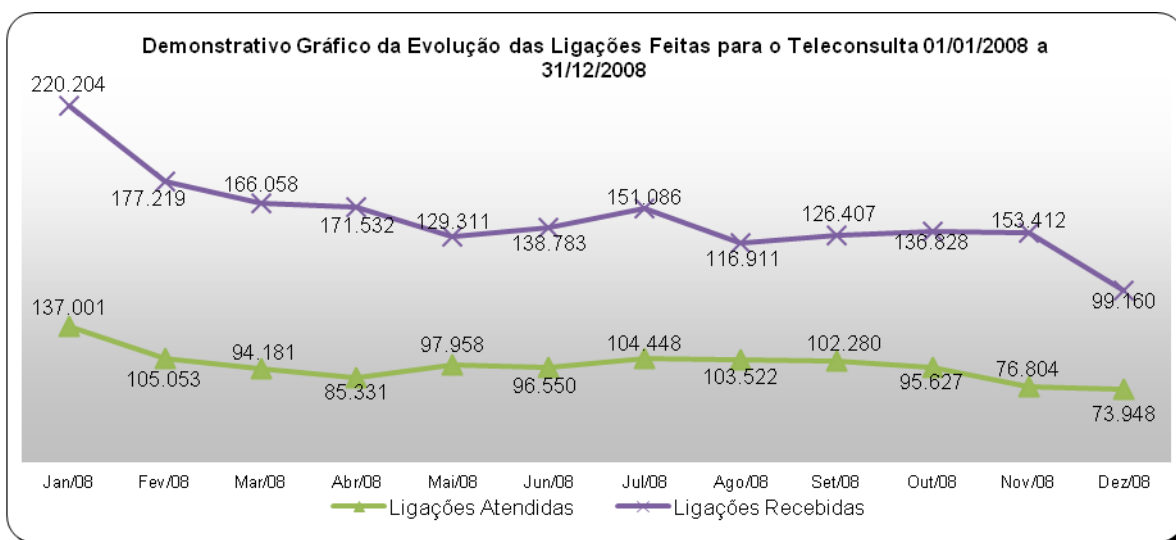
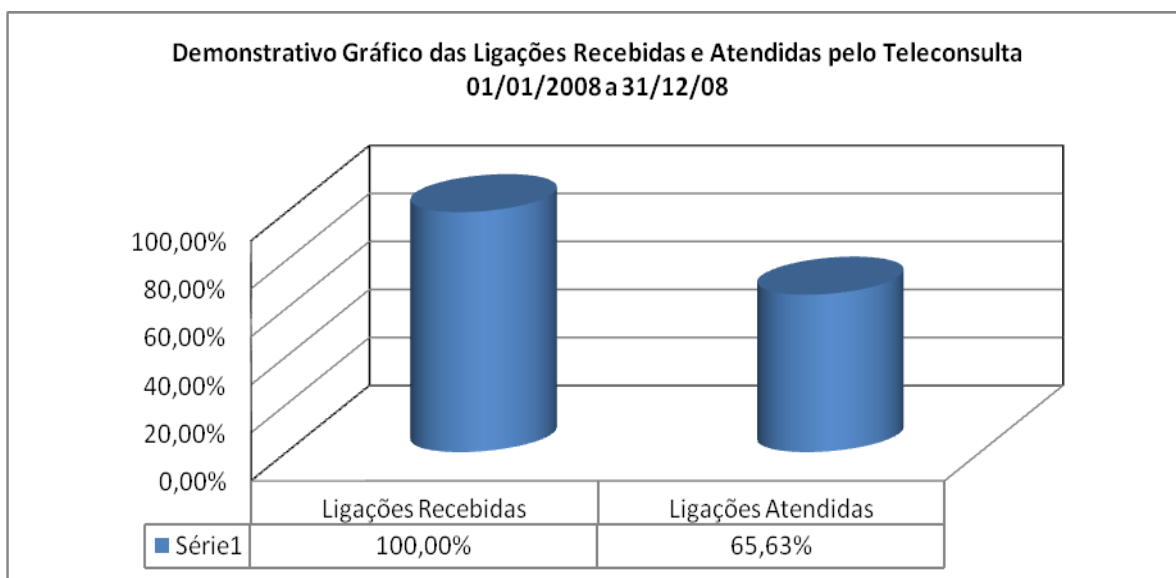


3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.

Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Mai	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404

	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
	Total	1.793.268	1.172.559	206.635	44.765

* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.
 ** Quando todos os atendentes estão ocupados
 *** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.
 **** Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas



3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.

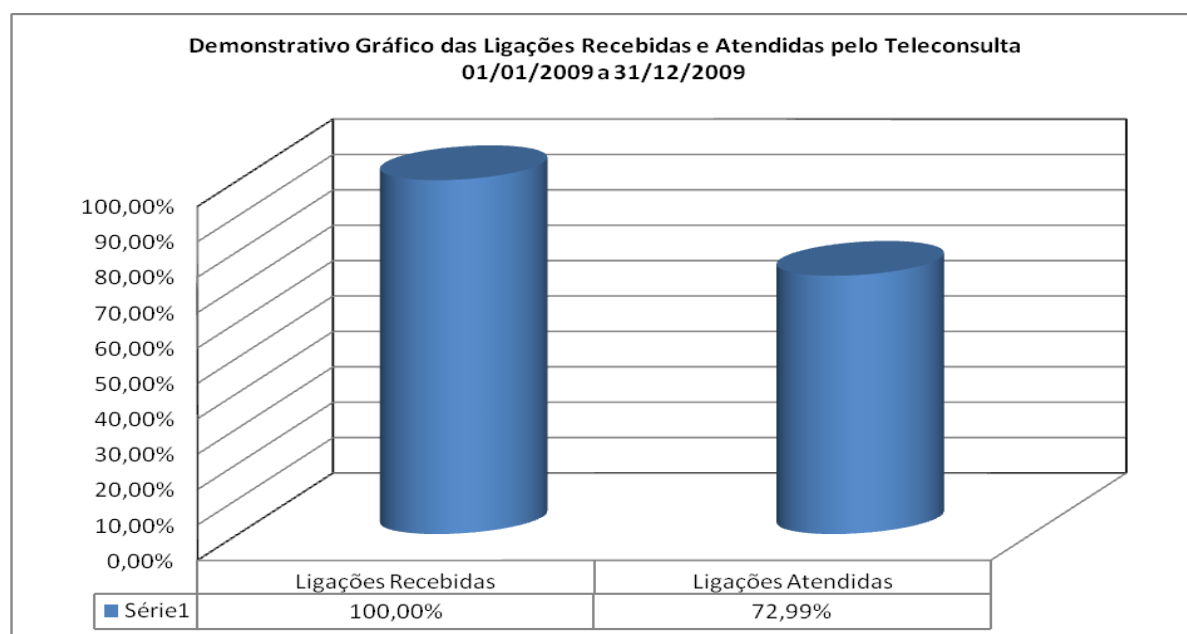
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maiο	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	103.332	20.769
	Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
	Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
	Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
	Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
	Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
	Dezembro	91.192	879	85.609	0
Total		1.823.060	267.749	1.330.636	193.244

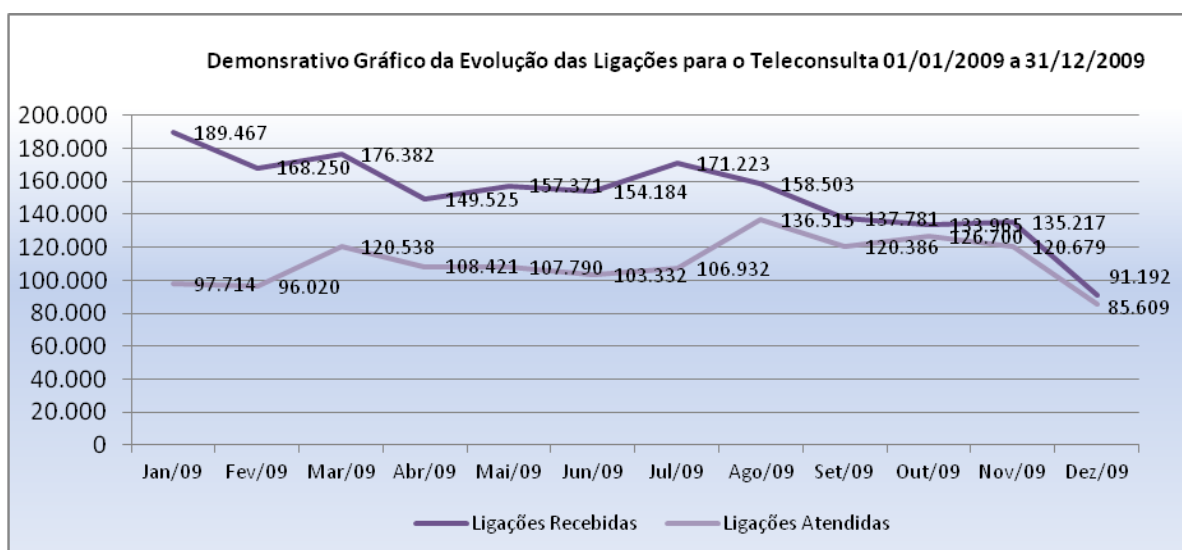
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.





3.1.23. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2010	Janeiro	172.512	13.934	141.703	14.706
	Fevereiro	151.784	12.353	122.685	13.196
	Março	167.186	4.735	145.902	16.244
	Abril	136.264	5.532	117.076	13.068
	Mai	136.966	3.323	115.642	9.936
	Junho	114.898	933	105.510	4058
	Julho	135.221	2.657	123.685	5.418
	Agosto	147.014	2.374	124.001	5.541
	Setembro	131.498	0	114.827	5.660
	Outubro	133.473	2.738	119.186	5.521
	Novembro	129.895	0	113.102	5976
	Dezembro	88.796	359	87.039	2.423
Total		1.645.507	48.938	1.430.358	101.747

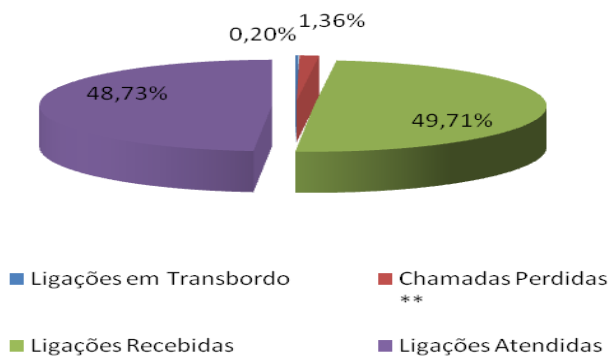
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.

**Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas
para o n.º 0800 646 1560
01 a 31/12/2010**



3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.

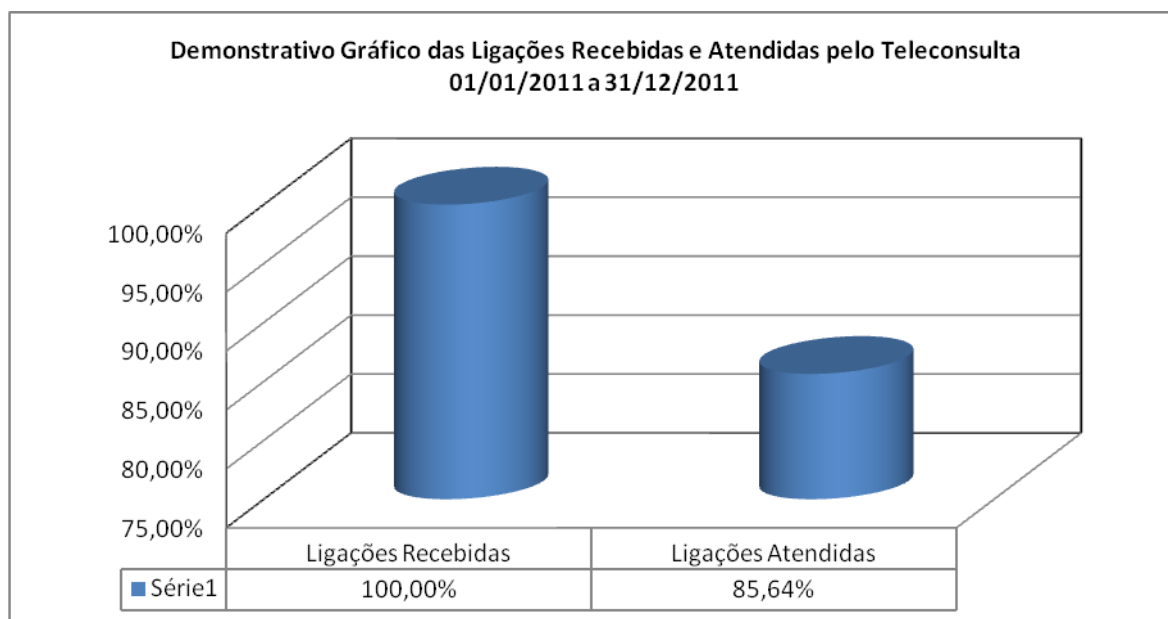
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2011	Janeiro	170.380	36.697	126.227	0
	Fevereiro	162.932	15.586	125.852	5.225
	Março	156.500	7.050	139.794	4.110
	Abril	141.316	8.155	118.228	2.338
	Maiο	153.198	4.228	133.059	0
	Junho	155.299	5.394	141.150	0
	Julho	174.633	2.918	156.745	6.550
	Agosto	187.210	0	167.267	6.962
	Setembro	144.721	0	133.093	4.371
	Outubro	164.693	0	132.479	0
	Novembro	169.719	0	142.619	0
	Dezembro	110.370	0	102.859	0
Total		1.890.971	80.028	1.619.372	29.556

¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Mai	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328	22.710	129.394	10.199
	Julho	139.035	25.239	126.131	10.902
	Agosto	146.538	32.007	137.959	11.270
	Setembro	128.048	35.761	119.826	11.661
	Outubro	150.860	63.170	138.406	18.411
	Novembro	139.471	23.661	132.660	15.370
	Dezembro	102.516	1.267	101.401	10.064
Total		1.660.643	1.763.159	502.373	1.582.323

¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

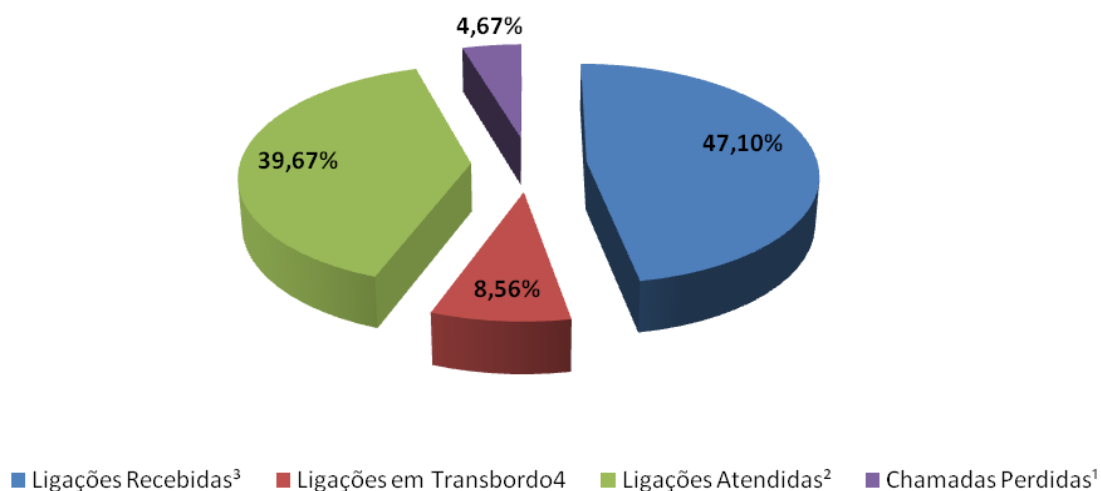
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2013	Janeiro	219.311	55.587	155.024	24.080
	Fevereiro	179.010	73.696	142.334	25.114
	Março	190.070	62.196	145.303	24.078
	Abril	190.394	37.211	156.162	20.151
	Maio	162.249	15.180	139.016	14.619
	Junho	159.771	20.457	140.569	12.769
	Julho	161.431	21.890	140.986	12.952
	Agosto	153.994	15.693	140.090	13.803
	Setembro	144.506	17.124	130.118	12.666
	Outubro	151.630	19.989	134.176	13.368
	Novembro	127.133	11.594	115.102	10.457
	Dezembro	95.942	1.223	91.411	7.726
Total		1.935.441	351.840	1.630.291	191.783

Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560

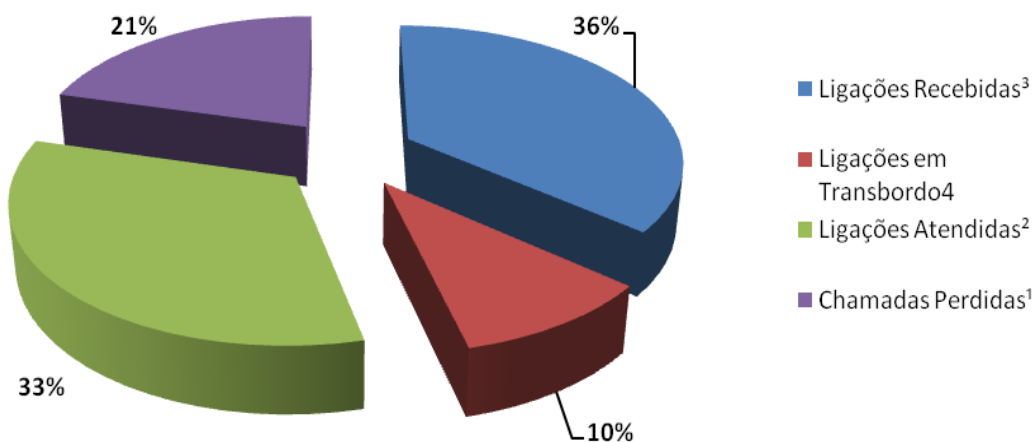


3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2014	Janeiro	183.224	194.797	136.228	183.224
	Fevereiro	148.532	60.423	127.737	148.532
	Março	159.083	- ***	137.312	159.083
	Abril	133.112	-***	133.711	133.112
	Maio	136660	130.232	133419	136660
	Junho	119.263	5.092	111.977	7.996
	Julho	121.259	10.701	131.960	9.031
	Agosto	139.328	15.565	123.763	22.417
	Setembro	139.577	15.721	123.856	39.412
	Outubro	143.971	10.898	133.073	51.896
	Novembro	134.417	11.350	123.067	41.266
	Dezembro	80.420	1.228	79.192	6.686
Total		1.638.846	456.007	1.495.295	939.315

*** Durante o mês de março e abril/2014 houve intercorrência com feixes de telefonia da operadora oi, sendo que para não prejudicar o atendimento foi necessário a utilização do feixe de transbordo como feixe principal de atendimento, desta forma, qualquer número relacionado a transbordo estaria mascarado pelo atendimento real, e não de transbordo.

Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014

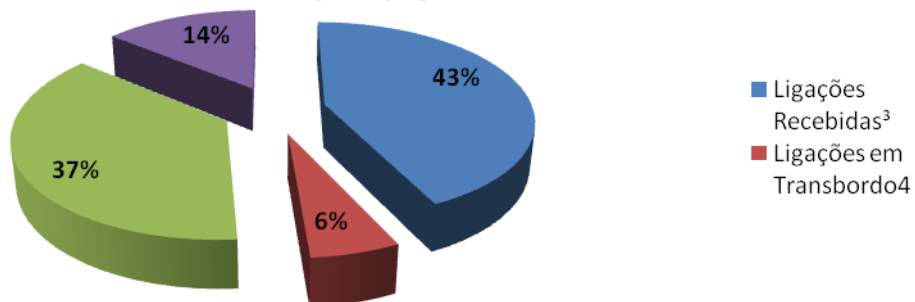


3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2015	Janeiro	146.159	19.992	126.167	31.870
	Fevereiro	128.265	16.896	111.369	54.752
	Março	158.645	26.363	132.282	259.064
	Abril	118.738	18.054	100.684	_*
	Maio	133.989	17.340	116.558	138.288
	Junho	131.666	18.640	113.026	_*
	Julho	140.665	23.819	116.846	_*
	Agosto	141.252	18.434	122.818	_*
	Setembro	132.695	17.594	115.101	_*
	Outubro	127.492	11.914	115.578	_*
	Novembro	121.714	10.562	111.152	_*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	_*
Total		1.559.107	200.744	1.358.272	483.974

_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2015

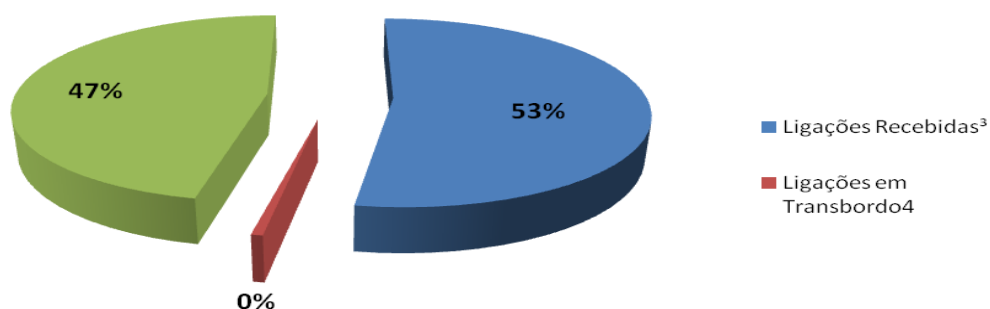


3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2016	Janeiro	117.644	1.070	109.146	-
	Fevereiro	130.936	1.869	111.966	-
	Março	123.023	1.987	104.092	-
	Abril	113.207	1.424	101.868	-
	Maio	113.747	1.400	99.213	-
	Junho	106.106	928	97.006	-
	Julho	107.835	1.085	98.349	-
	Agosto	121.635	1.570	104.113	-
	Setembro	107.803	1.043	97.441	-
	Outubro	111.762	999	102.019	-
Total		1.153.698	13.375	1.025.213	

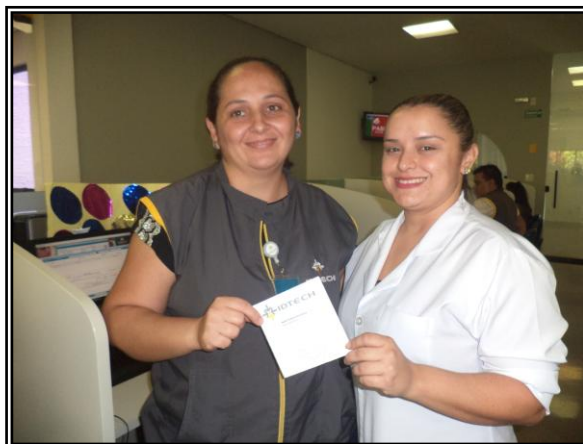
*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2016



4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À OUTUBRO /16

- Os Aniversariantes do mês de Outubro/16 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- Entre os dias 03 e 07 de Outubro/16, foi realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho - SIPAT do Instituto, pela Comissão Interna de Prevenção a Acidentes - CIPA em parceria com o Serviço Social do Comércio - SESC e o Corpo de Bombeiros Militar. Neste ano, a atividade abordou a qualidade de vida e segurança no ambiente de trabalho levou para os colaboradores palestras sobre o estresse e fatores emocionais que podem prejudicar a qualidade de vida. No segundo dia, o Corpo de Bombeiros Militar promoveu um debate sobre "Como salvar uma vida no ambiente de trabalho?", com orientações sobre primeiros-socorros e os principais acidentes de trabalho. No terceiro dia, um profissional de Educação Física realizou em todos os postos de trabalho uma aula de ginástica laboral, estimulando o alongamento antes do início das atividades laborais e depois, e também a prática diária de exercícios físicos na manutenção do corpo saudável e prevenção de doenças. No quarto, os colaboradores foram conscientizados por uma fonoaudióloga sobre os fatores diários que afetam a nossa audição, como a utilização dos fones de ouvido em volume maior do que o recomendado – hábito comum para a maioria dos jovens. No último dia da Sipat, a Cipa contou novamente com o apoio do Corpo de Bombeiros para esclarecer dúvidas sobre acidentes de trânsito (que podem ser considerados acidentes de trabalho, uma vez que o colaborador está no trajeto/deslocamento para a empresa), incêndios e também sobre o papel importante da brigada nos locais de trabalho. Ao final da semana, os membros da Cipa distribuíram para os colaboradores uma porção de granola para estimular ainda mais a inserção de produtos menos processados na alimentação. O alimento traz inúmeros benefícios para saúde, por sua riqueza em antioxidantes e fibras. Além de presentear também com a bolinha anti estresse, que serve para massagear ombros, nuca e outras regiões do corpo que acumulam tensões ao longo do dia.



- Com o objetivo de promover a interação entre os agentes de atendimento e motivar a comemoração de datas festivas, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta de Goiânia realiza todos os anos a festa de Halloween. Nesta edição, que aconteceu no dia 28 de Outubro/16, a unidade foi decorada por teias de aranhas, bruxas e vassouras, vampiros, zumbis, fantasmas e abóboras. Para animar ainda mais a comemoração, a tradicional brincadeira “gostosuras ou travessuras” e um concurso de caracterização mais aterrorizante foram realizados.





- Dia 11 de Outubro/16 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Sipat aborda qualidade de vida e segurança no ambiente de trabalho;
- No dia 02 de Outubro/16, iniciaram suas atividades na Unidade os agentes de atendimento Cleinner Silva Santos Amanda Gabryela Duarte Bezerra, e Bruno Mendes Mafra;
- No dia 05 de Outubro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Domingas Generosa da Costa. A Agente apresentou resultado satisfatório;
- Em 09 de Outubro/16, no turno vespertino, esteve presente na unidade o Colaborador Marcos - da Assessoria de Tecnologia. Na ocasião, foram feitas atualizações nos computadores do Contact Center e manutenções em respostas aos chamados encaminhados ao setor;
- No dia 11 de Outubro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Luciene dos Santos Nunes Borges. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Larissa dos Reis e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 04 de Outubro/16. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,47 minutos por ligação;
- Em 16 de Outubro/16, o Agente Hudson Mendonça da Silva recebeu elogio do usuário Jonas Melo de Jesus, o qual informou que o atendente foi muito educado;
- No dia 19 de Outubro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Jaqueline Borges de Moraes. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 04 a 11 de Outubro/16. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,20 minutos por ligação.;
- Em 21 de Outubro/16, a agente Gabriela Lemos de Medeiros recebeu elogio do usuário Martinho Rodrigues, o qual a parabenizou pelo excelente atendimento prestado;
- No dia 25 de Outubro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Maria Francille Dutra Queiroz. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 07 a 14 de Outubro/16. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,23 minutos por ligação;

- No dia 28 de Outubro/16, o técnico da Empresa Tecprint, responsável pela manutenção das impressoras, esteve realizando a troca do Cilindro da Impressora de uso do Teleconsulta;
- Em 29 de Outubro/16, Recebeu elogio a agente Beatriz Viana Ribeiro da mãe de usuário Matheus Henrique Nascimento Alves – ID: 764374 “Elogiou pela paciência ao atender sem correria e sendo atenciosa.
- Em 31 de Outubro/16, o técnico da TECPRINT esteve realizando a troca de fusor da impressora localizada na sala da Administração. Foi realizado reparo da baia 27 que se encontrava com falha na regulação pelo técnico da empresa Matriz Office.

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas freqüentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, no dia 14 de Outubro/16, foi abordado o tema Outubro Rosa e informado sobre a campanha de prevenção do câncer.



A Sala de Situação recebeu com atraso comunicação via e-mail oriundas das Unidades de Saúde que compõem a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, registrando a ausência dos profissionais, em descumprimento a portaria que estabelece que o profissional poderá se afastar de suas atividades, desde que seja avisado ao Teleconsulta, com até 15 (quinze) dias de antecedência.

O quadro que se segue, demonstra o ocorrido no mês de **Outubro/2016**. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.

Data	Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
03/out	CS Parque Amazônia	Edmar Rodrigues Alves	2826	Clínico Geral	Motivo de Férias	03 a 17 de Outubro
	Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	03 e 10 de Outubro
06/out	Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	06 de Outubro
07/out	CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	07 de Outubro
11/out	CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	10 a 11 de Outubro
13/out	CS Cidade Jardim	Gilmar Sisteroli de Carvalho	5457	Clínico Geral	Motivo de Férias	13 a 27 de Outubro
	Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	13 de Outubro
14/out	Cais Candida de Moraes	Nilmar Feliciano Da Silva	7482	Clínico Geral	Motivo de Férias	14 a 28 de Outubro
17/out	Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	18 de Outubro
18/out	CS Parque Anhanguera	Valquíria Monteiro de Lima	3608	Pediatra	Grade Equivocada	20 e 21 de Outubro
21/out	CS Vila Clemente	Victória Alves Ferreira	21085	Clínico Geral	Treinamento de Tuberculose e Hanseníase	26 a 31 de Outubro
	Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo Particular	21 de Outubro – período matutino
	CS Marinho Lemos	Júlio César Pereira Rodrigues	3466	Clínico Geral	Licença Prêmio	27 de Outubro a 26 de Janeiro de 2017
26/out	CS Jardim Balneário Meia Ponte	Mirma Mariano Leão	1461	Pediatra	Capacitação em Tuberculose e Hanseníase	26 de Outubro a 03 de Novembro
	CS Maria Dilce	Daniel de Oliveira	2842	Ginecologista	Licença Premio	26 de Outubro a 03 de Janeiro de 2017
31/out	CS Cidade Jardim	Patrícia Gonçalves Barbosa	8007	Clínico Geral	Motivo de Férias	07 a 21 de Novembro
	CS Marinho Lemos	Júlio César Pereira Rodrigues	3466	Clínico Geral	Grade Equivocada	07 a 11 de Novembro

	Cs Vila União	Márcia Regina Freire	7500	Ginecologista	Motivo de Férias	31 de Outubro a 14 de Novembro
	CS Criméia Leste	Mirna Mariano Leão	1461	Pediatra	Motivo de Falta	31 de Outubro

- São encaminhados ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, ofícios relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Agentes de Atendimento / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Sala de Situação, diante de reclamações e / ou denúncias e ameaças por parte dos usuários, no que se refere a falta de vagas / atendimento inadequado nas Unidades de Saúde e área de abrangência, horário de atendimento médico conflitante, para conhecimento e providências cabíveis junto aos setores / Unidades competentes;
- Os Enfermeiros juntamente com a Supervisora da Unidade estão realizando o monitoramento das ligações dos Agentes de Atendimento, as quais após análise são descritas em relatório, com posterior avaliação individual, momento em que são elencados os pontos positivos / negativos com orientações para que os mesmos possam realizar suas atividades voltadas para a excelência do atendimento. Os relatórios após ciência do Agente são enviados às Coordenações do IDTECH para conhecimento e a Gerência de Pessoal para arquivo em dossiê;
- As ligações dos Agentes de Atendimento têm sido monitoradas em 100% (cem por cento). O que proporciona segurança tanto para os Agentes de Atendimento/profissionais atuantes ou usuários que buscam o serviço;
- **Em Outubro/16 a sala de situação do Teleconsulta registrou os cancelamentos de grades de profissionais por Semana Epidemiológica, conforme demonstrado na planilha a seguir:**

CANCELAMENTO DE GRADE POR SEMANA EPIDEMIOLOGICA							
DISTRITO	UNIDADE	ESPECIALID.	PROFISSIONAL	SEMANA	OFERTA	LIBERADA	MOTIVO
NOROESTE	CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	VIVIANE FRANCO CARNEIRO	40	80	40	Motivo de Falta
CAMPINAS-CENTRO	CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA	CLINICO GERAL	SWZY ROCHA DE MORAES	40	80	66	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	MARIA LUCIA DA SILVA	40	79	51	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	MARIA LUCIA DA SILVA	40	70	62	Motivo Pessoal
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	GINECOLOGIA	MARCELO FERNANDO RANULFO	40	64	48	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	GINECOLOGIA	MARCELO FERNANDO RANULFO	40	64	0	Licença Trabalhista
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	THEODORA NUNES DRUMMOND	40	80	60	Atestado Médico

SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	CLINICO GERAL	THEODORA NUNES DRUMMOND	40	80	60	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	40	80	15	Férias
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	40	54	41	Atestado Médico
MENDANHA	CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM	GINECOLOGIA	CAIRO JOSE RODRIGUES	40	60	48	Atestado Médico
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	GINECOLOGIA	CIRENE CRISTINA BORGES	40	60	45	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	DANUZIA MUNIZ CAMELO	40	60	22	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	DANUZIA MUNIZ CAMELO	40	60	44	Licença Médica
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	GINECOLOGIA	MUSBAH NADER KOLAILAT	40	60	45	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila União	CLINICO GERAL	ROSELY ROSA DE CASTRO COSTA	40	60	0	Licença Médica
MENDANHA	CAIS Candida de Morais	GINECOLOGIA	ELAINE BITES DE CARVALHO E FERREIRA	40	60	30	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	PEDIATRIA	IZABELLA NEVES ARAUJO	40	60	45	Atestado Médico
NOROESTE	CAIS Finsocial	PEDIATRIA	JEFFERSON BROCKESTAYER FILHO	40	80	60	Motivo de Falta
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	40	72	32	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES DA SILVA	41	40	20	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	MARIA LUCIA DA SILVA	41	70	42	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	GINECOLOGIA	MARCELO FERNANDO RANULFO	41	64	48	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	GINECOLOGIA	MARCELO FERNANDO RANULFO	41	64	32	Licença Trabalhista
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	41	79	64	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	CLINICO GERAL	EDMAR RODRIGUES ALVES	41	80	66	Férias
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ROSSENY DA COSTA MARINHO JUNIOR	41	60	49	Atestado Médico
OESTE	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	GINECOLOGIA	JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	41	60	46	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	DANUZIA MUNIZ CAMELO	41	60	0	Licença Médica
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	41	80	0	Férias

CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Vila Canaã	GINECOLOGIA	FRANCESCO RICCIO	41	60	32	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Vila Canaã	GINECOLOGIA	FRANCESCO RICCIO	41	60	37	Atestado Médico
LESTE	CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA	CLINICO GERAL	GEOVANE JOSE DE LIMA	41	130	104	Férias
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	GINECOLOGIA	MUSBAH NADER KOLAILAT	41	60	49	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO	41	80	60	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JUNIOR	41	50	40	Atestado Médico
NOROESTE	CAIS Finsocial	PEDIATRIA	JEFFERSON BROCKESTAYER FILHO	41	80	40	Atestado Médico
NOROESTE	CAIS Finsocial	CLINICO GERAL	VIVIANE FRANCO CARNEIRO	42	80	40	Motivo de Falta
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	DANUZIA MUNIZ CAMELO	42	60	0	Transferência de Unidade
NOROESTE	CAIS Finsocial	PEDIATRIA	JEFFERSON BROCKESTAYER FILHO	42	80	65	Motivo Pessoal
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	GINECOLOGIA	CHRISTIANE CAETANO LIMA LOPES PONTES	42	60	51	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Vila Moraes	GINECOLOGIA	ALINE DE ALMEIDA E SOUZA	42	60	45	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	PEDIATRIA	IZABELLA NEVES ARAUJO	42	60	49	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	ELENILSON DE GODOY ALVES	42	60	30	Atestado Médico
OESTE	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	PEDIATRIA	CARINA BARBOSA BULAMARQUE	42	80	45	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JUNIOR	42	50	41	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	GINECOLOGIA	LITEMAR GUALBERTO DE SOUZA JUNIOR	42	50	30	Luto em Família
MENDANHA	CAIS Candida de Moraes	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	42	60	0	Férias
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	CELIA MENDONCA DA SILVA BORGES	42	68	32	Atestado Médico
OESTE	CAIS BAIRRO GOIÁ	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	42	60	50	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Mauá	CLINICO GERAL	EDNA MARIA FERREIRA	42	55	40	Atestado Médico
MENDANHA	CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM	CLINICO GERAL	TEREZA CRISTINA DA ROCHA MEDEIROS	42	65	39	Atestado Médico
OESTE	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	GINECOLOGIA	JOSE TAVARES DE MORAIS FILHO	42	60	51	Atestado Médico

CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ROSSENY DA COSTA MARINHO JUNIOR	42	60	55	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Fama	CLINICO GERAL	ROSSENY DA COSTA MARINHO JUNIOR	42	60	49	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	GINECOLOGIA	CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL	42	54	41	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	MARLY ARRUDA CAMARGO	42	56	44	Luto em Família
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	42	80	0	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Mauá	GINECOLOGIA	EULI JOSE BRAGA	42	57	18	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	42	72	0	Atestado Médico
MENDANHA	Centro de Saúde Maria Dilce	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	42	60	45	Atestado Médico
LESTE	CAIS Parque das Amendoeiras	GINECOLOGIA	CARLOS CESAR BORGES	42	52	39	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	42	24	18	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	CLINICO GERAL	LEONILDO DE FREITAS NEGRETO	42	60	50	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	CLINICO GERAL	HUMBERTO PEREIRA MAIA	42	79	69	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS VILA NOVA	CLINICO GERAL	GISLAINE SALES GOMES	43	48	24	Atestado Médico
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	MIRNA MARIANO LEAO	43	80	64	Congresso diversos
MENDANHA	Centro de Saúde Maria Dilce	GINECOLOGIA	DANIEL DE OLIVEIRA	43	60	15	Licença Trabalhista
NORTE	CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA	CLINICO GERAL	LORENA CRISTINA RODRIGUES DOS REIS	43	80	40	Atestado Médico
MENDANHA	CAIS Candida de Moraes	CLINICO GERAL	NILMAR FELICIANO DA SILVA	43	60	0	Aposentadoria
LESTE	CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA	CLINICO GERAL	Osmar Matias de Abreu	43	70	56	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	GINECOLOGIA	ARISMAR PEREIRA DE RESENDE	43	24	18	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO	43	80	60	Atestado Médico
LESTE	CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA	CLINICO GERAL	OSMAR MATIAS DE ABREU	43	70	56	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS VILA NOVA	CLINICO GERAL	ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	43	60	36	Luto em Família
CAMPINAS-CENTRO	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	CLINICO GERAL	GILMAR SISTEROLI DE CARVALHO	43	80	60	Atestado Médico

SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	CLINICO GERAL	AFONSO RUFINO DE SOUSA	43	80	44	Licença Médica
OESTE	CAIS BAIRRO GOIÁ	GINECOLOGIA	ALFREDO PUPPINI FARIAS	43	60	45	Motivo Pessoal
OESTE	CAIS BAIRRO GOIÁ	GINECOLOGIA	EULI JOSE BRAGA	43	60	36	Atestado Médico
OESTE	CAIS BAIRRO GOIÁ	CLINICO GERAL	ELIDIA CELIA SANTILLO GOMES	44	53	16	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS VILA NOVA	CLINICO GERAL	ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA	44	60	48	Luto em Família
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	CLINICO GERAL	MIRNA MARIANO LEAO	44	80	64	Congresso diversos
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	44	72	0	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CAIS Chácara do Governador	CLINICO GERAL	LUCIANO AUGUSTO BAYLAO	44	60	12	Congresso diversos
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	CLINICO GERAL	JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES	44	72	0	Licença Trabalhista
MENDANHA	Centro de Saúde Maria Dilce	GINECOLOGIA	DANIEL DE OLIVEIRA	44	60	0	Licença Trabalhista

4.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;
- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuiu controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entreviu em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:

- **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.

- **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.

- **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.

- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e a sala de situação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado a reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado o endereço de sua moradia, têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato com até 05 (cinco) horas de antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

Todavia nota-se a necessidade de uma campanha mais efetiva para conscientização da comunidade;

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma o Teleconsulta, na última semana de **Outubro/16** realizou a cobertura de **30 (trinta) equipes da Estratégia Saúde da Família** conforme quadro que se segue:

EQUIPES DA ESF INSERIDAS NO TELECONSULTA			
DÉFICIT DE MÉDICOS			
Distrito Sanitário	UABSF	Equipe	Data de Solicitação
Sudoeste	Pq. Santa Rita	30	30/06/2015
	Garavelo B	4	01/03/2016
	Real Conquista	23	01/03/2016
	Grajaú	14	25/08/2016
	Jd. Itaipú	10	30/08/2016
	Prq Santa Rita	15	30/06/2016
Oeste	Vila Regina	31	22/06/2015
	Prq dos Buritis	24	09/03/2016
	Luana Park	21	28/03/2016
	Vila São Francisco	27	05/01/2016
	Ytapuã	3	17/08/2016
	Vera Cruz II	2	01/11/2016
Leste	Recantos das Minas Gerais	10	23/03/2016
	Dom Fernando	14	19/05/2016
	Santo Hilário	4	08/08/2016
	Aruanã III	27	08/08/2016
	Vila Pedroso	13	11/08/2016
Noroeste	Curitiba II	9	15/12/2016
	Vila Mutirão	1	19/05/2016
	Boa Vista	16	08/08/2016
	Boa Vista	22	01/11/2016
	VF - 18	31	03/11/2016
Norte	Guanabara I	3	19/01/2016
	Itatiaia	23	15/08/2016
Campinas Centro	Criméia Oeste	5	07/06/2016
TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:		25	
MÉDICOS DE LICENÇA			
Distrito Sanitário	UABSF / Equipe	Período	Data de Solicitação

Oeste	Luana Park - 22	Indeterminado	23/06/2016
Noroeste	Jd. Primavera - 40	30/09 a 30/03/2017	05/10/2016
	Boa Vista - 17	02/10 a 02/02/2017	05/10/2016
Norte	Jd. Guanabara III - 08	Indeterminado	28/10/2016
TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE LICENÇA		4	
MÉDICOS DE FÉRIAS			
Distrito Sanitário	UABSF / Equipe	Período	Data de Solicitação
Norte	Jd. Guanabara - 10	03/10 a 01/11	05/10/2016
TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE FÉRIAS		1	
Total Geral		30	

O sistema *Call Med* nesse período continuou estável, visto que não foi verificado pela Assessoria de Tecnologia da Informação intercorrências e/ou interrupção no funcionamento, demonstrando assim sua estabilidade e segurança;

- A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem prosseguido na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema CallMed, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados.

No mês de Outubro/16, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Cândida de Moraes, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Parque Anhanguera, Centro de Saúde Vila Boa, Centro de Saúde Parque Industrial João Braz, Centro de Saúde Criméia Leste, CAIS Vila Nova e Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte.

Em contrapartida, 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 POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO				
OUTUBRO - 2016				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	6.465	3.338	279	8.776
Centro de Saúde Criméia Leste	6.438	3.204	349	8.702
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	6.964	3.984	586	9.989

Centro de Saúde Fama	9.322	5.274	854	13.388
Centro De Saúde Vila Santa Helena	9.550	4.935	547	13.010
CIAMS Urias Magalhães	7.547	4.043	858	10.762
Centro de Saúde Marinho Lemos	6.445	3.276	239	8.673
Centro de Saúde Vila Moraes	7.217	3.772	376	9.866
Centro De Saúde Conjunto Riviera	5.956	2.768	106	7.790
Centro de Saúde Água Branca	6.107	3.379	292	8.561
CAIS Jardim Novo Mundo	8.307	4.330	882	11.602
CAIS Parque das Amendoeiras	6.614	3.712	267	9.155
Centro de Saúde Vila Regina	131	58	40	202
Centro de Saúde Vila Boa	7.837	4.386	1.018	11.277
Centro de Saúde Parque Anhanguera	7.356	4.136	870	10.617
Centro de Saúde Vila Mauá	7.785	4.020	692	10.678
Centro de Saúde Vila Canaã	9.659	5.330	521	13.362
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	6.853	3.932	436	9.669
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	9.947	5.406	496	13.591
CIAMS Novo Horizonte	7.957	4.439	1.061	11.477
CAIS Bairro Goiá	4.936	2.889	682	7.071
Centro De Saúde Jardim Guanabara	4.267	2.635	152	6.167
CAIS Campinas	9.491	5.614	985	13.875
CIAMS Jardim América	7.531	4.326	810	10.795
Centro de Saúde Vila Redenção	6.669	3.810	694	9.680
CAIS Chácara do Governador	7.313	4.442	1.037	10.973
Centro de Saúde Parque Amazonia	7.675	4.541	970	11.185
CIAMS Setor Pedro Ludovico	7.825	4.624	1.110	11.473
Centro de Saúde Vila União	7.415	3.981	792	10.455
CAIS Vila Nova	6.944	3.910	443	9.731
CAIS Finsocial	5.204	2.781	228	7.185
Centro de Saúde Vila Clemente	6.876	3.346	453	9.326
CAIS Jardim Curitiba	190	49	43	263
Centro De Saúde Setor Perim	7.082	3.755	335	9.639
Centro de Saúde São Francisco	1.777	965	564	2.822
Centro de Saúde Maria Dilce	6.788	3.709	402	9.454
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	9.426	5.389	909	13.621

Maternidade Dona Iris	13.093	7.099	1.587	18.258
CAIS Candida de Morais	7.792	4.554	1.174	11.613
Centro de Saúde Itatiaia	9	3	1	11
Centro De Saúde Criméia Oeste	4.470	2.487	189	6.270
Total	23.820	13.659	5.524	35.258

* Considerando o quantitativo de Unidades (32) existentes para marcação de consultas, 01 (uma) única ligação de cada usuário poderá originar buscas em número igual ou maior que 32 (trinta e dois) acessos ao sistema.

- O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento realizado pelos Agentes tem permitido identificar os motivos da ligação telefônica que não resultaram em consultas marcadas, possibilitando assim a verificação dos resultados finais dos atendimentos e o levantamento das necessidades para possíveis melhorias no serviço prestado;
- No mês de Outubro/16 o quantitativo geral de atendimentos foi de 140.955 (cento e quarenta mil novecentos e cinquenta e cinco), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 32.322 (trinta e dois mil trezentos e vinte e dois).

Dos 140.955 (cento e quarenta mil novecentos e cinquenta e cinco), 32.322 (trinta e dois mil trezentos e vinte e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 108.633 (cento e oito mil seiscentos e trinta e três) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 74.820 (setenta e quatro mil oitocentos e vinte) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 7.933 (sete mil novecentos e trinta e três) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Setembro/16, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 137.160 (cento e trinta e sete mil cento e sessenta) para 140.955 (cento e quarenta mil novecentos e cinquenta e cinco), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 37.093 (trinta e sete mil e noventa e três) para 32.322 (trinta e dois mil trezentos e vinte e dois).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

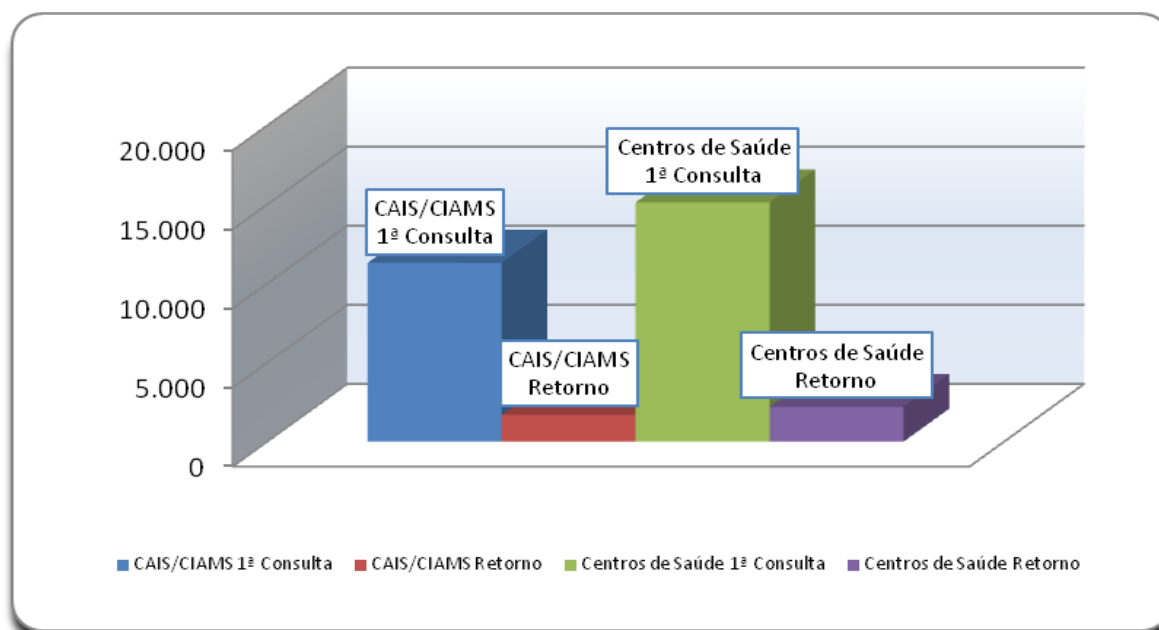
Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Outubro /16

Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	16	140955	0,01
Somente Informação	9.394	140955	6,66
Consulta Marcada com Sucesso	32.322	140955	22,93
Consulta Não Marcada	151	140955	0,11

Fora da Área de Abrangência	87	140955	0,06
Área de PSF	1.393	140955	0,99
Outras Unidades	58	140955	0,04
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	950	140955	0,67
Não há Vaga	74.820	140955	53,08
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	7.993	140955	5,67
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	298	140955	0,21
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.050	140955	0,74
Recusa da Unidade Oferecida	1.937	140955	1,37
Mau atendimento da Unidade	1	140955	0,00
Não gosta dos Profissionais	12	140955	0,01
Longe da Residência	489	140955	0,35
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	96	140955	0,07
Recusa do Profissional	408	140955	0,29
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	3	140955	0,00
Falta muito (Profissional Disponibilizado)	1	140955	0,00
Prefere outro Profissional de Saúde	254	140955	0,18
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	1.246	140955	0,88
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	97	140955	0,07
Cancelamento de Consulta	3.187	140955	2,26
Outros	92	140955	0,07
Falta Dados Cadastrais	609	140955	0,43
Ligação Interrompida pelo Usuário	3.112	140955	2,21
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	288	140955	0,20
Não há Vaga (RETORNO)	591	140955	0,42
TOTAL		140.955	

Com o **Relatório de Retorno** é possível identificar o quantitativo de consultas marcadas distribuídas entre primeira consulta e retorno, como se segue:

Especialidade	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
CLINICO GERAL	4.210	689	4.899	4.573	822	5.395
GINECOLOGIA	2.537	403	2.940	4.439	570	5.009
PEDIATRIA	2.379	274	2.653	3.689	407	4.096
PEDIATRIA ALTO RISCO	16	0	16	6	0	6
Total	9.142	1.366	10.508	12.707	1.799	14.506



- **O relatório Análise dos Atendimentos sem Marcação de Consulta no Sistema Call Med** (permite identificar os atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por se encontrar fora da área de abrangência de moradia do usuário e a verificação do número de vezes em que o usuário entrou em contato com o Teleconsulta e destas, quantas foram efetivadas em consultas).
- Nesse período, 67.207 (sessenta e sete mil duzentos e sete) atendimentos foram qualificados, destes, 26.763 (vinte e seis mil setecentos e sessenta e três) usuários foram atendidos, porém 6.295 (seis mil duzentos e noventa e cinco) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Setembro/16, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 58.782 (cinquenta e oito mil setecentos e oitenta e dois) para 67.207 (sessenta e sete mil duzentos e sete), um decréscimo no número de usuários atendidos de 25.871 (vinte e cinco mil oitocentos e setenta e um) para 26.763 (vinte e seis mil setecentos e sessenta e três) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.163 (sete mil cento e sessenta e três) para 6.295 (seis mil duzentos e noventa e cinco).

a) Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas –

Esse relatório tem como objetivo agrupar e totalizar as consultas marcadas com registro de informações referentes às doenças crônicas (hipertensão e / ou diabetes) distribuídas por Unidades de Saúde.

Após estudo / avaliação, a equipe técnica do IDTECH chegou a conclusão de que esse relatório deverá considerar os registros de referentes as doenças crônicas apenas para a especialidade Clínico Geral, pois é nessa especialidade que se capta informações a respeito dessas doenças, através de questionamentos efetuados pelos Agentes de Atendimento e / outros profissionais no momento do cadastro / marcação da consulta.

Desta forma, se tornará mais visível o percentual de consultas agendadas por usuários que referem ser portadores das doenças crônicas em relação o total geral de consultas agendadas para clínico geral.

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Outubro/16, pode-se observar que das consultas agendadas, **16,56%** (dezesseis ponto cinquenta e seis) referiram ser portadores de diabetes, **13,75%** (treze ponto setenta e cinco) portadores de hipertensão e **12,87%** (doze ponto oitenta e sete) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Outubro/16			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiá	18,15%	14,77%	67,09%
CAIS Candida de Morais	13,26%	10,65%	76,09%
CAIS Chácara do Governador	16,81%	12,18%	71,01%
CAIS Finsocial	16,96%	15,19%	67,84%
CAIS Jardim Novo Mundo	14,60%	10,57%	74,83%
CAIS Parque das Amendoeiras	20,21%	16,05%	63,74%
CAIS Vila Nova	14,78%	10,90%	74,33%
Centro de Saúde Água Branca	20,05%	14,63%	65,31%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	17,38%	13,01%	69,62%

Centro de Saúde Criméia Leste	17,03%	13,94%	69,03%
Centro de Saúde Fama	16,16%	14,99%	68,85%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	16,09%	12,61%	71,30%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	18,57%	14,64%	66,79%
Centro de Saúde Maria Dilce	13,91%	9,40%	76,69%
Centro de Saúde Marinho Lemos	14,29%	10,71%	75,00%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	13,45%	11,88%	74,66%
Centro de Saúde Parque Amazonia	16,85%	12,56%	70,59%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	17,69%	13,35%	68,97%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	16,80%	13,31%	69,90%
Centro de Saúde Vila Boa	20,32%	13,77%	65,91%
Centro de Saúde Vila Canaã	17,18%	13,97%	68,84%
Centro de Saúde Vila Clemente	12,63%	11,08%	76,29%
Centro de Saúde Vila Mauá	17,55%	13,70%	68,75%
Centro de Saúde Vila Moraes	17,86%	12,50%	69,64%
Centro De Saúde Vila Santa Helena	15,31%	11,88%	72,81%
Centro de Saúde Vila União	15,53%	11,17%	73,30%
CIAMS Jardim América	15,53%	9,98%	74,49%
CIAMS Novo Horizonte	12,67%	10,44%	76,89%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	17,41%	13,73%	68,86%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	13,73%	9,40%	76,87%
Total	16,56%	12,87%	70,57%

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Outubro/16 37.429 (trinta e sete mil quatrocentos e vinte e nove) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 27.854 (vinte e sete mil oitocentos e cinquenta e quatro) foram marcadas, 6.792 (seis mil setecentos e noventa e dois) foram canceladas e 2.783 (dois mil setecentos e oitenta e três) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiás	2.835	877	751	120	6	532	409	121	2	1.426	924	184	318
CAIS Candida de Morais	1.262	1.017	792	215	10	170	130	37	3	75	74	0	1
CAIS Chácara do Governador	774	466	365	101	0	308	239	65	4	0	0	0	0
CAIS Finsocial	935	288	167	114	7	321	272	32	17	326	129	60	137
CAIS Jardim Novo Mundo	1.568	526	427	94	5	559	481	73	5	483	387	57	39
CAIS Parque das Amendoeiras	1.056	578	574	0	4	121	105	15	1	357	201	0	156
CAIS Vila Nova	1.373	644	447	195	2	412	339	54	19	317	265	22	30
Centro de Saúde Água Branca	687	241	216	23	2	201	175	21	5	245	139	21	85
CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA	1.777	738	585	142	11	401	356	34	11	638	157	66	415
Centro de Saúde Criméia Leste	1.164	550	464	83	3	382	330	41	11	232	154	69	9
Centro de Saúde Fama	798	284	254	28	2	306	253	49	4	208	140	58	10
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.321	651	446	194	11	121	78	43	0	549	276	262	11
Centro De Saúde Jardim Guanabara	459	306	169	135	2	10	10	0	0	143	9	15	119
Centro de Saúde Maria Dilce	976	247	192	53	2	514	260	251	3	215	128	30	57
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.153	220	37	183	0	415	309	100	6	518	302	94	122
Centro de Saúde Norte Ferroviário	985	406	312	88	6	307	194	104	9	272	110	46	116
Centro de Saúde Parque Amazonia	969	501	387	113	1	215	131	83	1	253	204	38	11
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.648	620	562	55	3	503	381	121	1	525	416	92	17
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.392	553	480	70	3	179	148	30	1	660	459	104	97
Centro De Saúde Setor Perim	1.250	296	261	32	3	348	303	40	5	606	338	86	182
Centro de Saúde Vila Boa	1.112	550	523	22	5	404	376	25	3	158	133	23	2

Centro de Saúde Vila Canaã	1.058	325	274	47	4	232	158	71	3	501	243	96	162
Centro de Saúde Vila Clemente	794	302	253	49	0	433	366	51	16	59	0	59	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.113	32	32	0	0	407	329	73	5	674	537	93	44
Centro de Saúde Vila Moraes	568	0	0	0	0	204	170	32	2	364	202	27	135
Centro De Saúde Vila Santa Helena	1.098	240	214	23	3	454	397	44	13	404	309	45	50
Centro de Saúde Vila União	968	414	358	49	7	413	304	107	2	141	0	141	0
CIAMS Jardim América	1.318	516	370	143	3	234	206	20	8	568	484	57	27
CIAMS Novo Horizonte	1.101	362	318	42	2	454	449	1	4	285	264	17	4
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.130	1.204	1.180	5	19	545	479	61	5	381	331	43	7
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	1.715	659	291	366	2	400	319	80	1	656	332	206	118
Maternidade Dona Iris	72	0	0	0	0	72	50	18	4	0	0	0	0
Total Geral	37.429	14.613	11.701	2.784	128	10.577	8.506	1.897	174	12.239	7.647	2.111	2.481

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Setembro/16, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 38.898 (trinta e oito mil oitocentos e noventa e oito) para 37.429 (trinta e sete mil quatrocentos e vinte e nove), um decréscimo no número de consultas marcadas de 31.856 (trinta e um mil oitocentos e cinquenta e seis) para 27.854 (vinte e sete mil oitocentos e cinquenta e quatro), um decréscimo no número de disponível de 3.290 (três mil duzentos e noventa) para 2.783 (dois mil setecentos e oitenta e três) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 3.752 (três mil setecentos e cinquenta e dois) para 6.792 (seis mil setecentos e noventa e dois).

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

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Agosto	16.891	15.157	1.615	119	16.772	89,73%	99,30%
	Setembro	15.723	13.833	1.798	92	15.631	87,98%	99,41%
	Outubro	14.613	11.701	2.784	128	14.485	80,07%	99,12%
	Total	47.227	40.691	6.197	339	46.888	86,16%	99,28%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Agosto	10.092	8.968	825	299	9.793	88,86%	97,04%
	Setembro	13.009	11.448	1.118	443	12.566	88,00%	96,59%
	Outubro	13.009	11.448	1.118	443	12.566	88,00%	96,59%
	Total	36.110	31.864	3.061	1.185	34.925	88,24%	96,72%

Pediatría	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Agosto	14.360	9.182	1.137	4.041	10.319	63,94%	71,86%
	Setembro	12.117	8.265	991	2.861	9.256	68,21%	76,39%
	Outubro	12.239	7.647	2.111	2.481	9.758	62,48%	79,73%
	Total	38.716	25.094	4.239	9.383	29.333	64,82%	75,76%

Total Geral	122.053	97.649	13.497	10.907	111.146	80,01%	91,06%
--------------------	----------------	---------------	---------------	---------------	----------------	---------------	---------------

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Outubro/16 pode-se observar no relatório que todas as Unidades de Saúde solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 373 (trezentos e setenta e três) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os três (três) primeiros Bairros se destacaram em mais de 900 (novecentas) consultas marcadas no mês de Outubro/16, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.849), Jardim América (970) e Setor Pedro Ludovico (916).

Item	Bairro	Quantidade
1	Albino Boa Ventura	51
2	Ana Moraes	3
3	Araguaia Park	11
4	Aruanã Parque	8
5	Bairro Água Branca	232
6	Bairro Alto da Glória	36
7	Bairro Anhanguera	76
8	Bairro Boa Vista	61
9	Bairro Capuava	329
10	Bairro da Floresta	3
11	Bairro da Serrinha	19
12	Bairro dos Aeroviários	64
13	Bairro Feliz	24
14	Bairro Goiás	4
15	Bairro Industrial Mooca	29
16	Bairro Ipiranga	3
17	Bairro Jardim das Esmeraldas	59
18	Bairro Jardim Diamantina	87
19	Bairro Nossa Senhora de Fátima	62
20	Bairro Nova Suíça	31
21	Bairro Res Funcionários Públicos	29
22	Bairro Rodoviário	98
23	Bairro Santa Genoveva	173
24	Bairro Santa Rita	217
25	Bairro Santo Hilário	56
26	Bairro São Francisco	67
27	Bro Goia II Complemento	1
28	Campus Universitário	3
29	Capuava Residencial Prive	5
30	Carolina Parque Extensão	73
31	Celina Park	28
32	Chacara Alto da Glória	2
33	Chácara Botafogo	1
34	Chacara de Recreio São Joaquim	43
35	Chácara do Governador	131
36	Chacara Maringá	2
37	Chacara Privê Residencial	1
38	Chacara Samambaia	9
39	Chacara Solange Parque	1

40	Cidade Jardim	451
41	Condominio Amin Camargo	8
42	Condomínio Anhanguera	48
43	Condomínio Cidade Universitária	5
44	Conjunto Anhanguera	13
45	Conjunto Aruanã I	56
46	Conjunto Aruanã II	33
47	Conjunto Aruanã III	3
48	Conjunto Baliza	1
49	Conjunto Caiçara	50
50	Conjunto Castelo Branco	48
51	Conjunto Fabiana	42
52	Conjunto Guadalajara	12
53	Conjunto Morada Nova	18
54	Conjunto Primavera	24
55	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	48
56	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	14
57	Conjunto Residencial Rodoviário	22
58	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	4
59	Conjunto Riviera	162
60	Conjunto Vera Cruz	1
61	Conjunto Vila Isabel	5
62	Curitiba I	19
63	Curitiba II	39
64	Curitiba IV	12
65	Curitiba IV Industrial	1
66	Esplanada do Anicuns	28
67	Faiçallville	433
68	Fazenda Retiro	1
69	Fidélis	25
70	Fonte das Águas	30
71	Goiânia 2	53
72	Grajaú	49
73	Granja Cruzeiro do Sul	76
74	Jardim Atlântico	132
75	Jardim América	970
76	Jardim Ana Lúcia	100
77	Jardim Atenas	4
78	Jardim Balneário Meia Ponte	797
79	Jardim Bela Vista	126
80	Jardim Belvedere	1

81	Jardim Bonanza	30
82	Jardim Brasil	142
83	Jardim California	17
84	Jardim Curitiba	7
85	Jardim da Luz	71
86	Jardim das Aroeiras	1
87	Jardim das Oliveiras	36
88	Jardim das Rosas	61
89	Jardim Do Cerrado 1	1
90	Jardim Do Cerrado 6	18
91	Jardim Do Cerrado 7	33
92	Jardim Dom Fernando II	4
93	Jardim Europa	467
94	Jardim Goiás	196
95	Jardim Guanabara	22
96	Jardim Ipê	18
97	Jardim Lageado	1
98	Jardim Leblon	6
99	Jardim Leblon II	4
100	Jardim Madri	5
101	Jardim Maria Helena	2
102	Jardim Moema	1
103	Jardim Nova Esperança	803
104	Jardim Novo Mundo	1.849
105	Jardim Novo Mundo II	25
106	Jardim Petrópolis	47
107	Jardim Planalto	120
108	Jardim Presidente	261
109	Jardim Santa Cecília	4
110	Jardim Santo Antônio	73
111	Jardim Sonia Maria	13
112	Jardim Tancredo Neves	60
113	Jardim Vila Boa	368
114	Jardim Xavier	21
115	Jardins Lisboa	1
116	Jd Gramado	11
117	Jd Itaipu I	2
118	Jd. Ipanema	7
119	Lorena Parque	60
120	Loteamento Areião I	10
121	Loteamento Carolina Parque	189

122	Loteamento Grande Retiro	21
123	Loteamento Morada dos Sonhos	11
124	Loteamento Solange Park - Complemento	2
125	Loteamento Solar Santa Rita	20
126	Loteamento Tropical Verde	47
127	Loteamento Village Veneza	6
128	Madre Germana II	1
129	Maísa Extensão	14
130	Mansões Goiânia	10
132	Nova Vila	84
133	Outros Municípios	7
134	Panorama Park	27
135	Parque Tremendão (Novo)	1
136	Parque Acalanto	15
137	Parque Amazônia	885
138	Parque Anhanguera	153
139	Parque Anhanguera II	373
140	Parque Balneário	14
141	Parque Buriti	9
142	Parque das Flores Complemento	3
143	Parque das Laranjeiras	37
144	Parque das Nações	22
145	Parque das Paneiras	4
146	Parque das Paneiras II Etapa	1
147	Parque das Paneiras III Etapa	1
149	Parque Eldorado Oeste	1
150	Parque Industrial de Goiânia	86
151	Parque Industrial João Braz	754
152	Parque Industrial João Braz II	7
153	Parque Maracanã	9
154	Parque Oeste Industrial	177
155	Parque Paraíso	37
156	Parque Santa Cruz	237
157	Parque Santa Rita	8
158	Privê Atlântico	2
159	Prq Santa Rita (Misto)	2
160	Recanto do Bosque	1
161	Res Beatriz Nascimento	34
162	Res Bertim Belchior	51
163	Res Gardênia	19
164	Res Village Santa Rita VII	10

165	Res. Buena Vista	2
166	Res. Fidelis	15
167	Res. Morumbi	8
168	Res. Tancredo Neves	1
169	Res. Terra Nova I	3
170	Res. Vale das Brisas	2
171	Residencial Eldorado	60
172	Residencial Itapuã	10
173	Residencial Kátia	25
174	Residencial Manhattan	2
175	Residencial Portinari	1
176	Residencial Real Conquista 1º etapa	9
177	Residencial Aldeia do Vale	1
178	Residencial Anglo	3
179	Residencial Aquarius	12
180	Residencial Aruanã	4
181	Residencial Balneário	10
182	Residencial Barravento	2
183	Residencial Campus Dourados	82
184	Residencial Canadá	67
185	Residencial Carla Cristina	14
186	Residencial Cid Verde	1
187	Residencial Clea Borges	1
188	Residencial das Acácias	22
189	Residencial dos Ipê	7
190	Residencial Elza Fronza	5
191	Residencial Flamingo	10
192	Residencial Forte Ville - Extensão	24
193	Residencial Forteville	5
194	Residencial Goiânia Viva	26
195	Residencial Goyaz Park	12
196	Residencial Granville	7
197	Residencial Green Park	7
198	Residencial Guarema	5
199	Residencial Hugo Moraes	65
200	Residencial Humaita	8
201	Residencial Itaipu	98
202	Residencial Itália	15
203	Residencial Itamaraca	93
204	Residencial Jardins Florença	3
205	Residencial José Viandeli	5

206	Residencial Licardino Ney	36
207	Residencial London Park	21
208	Residencial Luana Park	13
209	Residencial Luana Park - Continuação	2
210	Residencial Maria Lourenço	2
211	Residencial Moinho dos Ventos	66
212	Residencial Monte Carlo	28
213	Residencial Monte Verde	1
214	Residencial Noroeste	1
215	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	4
216	Residencial Park Solar	31
217	Residencial Parque das Flores	99
218	Residencial Parque Flamboyant	59
219	Residencial Parque Oeste	1
220	Residencial Paulo Estrela	6
221	Residencial Petrópolis	11
222	Residencial Porto Seguro	8
223	Residencial Português	10
224	Residencial Primavera	5
225	Residencial Privê Itanhangá	25
226	Residencial Real Conquista	47
227	Residencial Recanto das Garças	21
228	Residencial Santa Fé	1
229	Residencial São Leopoldo	10
230	Residencial São Leopoldo - Complemento	9
231	Residencial São Marcos	82
232	Residencial Serra Azul	124
233	Residencial Sevilha	4
234	Residencial Solar Vile	160
235	Residencial Sonho Verde	23
236	Residencial Sonho Verde Complemento	10
237	Residencial Talism	13
238	Residencial Vale do Araguaia	11
239	Residencial Village Santa Rita I	10
240	Residencial Village Santa Rita II	2
241	Residencial Village Santa Rita IV	1
242	Residencial Ytapu	2
243	Setor Aeroporto	106
244	Setor Barra da Tijuca	23
245	Setor Bela Vista	76
246	Setor Bueno	220

247	Setor Campinas	276
248	Setor Candida de Morais	152
249	Setor Central	421
250	Setor Centro Oeste	243
251	Setor Coimbra	158
252	Setor Criméia Leste	304
253	Setor Criméia Oeste	39
254	Setor dos Funcionários	151
255	Setor Estrela Dalva	1
256	Setor Garavelo B	47
257	Setor Gentil Meireles	98
258	Setor Jaó	38
259	Setor Leste Universitário	111
260	Setor Leste Vila Nova	515
261	Setor Marabá	28
262	Setor Marechal Rondon	69
263	Setor Marista	39
264	Setor Morada do Sol	2
265	Setor Morais	52
266	Setor Negrão de Lima	331
267	Setor Noroeste	8
268	Setor Norte Ferroviário	192
269	Setor Norte Ferroviário II	27
270	Setor Oeste	65
271	Setor Pedro Ludovico	916
272	Setor Perim	238
273	Setor Progresso	155
274	Setor Recanto das Minas Gerais	49
275	Setor Rio Formoso	251
276	Setor Santos Dumont	96
277	Setor São José	266
278	Setor Sevene	49
279	Setor Sol Nascente	11
280	Setor Sudoeste	391
281	Setor Sul	76
282	Setor Três Marias	37
283	Setor Ulisses Guimarães	12
284	Setor União	210
285	Setor Urias Magalhães	507
286	Setor Urias Magalhães II	41
287	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	6

288	Sítio de Recreio Pindorama	3
289	Sítio Ipê	6
290	Sítio Recreio Mansões do Campus	31
291	Solange Park I	213
292	Solange Park II	59
293	Solange Park III	40
294	Vera Cruz II	19
295	Vereda dos Buritis	127
296	Vila Abajá	85
297	Vila Adélia	66
298	Vila Adélia II	25
299	Vila Aguiar	7
300	Vila Alpes	74
301	Vila Alto da Glória	52
302	Vila Alvorada	75
303	Vila Americano do Brasil	19
304	Vila Anchieta	8
305	Vila Aurora	59
306	Vila Aurora Oeste	27
307	Vila Bandeirantes	99
308	Vila Bela	13
309	Vila Bethel	19
310	Vila Boa Sorte	8
311	Vila Canaã	41
312	Vila Clemente	49
313	Vila Colemar Natal e Silva	6
314	Vila Concórdia	53
315	Vila Coronel Cosme	18
316	Vila Cristina	71
317	Vila Cristina Continuação	11
318	Vila Fernandes	4
319	Vila Finsocial	1
320	Vila Fróes	54
321	Vila Irany	55
322	Vila Isaura	115
323	Vila Itatiaia	32
324	Vila Jacar	12
325	Vila Jaraguá	54
326	Vila Jardim Vitória	102
327	Vila João Vaz	200
328	Vila Legionárias	28

329	Vila Luciana	29
330	Vila Lucy	67
331	Vila Maria Dilce	111
332	Vila Maria José	4
333	Vila Maria Luiza	135
334	Vila Martins	9
335	Vila Martins Extensão	4
336	Vila Mauá	153
337	Vila Megale	24
338	Vila Monticelli	148
339	Vila Mooca	3
340	Vila Mooca - Complemento	2
341	Vila Moraes	188
342	Vila Mutirão I	16
343	Vila Nova Canaã	36
344	Vila Novo Horizonte	375
345	Vila Oswaldo Rosa	12
346	Vila Paraíso	57
347	Vila Parque Santa Maria	37
348	Vila Pedroso	8
349	Vila Perdiz	32
350	Vila Redenção	182
351	Vila Regina	39
352	Vila Resende	27
353	Vila Romana	58
354	Vila Rosa	126
355	Vila Santa Efigenia	4
356	Vila Santa Helena	347
357	Vila Santa Isabel	21
358	Vila Santa Rita	68
359	Vila Santa Tereza	42
360	Vila Santana	27
361	Vila Santo Afonso	6
362	Vila São Francisco	43
363	Vila São João	15
364	Vila São José	5
365	Vila São José - Complemento	7
366	Vila São José - Extensão	11
367	Vila São Luiz	2
368	Vila São Paulo	49

369	Vila Teofilo Neto	11
370	Vila Vera Cruz	9
371	Vila Viana	71
372	Vila Viandeli	2
373	Vila Vincentina José de Jesus	1
374	Vilage Maringá	7
375	Vilage Santa Rita	4
	Total	27.854

g) No Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento.

No mês de Outubro/2016 o Agente de Atendimento **Leonardo Ferraresi** bateu o recorde no agendamento de consultas com 381 (trezentos e oitenta e uma) marcações, como se segue:

Relatório De Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Outubro/16	
Agente	Total
Adama Da Silva Faria	327
Aira Benicio Da Silva	46
Alcione Martins Da Silva Santos	186
Alexandra De Moraes Freitas	152
Alexandre Yury De Oliveira	158
Alice Almeida	175
Alice Faria Rodrigues	87
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	110
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	94
Ananda Karoline De Jesus Bueno	95
Angélica Neves Da Silva	1.326
Angelita Sandra Dos Santos	158
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	90
Ariany Lara De Castro Marques	236
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	108
Beatriz Lopes Pinheiro	232
Beatriz Viana Ribeiro	215
Bianca Geaninny Padua Ferreira	87

Bianca Rodrigues Da Silva	1.063
Bruna De Oliveira Fernandes	171
Bruna Espindola Barbosa	281
Bruna Queiroz De Aguiar	81
Bruno Mendes Mafra	81
Caritta Carollyne Oliveira Silva	155
Cassia Gomes Beserra Santos	132
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	110
Cibeli Da Costa Jorge	250
Claudineia Flausino Da Silva	111
Cleber Gonçalves Oliveira	1.375
Cleinner Silva Santos	192
Clelia Carita Da Silva	260
Cleydiane Martins Rosa	2
Cristiane Vieira De Oliveira	188
Daniel Moreira Lourenço	125
Daniela Cirqueira Da Silva	115
Danielle Rodrigues Dos Santos	104
Danillo De Castro Barreto Lourenço	209
Danilo Armando De Lima Silva	143
David Amaral Feliciano	125
Deyse Pereira Garcia	49
Diego Conrado Lisboa	6
Domingas Generosa Da Costa	148
Domingos Carvalho Da Silva	24
Donizeth Alves Neto Junior	173
Douglas Miranda Meira	122
Eduardo Almeida Arrais	82
Elaine De Fatima Silva	139
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	274
Elisneide Rosa Nunes De Souza	81
Eva Carine Pereira Galvao	8
Evellyn Carvalho Vieira	183

Fabiana De Paula Oliveira	2
Fatima Regina Perri	14
Felipe Henrique Costa	131
Francielly Santana Dantas	340
Gabriela Gonçalves Da Silva	88
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	264
Gehielle Paulla Prado E Silva	237
Giselle Barbosa Da Silva	128
Glauco Pereira Lopes	71
Gleison Pereira Silva	245
Gracielle Pereira De Sousa	116
Greice Kelly De Oliveira Sousa	245
Guilherme Augusto Pereira Reis	129
Habakuque Almeida Campos	253
Hudnon Mendonça Da Silva	255
Ian Pereira Camargo	207
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	200
Igor Murilo Oliveira Carvalho	249
Irenir Lopes Ferreira	114
Jaqueline Borges De Morais	217
Jessica Esposito Lopes	116
Jessica Mirelle Vieira Do Nascimento	122
Jessica Rithiele Medeiros	178
Jessica Taynara Dutra Brito	250
Joiciele Leite Sousa	121
Karla Gracielly Cardoso Da Silva	261
Karla Veloso Naves De Melo	217
Kenia Lorrainy De Oliveira	136
Lais Elizabeth Silva Santana	228
Layson Da Fonseca Gonçalves Castro	16
Leonardo Ferraresi Da Costa Ferreira	381
Leticia Campos Bispo	77
Leticia Canto Azevedo	79

Lorrayne Nunes De Santana	94
Loyanne Santiago Costa	73
Luciene Dos Santos Nunes Borges	188
Ludimila Fidelis Torres	3
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	60
Luis Carlos Martins Pereira	137
Maikon Douglas Felix Moreira	136
Manoel Orione França Macedo	111
Mara Celia Dos Santos	136
Marcos Antonio Barboza De Sousa	234
Marcos Vinicius Alves	9
Marcus Vinicius Dos Santos Silveira	95
Maria Clara Vieira De Sena Carvalho	6
Maria Francille Dutra Queiroz	234
Marllon Dowglas Fagundes Santos	109
Marlucia De Oliveira	217
Matheus Ferreira Da Silva	149
Matheus Moreira Silva	80
Mayara Francisca Cosme	106
Maysa Afonso Da Silva Vaz	135
Mirian Ferreira Silva	58
Monise Ribeiro Silva	225
Naena Fernandes Dos Santos	113
Net Consulta	3.437
Paulo Joao De Sousa Neto	111
Pedro Augusto Lima Rabelo	276
Rafaella Carneiro Silva	230
Railson Da Silva Santos	156
Raphael Abenom Dos Santos Silva	117
Rayamaria Bento Dos Santos	170
Regina Celestino Santana	1.172
Rodrigo Nucada	114
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	137

Rosi Maria Dos Santos Silva	184
Rozely Filomena Diniz Garcia	263
Sara Aparecida De Jesus Oliveira	122
Saulo Borges Cantuaria	87
Servio Miranda Dias	241
Silas Washington Castro Da Silva	267
Silvia Rodrigues De Oliveira	57
Sônia Aparecida Silva Queiroz	122
Sonia Cristina Machado Felipe Silva	1
Tadeu Silva Sousa	160
Taina Dourado Pereira Lima	156
Tathila Rodrigues Silva	352
Tatiane Oliveira Lima	227
Thalyta Cristina De Andrade	117
Thaynara Rodrigues Da Silva	211
Wellington De Souza Vidal	203
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	211
Willian Herculano De Oliveira	110
Total	27.854

h) Relatório de Visualização de Vagas

Esse relatório permite visualizar a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser identificada dentro de qualquer prioridade de busca. Esta operação ocorre todos os dias às 13h00min e vem obtendo um bom resultado, com aumento – proporcional ao total geral de consultas marcadas no turno vespertino, como se segue:

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE OUTUBRO / 16					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	220	426	420	1.018	2.084
CAIS Candida de Moraes	10	276	247	463	996
CAIS Chácara do Governador	13	145	150	296	604
CAIS Finsocial	28	105	98	337	568

CAIS Jardim Novo Mundo	49	296	345	605	1.295
CAIS Parque das Amendoeiras	88	145	165	482	880
CAIS Vila Nova	103	293	238	417	1.051
Centro de Saúde Água Branca	28	114	122	266	530
Centro De Saúde Conjunto Riviera	119	227	237	515	1.098
Centro de Saúde Criméia Leste	38	213	198	499	948
Centro de Saúde Fama	19	149	144	335	647
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	65	138	149	448	800
Centro De Saúde Jardim Guanabara	18	28	31	111	188
Centro de Saúde Maria Dilce	58	116	137	269	580
Centro de Saúde Marinho Lemos	116	157	151	224	648
Centro de Saúde Norte Ferroviário	40	135	143	298	616
Centro de Saúde Parque Amazonia	27	167	140	388	722
Centro de Saúde Parque Anhanguera	58	341	367	593	1.359
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	63	225	245	554	1.087
Centro De Saúde Setor Perim	89	190	190	433	902
Centro de Saúde Vila Boa	16	217	210	589	1.032
Centro de Saúde Vila Canaã	72	131	159	313	675
Centro de Saúde Vila Clemente	24	140	148	307	619
Centro de Saúde Vila Mauá	74	203	187	434	898
Centro de Saúde Vila Moraes	64	63	77	168	372
Centro De Saúde Vila Santa Helena	86	179	190	465	920
Centro de Saúde Vila União	14	188	186	274	662
CIAMS Jardim América	59	256	239	506	1.060
CIAMS Novo Horizonte	11	251	225	544	1.031
CIAMS Setor Pedro Ludovico	46	428	446	1.070	1.990
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	86	213	233	410	942
Maternidade Dona Iris	4	12	16	18	50
Total	1.805	6.167	6.233	13.649	27.854

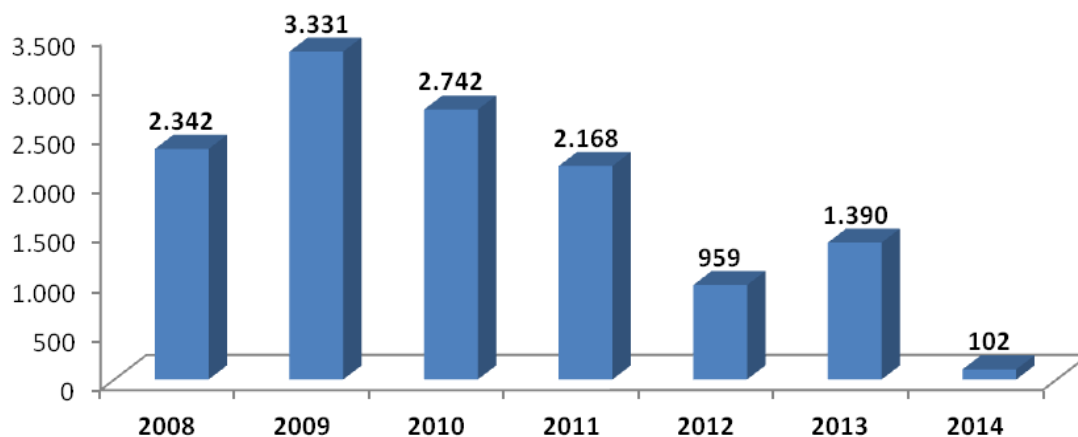
Desta forma, no mês de Outubro/16 foram agendadas **1.805 (hum mil oitocentos e cinco)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nacer Cidadão

Esse relatório passou a ser gerado a partir do dia 10 de Maio/08 quando iniciou o trabalho integrado do Teleconsulta com o Projeto Nacer Cidadão, o qual visa à marcação da consulta para a Puérpera (primeira consulta da mãe) e o agendamento efetivo da primeira consulta de bebês de Goiânia nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital. O projeto com as visitas das Técnicas de Enfermagem teve fim em Junho de 2014. Segue demonstrativo anual de agendamentos / visitas realizadas no período de existência do Projeto.

Ano	Agendamentos / Visitas realizadas
2008 (Maio a Dezembro)	2.342
2009	3.331
2010	2.742
2011	2.168
2012	959
2013	1.390
2014 (Janeiro a Junho)	102
TOTAL	13.034

Demonstrativo Gráfico dos agendamentos / visitas realizadas pelo Projeto Nacer Cidadão



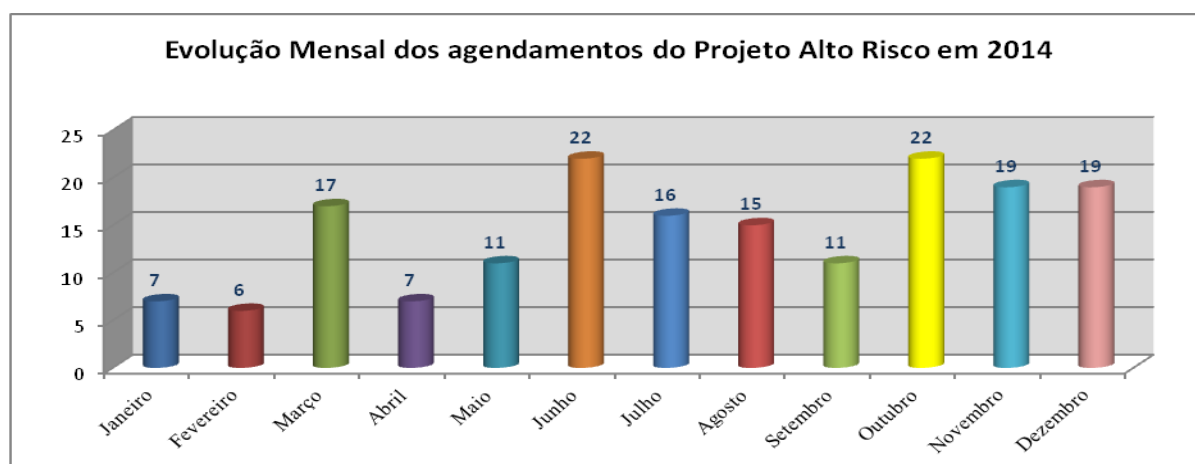
Projeto Alto Risco

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 é o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados.

Segue demonstrativo dos agendamento efetuados para o Projeto Alto Risco desde a sua implantação.

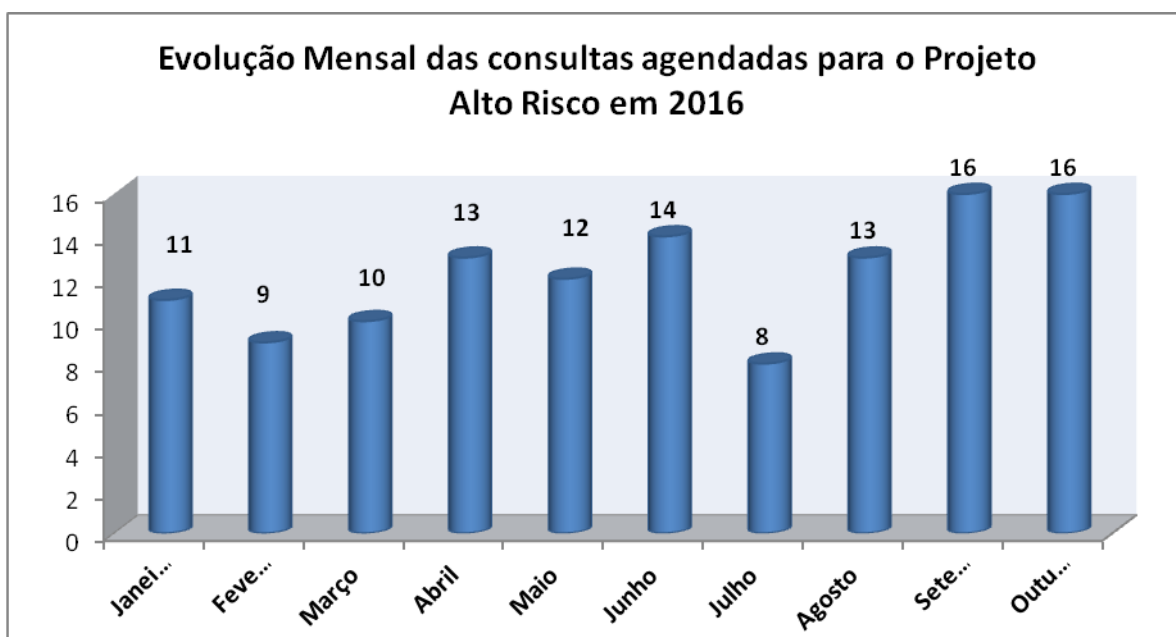
2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Maio	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%
Agosto	15	8,72%
Setembro	11	6,40%
Outubro	22	12,79%
Novembro	19	11,05%
Dezembro	19	11,05%
TOTAL	172	100,00%



2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maio	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
TOTAL	137	100%



2016		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	9,02%
Fevereiro	9	7,38%
Março	10	8,20%
Abril	13	10,66%
Maio	12	9,84%
Junho	14	11,48%
Julho	8	6,56%
Agosto	13	10,66%
Setembro	16	13,11%
Outubro	16	13,11%
TOTAL	106	100,00%



Unidades Sócio Educativas

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

A título de exemplificação, no mês de Outubro/16 foram realizados 12 (doze) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	03/10	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8322595 Data: 10/10/2016- 07:31 (Cleber)
2	04/10	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8313637 Data: 07/10/2016- 14:30 (Cleber)
3	10/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8332074 Data: 17/10/2016 – 14:30 (Cleber)
4	10/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8332078 Data: 17 /10/2016 – 15:30 (Cleber)
5	10/10	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde:CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8331553 Data: 17/10/2016- 07:31 (Cleber)
6	13/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8332074 Data: 17/10/2016 - 14:30 (Angélica)
7	13/10	CIP	Dagmar Ferreira de Lima Vieira	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8332065 Data: 17/10/2016- 07:00 (Angélica)
8	19/10	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8340460 Data: 26/10/2016 – 07:31 (Cleber)
9	19/10	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde:CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8340470 Data: 26/10/2016 – 12:30 (Cleber)
10	21/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde :JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:8340815 Data: 28/10/2016- 07:31 (Cleber)

11	21/10	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde :ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:8340818 Data: 28/10/2016- 14:30 (Cleber)
12	21/10	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde:CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8340628 Data: 28/10/2016 – 15:31 (Cleber)

- Os Encarregados da Sala de Situação tem realizado uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, com efeito comparativo à agenda padrão, 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, como também efetua um relatório e encaminha à Coordenação Técnica para providências.

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

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias, licença médica, faltas, afastamento / transferência / outros;
- A Sala de Situação realizou no mês de Outubro/2016 do corrente ano o agendamento de **4.009 (quatro mil e nove)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **3.433 (três mil quatrocentos e trinta e três)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **576 (Quinhentos e setenta e seis)** 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 Outubro de 2016

Nº de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução
1	03/Out	EDIVANIO DIAS DA SILVA	648177	PTE 42 ANOS RETORNO COM EXAMES, VÁRIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO.	Profissional de Saúde: LORENA YOSHIE GONDO RIBEIRO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA CANAÃ

					<p>Consulta Nº: 8310619 Data: 04/10/2016 – 14:31 (Angélica) Solicitante Enf.: Esterliane Neres</p>
2	03/Out	RICARDO JOSE DE SOUZA	1344571	PTE 37 ANOS, COM DST NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA	<p>Profissional de Saúde: BERNARDO PAULA NETO Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMÉRICA Consulta Nº: 8316497 Data: 05/10/2016 – 16:31 (Angélica) Solicitante Enf. : Rafaela Tristão</p>
3	03/Out	FERNANDA ARAUJO DA SILVA	1427465	PTE 19 ANOS COM METORRAGIA NECESSITA AVALIAÇÃO GINECOLÓGICA	<p>Profissional de Saúde: VAUVENARQUES FERNANDES DA SILVA Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 8311598 Data: 05/10/2016 - 15:01 (Angélica) Solicitante Enf. : Rafaela Tristão</p>
4	03/Out	ALAN KARDEC MARQUES	1418546	PTE DE 47 ANOS DM DESCOMPENSADA SEM ACOMPANHAMENTO CLINICO	<p>Profissional de Saúde: CARLOS ALBERTO CASCAO Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 8323262 Data: 10/10/2016 - 08:31 (Angélica) Solicitante Enf. : Rafaela Tristão</p>
5	03/Out	NIVALDO REIS BARBOSA	369495	PTE 46 ANOS, APRESENTA SANGRAMENTO NAS FEZES, NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICA	<p>Profissional de Saúde: SWZY ROCHA DE MORAES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA Consulta Nº: 8317724 Data: 10/10/2016 - 07:31 (Angélica) Solicitante Enf. : Rafaela Tristão</p>
6	03/Out	FAUSTA DA SILVA MORAIS	177507	PTE DE 83 ANOS COM COLICISTITE NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA.	<p>Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGUES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte Consulta Nº: 8317154 Data: 10/10/2016 - 12:31 (Angélica) Solicitante Enf. : Rafaela Tristão</p>
7	03/Out	MARCILENE MOREIRA ROSA	1175353	PTE 33 ANOS COM COLICISTITE, ATENDIDA PELA EMERGÊNCIA SEM MELHORAS NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLÍNICA	<p>Profissional de Saúde: JOSE DA COSTA CORDEIRO FILHO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 8324446 Data: 10/10/2016 - 07:00 (Angélica) Solicitante Enf. : Rafaela Tristão</p>
8	03/Out	DOMINGOS ALVES DA ROCHA	1781954	PTE DE 52 ANOS COM CA NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICA	<p>Profissional de Saúde: CAROLINA DIAS DE ARAUJO E SILVA Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera Consulta Nº: 8310270 Data: 07/10/2016 - 09:31 (Angélica) Solicitante Enf. : Rafaela Tristão</p>
***	***	***	***	***	***
4002	31/Out	NAYARA ALVES RAINHA	1788730	PTE 27 ANOS - INFECÇÃO DIL - NECESSITA DE AVALIAÇÃO (GINECO)	<p>Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 8352173 Data: 7/11/2016 - 07:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Larissa</p>
4003	31/Out	NAIR LIMA DE SOUSA	310178	RANKING DE ATENDIMENTO	<p>Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Fama Consulta Nº: 8352178 Data: 7/11/2016 – 08:31 (Regina) Ranking de Atendimento</p>
4004	31/Out	DAVI ALVES DE CASTRO	1309650	RANKING DE ATENDIMENTO	<p>Profissional de Saúde: MARLENE QUIMICO UMENO SANTOS Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 8350471 Data: 3/11/2016 - 08:31 (Regina) Ranking de Atendimento</p>
4005	31/Out	LINDENBERG LAZARO DE	368192	RANKING DE ATENDIMENTO	<p>Profissional de Saúde: HUMBERTO PEREIRA MAIA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE CRIMÉIA</p>

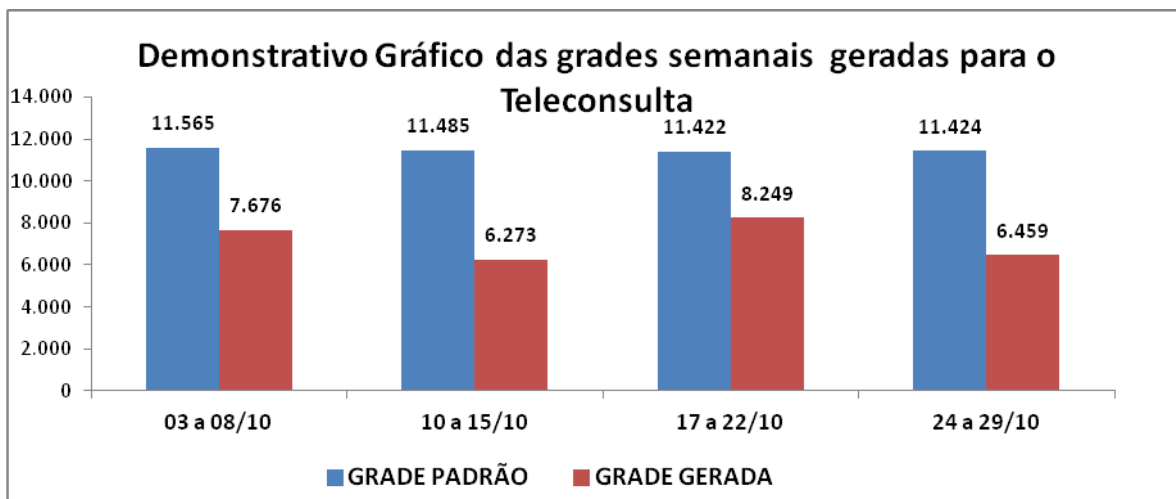
		OLIVEIRA			LESTE Consulta Nº: 8343518 Data: 3/11/2016 – 09:01 (Regina) Ranking de Atendimento
4006	31/Out	EDINA MARIA DA SILVA CALIXTO	195004	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: CARMEN LUCIA NERY ALVES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA CLEMENTE Consulta Nº: 8349916 Data: 3/11/2016 –11:31 (Regina) Ranking de Atendimento
4007	31/Out	KATIA BARROS DO SANTOS	1763544	PTE 36 ANOS, COM EFECALOMA, FEBRE, NECESSITA DE AVALIAÇÃO (GINECO)	Profissional de Saúde: CAIRO JOSE RODRIGUES Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE SETOR PERIM Consulta Nº: 8359114 Data: 7/11/2016 - 07:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Larissa
4008	31/Out	TEREZA EFIGENIA NEVES	77879	PTE COM NÓDULO NAS PARTES ÍNTIMAS. NECESSITA DE AVALIAÇÃO (GINECO)	Profissional de Saúde: CELIO DA SILVA ROCHA VIDAL Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8357879 Data: 7/11/2016 - 19:30 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Larissa
4009	31/Out	CARLA KLEMAIANA MENDES LIMA	322885	PTE COM 21 ANOS GESTANTE DE 1 MES COM TONTURAS DESMAIOS NECESSITA DE AVALIAÇÃO (GIN.)	Profissional de Saúde: DAVID GONCALVES DE MORAIS Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 8358445 Data: 7/11/2016 - 07:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Larissa

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	4.009
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	576
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	3.433

- f) Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;
- g) O quadro abaixo demonstra de forma compactada o número de consultas registradas em grade oficial da agenda padrão comparado com o quantitativo gerado pela Unidade, semanalmente, e o que representa a diferença em forma percentual. O quantitativo gerado é o disponibilizado no sistema *Call Med* para agendamento de consultas e o quantitativo padrão seria o número real que a Unidade deveria enviar semanalmente.

SEMANAS	GRADE PADRÃO	GRADE GERADA	PERCENTUAL DE GERAÇÃO
03 a 08/10	11.565	7.676	66,37%
10 a 15/10	11.485	6.273	54,62%

17 a 22/10	11.422	8.249	72,22%
24 a 29/10	11.424	6.459	56,54%



- h) A Sala de Situação realizou a atualização de todos os profissionais existentes nas Unidades de Saúde por especialidade e por horário de atendimento, a fim de organizar o número de consultas da Agenda Padrão.
- i) O relatório descritivo de grades tem a finalidade de realizar um mapeamento do déficit de vagas disponibilizadas pelas Unidades para o Teleconsulta. Através de uma análise minuciosa e comparativa da grade padrão e das justificativas de ausência recebidas pelas Unidades, a sala de situação identifica com precisão o profissional, o dia e/ou período de ausência de vaga – possibilitando um controle rigoroso das agendas geradas. Segue demonstrativo de relatório de grades transmitidas no mês de **Outubro/16**, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE OUTUBRO / 2016				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]				
TOTAL	1524			-1524
CAIS VILA NOVA				
Fabício Queiroz Correia - Licença Médica a partir de 15/02				-96
TOTAL	1272	1176	92,45%	-96
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-68

Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-20
Maria Lúcia Da Silva Costa - Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-20
TOTAL	1004	896	89,24%	-108
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
TOTAL	1500	REFORMA		-1500
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Carlos Antônio Carneiro - Férias 17 a 31/10				-80
Janete Guimarães Alves - Licença Prêmio de 16/08 a 13/11				-192
Carlos Antônio Carneiro - Férias 17 a 31/10				-13
TOTAL	1012	727	71,84%	-285
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-40
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 17/10 a 15/11				-208
TOTAL	1056	808	76,52%	-248
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Rodoviário)				
Vera Maria Caetano Mendes - Atendimento alto risco dia 24/10				-5
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Feriado Finados dia 02/11				-18
Elenilson De Godoy Alves - Feriado Finados dia 02/11				-12
Gilmar Sisteroli De Carvalho - 01 Consulta agendada pela unidade dia 08/11				-1
TOTAL	1448	1412	97,51%	-36
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira				-8
TOTAL	904	896	99,12%	-8
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Férias 17 a 31/10				-150
Aline De Almeida E Souza - Atendimento de gestante zika , autorizado pela coordenação				-2
TOTAL	628	476	75,80%	-152
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				
Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-256
Sérgio Raul De Aquino E Silva - Feriado Finados dia 02/11				-9
Cáritas De Oliveira - Feriado Finados dia 02/11				-17

TOTAL	1203	921	76,56%	-282
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Gilson Moura De Brito - Feriado Finados dia 02/11				-10
Júlio César Pereira Rodrigues - Feriado Finados dia 02/11				-32
TOTAL	1084	1042	96,13%	-42
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Licença Prêmio de 04/04/16 a 03/04/17				-136
Michele Roncato Franca - Férias de 04/10 a 02/11				-144
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-14
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-12
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP. Folga de Aniversário dia 25/10				-16
Antônio Alessandro Paris - Feriado Finados dia 02/11				-32
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP. Feriado Finados dia 02/11				-14
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF. Feriado Finados dia 02/11				-14
Lincoln Marques Da Rocha - Feriado Finados dia 02/11				-15
TOTAL	1628	1231	75,61%	-397
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-12
José Gonçalves De Oliveira - Bloqueio de vagas para atendimento ESF, autorizadas pelo Dr Clóvis da DAP				-40
James Nogueira Moraes Pimenta - Licença Médica a partir do dia 02/09 tempo indeterminado				-36
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 21/10 Atendimento Alto Risco.				-16
James Nogueira Moraes Pimenta - Licença Médica a partir do dia 02/09 tempo indeterminado				-108
TOTAL	1676	1464	87,35%	-212
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Licença Prêmio de 08/09 a 06/12				-144
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Dr ^o Iraci redução de vagas para PSF.				-15
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Dr ^o Iraci redução de vagas para PSF.				-16
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Dr ^o Iraci redução de vagas para PSF. Feriado Finados dia 02/11.				-37

TOTAL	944	732	77,54%	-212
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Fabricio Valtville Montijo - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 04/04				-260
TOTAL	828	568	68,60%	-260
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Feriado Finados dia 02/11				-18
Osmar Matias De Abreu - Feriado Finados dia 02/11				-10
José Janos Raven Nunes - Feriado Finados dia 02/11				-8
Azor Alves - Feriado Finados dia 02/11				-8
Maria Aparecida Lopes Reis - Feriado Finados dia 02/11				-12
Sebastião Macedo Machado - Feriado Finados dia 02/11				-12
TOTAL	1416	1348	95,20%	-68
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Feriado Finados dia 02/11				-8
Nazir Seabra Guimaraes Filho - Feriado Finados dia 02/11				-8
TOTAL	776	760	97,94%	-16
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Marlene Quimico Umeno - Férias de 21/09 a 20/10				-36
Claudia Cassia De Almeida - Feriado Finados 02/11				-24
José Da Costa Cordeiro Filho - Feriado Finados 02/11				-16
Nilmar Feliciano Da Silva - Férias dia 17 a 31/10				-27
Marlene Quimico Umeno - Feriado Finados 02/11				-18
TOTAL	1268	1027	80,99%	-241
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10				-40
TOTAL	604	396	65,56%	-208
CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
TOTAL	2328			-2328
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				

Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa de 13/04 a 31/12/16				-272
Cirene Cristina Borges - Férias de 10 a 24/10				-45
Wilson Rodrigues Dos Santos - Licença Prêmio de 03/10/16 a 31/12/16				-180
Augusto Cezar Pereira Rodrigues - Capacitação Tuberculose e Hanseníase dia 26/10				-48
Cirene Cristina Borges - 01 Consulta agendada pela unidade dia 07/11				-1
TOTAL	1560	1014	65,00%	-546
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
TOTAL	840	840	100,00%	0
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Férias 17 a 31/10				-88
Wilker Sabino Campos Da Silva - Feriado Finados dia 02/11				-40
Cairo Jose Rodrigues - Férias 17 a 31/10 . Feriado Finados 02/11				-20
Rodrigo Caetano De Almeida - Feriado Finados dia 02/11				-15
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Feriado Finados dia 02/11				-8
TOTAL	1116	945	84,68%	-171
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Lorena Junqueira Almeida - Atendimento GAST.				-224
TOTAL	868	644	74,19%	-224
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Indra Gonella Fontenelle - Autorizada pela Coordenação redução de 04 vagas/dia Programa Hiperdia				-12
Alfredo Puppini Farias - Folga de Aniversário dia 17/10				-15
Erwin Moreira Da Rocha - Participando do Planejamento Familiar dia 20/10. 04 Consultas agendadas pela unidade dias 17 e 19/10				-12
Elidia Celia Santillo Gomes - Férias de 07 a 21/10				-45
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 19/10				-7
Wandenberg Monte Negro - 01 Consulta agendada pela unidade dia 24/10				-1
Erwin Moreira Da Rocha - 01 Consulta agendada pela unidade dia 27/10				-1
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 26/10				-7
Antônio De Melo Anes Júnior - Feriado Finados dia 02/11				-20
Indra Gonella Fontenelle - Autorizada pela Coordenação redução de 04 vagas/dia Programa Hiperdia. Feriado Finados				-20

Wandenberg Monte Negro - Feriado Finados dia 02/11				-20
Alfredo Puppini Farias - 02 consultas agendadas pela unidade dia 31/10				-2
Erwin Moreira Da Rocha - Feriado Finados dia 02/11				-9
Euli Jose Braga - Feriado Finados dia 02/11				-8
Marcio Caetano Queiroz - Feriado Finados dia 02/11				-12
Elidia Celia Santillo Gomes - Atendimento Alto Risco				-24
Joao Gomes Do Sacramento - Feriado Finados dia 02/11				-24
Nivaldo David Amaral - Feriado Finados dia 02/11				-10
Roseli Aparecida Resende - Feriado Finados dia 02/11				-12
Nivaldo David Amaral - Férias 08 a 14/11				-40
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 09/11				-7
TOTAL	2564	2256	87,99%	-308
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
Vinícius Montenegro Torres - Licença Médica. A partir de 13/01 tempo indeterminado				-208
José Tavares De Moraes Filho - Feriado Funcionário Público 25/10.				-11
Jose Tavares De Moraes Filho - Redução 02 vagas . Autorizada pela coordenação.				-2
Jose Tavares De Moraes Filho - Redução 12 vagas . Autorizada pela coordenação.				-12
TOTAL	1428	1195	83,68%	-233
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 17/10 Referências Distritais Hanseníase				-5
Rudney Jackson Silvério - Dias 19 e 20/10 Programa Hiperdia				-26
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 24/10 Referências Distritais Hanseníase. Feriado Funcionário Público dia 25/10				-25
Rudney Jackson Silvério - Dias 26 e 27/10 Programa Hiperdia. Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Funcionário Público dia 25/10				-36
Harley Ricardo Rodrigues - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Funcionário Público dia 25/10				-23
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Funcionário Público dia 25/10				-19
Vauvenarques Fernandes - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10.				-4
Isaura Araújo Santos Lobo - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Funcionário Público dia 25/10				-35
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Referências Distritais Hanseníase.				[+3]
Rudney Jackson Silvério - Dias 01 e 02/11 Programa Hiperdia. Feriado Finados dia 02/11				-14

Harley Ricardo Rodrigues - Feriado Finados dia 02/11				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Finados dia 02/11				-7
Vauvenarques Fernandes - Feriado Finados dia 02/11				-8
Isaura Araújo Santos Lobo - Feriado Finados dia 02/11				-15
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Referências Distritais Hanseníase.				[+18]
Rudney Jackson Silvério - Dias 09 e 10/11 Programa Hiperdia.				-20
TOTAL	1060	836	78,87%	-224
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Drª Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABS				-36
Paulo Rodrigues Siqueira - Palestra Grupo Hiperdia dia 27/10. Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10				-26
José Amélio De Sousa - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10				-12
Saulo Gonçalves De Mendonça - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Reposição do dia 05/12 em 28/10				-12
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Drª Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF. Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10				-24
Paulo Rodrigues Siqueira - Feriado Finados dia 02/1				-10
José Amélio De Sousa - Feriado Finados dia 02/11				-8
Suzete Assis De Oliveira - Feriado Finados dia 02/11				-7
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição em 11/11 do dia 07/12				[+4]
TOTAL	1044	913	87,45%	-131
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
Talita Mendonça Fernandes - Férias 03/10 a 02/11				-116
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Maria Da Conceição Matos - 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Drª Iraci				-6
Talita Mendonça Fernandes - Férias 03/10 a 02/11				-50
Arlene Rodrigues Lyra - Feriado Finados dia 02/11				-10
Euli José Braga - Feriado Finados dia 02/11				-7
Edna Maria Ferreira - Feriado Finados dia 02/11				-8
Maria Da Conceição Matos - 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Drª Iraci. Feriado Finados dia 02/11				-23
TOTAL	1512	868	57,41%	-644

CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-16
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP				-16
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-16
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica 02/10 a 30/11				-132
TOTAL	920	740	80,43%	-180
CS PARQUE ANHANGUERA				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição em 21/10 do dia 14/09				[+13]
Henrique De Paula Mendoca Neto – Reposição em 21/10 do dia 27/09				[+16]
Ivan Isaac - Atestado Médico dias 19 e 20/10				-30
Henrique De Paula Mendoca Neto - Reposição em 28/10 do dia 28/09				[+16]
Henrique De Paula Mendoca Neto - Reposição em 04/11 do dia 29/09				[+16]
Litemar Gualberto De Souza Junior - Folga de doação de sangue dia 07/11 e Atestado dia 08/11				-16
TOTAL	1532	1547	100,98%	15
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Arismar Pereire De Resende - Folga de Aniversário 19/10				-4
Célio Da Silva Rocha Vidal - Folga de Aniversário 17/10				-15
Divino Pereira De Miranda - 02 Consulta agendada pela unidade dia 18/10				-2
Maria Elizabeth De Moraes Tavares - Licença Médica a partir de 26/09 tempo indeterminado				-136
Cláudio Raul Tavares - Licença Prêmio de 03/10 a 31/1				-192
Pedro Dimas Machado Filho - Férias de 13 a 22/10				-30
Talita Clementino Moraes E Cunha - Feriado Funcionário Público dia 25/10				-26
Vicente José Vita - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Funcionário Público dia 25/10				-26
Vilmar Pires De Paiva - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10.				-20
Fabrcia Ferreira De Moura - Feriado Funcionário Público dia 25/10				-20
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Funcionário Público dia 25/10				-50
Arismar Pereira De Resende - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10.				-10
Célio Da Silva Rocha Vidal - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Funcionário Público dia 25/10				-25

Divino Pereira De Miranda - Férias 25/10 a 08/11				-144
Eberth Franco Vencio - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Funcionário Público dia 25/10				-16
Pedro Dimas Machado Filho - Feriado Funcionário Público dia 25/10				-30
Theodora Nunes Drummond - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10. Funcionário Público dia 25/10				-65
Vicente José Vita - Feriado Finados dia 02/11				-10
Vilmar Pires De Paiva - Feriado Finados dia 02/11				-30
Fabírcia Ferreira De Moura - Feriado Finados dia 02/11				-15
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Férias 01 a 15/11				-130
Arismar Pereira De Resende - Feriado Finados dia 02/11				-4
Eberth Franco Vencio - Feriado Finados dia 02/11				-6
Fabírcia Ferreira De Moura - Folga 10/11				-30
Divino Pereira De Miranda - Férias 25/10 a 08/11. 02 Consultas agendadas pela unidade dias 09 e 10/11				-38
TOTAL	2856	1522	53,29%	-1334
CIAMS JARDIM AMERICA				
Adriana Fernandes Cardoso - Atestado Médico dia 17 a 20/10				-36
Doliana Martins Brasil - Licença Prêmio de 22/08/2016 á 21/11/2016				-192
Jacinto José De Almeida - Férias de 13/10 a 11/11/2016				-180
Marly Arruda Camargo - Atestado Médico dia 17 e 18/10				-21
Adriana Fernandes Cardoso - Feriado Aniversário De Goiânia dia 24/10				-12
Afonso Rufino De Sousa - Feriado Aniversário De Goiânia dia 24/10				-16
Florisbela Dias Vasques - Feriado Aniversário De Goiânia dia 24/10.				-12
Tânia Moreira Nobrega - Feriado Aniversário De Goiânia dia 24/10 .				-12
Marly Arruda Camargo - Feriado Aniversário De Goiânia dia 24/10 . 01 consulta agendada pela unidade alto risco dia 26/10				-12
Adriana Fernandes Cardoso - Feriado Finados dia 02/11				-8
Afonso Rufino De Sousa - Feriado Finados dia 02/11.				-12
Bernardo De Paula Neto - Feriado Finados dia 02/11				-15
Florisbela Dias Vasques - Feriado Finados dia 02/11				-9
Tânia Moreira Nobrega - Feriado Finados dia 02/11				-8
Marly Arruda Camargo - Feriado Finados dia 02/11				-5
Adriana Fernandes Cardoso - Reposição em 07/11 do				[+12]

dia 17/10				
Tânia Moreira Nobrega - Folga de Aniversário 09/11				-8
TOTAL	1736	1190	68,55%	-546
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-176
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Férias de 03 a 22/10				-45
Rodrigo Eduardo De Brito - Férias de 13 a 27/10				-45
Edmar Rodrigues Alves - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10				-20
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10				-14
Rodrigo Eduardo De Brito - Férias de 13 a 27/10				-35
Izabella Neves De Araújo - Feriado Aniversário de Goiânia dia 24/10				-15
Rodrigo Eduardo De Brito - Redução vagas atendimento de DIU. Autorizada pela coordenação.				-10
TOTAL	1248	888	71,15%	-360
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
TOTAL	1316	REFORMA		-1316

4.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

- a) Observa-se ainda congestionamento de linhas, principalmente no período compreendido entre 07h00min e 10h00min, apesar de que os usuários têm sido orientados pelos Agentes de Atendimento sobre os melhores horários pra realizarem suas ligações, evitando os momentos considerados de pico.

O IDTECH em busca de soluções para melhor atender ao usuário, no dia 16 de Janeiro/09 providenciou junto a Secretaria Municipal de Saúde instalação de mais um feixe E1 (30 linhas) com o objetivo de reduzir o número de linhas ocupadas principalmente no horário de 07h00min as 10h00min, quando há maior fluxo de ligações.

Eventuais faltas de vagas:

- a) Inclusão de **30 (trinta)** equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretário Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;
- b) Redução do número de ofertas de consultas, devido a ausência do profissional médico na Unidade, por liberação para gozo de férias / licenças e desligamentos;

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH continua buscando juntamente com a Gerência de Informática da Secretaria Municipal de Saúde alternativas que visam resolver ou reduzir as pendências para que não haja transtornos tanto para o usuário no momento do seu agendamento de consulta, como também para a organização de serviço do Teleconsulta.

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:

A Sala de Situação tem entrado em contato com as Unidades de Saúde todas as quartas-feiras lembrando que as agendas deverão ser enviadas a Sala de situação até ao meio dia da quinta-feira, onde serão processadas / conferidas e importadas ao Teleconsulta as sextas-feiras para serem incluídas no sistema para posterior deliberação de vagas aos usuários;

Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:

As Unidades ainda não estão confirmando em sua totalidade as consultas efetivadas / não efetivadas.

Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:

As Unidades de Saúde tem utilizado vagas para marcação de 1^a (primeira) consulta, procedimento este, empregado apenas para agendamento de consultas por usuários junto à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta por meio de ligação telefônica através do 0800-6461560.

Esta situação além da redução do número de vagas, descaracteriza o serviço prestado pelo Teleconsulta junto aos usuários do Sistema Único de Saúde, que acreditam que o acesso às vagas da atenção básica é feito de forma igualitária e universal. Ofício tem sido enviado ao Secretário Municipal de Saúde para providências.

4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online a sala de situação para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.
- Desta forma, foi concluído o módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente do observatório, possibilitando assim, maior agilidade na troca informações e tomadas de decisões mais rápidas e efetivas para a resolução do problema verificado junto ao usuário.

- No mês de Junho/10, foi adicionado ao demonstrativo de número de consultas agendadas, o índice de participação diária de agendamentos relacionadas ao total de consultas agendadas/mês, e o gráfico evidenciando as oscilações de agendamento.
- 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;
- No mês de Abril/12, foi inserida a validação do Cartão SUS no sistema Callmed e realizado o acompanhamento da mudança de banco de dados. Além disso foi implantado o sistema de chamamento de médicos na tela que identifica a área da ESF, foi adicionado o chamamento de supervisão para cancelamento de consultas e implementado novo painel de chamamento com novas cores e funcionalidades.
- Ainda no mês de Abril/12 foi criado um novo módulo para o Sistema Callmed para cancelamento de consultas.
- No mês de Maio/12 foram realizadas diversas implementações no Sistema de Agendamento de Consultas, um delas associou a ligação em curso ao agendamento de consulta, de forma que a verificação é feita a cada x segundos, padronizado por banco de dados. Isto é, o Agente de Atendimento só poderá efetuar o agendamento mediante ligação em curso.
- **No mês de Julho/12** foi criado um novo painel de monitoramento de chamadas e realizadas diversas modificações estruturais que permitem um maior controle dos dados/operacionalização do sistema.

Para o Gestor do sistema, será possível acompanhar a interrupção de ligações em tempo real, monitorando inclusive o áudio da gravação.

Para os demais usuários irá facilitar a disponibilização dos seguintes dados:

- Resumo de ligações por grupos (Chamadas, Ligações em URA, Ligações em Fila, Ligações em Atendimento e Ligações em Transbordo);
 - Demonstrativo do número da PA no ligações corrente;
 - Formatação do número discador para maior facilidade de visualização;
 - Formatação do tempo de atendimento em hh:mm:ss para facilitar visualização;
- No mês de **Agosto/12** foi efetuada a criação do relatório de buscas de vagas sem sucesso por Unidade, para que o Agente de Atendimento marque a Unidade de Saúde solicitada pelo Usuário;
Foi criado também o relatório de atendimento por profissional e a média mensal de atendimento por dia de trabalho.
 - No mês de **Agosto/14** foi criado o relatório de recusa de profissional, no qual o Agente de Atendimento identifica o profissional que o usuário desistiu do agendamento e descreve o motivo da desistência;
 - Em **Julho/16** foi criado o relatório de cancelamento de vagas por Semana Epidemiológica, para atender uma demanda da Diretoria de Atenção à Saúde;

NETCONSULTAS

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

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

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

Regras de marcação:

- É necessário já possuir cadastro completo no Teleconsulta, com número do cartão SUS;
- Ao acessar, o usuário deve se identificar com o Cartão SUS e data de nascimento;
- A marcação de múltiplas consultas pelo mesmo dispositivo serão monitoradas;
- Usuários de PSF cobertos por médicos de saúde da família não podem marcar (assim como também não marcam no Teleconsulta);
- O usuário recebe a confirmação do agendamento da consulta através do próprio APP, ou via e-mail caso tenha marcado pelo computador.

Como fazer o agendamento no aplicativo:

- Informe o número do cartão SUS e a data de nascimento;
- Escolha no mapa a unidade de saúde que deseja o atendimento;
- Selecione a especialidade;
- Escolha a data;
- Escolha o horário/profissional de saúde;
- Confirme a sua consulta;
- O usuário receberá uma mensagem de confirmação;
- Caso precise cancelar a consulta, acesse o menu e o item “cancelar consultas”;
- Caso queira avaliar as consultas, acesse o menu e o item “avaliar consultas”.

Metodologia de tratativa de vagas:

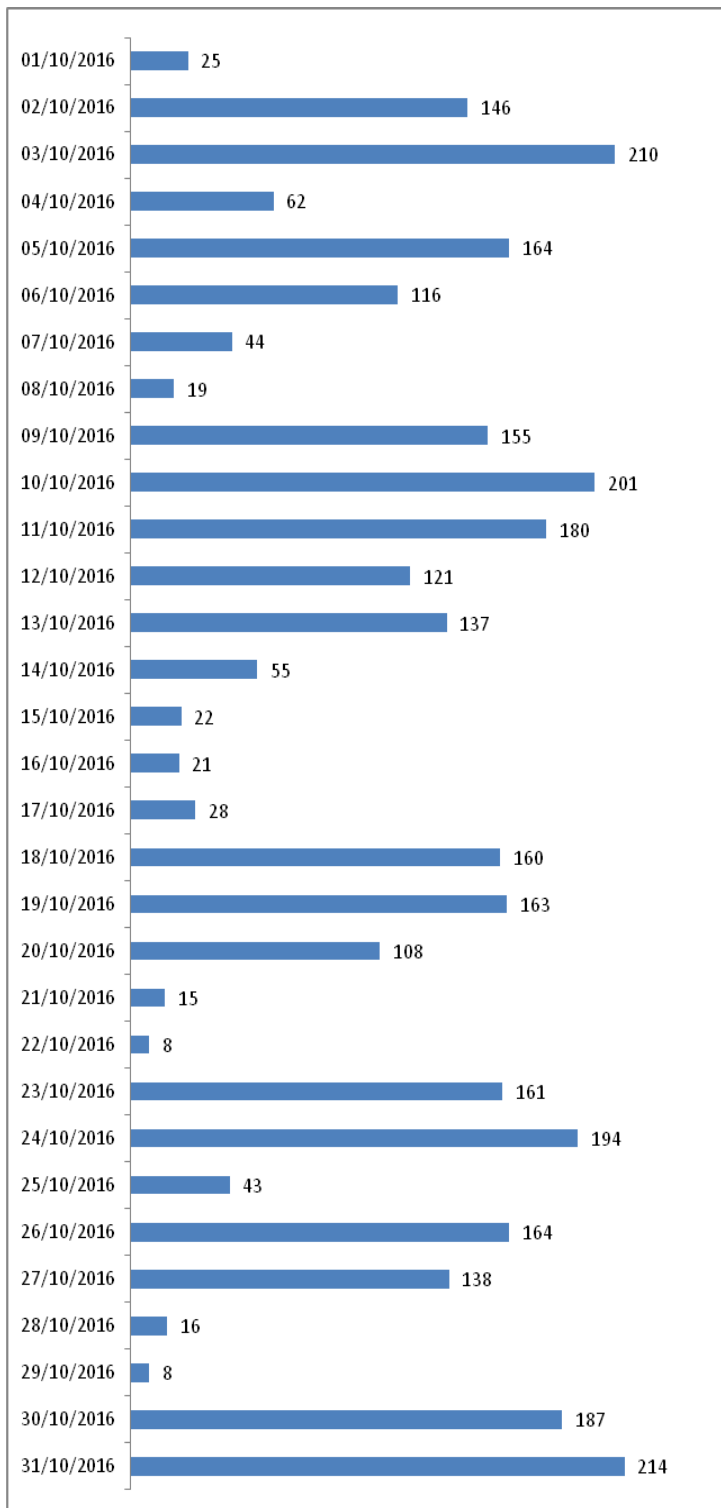
- 10% das consultas destinadas ao Teleconsulta são convertidas em vagas para o NetConsulta;
- O usuário do NetConsulta, web ou App, vê as vagas do dia atual até 5 dias à frente;
- Caso a vaga esteja ociosa, ou seja, ninguém fez o agendamento em até 24 horas da data da consulta, a mesma retorna para o Teleconsulta.

DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

➤ **Evolução diária dos agendamentos no mês de Outubro/16:**

➤ **Consultas agendadas e canceladas por dia no período de 01 a 31 de Outubro/16:**

Dia	Agendadas
01/10/2016	25
02/10/2016	146
03/10/2016	210
04/10/2016	62
05/10/2016	164
06/10/2016	116
07/10/2016	44
08/10/2016	19
09/10/2016	155
10/10/2016	201
11/10/2016	180
12/10/2016	121
13/10/2016	137
14/10/2016	55
15/10/2016	22
16/10/2016	21
17/10/2016	28
18/10/2016	160
19/10/2016	163
20/10/2016	108
21/10/2016	15
22/10/2016	8
23/10/2016	161
24/10/2016	194
25/10/2016	43
26/10/2016	164
27/10/2016	138
28/10/2016	16
29/10/2016	8
30/10/2016	187
31/10/2016	214
TOTAL	3.285



➤ **Consultas agendadas por dia e especialidade no período de 01 a 31 de Outubro/16:**

Dia marcação	Quantidade	
01/10/2016	Clínico	9
	Ginecologista	8
	Pediatra	8
02/10/2016	Clínico	82
	Ginecologista	57
	Pediatra	7
03/10/2016	Clínico	128
	Ginecologista	54
	Pediatra	28
04/10/2016	Clínico	9
	Ginecologista	24
	Pediatra	29
05/10/2016	Clínico	86
	Ginecologista	51
	Pediatra	27
06/10/2016	Clínico	50
	Ginecologista	46
	Pediatra	20
07/10/2016	Clínico	9
	Ginecologista	16
	Pediatra	19
08/10/2016	Clínico	5
	Ginecologista	7
	Pediatra	7
09/10/2016	Clínico	87
	Ginecologista	55
	Pediatra	13
10/10/2016	Clínico	109

	Ginecologista	61
	Pediatra	31
11/10/2016		
	Clínico	114
	Ginecologista	46
	Pediatra	20
12/10/2016		
	Clínico	73
	Ginecologista	41
	Pediatra	7
13/10/2016		
	Clínico	71
	Ginecologista	43
	Pediatra	23
14/10/2016		
	Clínico	13
	Ginecologista	22
	Pediatra	20
15/10/2016		
	Clínico	8
	Ginecologista	5
	Pediatra	9
16/10/2016		
	Clínico	2
	Ginecologista	3
	Pediatra	16
17/10/2016		
	Clínico	0
	Ginecologista	8
	Pediatra	20
18/10/2016		
	Clínico	105
	Ginecologista	39
	Pediatra	16
19/10/2016		
	Clínico	87
	Ginecologista	48
	Pediatra	28
20/10/2016		
	Clínico	40
	Ginecologista	45
	Pediatra	23
21/10/2016		
	Clínico	0

	Ginecologista	3
	Pediatra	12
22/10/2016	Clínico	0
	Ginecologista	0
	Pediatra	8
23/10/2016	Clínico	78
	Ginecologista	63
	Pediatra	20
24/10/2016	Clínico	104
	Ginecologista	51
	Pediatra	39
25/10/2016	Clínico	2
	Ginecologista	19
	Pediatra	22
26/10/2016	Clínico	83
	Ginecologista	46
	Pediatra	35
27/10/2016	Clínico	61
	Ginecologista	48
	Pediatra	29
28/10/2016	Clínico	0
	Ginecologista	0
	Pediatra	16
29/10/2016	Clínico	0
	Ginecologista	0
	Pediatra	8
30/10/2016	Clínico	82
	Ginecologista	83
	Pediatra	22
31/10/2016	Clínico	114
	Ginecologista	67
	Pediatra	33
Total:		3285

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	1.611
Ginecologia	1.059
Pediatria	615
TOTAL	3.285



➤ **Consultas agendadas e canceladas por dia e sistema no período de 01 a 31 de Outubro/16:**

CONSULTAS MARCADAS POR DIA/SISTEMA		
Dia marcação	Quantidade	
01/10/2016	Android	23
	iOs	2
	Site	0
	Callmed	0
02/10/2016	Android	141
	iOs	4
	Site	1
	Callmed	0

03/10/2016	Android	196
	iOs	3
	Site	11
	Callmed	0
04/10/2016	Android	57
	iOs	3
	Site	2
	Callmed	0
05/10/2016	Android	153
	iOs	1
	Site	10
	Callmed	0
06/10/2016	Android	111
	iOs	2
	Site	3
	Callmed	0
07/10/2016	Android	42
	iOs	0
	Site	2
	Callmed	0
08/10/2016	Android	18
	iOs	0
	Site	1
	Callmed	0
09/10/2016	Android	146
	iOs	3
	Site	6
	Callmed	0
10/10/2016	Android	178
	iOs	10
	Site	13
	Callmed	0
11/10/2016	Android	168
	iOs	7
	Site	5

	Callmed	0
12/10/2016		
	Android	112
	iOs	4
	Site	5
	Callmed	0
13/10/2016		
	Android	123
	iOs	8
	Site	6
	Callmed	0
14/10/2016		
	Android	53
	iOs	0
	Site	2
	Callmed	0
15/10/2016		
	Android	19
	iOs	0
	Site	3
	Callmed	0
16/10/2016		
	Android	21
	iOs	0
	Site	0
	Callmed	0
17/10/2016		
	Android	27
	iOs	0
	Site	1
	Callmed	0
18/10/2016		
	Android	148
	iOs	4
	Site	8
	Callmed	0
19/10/2016		
	Android	153
	iOs	6
	Site	4
	Callmed	0
20/10/2016		
	Android	103
	iOs	2

	Site	3
	Callmed	0
21/10/2016		
	Android	12
	iOs	3
	Site	0
	Callmed	0
22/10/2016		
	Android	8
	iOs	0
	Site	0
	Callmed	0
23/10/2016		
	Android	157
	iOs	3
	Site	1
	Callmed	0
24/10/2016		
	Android	188
	iOs	2
	Site	4
	Callmed	0
25/10/2016		
	Android	39
	iOs	2
	Site	2
	Callmed	0
26/10/2016		
	Android	139
	iOs	16
	Site	9
	Callmed	0
27/10/2016		
	Android	125
	iOs	10
	Site	3
	Callmed	0
28/10/2016		
	Android	16
	iOs	0
	Site	0
	Callmed	0
29/10/2016		
	Android	6

	iOs	1
	Site	1
	Callmed	0
30/10/2016	Android	181
	iOs	4
	Site	2
	Callmed	0
31/10/2016	Android	195
	iOs	12
	Site	7
	Callmed	0
Total:		3285



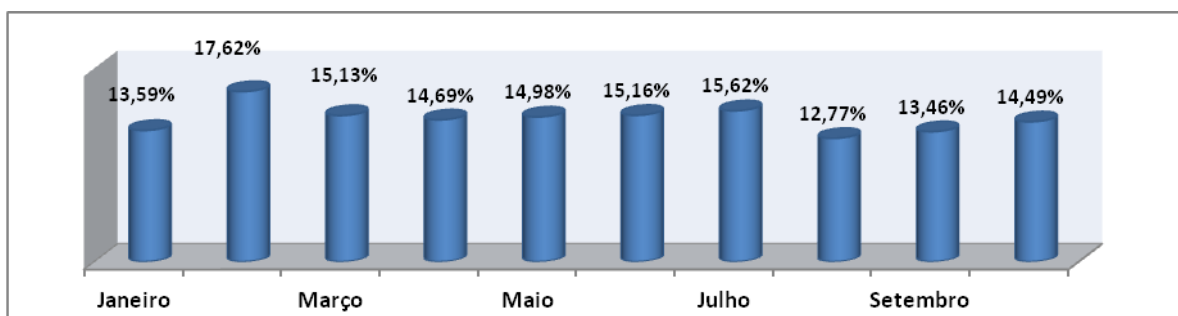
Visualização de Vagas

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

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

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

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



No período compreendido entre 01 e 31 de Outubro/16 foi observado o agendamento de 3.165 (três mil cento e sessenta e cinco) consultas, o que equivale a 14,49% (quatorze ponto quarenta e nove por cento) do total de consultas marcadas nesse período.

- A Assessoria de Tecnologia da Informação efetivou a conversão das vagas destinadas a reserva técnica. Desta forma, as vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas.

No período compreendido entre 01 e 31 de Outubro/16 foram convertidas 2.952 (dois mil novecentos e cinquenta e dois) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica		
Mês de Outubro de 2016		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/10/2016	Sábado	0
02/10/2016	Domingo	208
03/10/2016	Segunda-Feira	192
04/10/2016	Terça-Feira	168
05/10/2016	Quarta-Feira	188
06/10/2016	Quinta-Feira	119
07/10/2016	Sexta-Feira	0
08/10/2016	Sábado	0
09/10/2016	Domingo	191

10/10/2016	Segunda-Feira	184
11/10/2016	Terça-Feira	0
12/10/2016	Quarta-Feira	165
13/10/2016	Quinta-Feira	116
14/10/2016	Sexta-Feira	0
15/10/2016	Sábado	0
16/10/2016	Domingo	205
17/10/2016	Segunda-feira	182
18/10/2016	Terça-feira	149
19/10/2016	Quarta-Feira	135
20/10/2016	Quinta-Feira	95
21/10/2016	Sexta-Feira	0
22/10/2016	Sábado	0
23/10/2016	Domingo	0
24/10/2016	Segunda-feira	0
25/10/2016	Terça-feira	90
26/10/2016	Quarta-Feira	136
27/10/2016	Quinta-Feira	86
28/10/2016	Sexta-Feira	0
29/10/2016	Sábado	0
30/10/2016	Domingo	169
31/10/2016	Segunda-feira	174
Total		2952

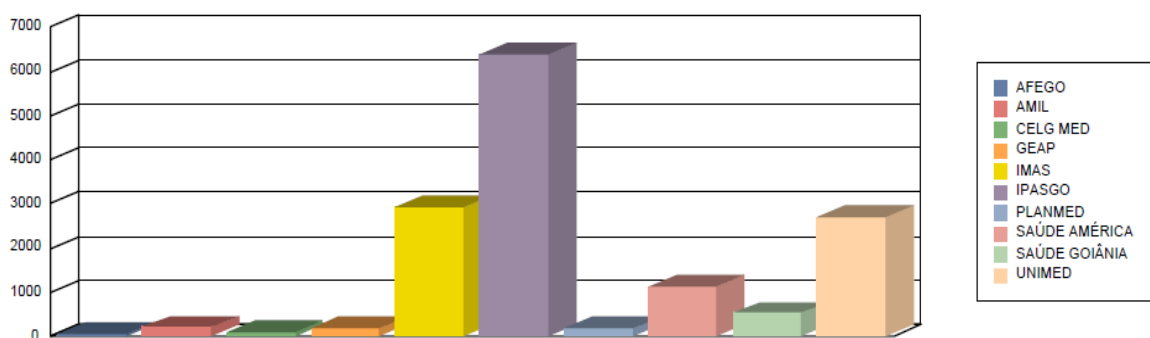
Planos de Saúde

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. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Outubro/16 mais de quinze mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.114 (quinze mil cento e quatorze) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Outubro/16.

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:

PLANO DE SAÚDE	Nº DE USUÁRIOS
AFEGO	45
AMIL	210
CELG MED	118
GEAP	198
IMAS	3.146
IPASGO	6.572
PLANMED	226
SAUDE AMÉRICA	1.205
SAÚDE GOIÂNIA	522
UNIMED	2.872
TOTAL	15.114



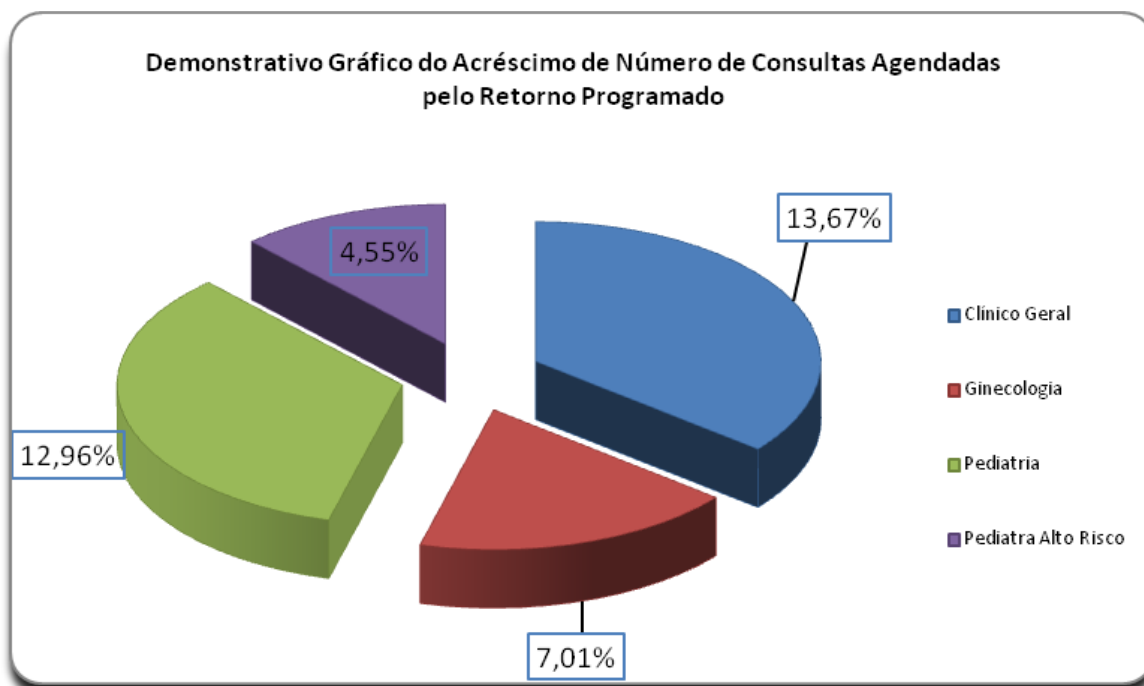
Sobras de Vagas

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

Retorno programado:

- 1- As vagas que estão aproveitadas pelo Teleconsulta, são aquelas que não foram agendadas pela Unidade com até 06 (seis) dias de antecedência.
- a. Desde o dia 16 de Junho de 2009, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de antecedência. Após esse prazo as consultas passam a ser visualizadas pelos Agentes de Atendimento do Teleconsulta.

No mês de **Outubro/2016** houve um acréscimo total de 11,35% (onze ponto trinta e cinco 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	10.294	1.407	11.701	13,67%
Ginecologia	7.949	557	8.506	7,01%
Pediatria	6.749	875	7.624	12,96%

Pediatra Alto Risco	22	1	23	4,55%
Total	25.014	2.840	27.854	11,35%

- Bloqueio de usuários que residem em áreas de cobertura da Estratégia Saúde da Família – ESF;
- Foram feitas adaptações para que o Agente de Atendimento realize o cadastro de usuários que residem em áreas de cobertura da ESF e o bloqueie para futuras consultas até a devida liberação (quando não houver médico na equipe);
- Maior controle de cadastros: A cada abertura do cadastro de usuário, mesmo para consulta, o código do Agente de Atendimento que fez a operação será gravada, possibilitando ao supervisor identificar quem realizou todas as modificações em cada cadastros de usuários;
- Garantia da finalização do atendimento: Foram realizadas modificações para que o sistema permaneça travado até que o Agente de Atendimento finalize o atendimento, garantindo assim, a realização de uma qualificação adequada;
- Foi efetivado no mês de Junho/08 a conversão de vagas que serão disponibilizadas para o período de 07h00min as 10h00min da manhã, na prioridade 01, e que ainda não foram agendadas. A conversão deverá ocorrer às 13h00min para o processamento das vagas do dia seguinte. O objetivo desse planejamento é evitar que vagas da referida prioridade sejam mais bem aproveitadas evitando as possíveis perdas;

Gravação de atendimentos

- O Sistema efetua a gravação de 100% dos atendimentos dos Agentes logados no sistema Teleconsulta. Dessa forma, é possível ouvir uma ligação a qualquer momento, garantindo a monitoria de todos os atendimentos realizados;

Alertas e monitoramentos (implementação)

- Foi efetivado no mês de Outubro/08 ferramentas para consultas dos logs do sistema Teleconsulta, apontando em tempo real qualquer possível falha que sistema venha a ter, tanto de ordem física quanto tecnológica, esses possíveis problemas serão reportados através de relatórios automáticos disparados para a equipe de tecnologia;

Automatização do processo de envio dos arquivos da Sala de Situação

- Anteriormente os arquivos gerados eram enviados por e-mail à Assessoria de Tecnologia da Informação, a qual deveria ficar atenta para a sua recepção, ou seja, à chegada e-mails e,

após esse procedimento, salvar o arquivo no computador do servidor e proceder sua conferência / inserção.

- Esse processo era passível de falhas, visto que era necessário as pessoas estarem presentes e atentas ao recebimento dos referidos arquivos.
- A Assessoria de Tecnologia da Informação elaborou um sistema, que permite Sala de Situação salvar esse mesmo arquivo em pasta na rede, com essa única finalidade, e o sistema então automaticamente efetua a sua conferência / envio.
- Após esse processo o sistema também envia e-mail / alerta para a Assessoria com cópia para a Sala de Situação informando o sucesso ou insucesso no procedimento desse arquivo.
- Esse sistema também é monitorado por uma terceira parte, que hoje já monitora os sistemas do Teleconsulta, afim de alertar a ASTEC sobre qualquer problema em sua operacionalização.
- Ganha-se com esse procedimento a automatização do processo, e a não necessidade de interferência humana no mesmo, continuando com todos os requisitos de segurança intactos.

Automatização do envio de relatórios de intercorrências

- Anteriormente ao término do expediente, ou um dia após, os Supervisores do Teleconsulta realizavam a montagem/envio do e-mail de intercorrências, registrando a quantidade de ligações recebidas, ligações atendidas e as eventuais quedas antes ou durante o atendimento;
- As quedas eram informadas manualmente pelos agentes de atendimento ao supervisor através do CHAT, o que demandava novamente falhas humanas ocasionais;
- Ao término do expediente perdia-se tempo, e era passível de erros, ao efetuar a montagem e aquisição dos dados finais. A Assessoria de Tecnologia da Informação criou dentro do sistema CALLMED um campo, no qual o Agente de Atendimento apenas marca (clica) se a queda foi antes ou depois do atendimento, armazenando em banco de dados as informações.
- Ao término do período, o sistema automaticamente gera o relatório em PDF, buscando também sozinho na plataforma as ligações recebidas e atendidas e juntando-as ao de quedas.
- Desta forma ganha-se em tempo, produtividade do supervisor que poderá focar em outras áreas e em qualidade de informação ao eliminar a possibilidade da falha humana;

Normatização dos procedimentos relacionados a inclusão / exclusão das equipes da Estratégia Saúde da Família no sistema Call Med.

- Ao retirar ou inserir equipes da ESF no sistema os Supervisores que atuam no Teleconsulta não dispunham das informações a respeito do processo, haja vista que os dados enviados via

ofício pela Secretaria Municipal de Saúde eram repassados diretamente à Assessoria para providências.

- Desta forma, a Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu dentro do sistema Call Med um relatório que viabiliza consulta pelos Supervisores, datando a entrada e / ou saída das equipes, permitindo maior integração entre os setores / serviços.

Medidas tomadas

Área de Abrangência

No início do Teleconsulta, o sistema fazia busca em três unidades mais próximas da casa do usuário para o agendamento da consulta. De acordo com a solicitação do usuário a busca era estendida a todas as unidades que compõem o Teleconsulta. Mas essa abertura só era possível na presença do supervisor. Agora, para tornar o agendamento mais ágil, o próprio agente de atendimento pode fazer isso se for o desejo do usuário para todas as Unidades do Distrito Sanitário de sua moradia. Isso reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, o tempo de espera de outros usuários. O supervisor só interfere caso haja interesse pelo agendamento da consulta em unidades fora da área de abrangência do Distrito Sanitário.

Liberação de Prioridade

O sistema passou a permitir a liberação de prioridades superiores a que esta definida para o usuário. Por exemplo: Caso com a identificação dos sintomas do usuário gere a prioridade 1, o agente terá acesso caso desejar, a prioridade 2 e 3, o mesmo acontece para prioridades que sejam 2, que requerem alteração para a 3. A regra só não será aplicada para no caso de prioridades inferiores, ou seja, caso o paciente seja prioridade 03, para gerar a 1 ou a 2 é necessário a presença do médico para a devida liberação / troca de prioridade.

Alterações no Cadastro

A tela de cadastro não mais contará com o campo de pesquisa do Cartão SUS, visto que, o cartão SUS não é mais utilizado e a tabela de usuário do Teleconsulta é mais atualizado que o utilizado pela extinta Central do Cartão Nacional de Saúde.

Bloco de notas

O bloco de notas, que era usado para anotações extras referentes ao agendamento, foi extinto do perfil de usuário para que o agente esteja focado apenas no atendimento ao usuário.

Sistema Receptivo

Com o Sistema Receptivo foi alterado o tempo proporcionado ao agente para que ele finalize a ligação coloque-se de prontidão para novos atendimentos. Antes esse tempo dependia do próprio agente. Hoje, ele ocorre automaticamente, em 10 segundos, o que evita a demora no atendimento de novas ligações.

Aviso de Bairros que são PSF

O Agente de Atendimento ao selecionar o bairro, será informado se o mesmo pertence ou não a área de cobertura da Estratégia Saúde da Família, podendo esta informação ser repassada para o usuário. Os bairros poderão ser PSF, para bairros que possui todas as quadras cobertas por PSF, Misto, para bairros que possuem parte das quadras abertas para marcação no Teleconsulta e parte das quadras cobertas por PSF.

Módulo de Comunicação com a Sala de Situação

Esta função faz a ligação direta com a sala de situação. Os médicos e enfermeiros poderão solicitar a sala de situação as vagas através do sistema, sendo que, o observatório fará conferência momentânea da vaga requisitada e o agente de atendimento já terá a resposta no próprio sistema se a vaga foi ou não marcada.

Disponibilização das informações das grades

Esta função disponibiliza a consulta das grades dos profissionais nas respectivas Unidades de Saúde. Assim que o Agente de atendimento selecionar a unidade de saúde, será possível identificar a unidade de saúde, com a exibição da listagem dos médicos da referida unidade, bem como, os horários de atendimentos.

Histórico do Atendimento

Será disponibilizado para que quando o Agente de Atendimento fizer uso do histórico do usuário para registro de qualquer informação, o mesmo possa fazer tal procedimento sem a aprovação do supervisor, mas assumindo a responsabilidade por qualquer informação ali contida. Para casos que necessitem da aprovação do supervisor, a rotina continua a mesma, ou seja, será chamado e logará sua senha para que fique marcado no histórico de atendimento.

Cancelamento de Consulta

Para atendimentos em que o usuário deseja apenas cancelar uma consulta, será feito uma solicitação através do sistema, onde, sempre que o Agente de efetuar o cancelamento de uma consulta a pedido do usuário, ele solicitará o procedimento para que em um segundo momento os supervisores o finalizem.

Orientações repassadas aos agentes de atendimento

a) Referentes ao cadastro:

Foi orientado pela Coordenação e Assessoria da Tecnologia da Informação para que os agentes de atendimento realizem o cadastro do usuário com agilidade, eliminando dados desnecessários para usuários que já possuem cadastros no Teleconsulta, como por exemplo

RG e certidão de nascimento, município de atendimento, CEP. Para os novos cadastros o protocolo de atendimento continuará de acordo com a rotina de trabalho em vigência.

b) Tempo no atendimento:

Foi orientado para que os agentes de atendimentos fiquem atentos ao tempo gasto em cada atendimento, tendo em vista que, ao ser observado o tempo de ligações, serão chamados individualmente pela Coordenação Técnica para avaliação, os que se encontrarem com tempos acima da média e com aproveitamento baixo de marcação de consultas.

Redimensionamento do número de vagas por prioridades

No mês de Fevereiro/09 houve o redimensionamento da divisão do número de vagas por prioridade, considerando que o maior número de sobra de vagas são as de prioridade 1. Os números atuais são 30% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 50% para prioridade 3. Na nova divisão foi retirado 10% da prioridade 1 e adicionado o mesmo valor na prioridade 3, ficando 20% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 60% para prioridade 3.

Encaminhamento da Agenda Padrão para o Departamento de Recursos Humanos – SMS, Coordenação Ambulatorial e Distritos

A Agenda padrão está sendo encaminhada para os Gestores para que tenham ciência das intercorrências apresentadas pelas Unidades de Saúde.

1- Outras medidas tomadas pelo IDTECH:

- a) Foi realizada a AMPLIAÇÃO das PA's (Posições de Atendimento), ampliando desta forma o atendimento simultâneo às pessoas que utilizam o serviço de teleatendimento; para tanto foi necessário a aquisição dos equipamentos, mobiliários, bem como a aquisição de head – sets (substituição dos danificados / em desgaste pelo tempo/uso);
- b) Foi realizada a contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro em período Integral, devido ampliação das posições de atendimento;
- c) A Sala de Situação, passou a contar com 02 (dois) Agentes de Atendimento por turno e 02 (um) Supervisor Operacional;
- d) Serão contratados colaboradores para cobertura de férias, folgas, intervalos destinados ao lanche / exercício de relaxamento;
- e) Ampliação da máquina de transbordo;
 - Aquisição de uma placa D300;
 - Aquisição de ma DS132;

- Foi feita a aquisição de painel eletrônico (necessário para indicações gráficas e em tempo real para os agentes, com número de consultas marcadas, ligações em fila, ligações atendidas e outros pertinentes ao serviço);
- Foram adquiridos mobiliários necessários à ampliação do contact Center (estação de trabalho- PA's / cadeiras);
- Foram adquiridos equipamentos ergonômicos (apoios de pé regulável, apoio de punho e teclado).

2- Medidas tomadas pela SMS

- a) Cumprimento da portaria N.º 1153/2006 – SMS pelas Unidades de Saúde no que se refere à alteração de agenda devido a liberação de férias / cursos com antecedência de até 15 dias;
- b) A Ouvidoria irá disparar as reclamações em tempo real para o IDTECH para conhecimento;
- c) A rede básica irá encaminhar via e-mail às reclamações para devida resposta, conforme rotina já existente;
- d) Encaminhamento dos Atendentes da Ouvidoria para treinamento no Teleconsulta, de forma presencial, através de escala sempre que houver Agentes novos no serviço;
- e) Os dados estatísticos efetuados pela Ouvidoria deverão efetuados em quatro procedimentos, como se segue:
 - Não tem vaga;
 - Não consegue falar no Teleconsulta;
 - O Agente não atende bem;
 - Fora da área de abrangência
- f) Contratação de profissionais médicos na especialidade clínico geral e na especialidade de ginecologia para atender a demanda do setor de ambulatório da SMS;

3- Outras implementações

- a) Criar um Sistema Continuado de Controle de Qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS a fim de aumentar e aproximar o Controle Social dos Gestores do Sistema e do Conselho Municipal de Saúde;
- b) Implementar as ações / atividades da sala de situação da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;
- c) Buscar constantemente o objetivo de reduzir ou até eliminar as filas existentes e as filas virtuais (sistema de referência e contra-referência) que se formam nas Unidades de Saúde.

- **Visualização de Vagas**

Como próxima etapa, a proposta é de que seja antecipada em mais um dia a conversão das vagas para o horário das 7h00min às 10h00min, ou seja, as vagas seriam convertidas dois dias antes de data do agendamento da consulta, porém, esse processo só ocorreria com vagas destinadas à pediatria, visto que esta é a especialidade com maior número de consultas não aproveitadas.

- **Sobras de Vagas**

- a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;
- e) Estudo de qualificação do usuário para prioridade 1, ou seja, verificar as condições dentro de cada especialidade para que o paciente seja considerado como prioridade 1.

Goiânia-GO, 10 de Novembro de 2016.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

Central de 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.

No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta por Supervisores e Agentes de Atendimento, que procedem o contato com o usuário para confirmação das consultas agendadas, com repasse dos dados ao usuário solicitante.

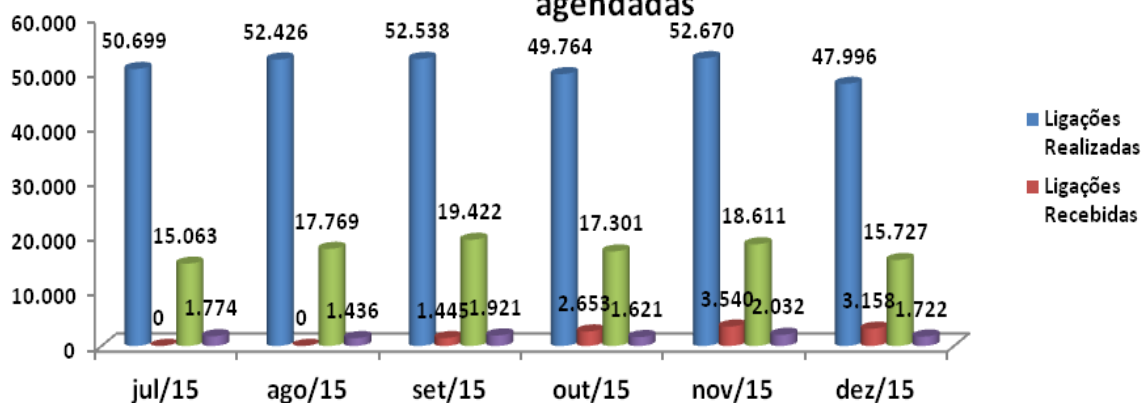


- Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com os demonstrativos a seguir, desde sua implantação em Julho de 2015 até o final do mês de Dezembro/15, a Central de Consultas Especializadas efetuou 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 10.796 (dez mil setecentos e noventa e seis) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações realizadas resultaram em 103.893 (cento e três mil oitocentos e noventa e três) consultas confirmadas e 10.506 (dez mil quinhentos e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

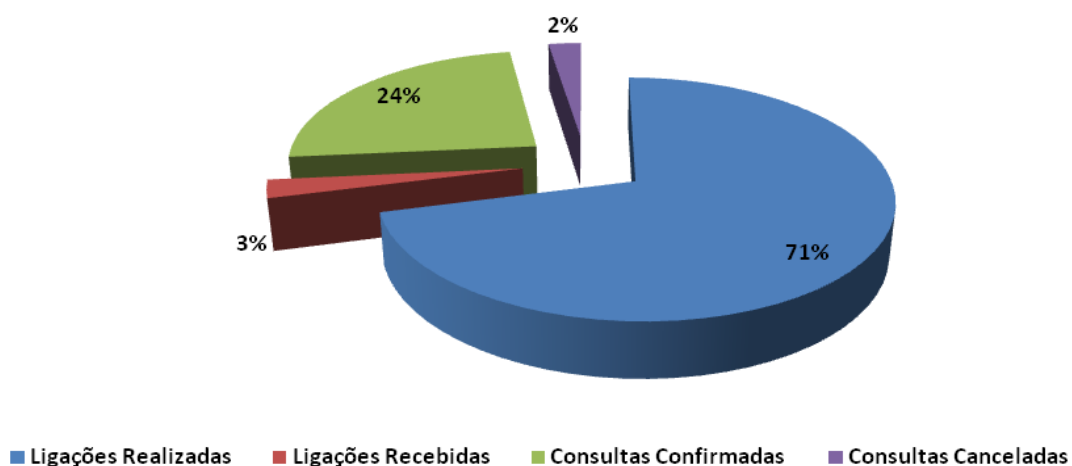
**DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS
2015**

Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Julho/15	50.699	0	15.063	1.774
Agosto/15	52.426	0	17.769	1.436
Setembro/15	52.538	1.445	19.422	1.921
Outubro/15	49.764	2.653	17.301	1.621
Novembro/15	52.670	3.540	18.611	2.032
Dezembro/15	47.996	3.158	15.727	1.722
TOTAL	306.093	10.796	103.893	10.506

**Evolução Mensal do Número de Consultas Especializadas
agendadas**



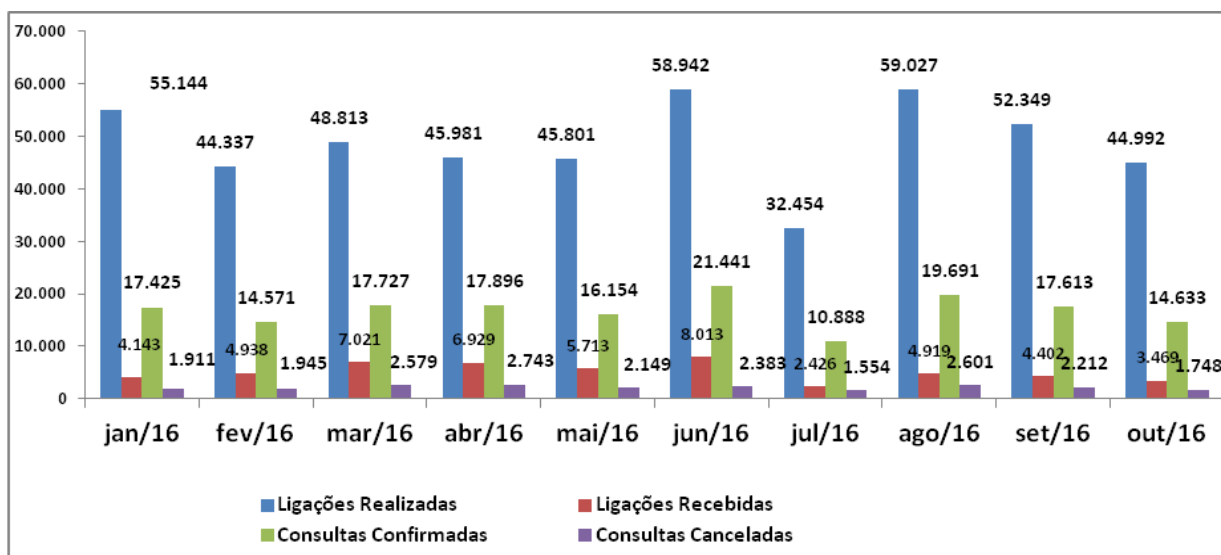
Demonstrativo Gráfico de Produção/2015 - Consultas Especializadas



- Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 487.840 (quatrocentos e oitenta e sete mil oitocentos e quarenta) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 51.973 (cinquenta e um mil novecentos e setenta e três) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 487.840 (quatrocentos e oitenta e sete mil oitocentos e quarenta) ligações realizadas resultaram em 153.406 (cento e cinquenta e três mil quatrocentos e seis) consultas confirmadas e 20.077 (vinte mil e setenta e sete) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

**DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS
2016**

Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/16	55.144	4.143	17.425	1.911
Fevereiro/16	44.337	4.938	14.571	1.945
Março/16	48.813	7.021	17.727	2.579
Abril/16	45.981	6.929	17.896	2.743
Mai/16	45.801	5.713	16.154	2.149
Junho/16	58.942	8.013	21.441	2.383
Julho/16	32.454	2.426	10.888	1.554
Agosto/16	59.027	4.919	19.691	2.601
Setembro/16	52.349	4.402	17.613	2.212
Outubro	44.992	3.469	14.633	1.748
TOTAL	487.840	51.973	168.039	21.825



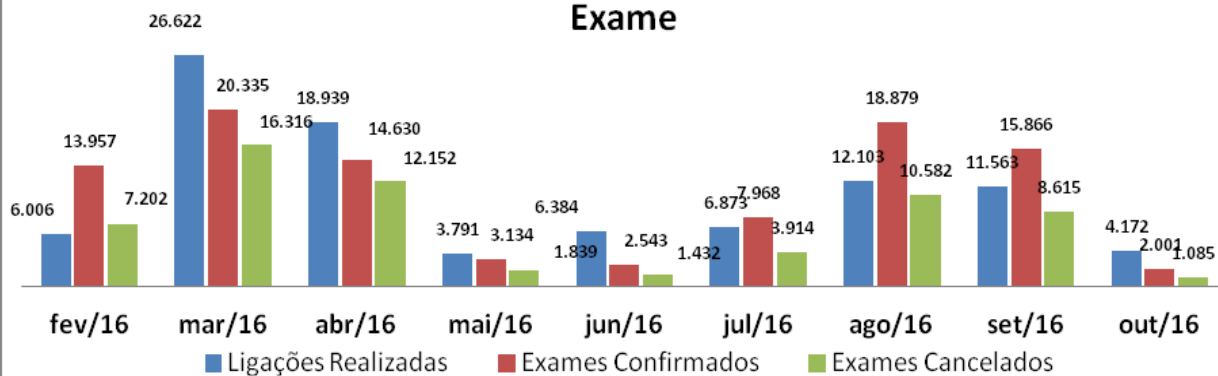
Central de Apoio ao Vale Exame

As autorizações dos exames disponibilizados pela gestão da Saúde pública envolvendo alta e média complexidade são ofertados conforme diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS e referenciados aos prestadores e/ou entidades interligadas a atenção à saúde do município. De acordo com esse fluxo, após o direcionamento da oferta dos exames, os dados são encaminhados via sistema para comunicado aos usuários solicitantes, assim como o gerenciamento de informações aos prestadores.

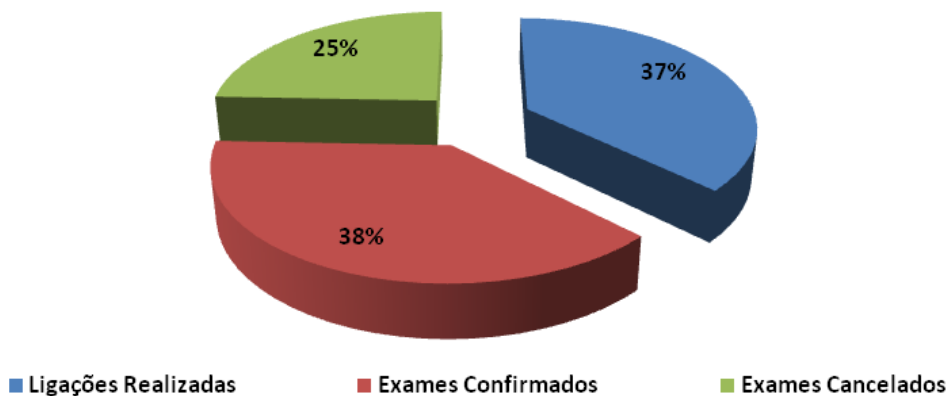
- A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech tem disponibilizado uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetua o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento acesso à lista de espera, para possibilitar o contato e efetuar o agendamento ou a dispensa do exame. E de acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 31 de Outubro/16, efetuou 96.453 (noventa e seis mil quatrocentos e cinquenta e três) ligações com 99.313 (noventa e nove mil trezentos e três) exames confirmados e 63.137 (sessenta e três mil cento e trinta e sete) exames cancelados.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME			
Mês	Ligações Realizadas	Exames Confirmados	Exames Cancelados
Fevereiro/16	6.006	13.957	7.202
Março/16	26.622	20.335	16.316
Abril/16	18.939	14.630	12.152
Maió/16	3.791	3.134	1.839
Junho/16	6.384	2.543	1.432
Julho/16	6.873	7.968	3.914
Agosto/16	12.103	18.879	10.582
Setembro/16	11.563	15.866	8.615
Outubro/16	4.172	2.001	1.085
TOTAL	96.453	99.313	63.137

Evolução Mensal da Produção da Central de Apoio ao Vale Exame



Demonstrativo Gráfico de Produção/2016 - Vale Exames



Goiânia-GO, 10 de Novembro de 2016.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

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.

ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE OUTUBRO/16

- Os Aniversariantes do mês de Outubro/16 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



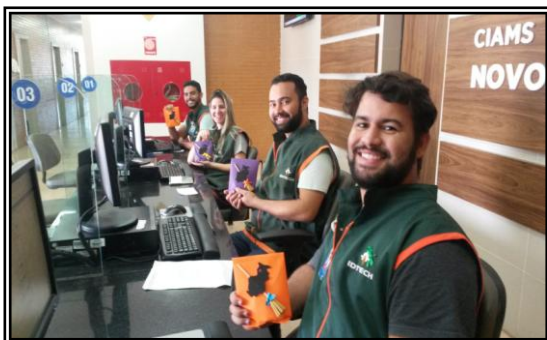
- Entre os dias 03 e 07 de Outubro/16, foi realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho - SIPAT do Instituto, pela Comissão Interna de Prevenção a Acidentes - CIPA em parceria com o Serviço Social do Comércio - SESC e o Corpo de Bombeiros Militar, com palestras, dinâmicas, distribuição de bolinhas para ginástica laboral, entre outras atividades.



- A reciclagem do papel está entre as ações mais importantes – e mais simples – para a preservação do meio ambiente. Das 250 mil toneladas de lixo produzidas diariamente no Brasil, 26% correspondem ao descarte de papel e papelão. A preocupação com as questões ambientais faz parte das ações sociais do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano em prol da sustentabilidade, que realizou a campanha do Papel todos os anos.



- Em comemoração ao Dia das Bruxas, os colaboradores ganharam saquinhos com guloseimas, doces e pirulitos, para brincarem de “doçura ou travessura”.



PRODUÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE NO MÊS DE OUTUBRO/16

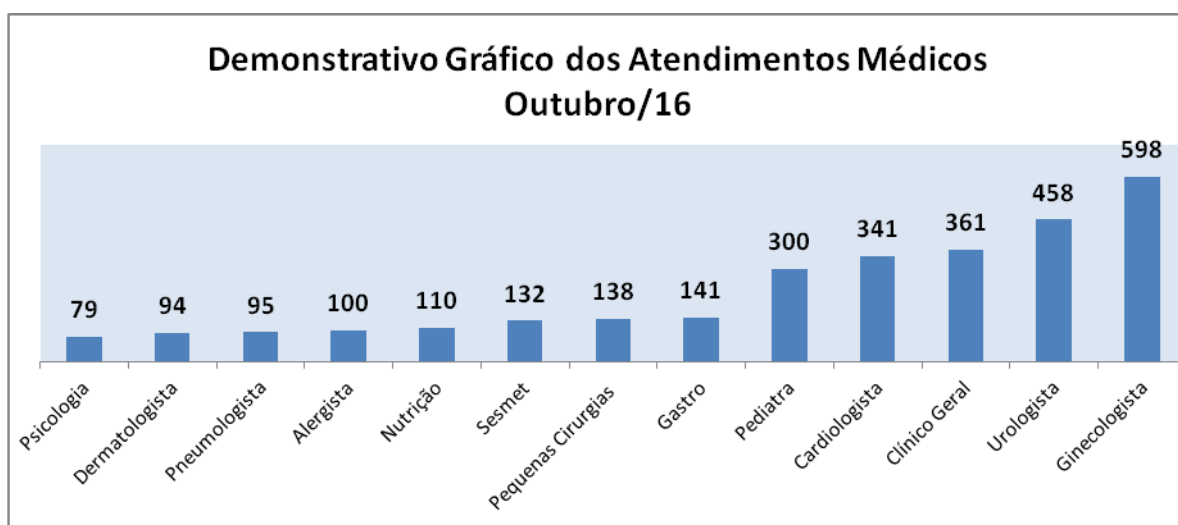
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir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

Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Outubro /16.

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	100
Cardiologista	341
Clínico Geral	361
Dermatologista	94
Gastro	141
Ginecologista	598
Nutrição	110
Pediatra	300
Pequenas Cirurgias	138
Pneumologista	95
Psicologia	79
Reumatologista	0
Sesmet	132
Urologista	458
Total de Atendimentos	2.947

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Outubro/16 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **2.947** (dois mil novecentos e quarenta e sete). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologista (598), Urologista (458) e Clínico Geral (361).

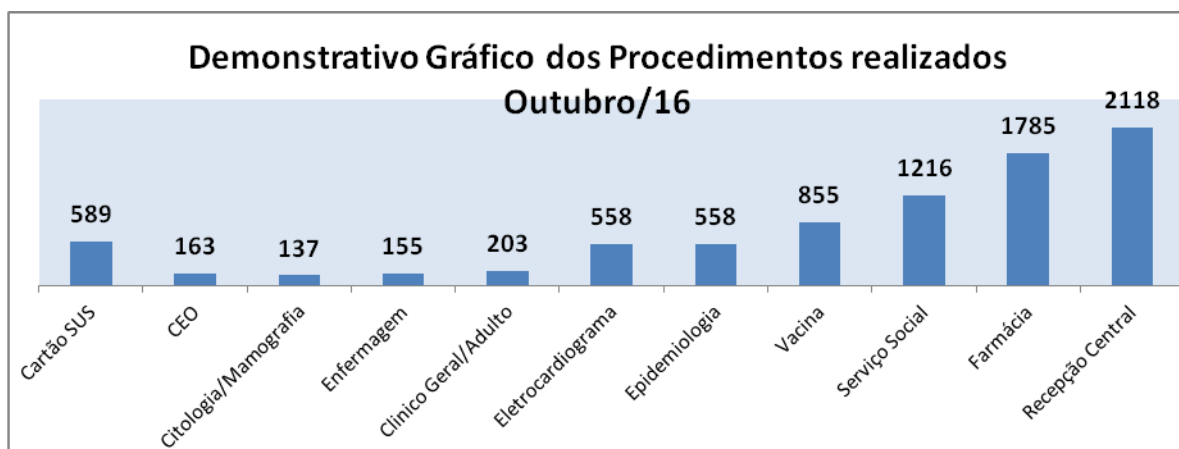


Produção Ambulatorial – Procedimentos:

Procedimentos	Quantitativo/Atendimento
Cartão SUS	589
CEO	163
Citologia/Mamografia	137
Clinico Geral/Adulto	203
Eletrocardiograma	558
Enfermagem	155
Epidemiologia	558
Farmácia	1785
Odonto/Complemento	0
Recepção Central	2118
Serviço Social	1216
Teste do Pezinho	0
Vacina	855
Vale Exame	4027
TOTAL DE ATENDIMENTOS	12.364

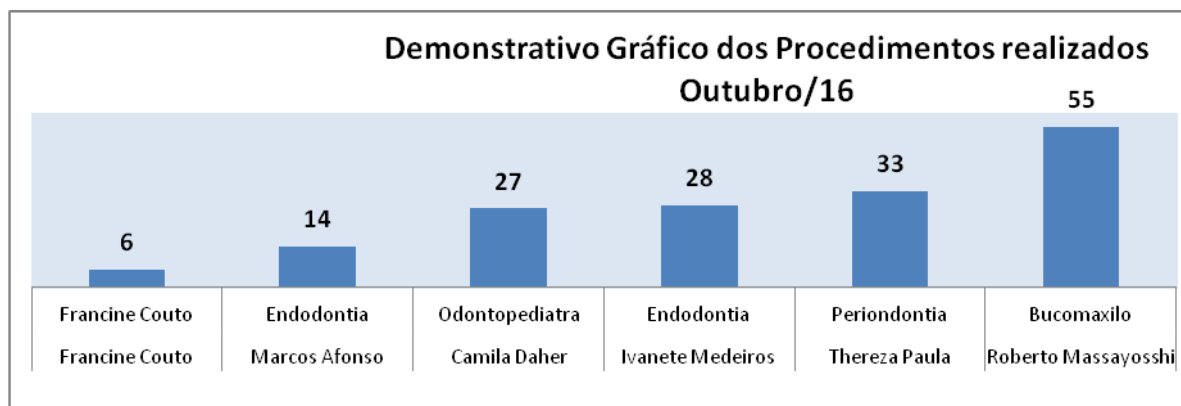
Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Outubro/16 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **12.364 (doze mil e trezentos e sessenta e quatro)**. Dos

números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.027), Recepção Central (2.118) e Farmácia (1.785).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

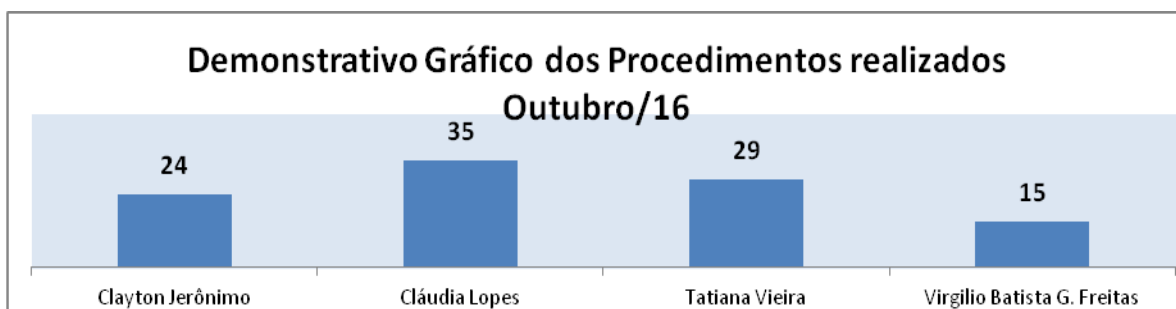
Outubro de 2016		
Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	27
Ivanete Medeiros	Endodontia	28
Marcos Afonso	Endodontia	14
Thereza Paula	Periondontia	33
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	55
Francine Couto	Francine Couto	6
Total de Atendimentos		163



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de **163 (cento e sessenta e três)** atendimentos realizados no mês de Outubro/16, a especialidade mais procurada foi a de Bucomaxilo com 55 (cinquenta e cinco) atendimentos, em seguida foi Periodontia com 33(trinta e três) atendimentos realizados.

Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

Odontologo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Clayton Jerônimo	Clinico Geral	24
Cláudia Lopes	Clinico Geral	35
Tatiana Vieira	Clinico Geral	29
Virgilio Batista G. Freitas	Clinico Geral	15
Total de Atendimentos		103

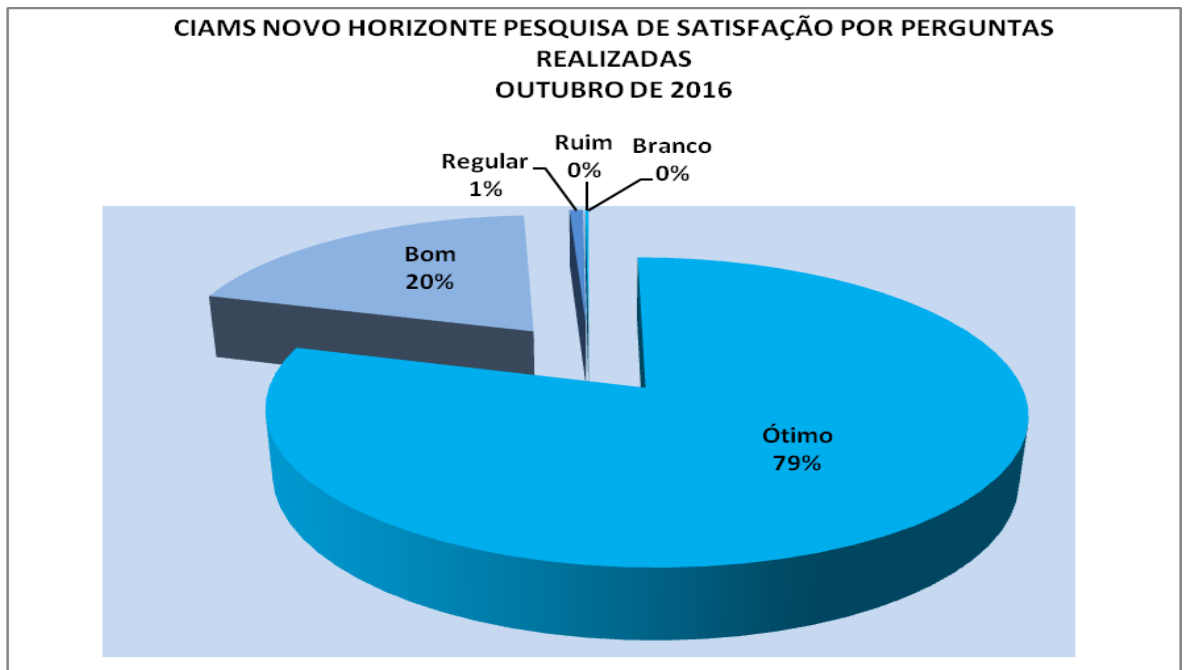
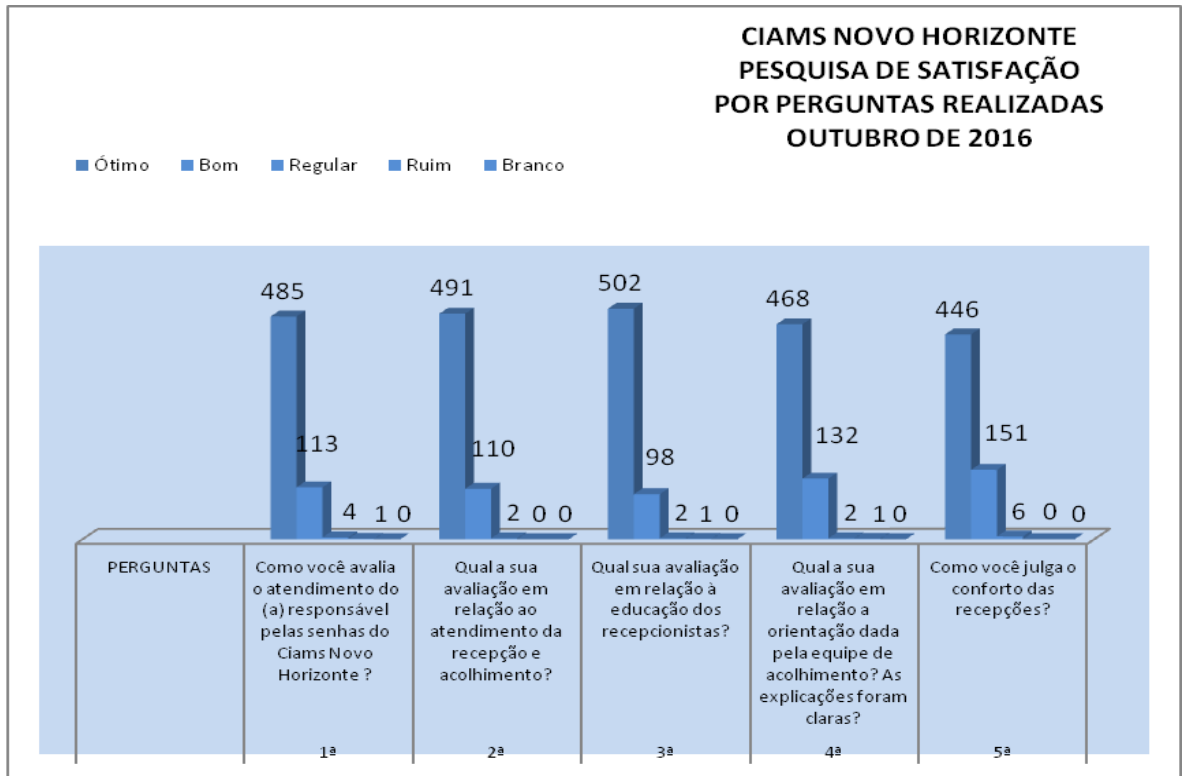


- Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou, desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de **Outubro/16**.

COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?	485	113	4	1	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	491	110	2	0	0

3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	502	98	2	1	0
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	468	132	2	1	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	446	151	6	0	0
RESPONDENTES		603				



Goiânia-GO, 10 de Novembro de 2016.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento