

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO /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 03 – Décimo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão  
Novembro/2016

### SUMÁRIO

	Pág. n.º
<b>DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....</b>	<b>05</b>
<b>1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....</b>	<b>08</b>
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
<b>2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>12</b>
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
<b>3. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....</b>	<b>16</b>
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 Novembro de 2016.....	17
3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18

<b>3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Novembro de 2016 .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Novembro/16 .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010 .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011 .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012 .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013 .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014 .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015 .....</b>	<b>30</b>
<b>3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....</b>	<b>31</b>
<b>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.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.17. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2016.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.18. Demonstrativo gráfico do mês de Novembro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015 e 2016 .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....</b>	<b>36</b>

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	37
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.....	40
3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	41
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	42
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	43
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	44
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	45
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	46
<b>4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À NOVEMBRO / 16.....</b>	<b>47</b>
4.1. Pontos Positivos .....	55
4.2. Pontos Negativos .....	105
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias .....	107
<b>CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....</b>	<b>130</b>
<b>CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....</b>	<b>133</b>
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE.....</b>	<b>135</b>

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 03 – NOVEMBRO /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 Novembro/16 agendou 29.627 (vinte e nove mil seiscentos e vinte e sete) consultas básicas não - emergenciais.

No mês de Novembro/16 o quantitativo geral de atendimentos foi de 143.824 (cento e quarenta e três mil oitocentos e vinte e quatro), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 34.786 (trinta e quatro mil setecentos e oitenta e seis). Dos 143.824 (cento e quarenta e três mil oitocentos e vinte e quatro), 34.786 (trinta e quatro mil setecentos e oitenta e seis) incluindo as

consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 109.038 (cento e nove mil e trinta e oito) 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 75.888 (setenta e cinco mil oitocentos e oitenta e oito) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 8.251 (oito mil duzentos e cinquenta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Em comparação ao mês de Outubro/16, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 140.955 (cento e quarenta mil novecentos e cinquenta e cinco) para 143.824 (cento e quarenta e três mil oitocentos e vinte e quatro), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 32.322 (trinta e dois mil trezentos e vinte e dois) para 34.786 (trinta e quatro mil setecentos e oitenta e seis).

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 Novembro/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 30 de Novembro/16 foi observado o agendamento de 3.043 (três mil e quarenta e três) consultas, o que equivale a 12,87% (doze oitenta e sete 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 Novembro/2016 houve um acréscimo total de 11,02% (onze ponto dois por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Novembro/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 Parque das Amendoeiras, CAIS Bairro Goiás, CIAMS Jardim América, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Parque Anhanguera, Centro de Saúde Parque Amazônia, Centro de Saúde Criméia Leste e Centro de Saúde Vila Boa.

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 30 de Novembro/16 foram convertidas 2.903 (dois mil novecentos 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 537.298 (quinhentos e trinta e sete mil duzentos e noventa e oito) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 55.535 (cinquenta e cinco mil quinhentos e trinta e cinco) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 537.298 (quinhentos e trinta e sete mil duzentos e noventa e oito) ligações realizadas resultaram em 184.524 (cento e oitenta e quatro mil quinhentos e vinte e quatro) consultas confirmadas e 23.697 (vinte e três mil seiscentos e noventa 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 desde a sua implantação até o dia 30 de Novembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta e três mil cento e setenta e nove) exames cancelados.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Novembro/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 m<sup>2</sup>, 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 Teleatendimento, 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**

0800 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. 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 freqüentes e a identificação de quantidade de freqüência 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:

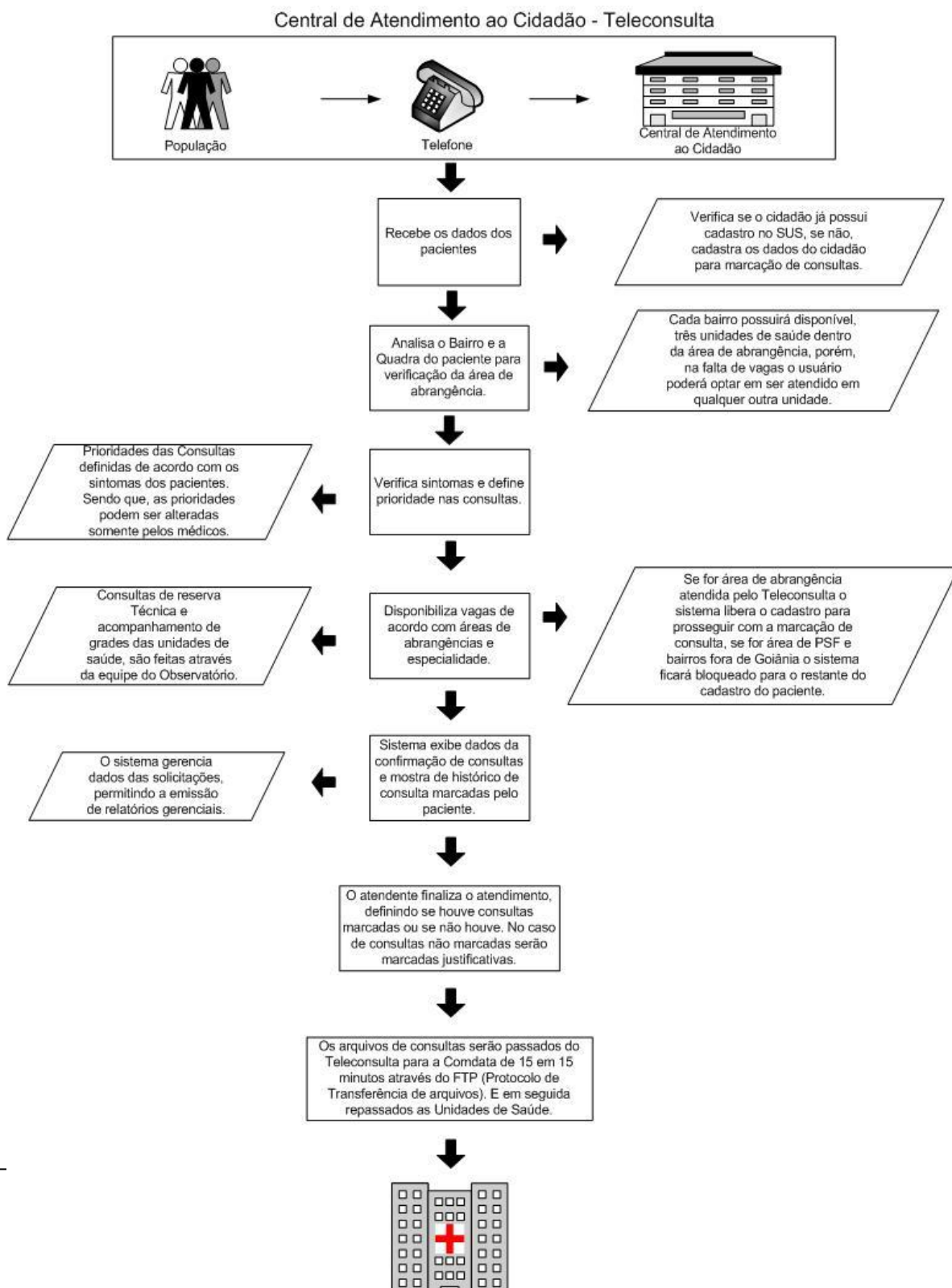
<b>Turno</b>	<b>Horário</b>
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

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

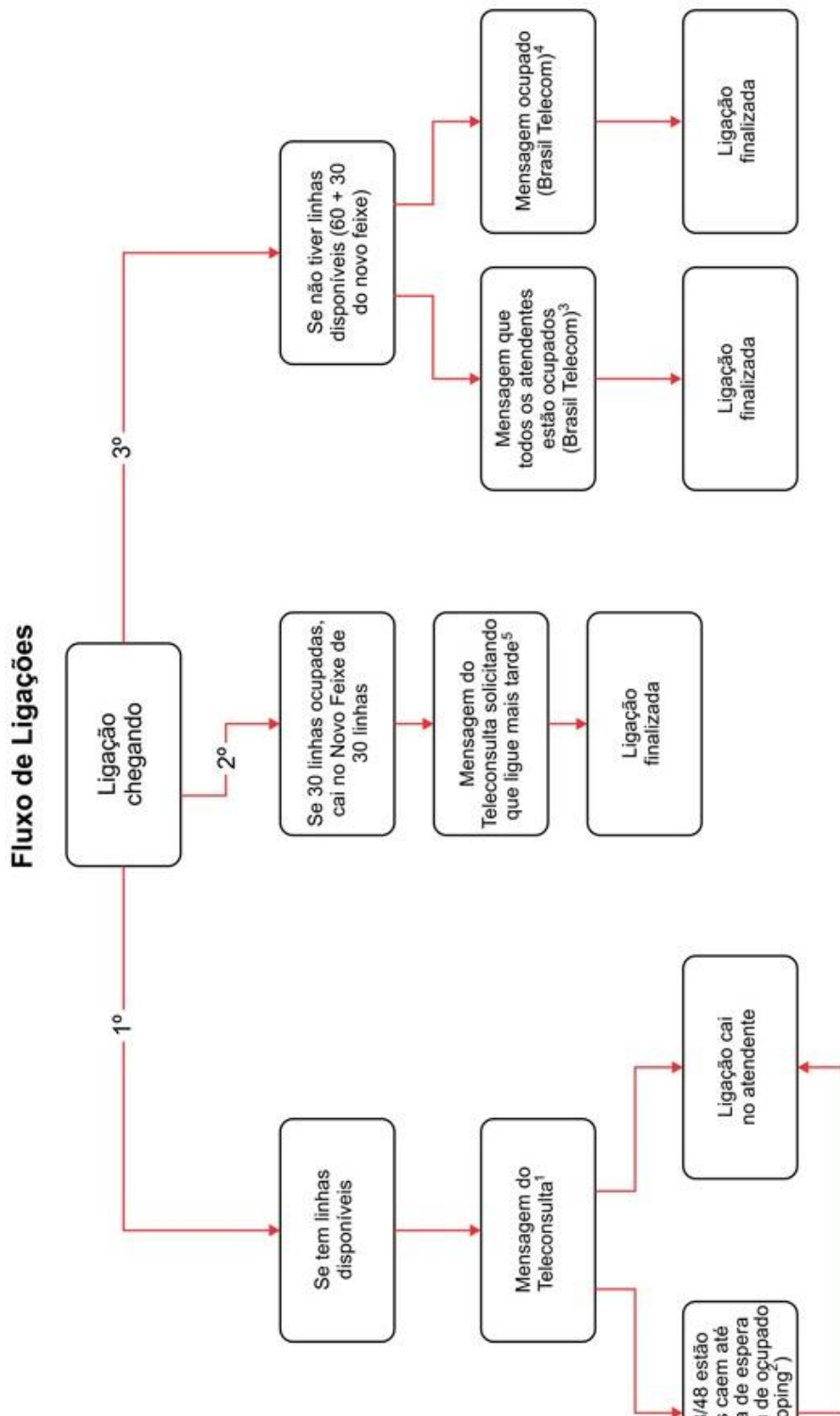
Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias. A Sala

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 obstetria 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 Novembro/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 NOVEMBRO / 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

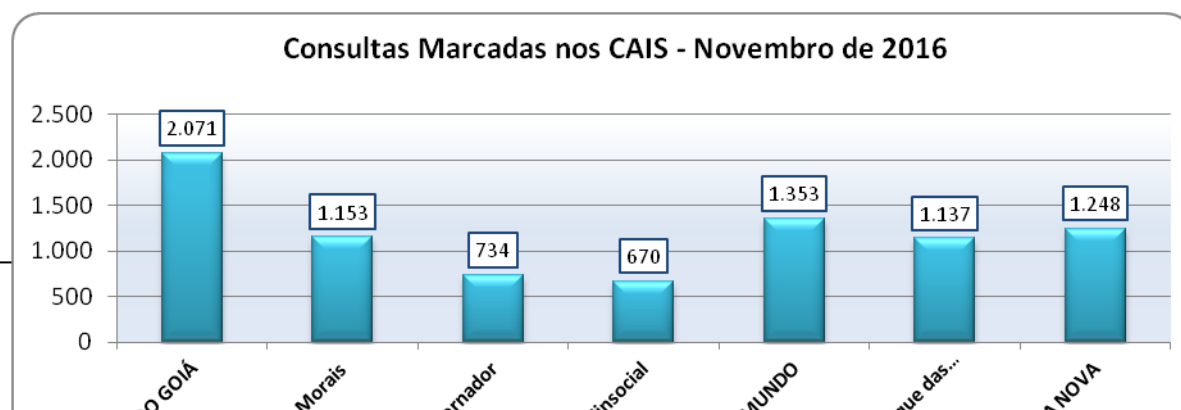
#### 3.1. Dados Estatísticos

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 Novembro / 16.

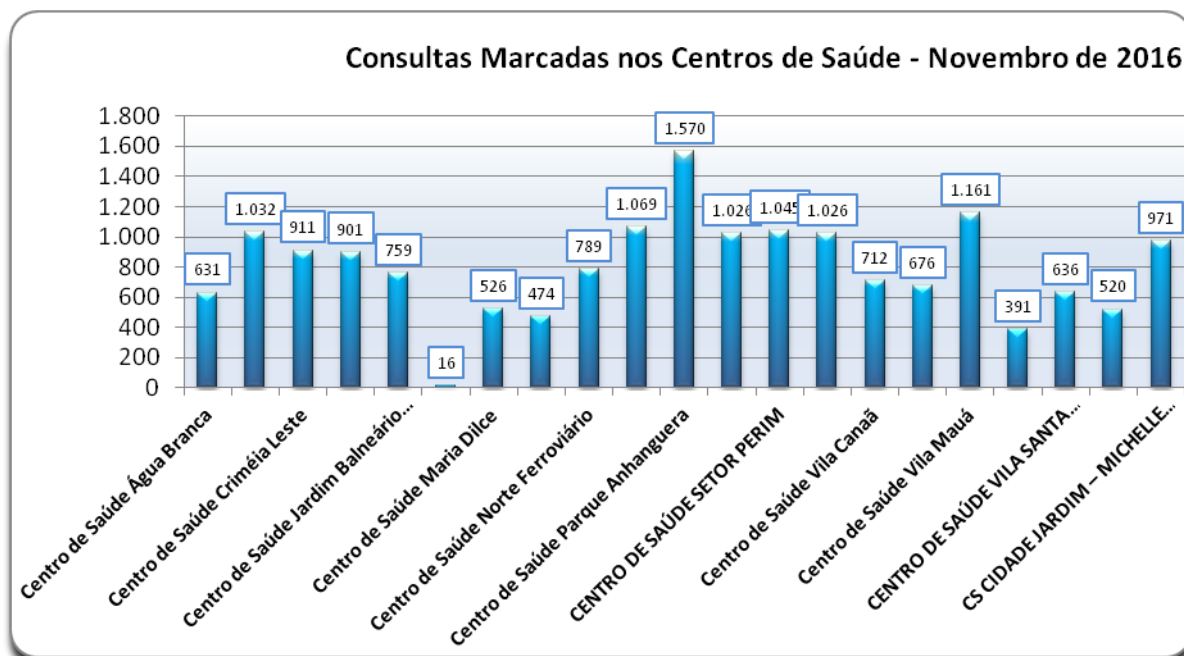
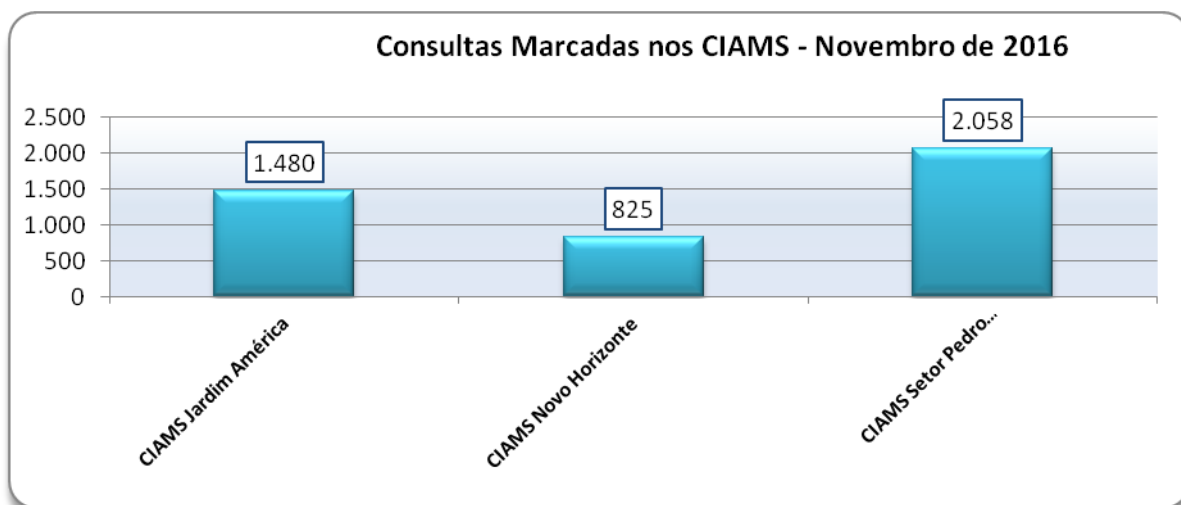
#### 3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Novembro / 2016			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	6.233	6.637	12.870
GINECOLOGIA	3.434	5.597	9.031
PEDIATRIA	3.061	4.648	7.709
PEDIATRIA ALTO RISCO	17	0	17
<b>Total</b>	<b>12.745</b>	<b>16.882</b>	<b>29.627</b>

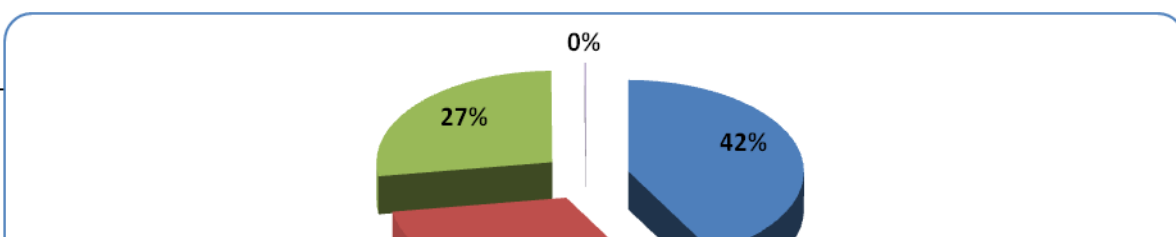
#### 3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).







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



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

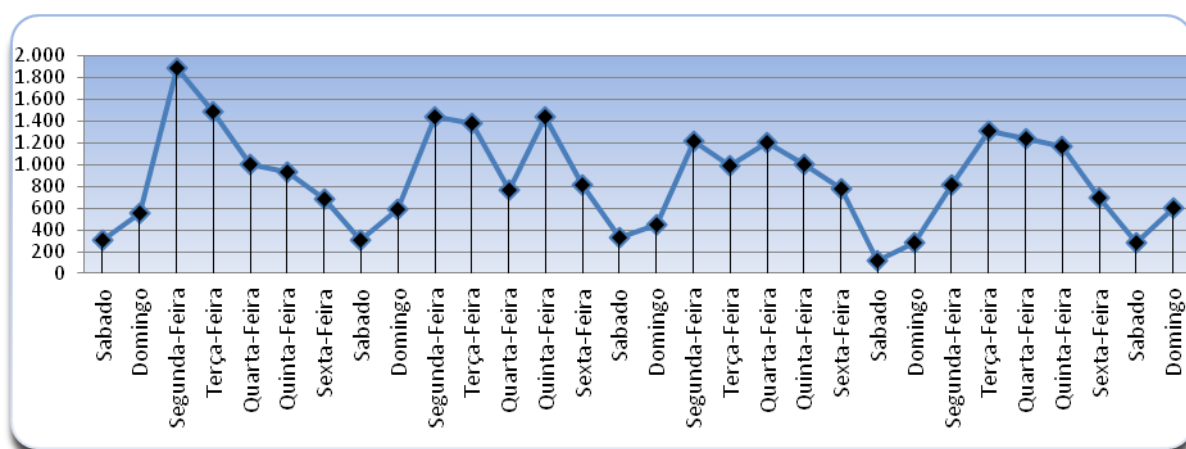
Novembro – 2016					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	714	465	882	10	2.071
CAIS Candida de Morais	805	126	222	0	1.153
CAIS Chácara do Governador	463	271	0	0	734
CAIS Finsocial	208	298	164	0	670
CAIS Jardim Novo Mundo	458	504	385	6	1.353
CAIS Parque das Amendoeiras	802	137	198	0	1.137
CAIS Vila Nova	629	355	264	0	1.248
Centro de Saúde Água Branca	260	208	163	0	631
Centro De Saúde Conjunto Riviera	599	288	145	0	1.032
Centro de Saúde Criméia Leste	506	264	141	0	911
Centro de Saúde Fama	302	331	268	0	901
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	485	158	116	0	759
Centro De Saúde Jardim Guanabara	0	0	15	1	16
Centro de Saúde Maria Dilce	227	170	129	0	526
Centro de Saúde Marinho Lemos	0	180	294	0	474
Centro de Saúde Norte Ferroviário	325	332	132	0	789
Centro de Saúde Parque Amazonia	529	313	227	0	1.069
Centro de Saúde Parque Anhanguera	546	543	481	0	1.570
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	373	169	484	0	1.026
Centro De Saúde Setor Perim	357	292	396	0	1.045
Centro de Saúde Vila Boa	493	389	144	0	1.026
Centro de Saúde Vila Canaã	270	171	271	0	712
Centro de Saúde Vila Clemente	328	348	0	0	676
Centro de Saúde Vila Mauá	261	374	526	0	1.161
Centro de Saúde Vila Moraes	0	172	219	0	391

Centro De Saúde Vila Santa Helena	53	370	213	0	636
Centro de Saúde Vila União	369	138	13	0	520
CIAMS Jardim América	647	310	523	0	1.480
CIAMS Novo Horizonte	292	383	150	0	825
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.215	585	258	0	2.058
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	354	331	286	0	971
Maternidade Dona Iris	0	56	0	0	56
<b>Total</b>	<b>12.870</b>	<b>9.031</b>	<b>7.709</b>	<b>17</b>	<b>29.627</b>

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/11/2016	Terça-Feira	4,95%	748	357	310	3	1.418
02/11/2016	Quarta-Feira	2,79%	383	242	174	0	799
03/11/2016	Quinta-Feira	4,27%	523	348	351	1	1.223
04/11/2016	Sexta-Feira	2,91%	377	220	236	1	834
05/11/2016	Sabado	1,02%	84	119	90	0	293
06/11/2016	Domingo	1,54%	152	150	138	0	440
07/11/2016	Segunda-Feira	4,58%	525	389	396	0	1.310
08/11/2016	Terça-Feira	3,92%	405	321	395	1	1.122
09/11/2016	Quarta-Feira	3,98%	461	357	322	0	1.140
10/11/2016	Quinta-Feira	3,66%	421	288	339	1	1.049
11/11/2016	Sexta-Feira	2,36%	293	210	170	3	676
12/11/2016	Sabado	0,38%	36	19	52	1	108
13/11/2016	Domingo	0,92%	120	86	56	1	263
14/11/2016	Segunda-Feira	4,12%	548	405	226	0	1.179
15/11/2016	Terça-Feira	3,08%	408	291	182	0	881
16/11/2016	Quarta-Feira	5,30%	686	456	376	0	1.518
17/11/2016	Quinta-Feira	4,76%	668	320	374	0	1.362
18/11/2016	Sexta-Feira	2,63%	316	216	221	1	754
19/11/2016	Sabado	1,10%	75	139	102	0	316
20/11/2016	Domingo	2,33%	261	263	142	0	666
21/11/2016	Segunda-Feira	6,48%	842	590	422	0	1.854
22/11/2016	Terça-Feira	5,30%	658	464	395	1	1.518
23/11/2016	Quarta-Feira	5,08%	660	425	368	0	1.453

24/11/2016	Quinta-Feira	4,09%	472	335	364	0	1.171
25/11/2016	Sexta-Feira	2,33%	290	161	213	3	667
26/11/2016	Sabado	1,15%	78	136	114	0	328
27/11/2016	Domingo	2,13%	214	252	145	0	611
28/11/2016	Segunda-Feira	6,27%	764	629	403	0	1.796
29/11/2016	Terça-Feira	5,38%	727	428	384	0	1.539
30/11/2016	Quarta-Feira	4,68%	675	415	249	0	1.339
<b>TOTAL</b>		<b>103,49%</b>	<b>12.870</b>	<b>9.031</b>	<b>7.709</b>	<b>17</b>	<b>29.627</b>



### 3.1.4. Demonstrativo de Consultas Marcadas no Mês de Novembro/16.

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	15.355	1.657	<b>13.698</b>	12.870	746	12.124	82	<b>93,96%</b>	13.616	99,40%
Ginecologia	10.746	1.304	<b>9.442</b>	9.031	243	8.788	168	<b>95,65%</b>	9.274	98,22%
Pediatria	12.010	1.255	<b>10.755</b>	7.709	479	7.230	2.567	<b>71,68%</b>	8.188	76,13%
Pediatria Alto Risco	126	19	<b>107</b>	17	4	13	86	<b>15,89%</b>	21	19,63%
<b>Total Geral</b>	<b>38.237</b>	<b>4.235</b>	<b>33.895</b>	<b>29.627</b>	<b>1.472</b>	<b>28.155</b>	<b>2.903</b>	<b>87,41%</b>	<b>31.099</b>	<b>91,75%</b>

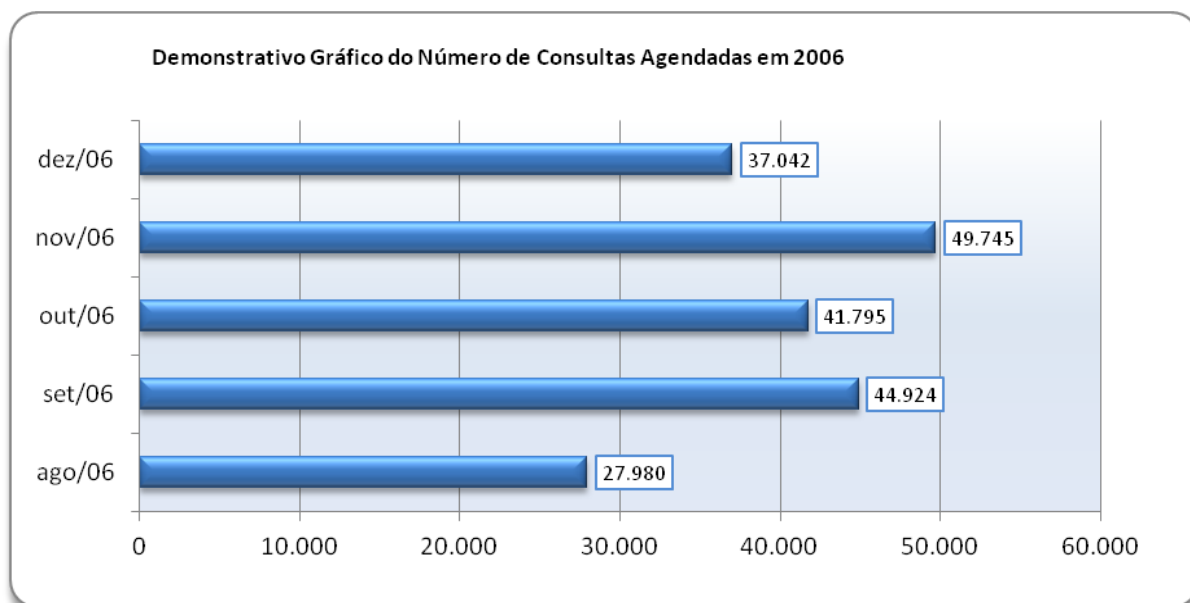
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Novembro/16 38.237 (trinta e oito mil duzentos e trinta e sete) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 4.235 (quatro mil duzentos e trinta e cinco) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 33.895 (trinta e três mil oitocentos e noventa e cinco) vagas. Destas 1.472 (hum mil quatrocentos e setenta e dois) consultas já agendadas foram remanejadas 2.903 (dois mil novecentos e três) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 31.099 (trinta e um mil e noventa e nove) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 91,75% (noventa e um ponto setenta e cinco 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	<b>27.980</b>
	Set.	18.377	11.855	14.692	<b>44.924</b>
	Out.	16.988	10.855	13.952	<b>41.795</b>
	Nov.	20.738	12.849	16.158	<b>49.745</b>
	Dez.	15.725	9.652	11.665	<b>37.042</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>84.425</b>	<b>51.548</b>	<b>65.513</b>	<b>201.486</b>

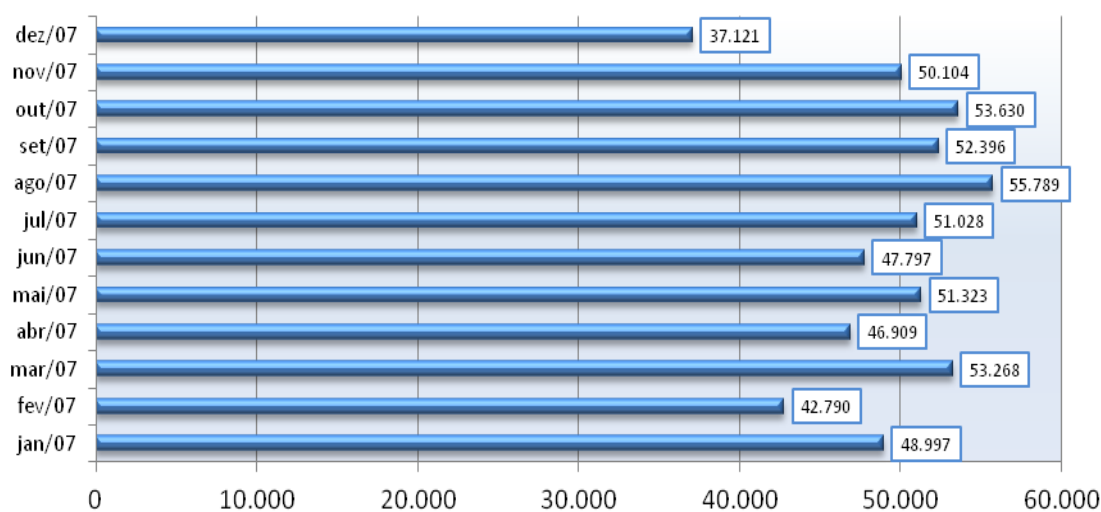
\* de 04 a 31/08



### 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	<b>48.997</b>
	Fev.	17.946	10.633	14.211	<b>42.790</b>
	Mar.	22.213	13.814	17.241	<b>53.268</b>
	Abr.	19.454	12.795	14.660	<b>46.909</b>
	Mai	21.756	14.223	15.344	<b>51.323</b>
	Jun.	20.712	13.359	13.726	<b>47.797</b>
	Jul.	22.376	13.312	15.340	<b>51.028</b>
	Ago.	24.526	14.199	17.064	<b>55.789</b>
	Set.	22.965	14.121	15.310	<b>52.396</b>
	Out.	23.745	14.696	15.189	<b>53.630</b>
	Nov.	21.822	13.836	14.446	<b>50.104</b>
	Dez.	16.196	10.149	10.776	<b>37.121</b>
<b>Total</b>		<b>254.785</b>	<b>157.731</b>	<b>178.636</b>	<b>591.152</b>

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



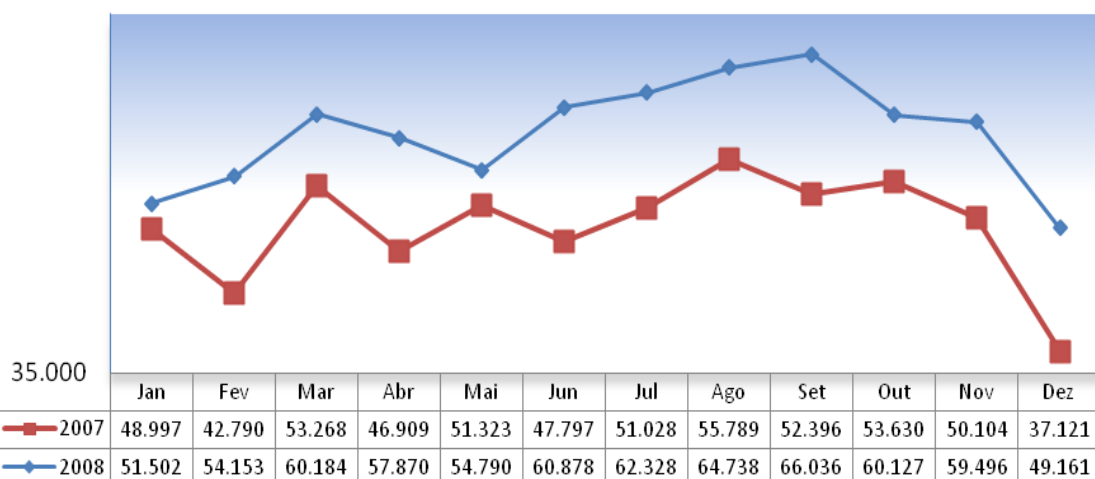
### 3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



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



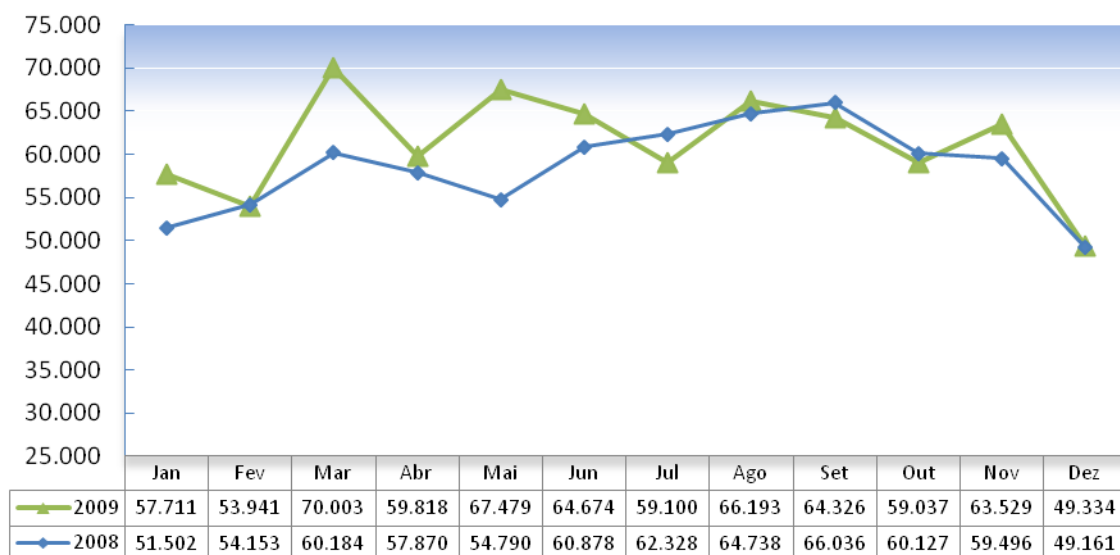
### 3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	<b>57.711</b>
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	<b>53.941</b>
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	<b>70.003</b>
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	<b>59.818</b>
	Mai/09	32.730	16.623	18.126	<b>67.479</b>



	Jun/09	32.492	15.742	16.440	<b>64.674</b>
	Jul/09	27.913	14.569	16.618	<b>59.100</b>
	Ago/09	30.539	16.906	18.748	<b>66.193</b>
	Set/09	31.028	17.199	16.099	<b>64.326</b>
	Out/09	28.559	15.398	15.080	<b>59.037</b>
	Nov/09	31.272	16.618	15.639	<b>63.529</b>
	Dez/09	24.713	13.450	11.171	<b>49.334</b>
<b>Total</b>		<b>353.151</b>	<b>188.237</b>	<b>193.757</b>	<b>735.145</b>

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

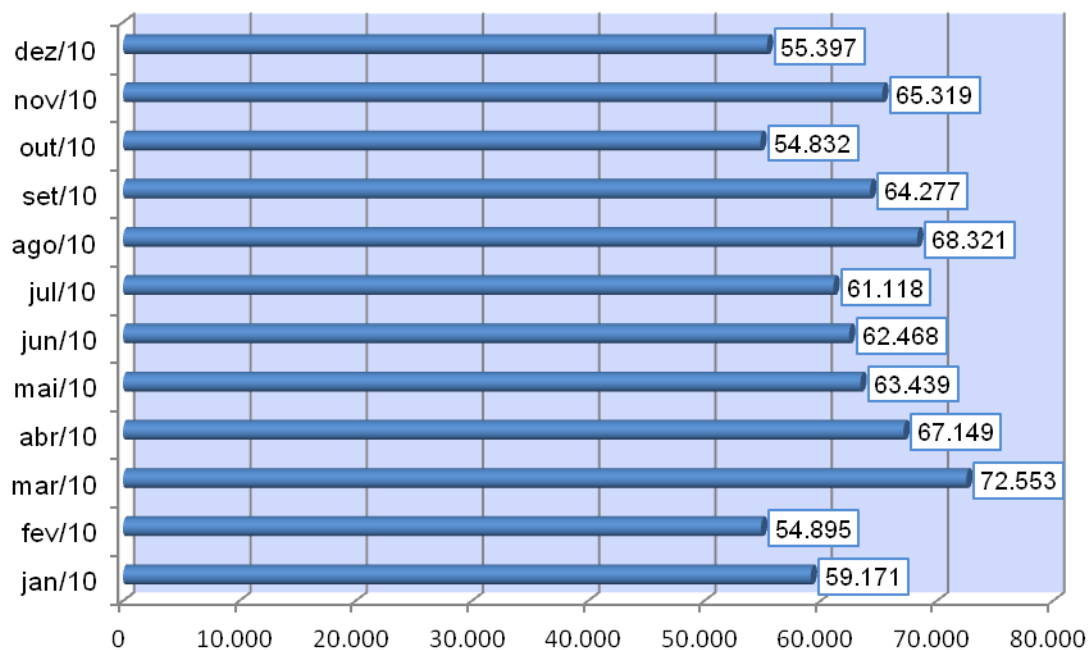


### 3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2010	Jan/10	28.915	13.485	16.771	<b>59.171</b>
	Fev/10	26.717	13.142	15.036	<b>54.895</b>
	Mar/10	35.409	18.033	19.111	<b>72.553</b>
	Abr/10	33.843	16.453	16.853	<b>67.149</b>
	Mai/10	32.432	15.752	15.255	<b>63.439</b>

	Jun/10	31.931	16.238	14.299	<b>62.468</b>
	Jul/10	31.561	14.491	15.066	<b>61.118</b>
	Ago/10	36.033	16.407	15.881	<b>68.321</b>
	Set/10	34.144	15.217	14.916	<b>64.277</b>
	Out/10	28.674	12.730	13.428	<b>54.832</b>
	Nov/10	34.169	16.212	14.938	<b>65.319</b>
	Dez/10	29.813	13.732	11.852	<b>55.397</b>
	<b>Total</b>	<b>383.641</b>	<b>181.892</b>	<b>183.406</b>	<b>748.939</b>

**Demoinstrativo gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2010**

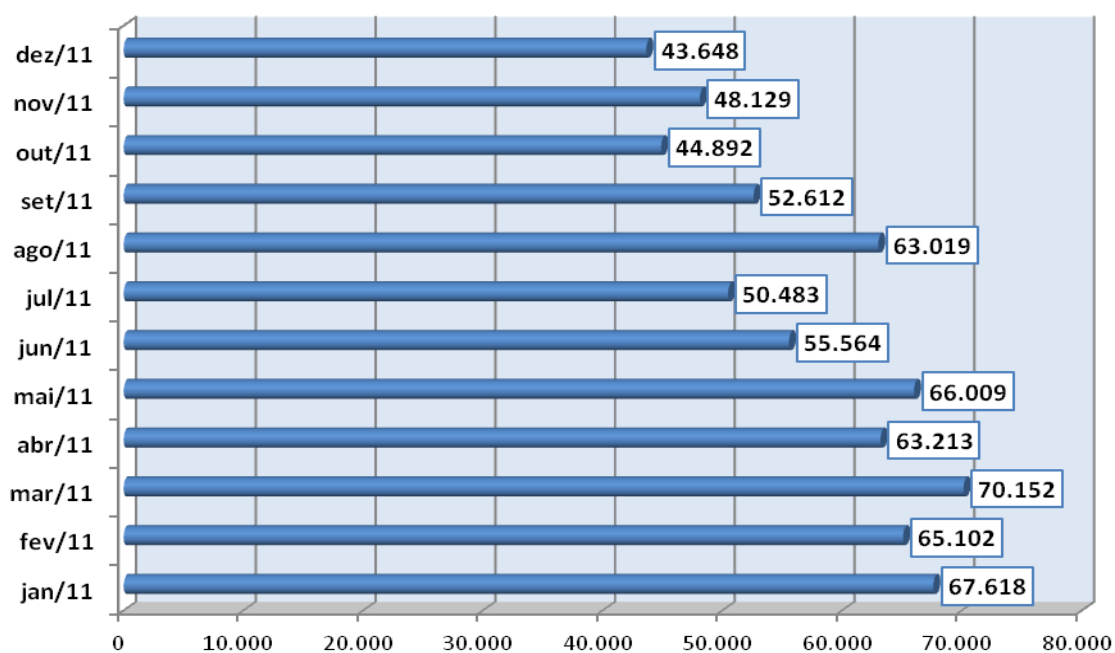


### 3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2011	Janeiro	36.857	14.167	16.594	<b>67.618</b>
	Fevereiro	34.803	14.569	15.730	<b>65.102</b>
	Março	36.519	16.809	16.824	<b>70.152</b>
	Abril	32.298	15.666	15.249	<b>63.213</b>

	Maio	33.965	16.488	15.556	<b>66.009</b>
	Junho	27.748	14.170	13.646	<b>55.564</b>
	Julho	23.566	12.978	13.939	<b>50.483</b>
	Agosto	28.032	18.651	16.336	<b>63.019</b>
	Setembro	24.584	14.417	13.611	<b>52.612</b>
	Outubro	21.743	11.586	11.563	<b>44.892</b>
	Novembro	23.004	13.020	12.105	<b>48.129</b>
	Dezembro	21.915	11.603	10.130	<b>43.648</b>
	<b>Total</b>	<b>345.034</b>	<b>174.124</b>	<b>171.283</b>	<b>690.441</b>

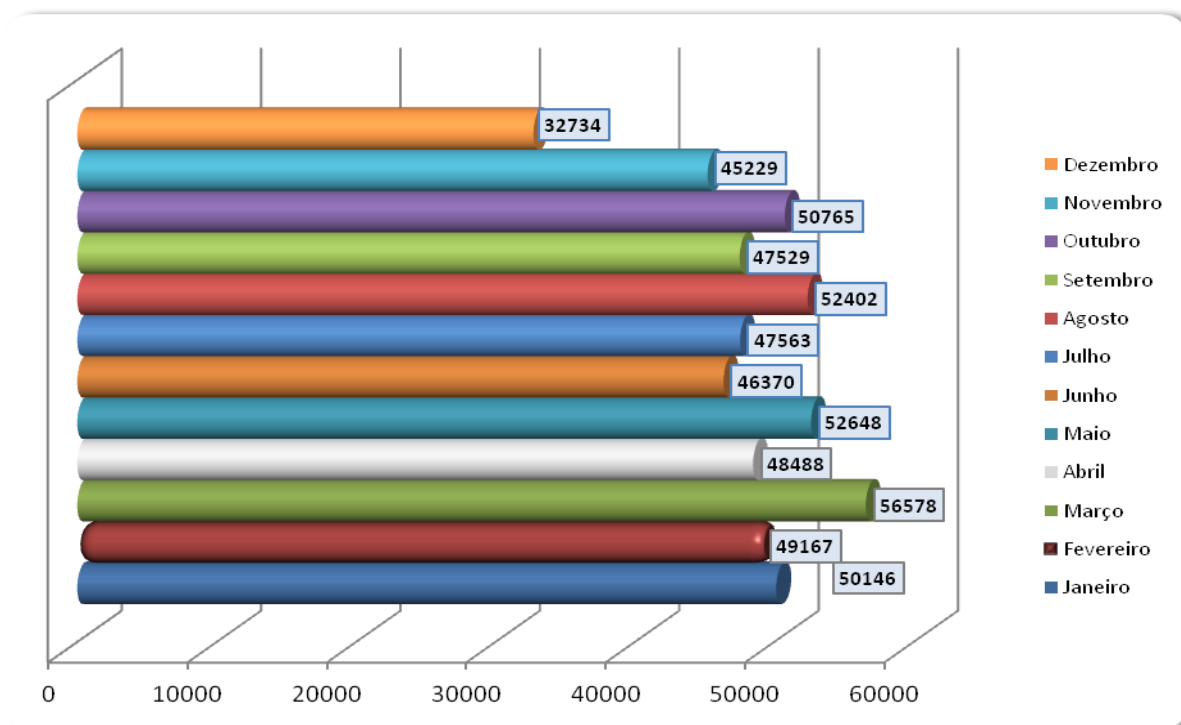
**Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas em 2011**



### 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 Obstetria	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	<b>12.417</b>	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	<b>12.339</b>	49.167
	Março	27.439	15.080	<b>14.059</b>	56.578

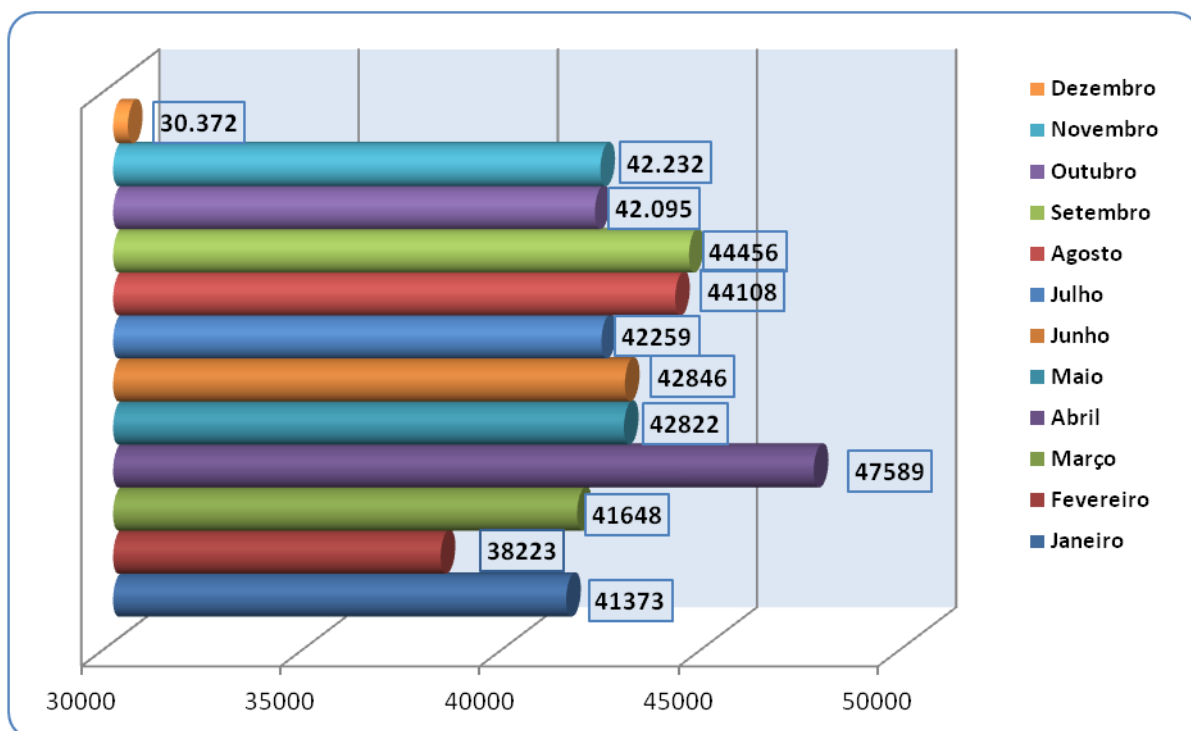
	Abril	22.852	13.274	<b>12.362</b>	48.488
	Maio	24.856	14.302	<b>13.490</b>	52.648
	Junho	22.986	12.273	<b>11.111</b>	46.370
	Julho	22.036	13.435	<b>12.092</b>	47.563
	Agosto	25.153	14.179	<b>13.070</b>	52.402
	Setembro	22.958	12.986	<b>11.585</b>	47.529
	Outubro	24.111	13.926	<b>12.728</b>	50.765
	Novembro	21.538	12.665	<b>11.026</b>	45.229
	Dezembro	14.843	9.507	<b>8.384</b>	32.734
	<b>Total</b>	<b>278.814</b>	<b>156.142</b>	<b>144.663</b>	<b>579.619</b>



### 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

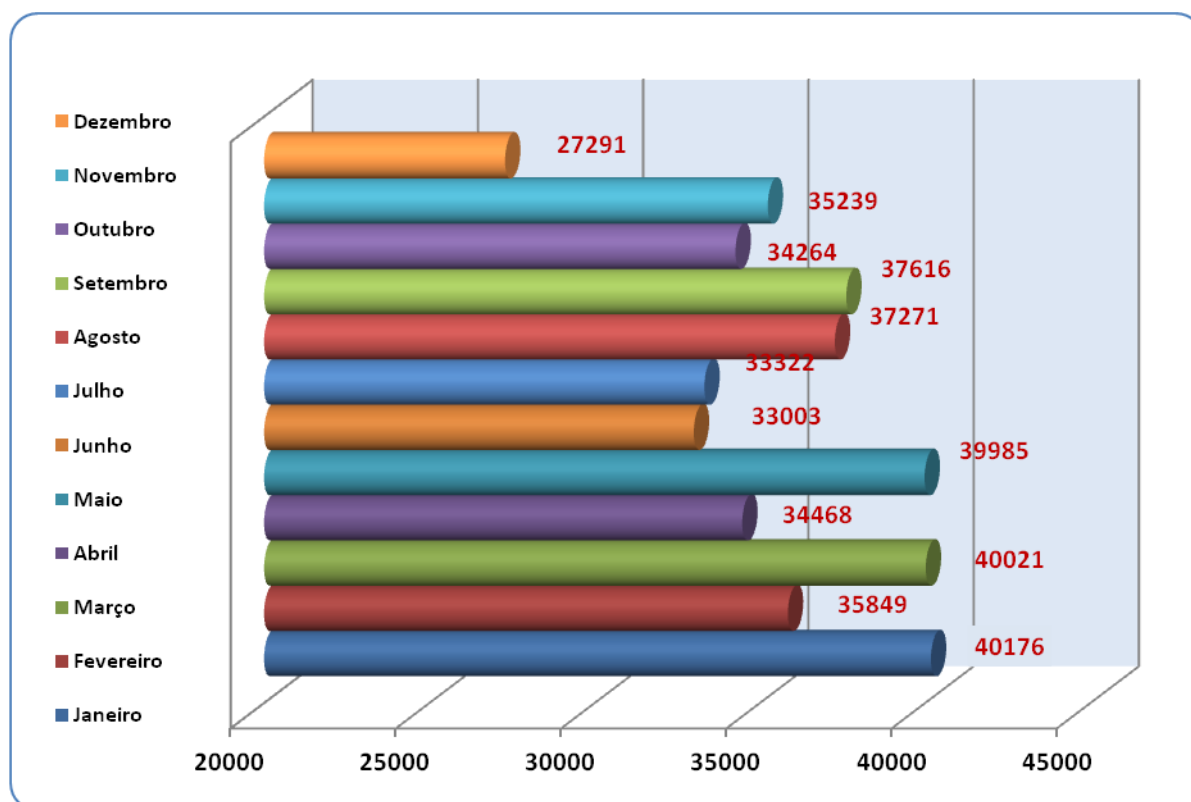
	Abril	19.210	14.433	13.946	47.589
	Maio	18.697	12.523	11.602	42.822
	Junho	18.997	12.236	11.613	42.846
	Julho	17.468	12.833	11.958	42.259
	Agosto	18.757	13.612	11.739	44.108
	Setembro	19.819	13.245	11.392	44.456
	Outubro	19.177	12.204	10.714	42.095
	Novembro	19.341	12.175	10.716	42.232
	Dezembro	13.638	9.066	7.668	30.372
	<b>Total</b>	<b>219.018</b>	<b>145.478</b>	<b>135.527</b>	<b>500.023</b>



### 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 Obstetria	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

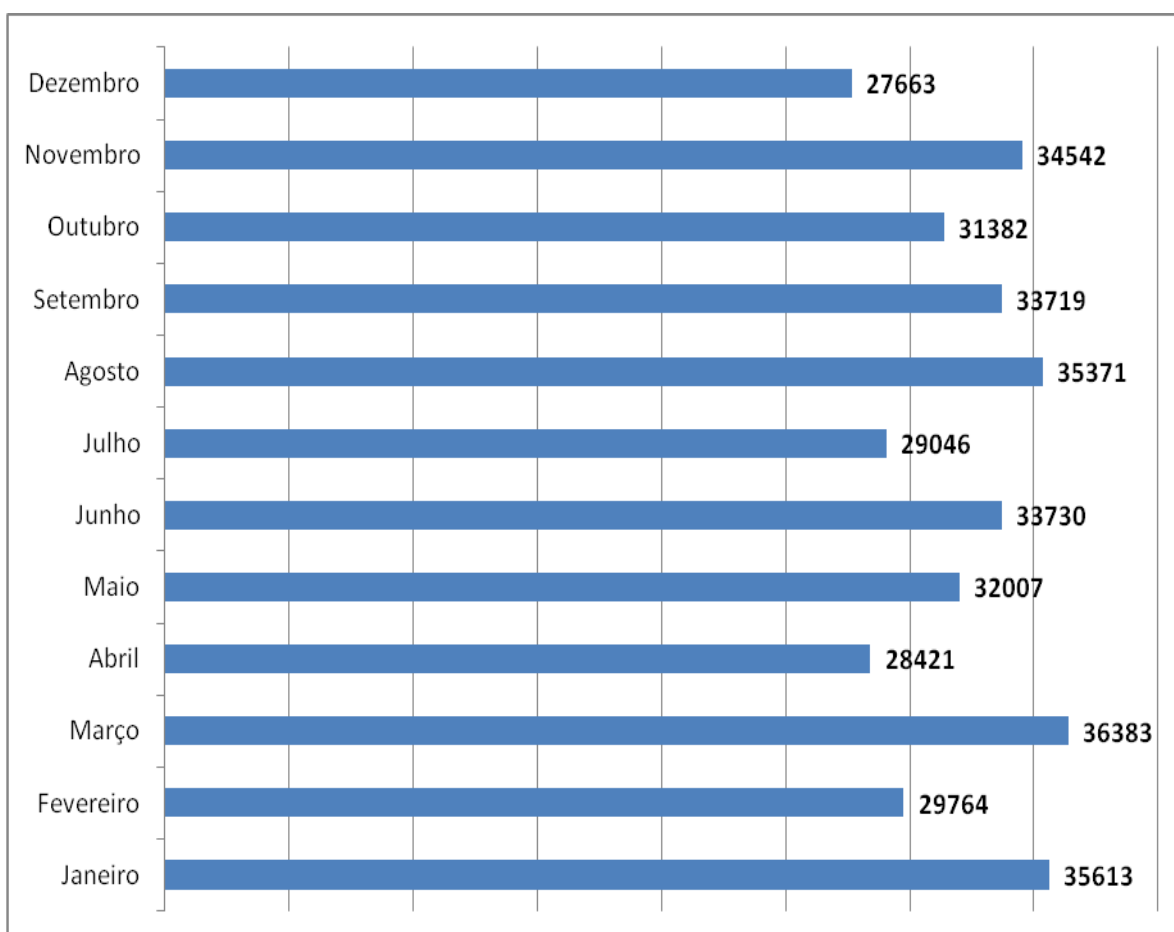
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Maió	16.155	11.344	12.486	39.985
	Junho	13.740	9.636	9.627	33.003
	Julho	14.676	9.559	9.087	33.322
	Agosto	15.591	11.696	9.984	37.271
	Setembro	16.152	11.002	10.462	37.616
	Outubro	13.598	9.954	10.712	34.264
	Novembro	13.979	10.704	10.556	35.239
	Dezembro	11.844	8.131	7.316	27.291
	<b>Total</b>	<b>179.071</b>	<b>125.718</b>	<b>123.716</b>	<b>428.505</b>



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

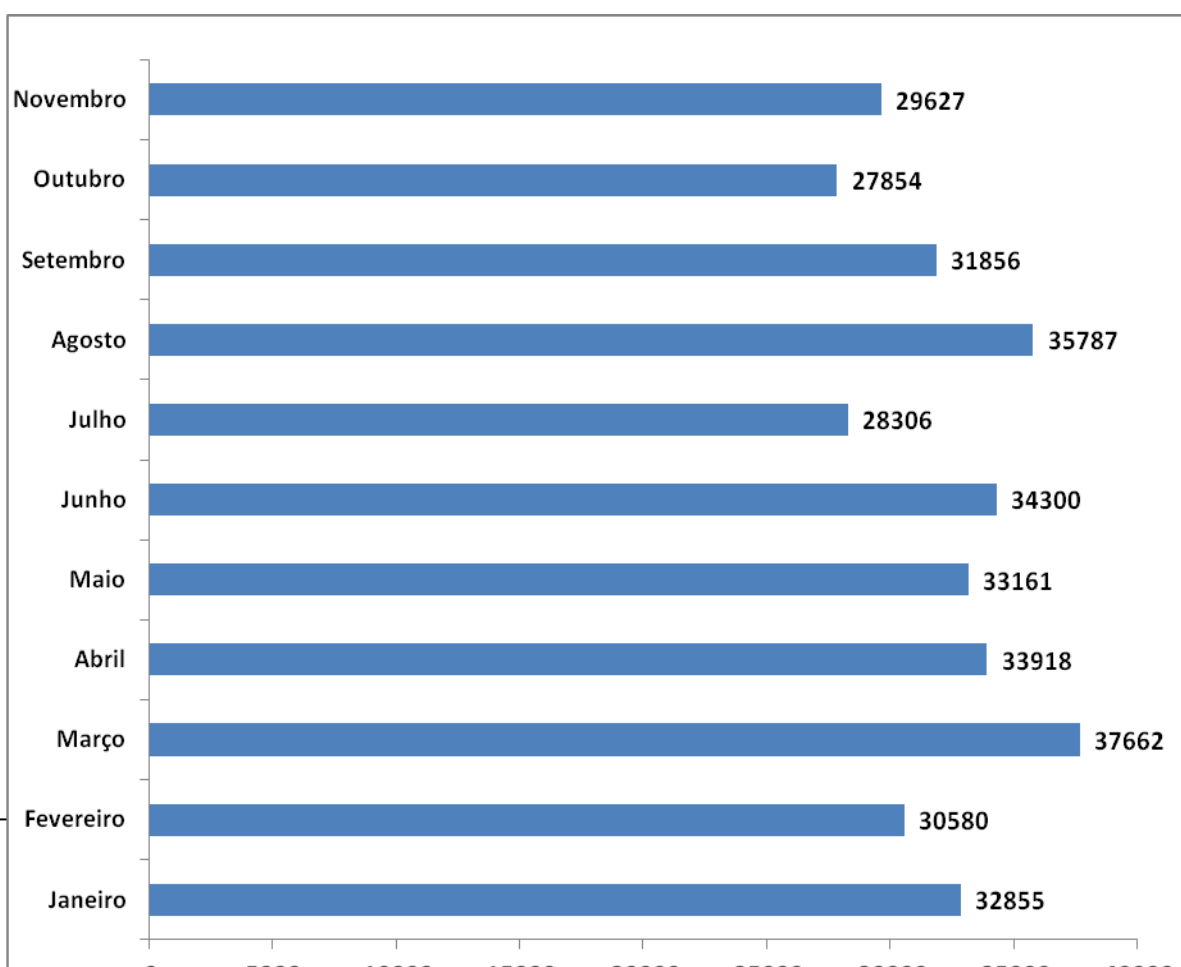
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2015	Janeiro	15.458	10.188	9.967	35.613

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
Maiο	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
<b>Total</b>	<b>159.723</b>	<b>120.145</b>	<b>107.773</b>	<b>387.641</b>



**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
	Maiο	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
	Novembro	12.870	9.031	7.726	29.627
<b>Total</b>		<b>155.997</b>	<b>108.168</b>	<b>91.741</b>	<b>355.906</b>

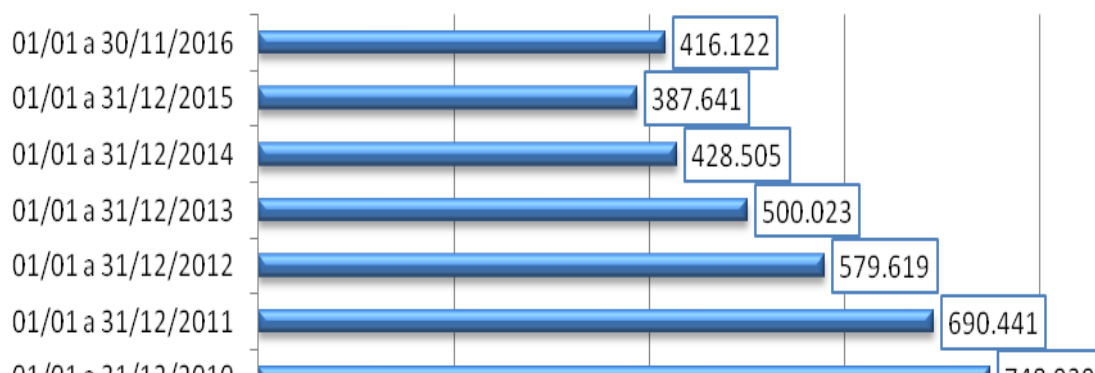




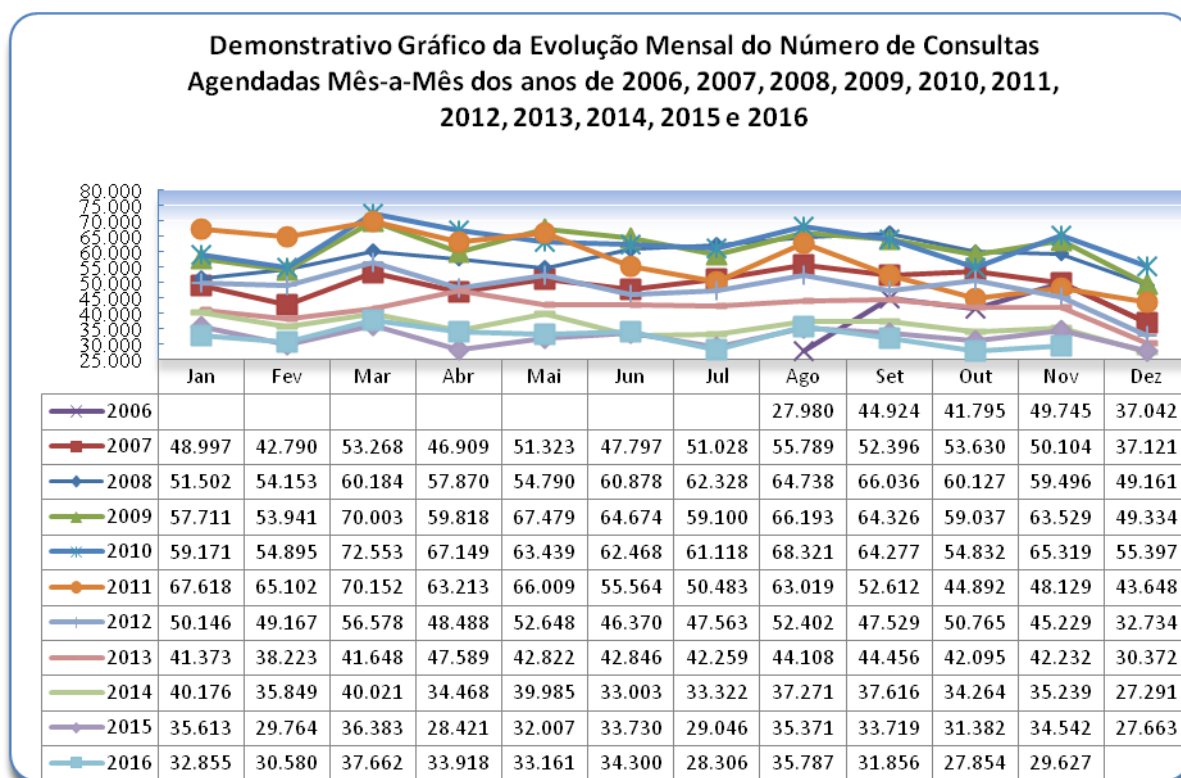
### 3.1.16. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015 e 2016.

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	<b>201.486</b>
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	<b>591.152</b>
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	<b>701.263</b>
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	<b>735.145</b>
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	<b>748.939</b>
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	<b>690.441</b>
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	<b>579.619</b>
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	<b>500.023</b>
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	<b>428.505</b>
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	<b>387.641</b>
2016	01/01 a 30/11/2016	169.099	117.576	99.820	<b>416.122</b>
<b>Total</b>		<b>2.755.328</b>	<b>1.605.800</b>	<b>1.589.581</b>	<b>5.980.336</b>

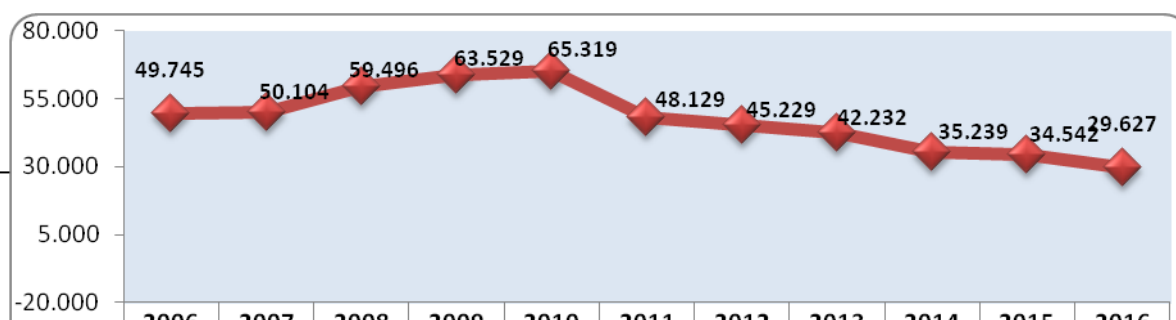
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.



**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 Novembro nos anos de 2006 / 2007 / 2008 / 2009 / 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 e 2016.**



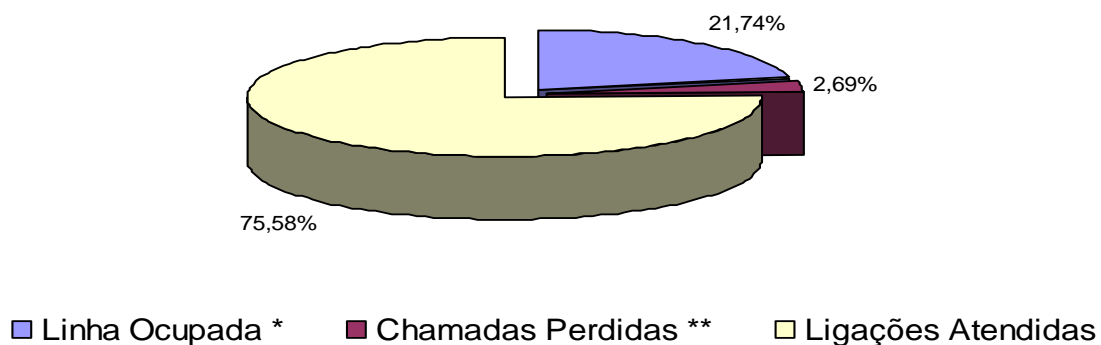
### 3.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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
<b>Total</b>		<b>760.934</b>	<b>218.852</b>	<b>27.050</b>

\* 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**

250.000

198.941

### 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 <sup>1</sup>	1.405 <sup>2</sup>
<b>Total</b>		<b>2.128.527</b>	<b>512.740</b>	<b>56.602</b>

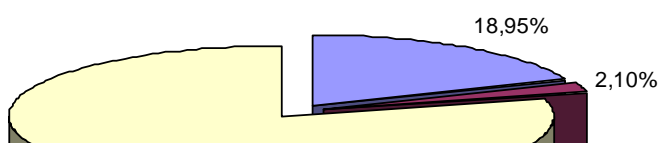
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

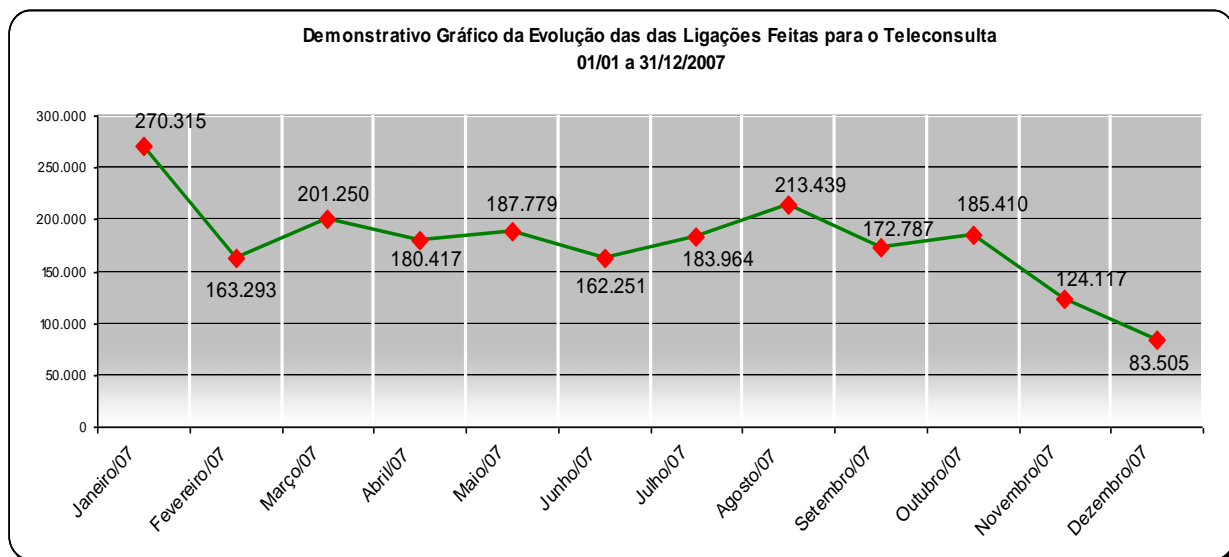
<sup>2</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

\* 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**





**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
	Maior	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
<b>Total</b>	<b>1.793.268</b>	<b>1.172.559</b>	<b>206.635</b>	<b>44.765</b>

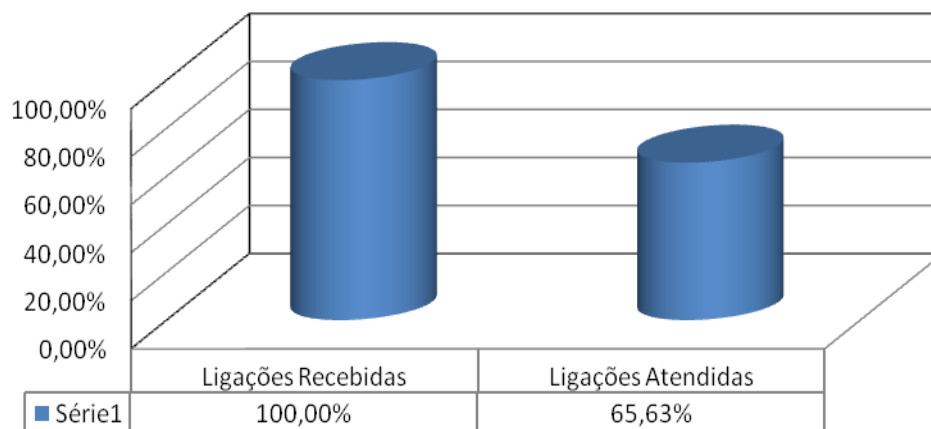
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

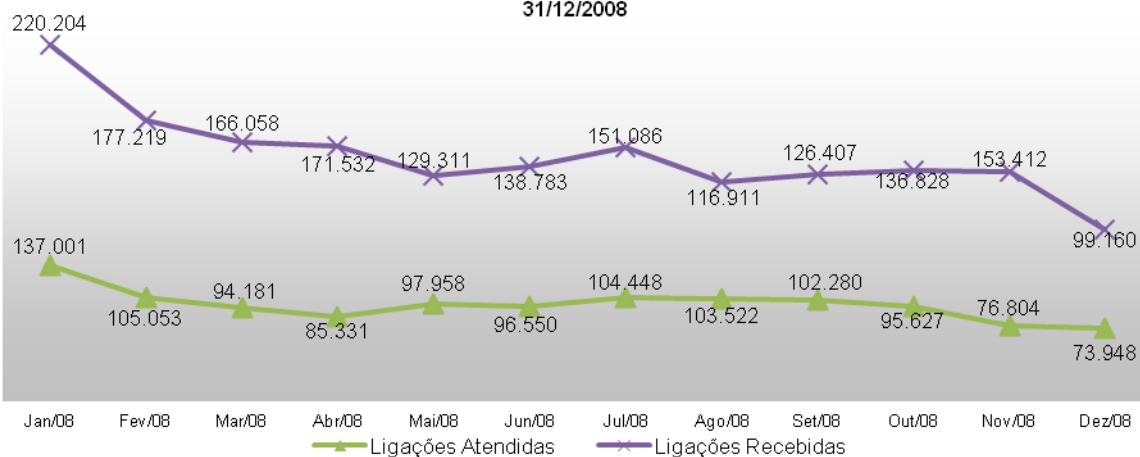
\*\*\* Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

**Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta  
01/01/2008 a 31/12/08**



**Demonstrativo Gráfico da Evolução das Ligações Feitas para o Teleconsulta 01/01/2008 a  
31/12/2008**



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

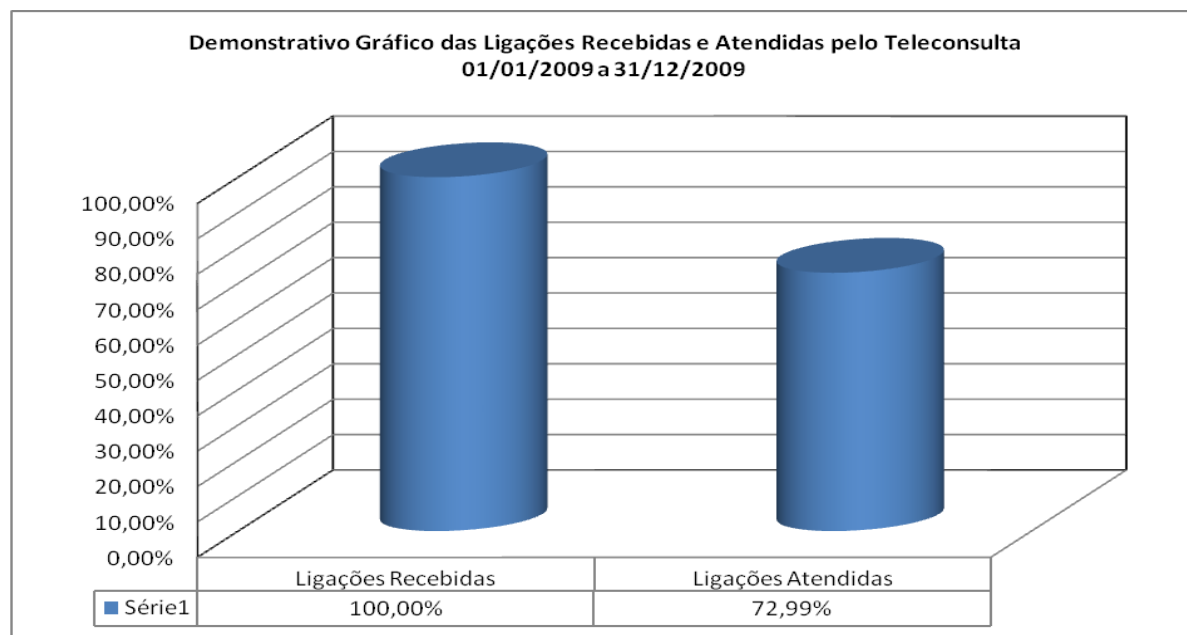
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maiο	157.371	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
<b>Total</b>		<b>1.823.060</b>	<b>267.749</b>	<b>1.330.636</b>	<b>193.244</b>

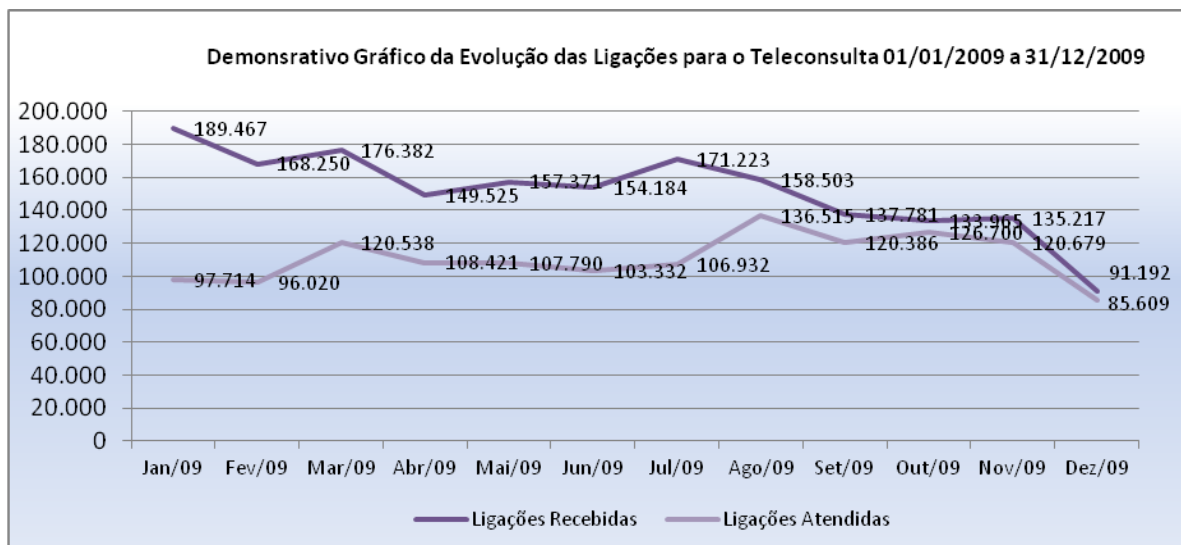
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

<sup>2</sup> Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

<sup>3</sup> Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

<sup>4</sup> 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 <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
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
<b>Total</b>		<b>1.645.507</b>	<b>48.938</b>	<b>1.430.358</b>	<b>101.747</b>

<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

<sup>2</sup> Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

<sup>3</sup> Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

<sup>4</sup> Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
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
<b>Total</b>		<b>1.890.971</b>	<b>80.028</b>	<b>1.619.372</b>	<b>29.556</b>

<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

<sup>2</sup> Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

<sup>3</sup> Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

<sup>4</sup> Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.

**Demonstrativo Gráfico das Ligações Recebidas e Atendidas pelo Teleconsulta  
01/01/2011 a 31/12/2011**

100,00%



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

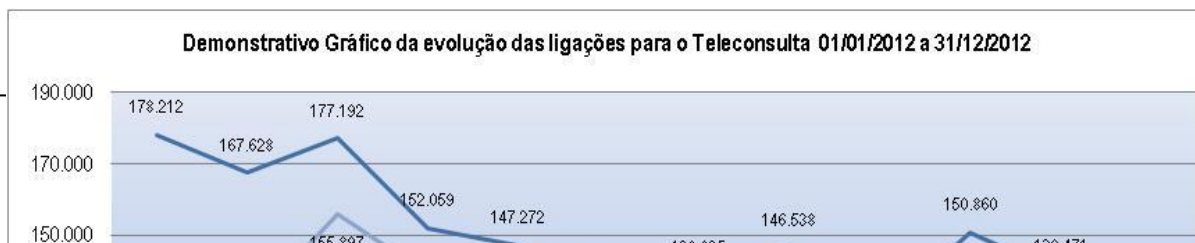
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	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
<b>Total</b>		<b>1.660.643</b>	<b>1.763.159</b>	<b>502.373</b>	<b>1.582.323</b>

<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

<sup>2</sup> Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

<sup>3</sup> Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

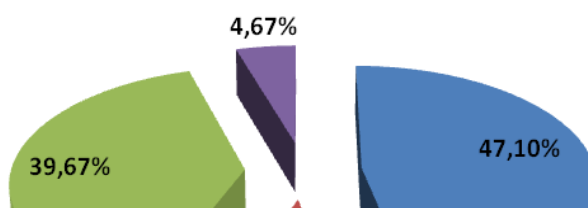
<sup>4</sup> Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
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
	Maiο	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
<b>Total</b>		<b>1.935.441</b>	<b>351.840</b>	<b>1.630.291</b>	<b>191.783</b>

Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560

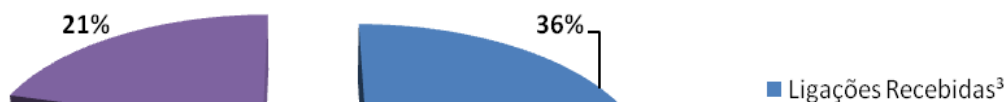


### 3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
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
<b>Total</b>		<b>1.638.846</b>	<b>456.007</b>	<b>1.495.295</b>	<b>939.315</b>

\*\*\* 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

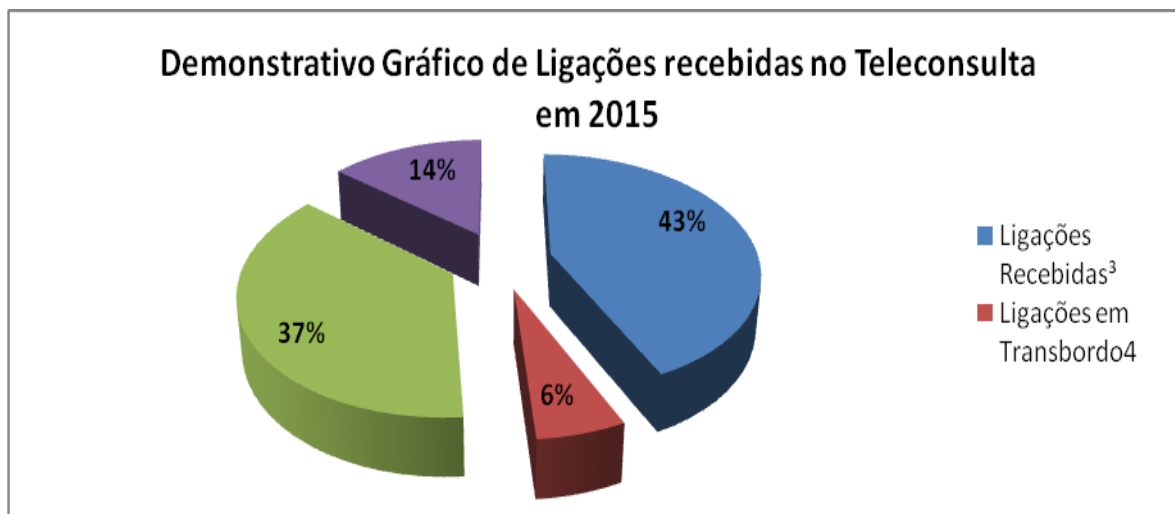


**3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015**

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
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	100684	_*
	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	_*

<b>Total</b>	<b>1.559.107</b>	<b>200.744</b>	<b>1.358.272</b>	<b>483.974</b>
--------------	------------------	----------------	------------------	----------------

\_\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

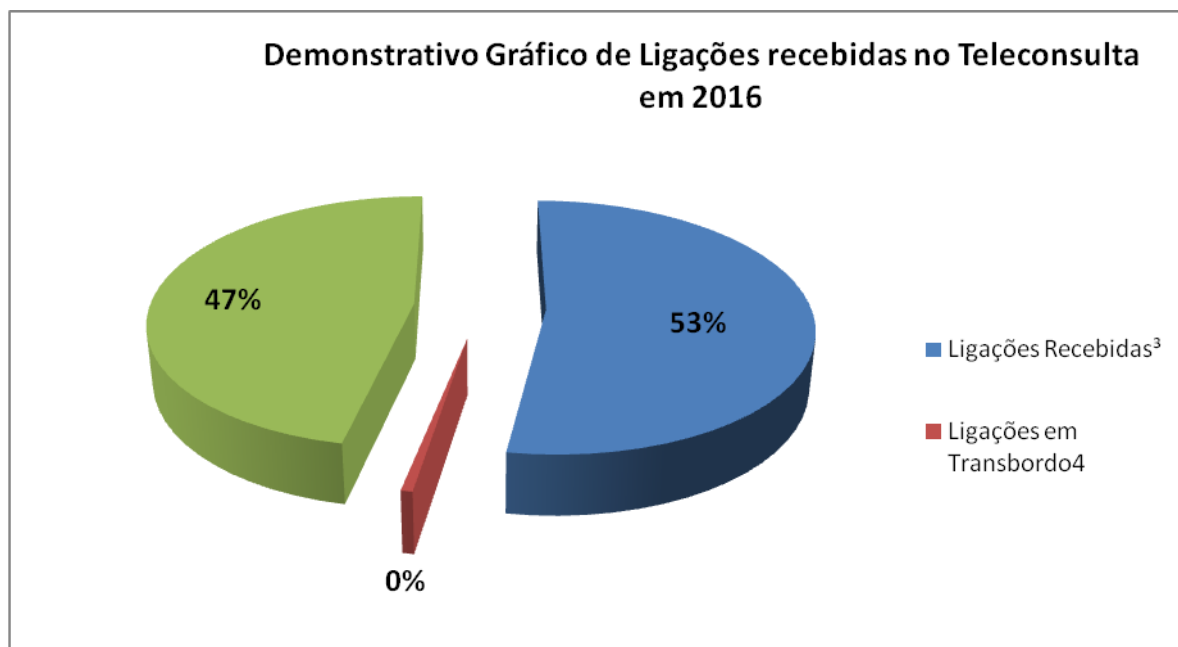


### 3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
<b>2016</b>	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	-
	Novembro	116.172	1.382	103.403	-

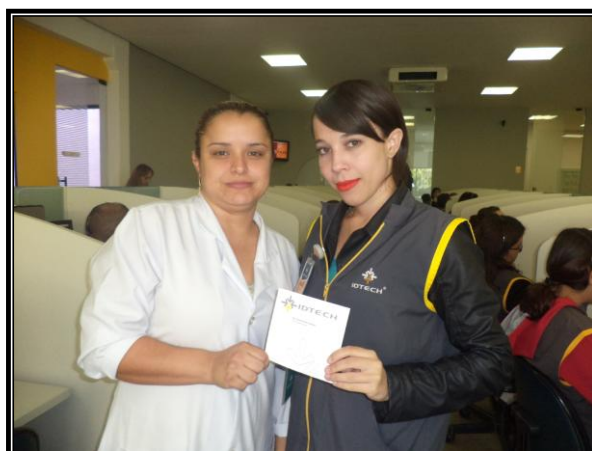
<b>Total</b>	<b>1.269.870</b>	<b>14.757</b>	<b>1.128.616</b>	
--------------	------------------	---------------	------------------	--

**\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI**



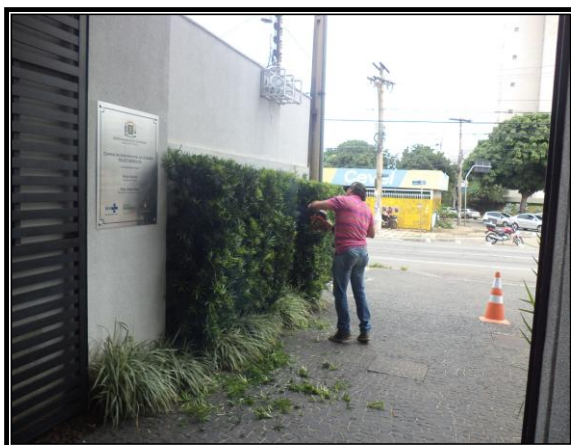
#### **4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À NOVEMBRO /16**

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

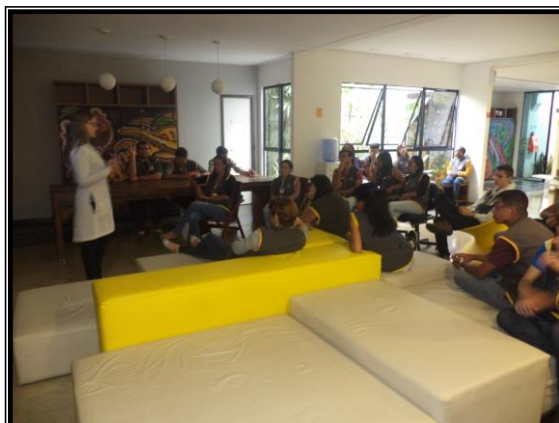


- No dia 03 de Novembro, a empresa contratada para a prestação de serviços de jardinagem

realizou a manutenção e podas das árvores/plantas dos jardins da Unidade;



- Em cumprimento ao calendário anual de atividades da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, no dia 11 de Novembro/16, a unidade se dividiu em equipes para a arrecadação de brinquedos para a campanha Natal Criança Feliz.



- No dia 01 de novembro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Francielly Santana Dantas. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 19 a 26 de Outubro/16. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,40 minutos por ligação. A Agente de Atendimento foi parabenizada por atender aos usuários com prontidão e cortesia e seguir corretamente o Protocolo de Atendimento conforme o item 2.1 das normas gerais de atuação dos Agentes de Atendimento.
- Em 06 de novembro/16, o Colaborador Thiago Roberth da Assessoria de Tecnologia da Instituição esteve na unidade para verificar as razões da lentidão no sistema de telefonia;



- Em 10 de novembro/16, O técnico da TECPRINT realizou manutenção na impressora instalada no CallCenter de uso da Supervisão Técnica;
- No dia 15 de novembro/16, os colaboradores Hudnon Mendonça da e Adama da Silva Faria receberam elogios dos usuários pelo excelente atendimento prestado;
- No dia 19 de novembro/16, o colaborador Marllon Dowglas Fagundes Santos foi elogiado pelo atendimento prestado ao usuário;
- Em 21 de novembro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Alcione Martins da Silva Santos. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 05 a 13 de Novembro/16. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,22 minutos por ligação;
- Em 23 de novembro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Sonia Aparecida Silva Queiroz. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Larissa dos Reis. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 03 a 12 de novembro/16;
- No dia 30 de novembro/16, o Colaborador Hélio da Assessoria Tecnologia esteve acompanhando a instalação do novo ponto eletrônico marca DIMAP, e na oportunidade o técnico da DIMAP repassou as instruções para a Equipe de Administração do Teleconsulta e Gerência de Pessoal.

### **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 frequentes 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 18 de Novembro/16, foi abordado sobre o aplicativo e Site Net Consulta e explicadas as suas funcionalidades, para que os Agentes estejam preparados para repassarem orientações aos usuários quanto a sua utilização;



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 **Novembro/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
01/nov	Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	01 de Novembro
03/nov	Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	03 de Novembro
07/nov	Cais Parque das Amendoeiras	Michele Roncato Franca	11751	Clínico Geral	Grade Equivocada	01 de Novembro
		Lincoln Marques Da Rocha Júnior	7202	Pediatra	Motivo de Falta	31 de Outubro
	CS Maria Dilce	Venício Evangelista Sousa	9333	Clínico Geral	Congresso de Psiquiatria	14 a 16 de Novembro
	Cais Bairro Goiá	Euli José Braga	5803	Ginecologista	Folga de Aniversário	08 de Novembro
	CS Vila Mauá	Euli José Braga	5803	Ginecologista	Folga de Aniversário	08 de Novembro
08/nov	Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	08 de Novembro
	CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	09 de Novembro
		Humberto Pereira Maia	1938	Clínico Geral	Grade Equivocada	09 a 11 de Novembro
10/nov	CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	10 de Novembro
21/nov	Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	21 de Novembro
	CS Fama	Janete Guimarães Alves	5326	Pediatra	Capacitação em Dengue	30 de Novembro

		Divina Margarida Franco	3940	Clínico Geral	Capacitação em Dengue	02 de Dezembro
		Carlos Antônio Carneiro	3054	Ginecologista	Capacitação em Dengue	02 de Dezembro
		Rosseney da Costa Marinho	6769	Pediatra	Capacitação em Dengue	02 de Dezembro
22/nov	Cais Jardim Novo Mundo	Jandirene da Costa Ramos	10195	Clínico Geral	Motivo de Falta	29 e 30 de Novembro
23/nov	CS Cidade Jardim	Vera Maria Caetano	5924	Pediatra	Curso de Capacitação da Escola da Saúde Pública	24 de Novembro
24/nov	Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	24 de Novembro

- 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 Novembro/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	Especialidade	Profissional	Semana	Ofertadas	Liberadas	Motivo
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	43	60	30	Atestado Médico

Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	44	80	60	Motivo de Falta
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	44	79	54	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Theodora Nunes Drummond	44	80	40	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	44	56	32	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	44	54	41	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	44	160	128	Atestado Médico
Leste	CAIS Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Lincoln Marques Da Rocha Junior	44	80	60	Motivo de Falta
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	44	85	65	Atestado Médico
Leste	CAIS Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	44	82	41	Grade Equivocada
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	44	64	32	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	44	60	30	Atestado Médico
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	44	80	0	Licença Médica
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	44	80	40	Motivo de Falta
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	45	80	60	Motivo de Falta
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Nivaldo David Amaral	45	53	38	Sistema Inoperante
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Nivaldo David Amaral	45	72	57	Sistema Inoperante
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	45	60	45	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	45	160	128	Sistema Inoperante
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	45	160	128	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	45	160	128	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Pedro Dimas Machado Filho	45	60	20	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Ginecologia	Suzete Assis De Oliveira	45	40	30	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Roseli Aparecida Resende	45	63	49	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	45	70	56	Motivo de Falta
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	45	70	56	Motivo de Falta
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negreto	45	60	48	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	45	80	65	Motivo Pessoal
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	45	55	44	Folga de Aniversário
Mendanha	Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Cairo Jose Rodrigues	45	60	52	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila União	Ginecologia	Irislene Ferreira Da Silva	45	60	10	Atestado Médico

Sudoeste	Centro De Saúde Vila União	Ginecologia	Irislene Ferreira Da Silva	45	60	45	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	45	60	45	Congresso diversos
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	45	60	44	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	45	160	101	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	45	53	37	Sistema Inoperante
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	45	130	109	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Mauricio Pinheiro Pompeu De Campos	45	40	30	Atestado Médico
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	45	65	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	45	48	36	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Zilmar Vidal De Oliveira	45	60	46	Atestado Médico
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	45	80	0	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	45	64	47	Motivo Pessoal
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	45	60	48	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Ginecologia	Mauricio Pinheiro Pompeu De Campos	45	40	30	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Clinico Geral	Marina Carla Soares Madeira	45	66	44	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	45	64	47	Motivo Pessoal
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Mirma Mariano Leao	46	80	32	Férias
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires De Paiva	46	80	60	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Euripedes Jose De Souza I	46	60	18	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Pedro Dimas Machado Filho	46	80	40	Luto em Família
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	46	80	20	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Ginecologia	Jose Amelio De Sousa	46	60	36	Motivo Pessoal
Oeste	Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	46	60	45	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Ginecologia	Musbah Nader Kolailat	46	60	45	Folga de Aniversário
Sul/Sudeste	CAIS Chácara Do Governador	Ginecologia	Paulo Roberto De Oliveiros Tavares	46	38	26	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	46	65	32	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	46	48	36	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Maria Dilce	Clinico Geral	Venício Evangelista Sousa Filho	46	80	51	Congresso diversos
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	46	80	40	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	47	80	40	Motivo de Falta

Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	47	160	133	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Pedro Dimas Machado Filho	47	80	40	Luto em Família
Mendanha	Centro De Saúde Maria Dilce	Clinico Geral	Mara Rubia De Paiva	47	64	48	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	47	48	36	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Euli Jose Braga	47	60	48	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	47	54	40	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Rosseney Da Costa Marinho Junior	47	60	46	Seminário
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	47	53	38	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	47	63	31	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	47	80	46	Atestado Médico
Leste	CAIS Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	47	82	41	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Zilmar Vidal De Oliveira	47	60	48	Atestado Médico
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	47	80	0	Licença Médica
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	47	80	40	Motivo de Falta
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	47	40	20	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	47	40	20	Luto em Família
Campinas-Centro	Centro De Saúde Vila Santa Helena	Clinico Geral	Swzy Rocha De Moraes	47	69	0	Exoneração
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	48	52	39	Cursos
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	48	64	48	Cursos
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Divina Margarida Franco	48	80	60	Cursos
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Divina Margarida Franco	48	80	60	Cursos
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Theodora Nunes Drummond	48	80	45	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Aracely Rosa De Oliveira	48	80	60	Cursos
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Rosseney Da Costa Marinho Junior	48	60	43	Aposentadoria
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Edna Maria Ferreira	48	57	45	Cursos
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	48	53	39	Folga de Aniversário
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Janete Guimaraes Alves	48	60	45	Cursos
Oeste	Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	48	60	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CAIS Chácara Do Governador	Clinico Geral	Luciano Augusto Baylao	48	60	48	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Vila Canaã	Ginecologia	Francesco Riccio	48	60	30	Cursos

Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	48	130	104	Atestado Médico
Leste	Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Tanit Ribeiro Carmo	48	64	50	Cursos
Leste	Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Jandirene Rodrigues Da Costa Ramos	48	80	40	Motivo de Falta
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	48	80	0	Licença Médica
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	48	60	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	48	60	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	48	60	45	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	48	80	50	Cursos
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Clinico Geral	Marina Carla Soares Madeira	48	66	44	Atestado Médico
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Ricardo Marquez Da Fonseca	49	80	40	Congresso diversos
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Maria Suely Gomes De Azara	49	80	20	Cursos
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	49	80	0	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Theodora Nunes Drummond	49	80	45	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	49	80	20	Cursos
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	49	56	24	Congresso diversos
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Da Conceicao Matos Machado	49	112	82	Congresso diversos
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Maria Aparecida Lopes Reis	49	80	32	Congresso diversos
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Pediatria	Carina Barbosa Bulamarque	49	80	20	Congresso diversos

#### 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;
- Efetuou 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, no último dia do mês de **Novembro/16** haviam **29 (trinta) equipes da Estratégia Saúde da Família** inseridas no Sistema do Teleconsulta, conforme quadro que se segue:

<b>ESF INSERIDAS NO TELECONSULTA</b>			
<b>DÉFICIT DE MÉDICOS</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF</b>	<b>Equipe</b>	<b>Data de Solicitação</b>
<b>Sudoeste</b>	Pq. Santa Rita	30	30/06/2015
	Prq Santa Rita	15	30/06/2016
	Garavelo B	4	01/03/2016
	Real Conquista	23	01/03/2016
	Grajaú	14	25/08/2016
	Jd. Itaipú	10	30/08/2016
<b>Oeste</b>	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
<b>Leste</b>	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
<b>Noroeste</b>	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
<b>Norte</b>	Guanabara I	3	19/01/2016
	Itatiaia	23	15/08/2016
<b>Campinas Centro</b>	Criméia Oeste	5	07/06/2016
<b>TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:</b>		<b>25</b>	
<b>MÉDICOS DE LICENÇA</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF / Equipe</b>	<b>Período</b>	<b>Data de Solicitação</b>
<b>Oeste</b>	Luana Park - 22	Indeterminado	23/06/2016
<b>Noroeste</b>	Jd. Primavera - 40	30/09 a 30/03/2017	05/10/2016
	Boa Vista - 17	02/10 a 02/02/2017	05/10/2016
<b>Norte</b>	Jd. Guanabara III - 08	Indeterminado	28/10/2016
<b>TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE LICENÇA</b>		<b>4</b>	
<b>MÉDICOS DE FÉRIAS</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF / Equipe</b>	<b>Período</b>	<b>Data de Solicitação</b>
<b>TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE FÉRIAS</b>		<b>0</b>	
<b>Total Geral</b>		<b>29</b>	

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 Novembro/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 Parque das Amendoeiras, CAIS Bairro Goiá, CIAMS Jardim América, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Parque Anhanguera, Centro de Saúde Parque Amazônia, Centro de Saúde Criméia Leste e Centro de Saúde Vila Boa.

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**

<b>NOVEMBRO - 2016</b>				
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Número de Acessos por Busca de Vagas</b>			
	<b>Clínico Geral</b>	<b>Ginecologia</b>	<b>Pediatria</b>	<b>Total</b>
Centro de Saúde Norte Ferroviário	6.885	3.462	228	9.072
Centro de Saúde Criméia Leste	6.765	3.498	332	9.065
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	7.508	4.100	685	10.543
Centro De Saúde Fama	9.826	5.324	689	13.613
Centro De Saúde Vila Santa Helena	10.069	5.001	643	13.534
Ciams Urias Magalhães	7.990	4.175	857	11.128
Centro De Saúde Marinho Lemos	6.910	3.700	228	9.264
Centro De Saúde Vila Moraes	7.723	3.883	246	10.134
Centro De Saúde Conjunto Riviera	6.120	3.094	113	8.093
Centro De Saúde Água Branca	6.344	3.441	268	8.700
Cais Jardim Novo Mundo	8.824	4.418	904	12.072
CAIS Parque Das Amendoeiras	6.939	3.829	238	9.382
Centro De Saúde Vila Regina	131	78	36	212
Centro De Saúde Vila Boa	8.320	4.473	1.058	11.768
Centro De Saúde Parque Anhanguera	7.855	3.919	772	10.746
Centro De Saúde Vila Mauá	8.245	4.204	556	11.051
Centro De Saúde Vila Canaã	10.173	5.351	449	13.649
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	7.345	3.796	279	9.755
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	10.433	5.374	506	13.907
Ciams Novo Horizonte	8.386	4.526	1.032	11.849
Cais Bairro Goiás	5.163	2.791	536	7.049
Centro De Saúde Jardim Guanabara	4.896	2.858	188	6.847
Cais Campinas	10.072	5.686	926	14.296
Ciams Jardim América	7.895	4.313	759	11.014
Centro De Saúde Vila Redenção	7.050	3.800	629	9.905
CAIS Chácara Do Governador	7.648	4.354	987	11.110
Centro De Saúde Parque Amazonia	7.915	4.296	1.015	11.236
Ciams Setor Pedro Ludovico	8.093	4.508	1.073	11.581
Centro De Saúde Vila União	7.899	4.217	737	10.940
Cais Vila Nova	7.250	4.010	403	9.898
Cais Finsocial	5.557	3.007	252	7.608

Centro De Saúde Vila Clemente	7.433	3.728	432	9.943
Cais Jardim Curitiba	209	97	50	312
Centro De Saúde Setor Perim	7.631	4.033	303	10.167
Centro De Saúde São Francisco	1.950	1.016	547	2.988
Centro De Saúde Maria Dilce	7.504	4.182	393	10.272
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	9.907	5.486	865	13.961
Maternidade Dona Iris	13.579	7.105	1.494	18.591
CAIS Candida De Morais	8.361	4.709	1.136	12.084
Centro De Saúde Itatiaia	9	5	2	12
Centro De Saúde Criméia Oeste	4.860	2.729	185	6.727
<b>Total</b>	<b>24.699</b>	<b>13.656</b>	<b>5.342</b>	<b>35.609</b>

\* 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 Novembro/16 o quantitativo geral de atendimentos foi de 143.824 (cento e quarenta e três mil oitocentos e vinte e quatro), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 34.786 (trinta e quatro mil setecentos e oitenta e seis).

Dos 143.824 (cento e quarenta e três mil oitocentos e vinte e quatro), 34.786 (trinta e quatro mil setecentos e oitenta e seis) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 109.038 (cento e nove mil e trinta e oito) 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 75.888 (setenta e cinco mil oitocentos e oitenta e oito) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 8.251 (oito mil duzentos e cinquenta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Outubro/16, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 140.955 (cento e quarenta mil novecentos e cinquenta e cinco) para 143.824 (cento e quarenta e três mil oitocentos e vinte e quatro), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 32.322 (trinta e dois mil trezentos e vinte e dois) para 34.786 (trinta e quatro mil setecentos e oitenta e seis).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

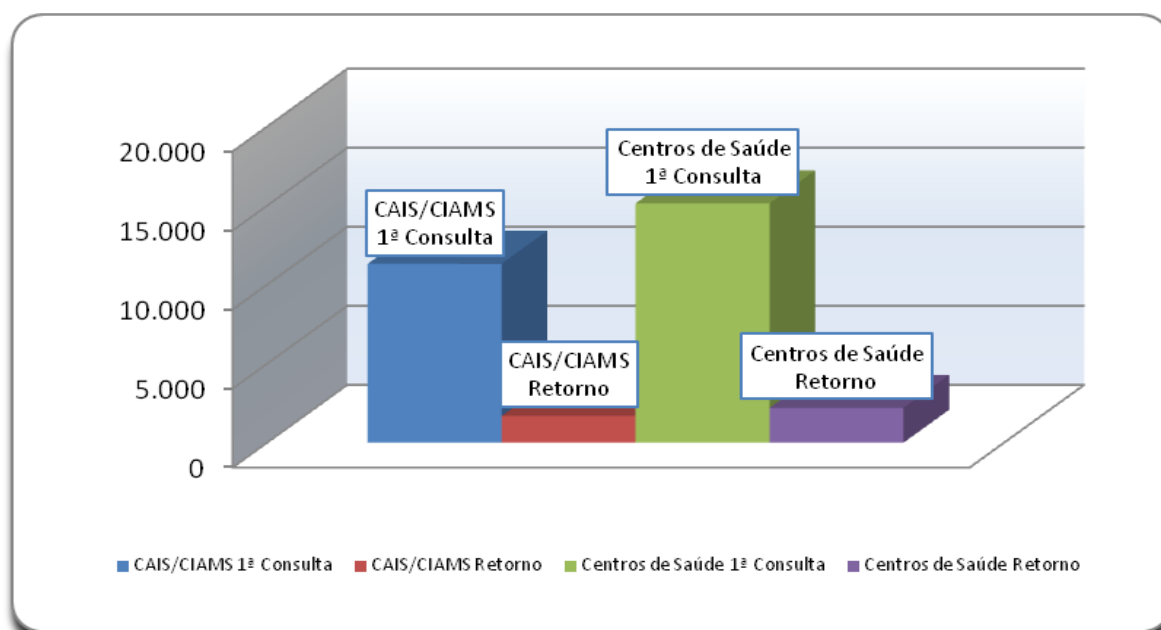
#### **Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Novembro /16**

Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	14	143824	0,01
Somente Informação	8.807	143824	6,12
Consulta Marcada com Sucesso	34.786	143824	24,19
Consulta Não Marcada	109	143824	0,08
Fora da Área de Abrangência	84	143824	0,06
Área de PSF	1.394	143824	0,97
Outras Unidades	54	143824	0,04
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	1.045	143824	0,73
Não há Vaga	75.888	143824	52,76
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	8.251	143824	5,74
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	382	143824	0,27
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	923	143824	0,64
Recusa da Unidade Oferecida	1.621	143824	1,13
Não gosta dos Profissionais	5	143824	0,00
Longe da Residência	361	143824	0,25
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	60	143824	0,04
Recusa do Profissional	377	143824	0,26
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	6	143824	0,00
Falta muito (Profissional Disponibilizado)	1	143824	0,00
Prefere outro Profissional de Saúde	200	143824	0,14
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	991	143824	0,69
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	78	143824	0,05
Cancelamento de Consulta	3.918	143824	2,72
Outros	99	143824	0,07
Falta Dados Cadastrais	607	143824	0,42
Ligação Interrompida pelo Usuário	2.896	143824	2,01
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	266	143824	0,18

Não há Vaga (RETORNO)	601	143824	0,42
<b>TOTAL</b>	<b>143.824</b>		

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	4.806	675	5.481	5.123	776	5.899
GINECOLOGIA	2.806	415	3.221	4.731	547	5.278
PEDIATRIA	2.440	230	2.670	3.721	400	4.121
PEDIATRIA ALTO RISCO	17	0	17	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10.069</b>	<b>1.320</b>	<b>11.389</b>	<b>13.575</b>	<b>1.723</b>	<b>15.298</b>



- **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, 68.450 (sessenta e oito mil quatrocentos e cinquenta) atendimentos foram qualificados, destes, 27.300 (vinte e sete mil e trezentos) usuários foram atendidos, porém 7.523 ( sete mil quinhentos e vinte e três) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Outubro/16, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 67.207 (sessenta e sete mil duzentos e sete) para 68.450 (sessenta e oito mil quatrocentos e cinquenta), um acréscimo no número de usuários atendidos de 26.763 (vinte e seis mil setecentos e sessenta e três) para 27.300 (vinte e sete mil e trezentos) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 6.295 ( seis mil duzentos e noventa e cinco) para 7.523 ( sete mil quinhentos e vinte e três).

#### 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 Novembro/16, pode-se observar que das consultas agendadas, **15,64%** (quinze ponto sessenta e quatro) referiram ser portadores de diabetes, **13,28%** (treze ponto vinte e oito) portadores de hipertensão e **71,08%** (setenta e um ponto oito) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

<b>Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Novembro/16</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
Cais Bairro Goiá	15,49%	13,38%	71,13%
CAIS Candida De Morais	13,60%	11,67%	74,73%
CAIS Chácara Do Governador	15,72%	12,69%	71,59%

Cais Finsocial	16,57%	13,55%	69,88%
Cais Jardim Novo Mundo	12,84%	11,01%	76,15%
CAIS Parque Das Amendoeiras	19,00%	16,26%	64,74%
Cais Vila Nova	12,02%	9,94%	78,03%
Centro De Saúde Água Branca	18,50%	17,67%	63,83%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	16,77%	14,62%	68,61%
Centro De Saúde Criméia Leste	16,75%	14,61%	68,65%
Centro De Saúde Fama	11,34%	10,19%	78,47%
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	13,19%	9,86%	76,96%
Centro De Saúde Maria Dilce	14,50%	10,65%	74,85%
Centro De Saúde Norte Ferroviário	13,88%	12,27%	73,84%
Centro De Saúde Parque Amazonia	18,26%	14,43%	67,31%
Centro De Saúde Parque Anhanguera	13,37%	10,35%	76,28%
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	15,90%	12,01%	72,08%
Centro De Saúde Setor Perim	16,03%	13,59%	70,38%
Centro De Saúde Vila Boa	14,83%	11,70%	73,47%
Centro De Saúde Vila Canaã	16,19%	14,63%	69,18%
Centro De Saúde Vila Clemente	16,46%	16,64%	66,90%
Centro De Saúde Vila Mauá	16,55%	14,22%	69,23%
Centro De Saúde Vila Santa Helena	13,92%	11,39%	74,68%
Centro De Saúde Vila União	15,51%	13,70%	70,79%
Ciams Jardim América	15,48%	12,70%	71,83%
Ciams Novo Horizonte	9,77%	9,00%	81,23%
Ciams Setor Pedro Ludovico	18,04%	15,44%	66,52%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	15,51%	13,87%	70,62%
<b>Total</b>	<b>15,64%</b>	<b>13,28%</b>	<b>71,08%</b>

## b) Relatório de Aproveitamento de Consultas



Nesse relatório foi possível observar que no mês de Novembro/16 38.237 (trinta e oito mil duzentos e trinta e sete) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 29.627 (vinte e nove mil seiscentos e vinte e sete) foram marcadas, 5.707 (cinco mil setecentos e sete) foram canceladas e 2.903 (dois mil novecentos 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 Goiá	2.851	984	714	264	6	545	465	78	2	1.322	892	195	235
CAIS Candida De Moraes	1.260	857	805	48	4	146	126	18	2	257	222	30	5
CAIS Chácara Do Governador	850	515	463	48	4	335	271	60	4	0	0	0	0
Cais Finsocial	964	294	208	84	2	323	298	17	8	347	164	70	113
Cais Jardim Novo Mundo	1.600	562	458	102	2	563	504	51	8	475	391	48	36
CAIS Parque Das Amendoeiras	1.569	879	802	71	6	149	137	10	2	541	198	16	327
Cais Vila Nova	1.461	751	629	121	1	395	355	30	10	315	264	20	31
Centro De Saúde Água Branca	775	286	260	23	3	232	208	21	3	257	163	52	42
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.703	752	599	148	5	347	288	53	6	604	145	26	433
Centro De Saúde Criméia Leste	1.123	599	506	87	6	311	264	38	9	213	141	57	15
Centro De Saúde Fama	1.093	331	302	28	1	395	331	60	4	367	268	77	22
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.055	580	485	89	6	195	158	34	3	280	116	159	5
Centro De Saúde Jardim Guanabara	379	239	0	239	0	0	0	0	0	140	16	15	109
Centro De Saúde Maria Dilce	888	306	227	76	3	370	170	187	13	212	129	42	41
Centro De Saúde Marinho Lemos	855	69	0	69	0	291	180	111	0	495	294	76	125
Centro De Saúde Norte Ferroviário	1.100	370	325	45	0	378	332	21	25	352	132	12	208
Centro De Saúde Parque Amazonia	1.341	622	529	89	4	388	313	68	7	331	227	93	11
Centro De Saúde Parque Anhanguera	1.891	626	546	79	1	631	543	81	7	634	481	118	35
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	1.283	456	373	83	0	179	169	8	2	648	484	71	93

Centro De Saúde Setor Perim	1.312	359	357	0	2	398	292	99	7	555	396	26	133
Centro De Saúde Vila Boa	1.267	630	493	136	1	446	389	55	2	191	144	47	0
Centro De Saúde Vila Canaã	992	298	270	28	0	188	171	12	5	506	271	68	167
Centro De Saúde Vila Clemente	762	355	328	27	0	407	348	54	5	0	0	0	0
Centro De Saúde Vila Mauá	1.332	283	261	17	5	406	374	27	5	643	526	46	71
Centro De Saúde Vila Moraes	686	0	0	0	0	194	172	21	1	492	219	62	211
Centro De Saúde Vila Santa Helena	844	169	53	116	0	416	370	40	6	259	213	17	29
Centro De Saúde Vila União	681	416	369	47	0	252	138	113	1	13	13	0	0
Ciams Jardim América	1.647	690	647	37	6	337	310	21	6	620	523	58	39
Ciams Novo Horizonte	956	370	292	77	1	416	383	29	4	170	150	16	4
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.335	1.252	1.215	29	8	656	585	68	3	427	258	162	7
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	1.324	455	354	96	5	399	331	62	6	470	286	78	106
Maternidade Dona Iris	58	0	0	0	0	58	56	0	2	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>38.237</b>	<b>15.355</b>	<b>12.870</b>	<b>2.403</b>	<b>82</b>	<b>10.746</b>	<b>9.031</b>	<b>1.547</b>	<b>168</b>	<b>12.136</b>	<b>7.726</b>	<b>1.757</b>	<b>2.653</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Outubro/16, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 37.429 (trinta e sete mil quatrocentos e vinte e nove) para 38.237 (trinta e oito mil duzentos e trinta e sete), um acréscimo no número de consultas marcadas de 27.854 (vinte e sete mil oitocentos e cinquenta e quatro) para 29.627 (vinte e nove mil seiscentos e vinte e sete), um acréscimo no número de disponível de 2.783 (dois mil setecentos e oitenta e três) para 2.903 (dois mil novecentos e três) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 6.792 (seis mil setecentos e noventa e dois) para 5.707 (cinco mil setecentos e sete).

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
	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%
	Novembro	15.355	12.870	2.403	82	15.273	83,82%	99,47%
	<b>Total</b>	<b>45.691</b>	<b>38.404</b>	<b>6.985</b>	<b>302</b>	<b>45.389</b>	<b>84,05%</b>	<b>99,34%</b>
Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Novembro	13.009	11.448	1.118	443	12.566	88,00%	96,59%
	<b>Total</b>	<b>39.027</b>	<b>34.344</b>	<b>3.354</b>	<b>1.329</b>	<b>37.698</b>	<b>88,00%</b>	<b>96,59%</b>
Pediatra	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Novembro	12.136	7.726	1.757	2.653	9.483	63,66%	78,14%
	<b>Total</b>	<b>36.492</b>	<b>23.638</b>	<b>4.859</b>	<b>7.995</b>	<b>28.497</b>	<b>64,78%</b>	<b>78,09%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>121.210</b>	<b>96.386</b>	<b>15.198</b>	<b>9.626</b>	<b>111.584</b>	<b>79,52%</b>	<b>92,06%</b>	

### e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Novembro/16 pode-se observar no 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 Novembro/16, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.967), Jardim América (1.218) e Parque Amazônia (966).

Item	Bairro	Quantidade
1	Albino Boa Ventura	62
2	Alphaville Residencial	1
3	Araguaia Park	14
4	Aruanã Parque	7

5	Bairro Água Branca	251
6	Bairro Alto da Glória	34
7	Bairro Anhanguera	66
8	Bairro Boa Vista	87
9	Bairro Capuava	342
10	Bairro da Floresta	79
11	Bairro da Serrinha	43
12	Bairro dos Aeroviários	82
13	Bairro Feliz	42
14	Bairro Goiás	5
15	Bairro Industrial Mooca	38
16	Bairro Ipiranga	1
17	Bairro Jardim das Esmeraldas	68
18	Bairro Jardim Diamantina	107
19	Bairro Nossa Senhora de Fátima	63
20	Bairro Nova Suíça	30
21	Bairro Res Funcionários Públicos	27
22	Bairro Rodoviário	99
23	Bairro Santa Genoveva	172
24	Bairro Santa Rita	209
25	Bairro Santo Hilário	64
26	Bairro São Francisco	79
27	Campus Universitário	1
28	Capuava Residencial Prive	1
29	Carolina Parque Extensão	75
30	Celina Park	34
31	Chacara Alto da Glória	5
32	Chacara de Recreio São Joaquim	40
33	Chácara do Governador	129
34	Chacara Elísio Campos	4
35	Chacara Goiás Park	5
36	Chacara Maria Dilce	1
37	Chacara Maringá	1
38	Chacara Samambaia	16
39	Cidade Jardim	511
40	Condominio Amin Camargo	9
41	Condomínio Anhanguera	50
42	Condomínio Cidade Universitária	8
43	Conjunto Anhanguera	8
44	Conjunto Aruanã I	57
45	Conjunto Aruanã II	20

46	Conjunto Aruanã III	3
47	Conjunto Baliza	1
48	Conjunto Caiçara	51
49	Conjunto Castelo Branco	43
50	Conjunto Fabiana	45
51	Conjunto Guadalajara	12
52	Conjunto Morada Nova	19
53	Conjunto Primavera	62
54	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	40
55	Conjunto Residencial Padre Pelagio	3
56	Conjunto Residencial Palmares	4
57	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	10
58	Conjunto Residencial Rodoviário	15
59	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	9
60	Conjunto Riviera	165
61	Conjunto Vila Isabel	11
62	Curitiba I	1
63	Curitiba II	45
64	Esplanada do Anicuns	34
65	Faiçallville	459
66	Fidélis	23
67	Fonte das Águas	22
68	Goiânia 2	52
69	Grajaú	66
70	Granja Cruzeiro do Sul	92
71	Granja Santos Dumont	1
72	Jardim Atlântico	152
73	Jardim América	1.218
74	Jardim Ana Flávia	1
75	Jardim Ana Lúcia	127
76	Jardim Balneário Meia Ponte	855
77	Jardim Bela Vista	165
78	Jardim Bonanza	19
79	Jardim Brasil	172
80	Jardim California	21
81	Jardim Colorado	3
82	Jardim Curitiba	4
83	Jardim da Luz	90
84	Jardim das Hortências	2
85	Jardim das Oliveiras	40
86	Jardim das Rosas	64

87	Jardim Do Cerrado 1	1
88	Jardim Do Cerrado 4	1
89	Jardim Do Cerrado 6	26
90	Jardim Do Cerrado 7	32
91	Jardim Dom Fernando II	2
92	Jardim Europa	517
93	Jardim Goiás	200
94	Jardim Guanabara	16
95	Jardim Guanabara III	2
96	Jardim Ipê	15
97	Jardim Itaipu	1
98	Jardim Leblon	3
99	Jardim Leblon II	4
100	Jardim Madri	4
101	Jardim Moema	1
102	Jardim Nova Esperança	843
103	Jardim Novo Mundo	1.967
104	Jardim Novo Mundo II	25
105	Jardim Oliveiras	1
106	Jardim Pampulha	1
107	Jardim Petrópolis	45
108	Jardim Planalto	121
109	Jardim Presidente	287
110	Jardim Presidente Extensão	4
111	Jardim Santa Cecília	10
112	Jardim Santo Antônio	82
113	Jardim São José (Res São José)	4
114	Jardim Sonia Maria	5
115	Jardim Tancredo Neves	59
116	Jardim Vila Boa	379
117	Jardim Xavier	41
118	Jd Gramado	23
119	Jd Itaipu I	3
120	Jd. Ipanema	20
121	Lorena Parque	48
122	Loteamento Areião I	13
123	Loteamento Carolina Parque	202
124	Loteamento Grande Retiro	29
125	Loteamento Manso Pereira	3
126	Loteamento Morada dos Sonhos	12
127	Loteamento Portal do Sol I	1

128	Loteamento Solange Park - Complemento	4
129	Loteamento Solar Santa Rita	19
130	Loteamento Tropical Verde	43
132	Loteamento Village Veneza	11
133	Maísa Extensão	19
134	Mansões Goiânia	13
135	Nova Vila	84
136	OUTROS MUNICÍPIOS	11
137	Panorama Park	21
138	Parque Tremendão (Novo)	1
139	Parque Acalanto	15
140	Parque Amazônia	966
141	Parque Anhanguera	156
142	Parque Anhanguera II	385
143	Parque Atheneu	1
144	Parque Balneário	3
145	Parque Buriti	15
146	Parque das Amendoeiras	1
147	Parque das Laranjeiras	47
149	Parque das Nações	28
150	Parque das Paneiras	1
151	Parque das Paneiras II Etapa	4
152	Parque das Paneiras III Etapa	1
153	Parque Eldorado Oeste	1
154	Parque Industrial de Goiânia	86
155	Parque Industrial João Braz	726
156	Parque Industrial João Braz II	1
157	Parque Maracanã	8
158	Parque Oeste Industrial	170
159	Parque Paraíso	52
160	Parque Santa Cruz	325
161	Parque Santa Rita	8
162	Privê Atlântico	1
163	Prq Santa Rita (Misto)	7
164	Recanto do Bosque	2
165	Res Beatriz Nascimento	24
166	Res Bertim Belchior	54
167	Res Gardênia	20
168	Res Village Santa Rita VII	2
169	Res. Buena Vista	4
170	Res. Fidelis	10

171	Res. Morumbi	8
172	Res. Tancredo Neves	1
173	Res. Terra Nova I	2
174	Res. Vale das Brisas	1
175	Residencial Eldorado	61
176	Residencial Itapuã	3
177	Residencial Kátia	35
178	Residencial Manhattan	1
179	Residencial Real Conquista 1º etapa	12
180	Residencial Aldeia do Vale	1
181	Residencial Anglo	1
182	Residencial Aquarius	17
183	Residencial Aruanã	11
184	Residencial Balneário	14
185	Residencial Campus Dourados	70
186	Residencial Canadá	83
187	Residencial Carla Cristina	20
188	Residencial Cid Verde	2
189	Residencial Clea Borges	1
190	Residencial das Acácias	26
191	Residencial dos Ipê	4
192	Residencial Eli Forte	1
193	Residencial Elza Fronza	13
194	Residencial Flamingo	10
195	Residencial Forte Ville - Extensão	23
196	Residencial Forteville	5
197	Residencial Goiânia Viva	1
198	Residencial Goyaz Park	20
199	Residencial Granville	5
200	Residencial Green Park	14
201	Residencial Guarema	6
202	Residencial Hugo Moraes	74
203	Residencial Humaita	10
204	Residencial Itaipu	100
205	Residencial Itália	12
206	Residencial Itamaraca	126
207	Residencial Jardins Florença	1
208	Residencial José Viandeli	6
209	Residencial Licardino Ney	39
210	Residencial London Park	15
211	Residencial Luana Park	7



212	Residencial Luana Park - Continuação	1
213	Residencial Mar Del Plata	1
214	Residencial Moinho dos Ventos	56
215	Residencial Monte Carlo	33
216	Residencial Monte Verde	1
217	Residencial Park Solar	31
218	Residencial Parque das Flores	124
219	Residencial Parque Flamboyant	58
220	Residencial Paulo Estrela	5
221	Residencial Petrópolis	6
222	Residencial Porto Seguro	2
223	Residencial Português	11
224	Residencial Privê Itanhangá	27
225	Residencial Real Conquista	39
226	Residencial Recanto das Garças	14
227	Residencial São Leopoldo	12
228	Residencial São Leopoldo - Complemento	6
229	Residencial São Marcos	83
230	Residencial Serra Azul	117
231	Residencial Sevilha	6
232	Residencial Solar Vile	160
233	Residencial Sonho Verde	21
234	Residencial Sonho Verde Complemento	8
235	Residencial Talism	14
236	Residencial Vale do Araguaia	11
237	Residencial Vale dos Sonhos	1
238	Residencial Village Santa Rita I	6
239	Residencial Village Santa Rita II	4
240	Residencial Village Santa Rita IV	3
241	Setor Aeroporto	121
242	Setor Barra da Tijuca	37
243	Setor Bela Vista	99
244	Setor Bueno	210
245	Setor Campinas	293
246	Setor Candida de Moraes	148
247	Setor Central	412
248	Setor Centro Oeste	256
249	Setor Coimbra	181
250	Setor Criméia Leste	278
251	Setor Criméia Oeste	44
252	Setor dos Funcionários	127

253	Setor Empresarial	2
254	Setor Estrela Dalva	1
255	Setor Garavelo B	42
256	Setor Gentil Meireles	64
257	Setor Jaó	45
258	Setor Leste Universitário	114
259	Setor Leste Vila Nova	577
260	Setor Marabá	27
261	Setor Marechal Rondon	67
262	Setor Marista	57
263	Setor Morada do Sol	2
264	Setor Moraes	69
265	Setor Negrão de Lima	300
266	Setor Noroeste	12
267	Setor Norte Ferroviário	214
268	Setor Norte Ferroviário II	18
269	Setor Oeste	78
270	Setor Pedro Ludovico	951
271	Setor Perim	227
272	Setor Progresso	186
273	Setor Recanto das Minas Gerais	45
274	Setor Rio Formoso	221
275	Setor Santos Dumont	108
276	Setor São José	334
277	Setor Sevene	46
278	Setor Sol Nascente	9
279	Setor Sudoeste	431
280	Setor Sul	97
281	Setor Três Marias	40
282	Setor Ulisses Guimarães	12
283	Setor União	202
284	Setor Urias Magalhães	481
285	Setor Urias Magalhães II	42
286	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	11
287	Sítio de Recreio Pindorama	1
288	Sítio Ipê	11
289	Sítio Recreio Caraíba	3
290	Sítio Recreio Mansões Bernardo Sayão	1
291	Sítio Recreio Mansões do Campus	44
292	SÍTIO SÃO JOSE	2
293	Solange Park I	220

294	Solange Park II	79
295	Solange Park III	46
296	Vera Cruz II	47
297	Vereda dos Buritis	134
298	Vila Abajá	76
299	Vila Adélia	58
300	Vila Adélia II	19
301	Vila Aguiar	3
302	Vila Alpes	77
303	Vila Alto da Glória	61
304	Vila Alvorada	84
305	Vila Americano do Brasil	20
306	Vila Anchieta	14
307	Vila Aurora	56
308	Vila Aurora Oeste	39
309	Vila Bandeirantes	111
310	Vila Bela	12
311	Vila Bethel	20
312	Vila Boa Sorte	24
313	Vila Canaã	34
314	Vila Clemente	42
315	Vila Colemar Natal e Silva	5
316	Vila Concórdia	41
317	Vila Coronel Cosme	10
318	Vila Cristina	89
319	Vila Cristina Continuação	10
320	Vila Divino Pai Eterno	2
321	Vila Fernandes	1
322	Vila Finsocial	45
323	Vila Fróes	49
324	Vila Irany	41
325	Vila Isaura	106
326	Vila Itatiaia	31
327	Vila Jacar	5
328	Vila Jaraguá	43
329	Vila Jardim Vitória	88
330	Vila João Vaz	241
331	Vila Legionárias	22
332	Vila Luciana	32
333	Vila Lucy	66
334	Vila Maria Dilce	118

335	Vila Maria José	11
336	Vila Maria Luiza	150
337	Vila Martins	9
338	Vila Martins Extensão	2
339	Vila Mauá	163
340	Vila Megale	22
341	Vila Monticelli	141
342	Vila Mooca	5
343	Vila Mooca - Complemento	1
344	Vila Morais	182
345	Vila Mutirão I	12
346	Vila Nova Canaã	45
347	Vila Novo Horizonte	371
348	Vila Oswaldo Rosa	11
349	Vila Paraíso	60
350	Vila Parque Santa Maria	59
351	Vila Pedroso	11
352	Vila Perdiz	28
353	Vila Redenção	235
354	Vila Regina	46
355	Vila Resende	43
356	Vila Romana	53
357	Vila Rosa	112
358	Vila Santa Efigenia	11
359	Vila Santa Helena	333
360	Vila Santa Isabel	24
361	Vila Santa Rita	75
362	Vila Santa Tereza	41
363	Vila Santana	32
364	Vila Santo Afonso	11
365	Vila São Francisco	37
366	Vila São João	6
367	Vila São José	6
368	Vila São José - Complemento	6
369	Vila São José - Extensão	7
370	Vila São Paulo	67
371	Vila Teofilo Neto	5
372	Vila Vera Cruz	8
373	Vila Viana	66

374	Vilage Maringá	3
375	Vilage Santa Rita	2
	<b>Total</b>	<b>29.627</b>

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

No mês de Novembro/2016 a Agente de Atendimento **Bruna Espindola Barbosa** bateu o recorde no agendamento de consultas com 357 (trezentos e cinquenta e sete) marcações, como se segue:

<b>Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Novembro/16</b>	
<b>Agente</b>	<b>Total</b>
Adama Da Silva Faria	272
Aira Benicio Da Silva	11
Alcione Martins Da Silva Santos	209
Alexandra De Moraes Freitas	217
Alexandre Yury De Oliveira	206
Alice Almeida	121
Alice Faria Rodrigues	115
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	152
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	121
Ananda Karoline De Jesus Bueno	178
Angélica Neves Da Silva	1.309
Angelita Sandra Dos Santos	249
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	151
Ariany Lara De Castro Marques	257
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	140
Beatriz Lopes Pinheiro	242
Beatriz Viana Ribeiro	277
Bianca Geaninny Padua Ferreira	124
Bianca Rodrigues Da Silva	1.025
Bruna De Oliveira Fernandes	185
Bruna Espindola Barbosa	357
Bruna Queiroz De Aguiar	70

Bruno Mendes Mafra	135
Cassia Gomes Beserra Santos	129
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	138
Cibeli Da Costa Jorge	115
Claudineia Flausino Da Silva	110
Cleber Gonçalves Oliveira	1.370
Cleinner Silva Santos	205
Clelia Carita Da Silva	260
Cleydiane Martins Rosa	153
Cristiane Vieira De Oliveira	161
Cristina Evaristo Alves	314
Daniel Moreira Lourenço	298
Daniela Cirqueira Da Silva	88
Danielle Rodrigues Dos Santos	95
Danillo De Castro Barreto Lourenço	316
Danilo Armando De Lima Silva	143
David Amaral Feliciano	130
Deyse Pereira Garcia	337
Diego Conrado Lisboa	215
Domingas Generosa Da Costa	155
Donizeth Alves Neto Junior	127
Douglas Miranda Meira	76
Eduardo Almeida Arrais	107
Elaine De Fatima Silva	265
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	265
Elisneide Rosa Nunes De Souza	242
Eva Carine Pereira Galvao	191
Evellyn Carvalho Vieira	174
Fabiana De Paula Oliveira	2
Felipe Henrique Costa	150
Francielly Santana Dantas	279
Gabriela Gonçalves Da Silva	10
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	228

Gehielle Paulla Prado E Silva	208
Gilma Martins Dos Santos	147
Giselle Barbosa Da Silva	154
Glauco Pereira Lopes	83
Gleison Pereira Silva	237
Gracielle Pereira De Sousa	160
Guilherme Augusto Pereira Reis	124
Habakuque Almeida Campos	246
Hudnon Mendonça Da Silva	225
Ian Pereira Camargo	266
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	293
Igor Murilo Oliveira Carvalho	331
Irenir Lopes Ferreira	205
Jaqueline Borges De Morais	205
Jessica Esposito Lopes	116
Jessica Mirelle Vieira Do Nascimento	126
Jessica Rithiele Medeiros	162
Jessica Taynara Dutra Brito	247
Joiciele Leite Sousa	99
Karla Veloso Naves De Melo	200
Kenia Lorrainy De Oliveira	39
Lais Elizabeth Silva Santana	277
Layson Da Fonseca Gonçalves Castro	72
Leonardo Ferraresi Da Costa Ferreira	274
Leticia Campos Bispo	21
Leticia Canto Azevedo	58
Lorrayne Nunes De Santana	99
Loyanne Santiago Costa	59
Luciene Dos Santos Nunes Borges	191
Ludimila Fidelis Torres	7
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	158
Maikon Douglas Felix Moreira	145
Manoel Orione França Macedo	120

Mara Celia Dos Santos	142
Marcos Antonio Barboza De Sousa	231
Marcus Vinicius Dos Santos Silveira	119
Maria Francille Dutra Queiroz	252
Marllon Dowglas Fagundes Santos	101
Marlucia De Oliveira	235
Matheus Ferreira Da Silva	170
Matheus Moreira Silva	108
Maysa Afonso Da Silva Vaz	171
Mirian Ferreira Silva	94
Monise Ribeiro Silva	256
Naena Fernandes Dos Santos	83
Net Consulta	3.536
Paulo César Gomes	867
Pedro Augusto Lima Rabelo	310
Rafaella Carneiro Silva	283
Railson Da Silva Santos	180
Raphael Abenom Dos Santos Silva	144
Rayamaria Bento Dos Santos	94
Regina Celestino Santana	1.172
Rodrigo Nucada	120
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	118
Rozely Filomena Diniz Garcia	274
Sara Aparecida De Jesus Oliveira	82
Saulo Borges Cantuaria	118
Servio Miranda Dias	221
Silas Washington Castro Da Silva	157
Silvia Rodrigues De Oliveira	183
Sônia Aparecida Silva Queiroz	132
Sonia Cristina Machado Felipe Silva	75
Tadeu Silva Sousa	176



Taina Dourado Pereira Lima	149
Tathila Rodrigues Silva	26
Tatiane Lenes	1
Tatiane Oliveira Lima	201
Thalyta Cristina De Andrade	106
Thaynara Rodrigues Da Silva	234
Wellington De Souza Vidal	218
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	163
<b>Total</b>	<b>29.627</b>

#### 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 NOVEMBRO / 16					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
Cais Bairro Goiá	178	446	418	1.029	2.071
CAIS Candida De Morais	11	335	312	495	1.153
CAIS Chácara Do Governador	13	172	157	392	734
Cais Finsocial	30	123	124	393	670
Cais Jardim Novo Mundo	32	331	337	653	1.353
CAIS Parque Das Amendoeiras	109	209	205	614	1.137
Cais Vila Nova	108	353	260	527	1.248
Centro De Saúde Água Branca	33	142	153	303	631

Centro De Saúde Conjunto Riviera	95	204	207	526	1.032
Centro De Saúde Criméia Leste	35	200	181	495	911
Centro De Saúde Fama	44	210	213	434	901
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	9	143	127	480	759
Centro De Saúde Jardim Guanabara	2	0	1	13	16
Centro De Saúde Maria Dilce	43	105	115	263	526
Centro De Saúde Marinho Lemos	92	122	101	159	474
Centro De Saúde Norte Ferroviário	68	159	181	381	789
Centro De Saúde Parque Amazonia	33	233	237	566	1.069
Centro De Saúde Parque Anhanguera	78	379	419	694	1.570
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	78	221	218	509	1.026
Centro De Saúde Setor Perim	94	189	212	550	1.045
Centro De Saúde Vila Boa	17	218	219	572	1.026
Centro De Saúde Vila Canaã	73	144	156	339	712
Centro De Saúde Vila Clemente	27	154	151	344	676
Centro De Saúde Vila Mauá	88	245	211	617	1.161
Centro De Saúde Vila Moraes	75	69	86	161	391
Centro De Saúde Vila Santa Helena	52	121	138	325	636
Centro De Saúde Vila União	9	134	129	248	520
Ciams Jardim América	47	338	325	770	1.480
Ciams Novo Horizonte	10	198	186	431	825
Ciams Setor Pedro Ludovico	57	443	454	1.104	2.058
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	69	203	192	507	971
Maternidade Dona Iris	2	16	16	22	56
<b>Total</b>	<b>1.711</b>	<b>6.559</b>	<b>6.441</b>	<b>14.916</b>	<b>29.627</b>

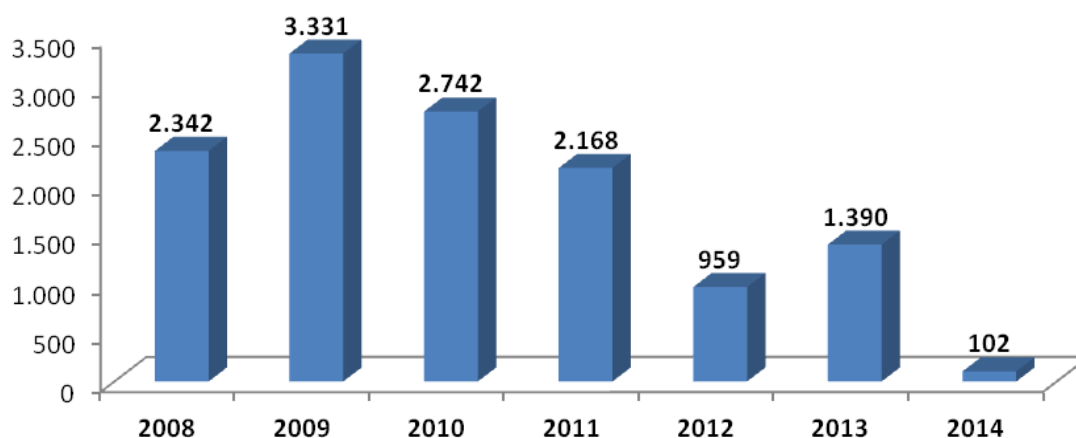
Desta forma, no mês de Novembro/16 foram agendadas **1.711 (hum mil setecentos e onze)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

## Relatório do Programa Nascer 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 Nascer 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
<b>TOTAL</b>	<b>13.034</b>

**Demonstrativo Gráfico dos agendamentos / visitas realizadas pelo Projeto Nascer Cidadão**



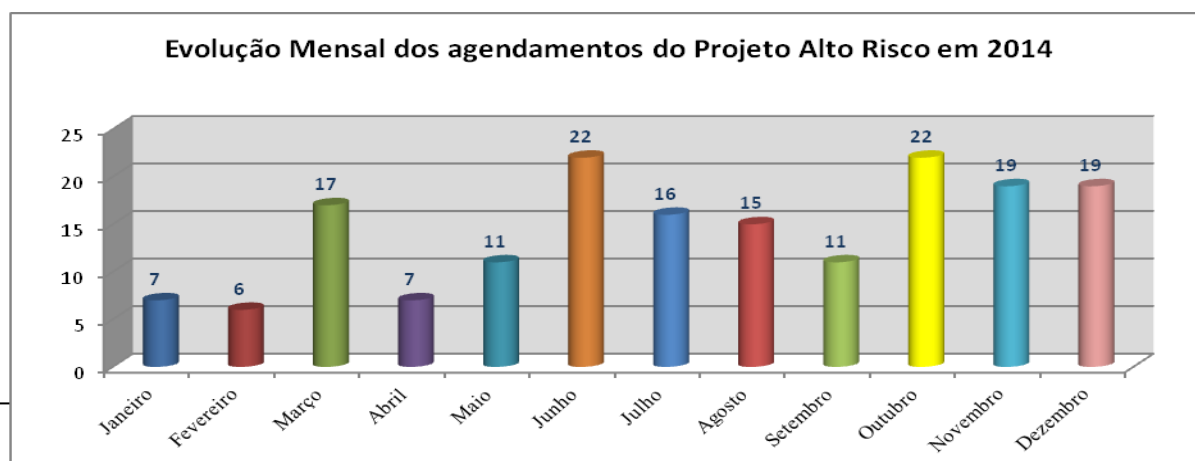
## Projeto Alto Risco

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.

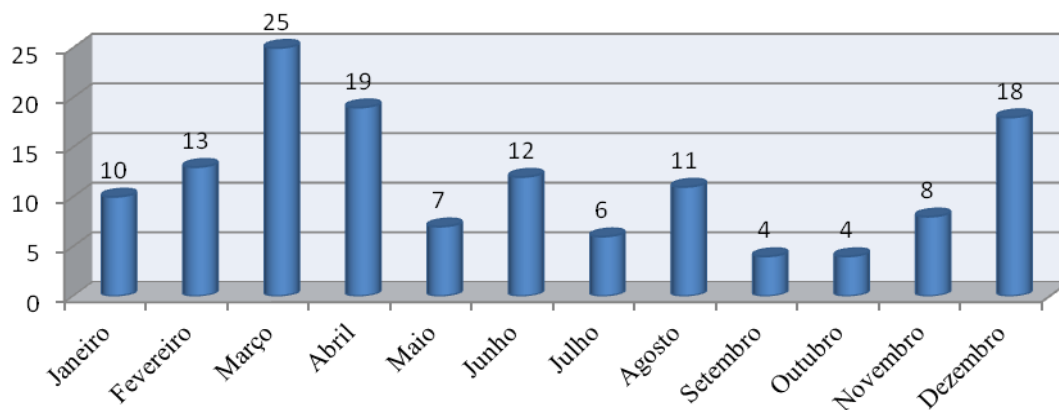
Segue demonstrativo dos agendamento efetuados para o Projeto Alto Risco desde a sua implantação.

2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Maió	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%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>

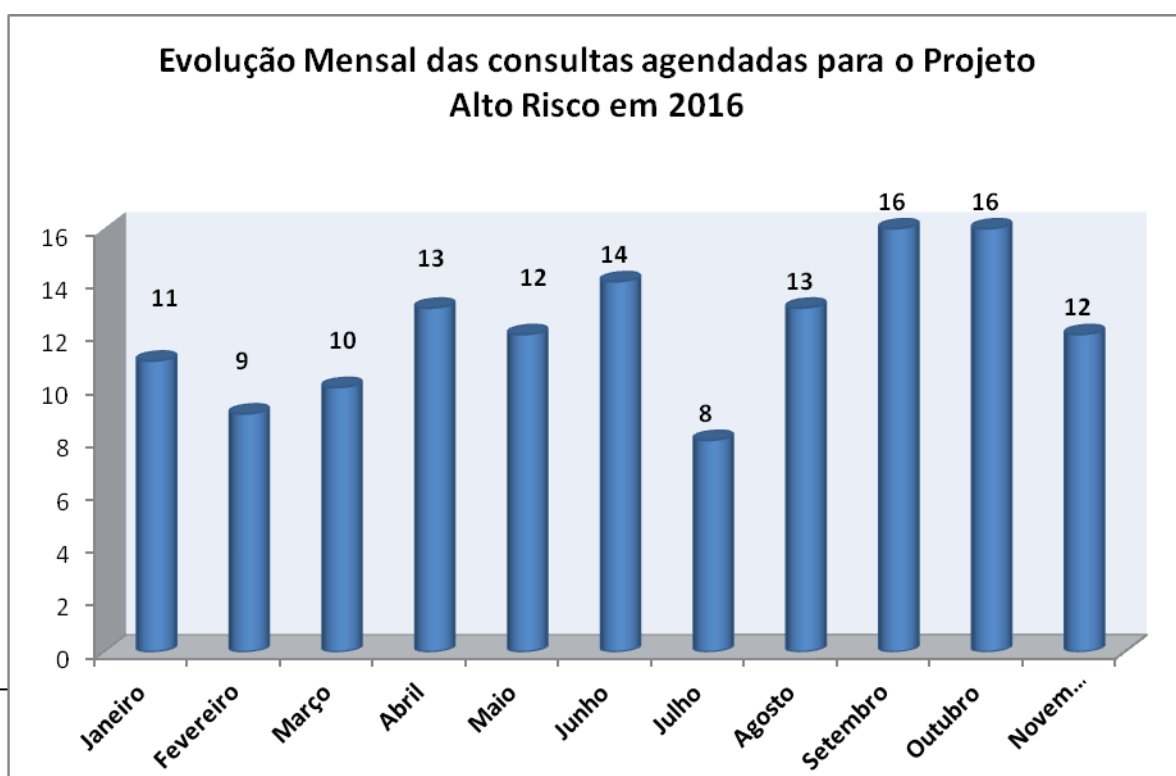


2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maió	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

**Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2015**



2016		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	8,21%
Fevereiro	9	6,72%
Março	10	7,46%
Abril	13	9,70%
Maió	12	8,96%
Junho	14	10,45%
Julho	8	5,97%
Agosto	13	9,70%
Setembro	16	11,94%
Outubro	16	11,94%
Novembro	12	8,96%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>



## 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 Novembro/16 foram realizados 11 (onze) 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	01/11	CIA	Ayane Cris	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde :VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde:CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8357852 Data: 07/11/2016- 16:31(Cleber)
2	04/11	CIA	Ayane Cris	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8358028 Data: 09/11/2016 – 15:31 (Cleber)
3	04/11	CIA	Ayane Cris	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:8358173 Data: 11/11/2016 – 15:31 (Cleber)
4	10/11	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8366735 Data: 17/11/2016 - 15:31 (Angélica)
5	17/11	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : TALITA CLEMENTINO MORAES Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:8375223 Data: 22/11/2016- 15:31 (Cleber)
6	17/11	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : TALITA CLEMENTINO MORAES Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8375227 Data: 22/11/2016 – 16:31 (Cleber)

7	23/11	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:8384364 Data: 30/11/2016- 13:31 (Cleber)
8	23/11	CIA	Luísa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde : VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8384369 Data: 30/11/2016-14:31 (Cleber)
9	29/11	CIA	Ayane Cris	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde: VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:8384369 Data: 30/11/2016 – 14:30 (Regina)
10	29/11	CIA	Ayane Cris	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde: VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8393198 Data: 5/12/2016 – 14:30 (Regina)
11	30/11	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde :JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8393573 Data: 07/12/2016 – 07:00 (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 medic, faltas , afastamento / transferência / outros;
- A Sala de Situação realizou no mês de Novembro/2016 do corrente ano o agendamento de **4.683 (quatro mil seiscentos e oitenta e três)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **4.053 (quatro mil e cinquenta e três)** foram utilizadas como



reserva técnica pela Sala de Situação e **630 (Seiscentos e trinta)** foram solicitadas pelas Unidades.

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

### RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 30 de Novembro de 2016

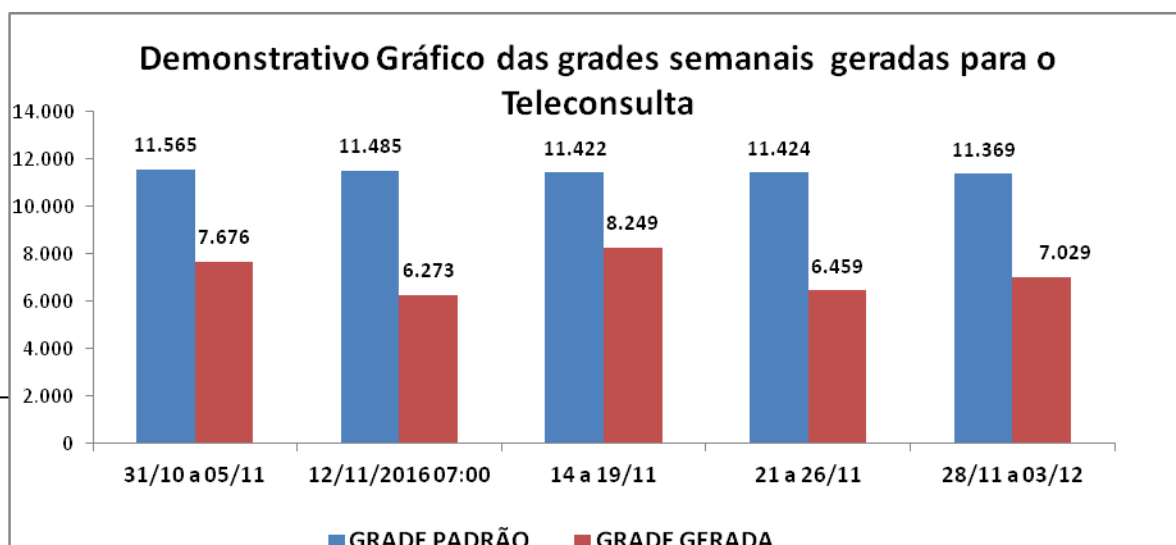
Nº de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução
1	01/Nov	MARIA CELIA ANDRE RIBEIRO	129021	VARIAS TENTATIVAS DE AGENDAMENTO SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: <b>ARNOLDO RIBEIRO HAMU</b> Unidade de Saúde: <b>CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> Consulta Nº: 8358274 Data: 8/11/2016 -14:30 (Cleber) Solicitante Enf: Rafaela
2	01/Nov	DIOCEMIR ALVES DE OLIVEIRA	27574	PTE COM PROCTORRAGIA NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA	Profissional de Saúde: <b>ANDRE DE OLIVEIRA SANTANA</b> Unidade de Saúde: <b>CS PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b> Consulta Nº: 8355415 Data: 8/11/2016- 07:31 (Cleber) Solicitante Enf: Rafaela
3	01/Nov	DAIANE DE SOUZA VIEIRA PIRES	1688076	PTE GESTANTE ACOMPANHAMENTO PRE NATAL	Profissional de Saúde: <b>ELAINE BITES DE CARVALHO</b> Unidade de Saúde: <b>CAIS Candida de Moraes</b> Consulta Nº: 8359695 Data: 8/11/2016 – 08:31 (Cleber) Solicitante Enf: Ester
4	01/Nov	PAULO INACIO DA COSTA	1555258	VARIAS TENTATIVAS DE AGENDAMENTO SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: <b>JOSE DA COSTA CORDEIRO Fº</b> Unidade de Saúde: <b>CAIS CANDIDA DE MORAIS</b> Consulta Nº: 8359637 Data: 8/11/2016 - 07:00 (Cleber) Solicitante Enf: Ester
5	01/Nov	MARIA ODETE RIBEIRO	1046970	PTE EXAMES PRECISA AVALIAÇÃO	Profissional de Saúde: <b>ERWIN MOREIRA DA ROCHA</b> Unidade de Saúde: <b>CAIS BAIRRO GOIA</b> Consulta Nº: 8356394 Data: 7/11/2016 -17:31 (Cleber) Solicitante Enf: Ester
6	01/Nov	FRANCISCA MARIA MONTEIRO CARDOSO	1788651	PTE COM SANGRAMENTO NAS FEZES HÁ DUAS SEMANAS	Profissional de Saúde: <b>DIVINA MARGARIDA FRANCO</b> Unidade de Saúde: <b>Centro de Saúde Fama</b> Consulta Nº: 8352214 Data: 8/11/2016- 13:31 (Cleber) Solicitante Enf: Rafaela
7	01/Nov	MARIA ALVES CABRAL	1344038	PTE SEM MEDICAÇÃO CONTROLADA	Profissional de Saúde: <b>TALITA CLEMENTINO MORAES</b> Unidade de Saúde: <b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b> Consulta Nº: 8357963 Data: 8/11/2016- 07:00 (Cleber) Consulta solicitada pela unidade - Eleusa

8	01/Nov	ALEX ANTONIO GALINDO	634656	PTE DIABETICO SEM MEDICAÇÃO	<b>Profissional de Saúde: LORENA YOSHIE GONDO</b> <b>Unidade de Saúde: CS VILA CANAÃ</b> <b>Consulta N°: 835220</b> <b>Data: 08/11/2016 – 08:31 (Cleber)</b> <b>Solicitante Enf: Rafaela</b>
***	***	***	***	***	***
4676	30/Nov	RICARDO LUIZ DE OLIVEIRA	367214	PTE 36 ANOS COM CRISES DE CONVULSÕES NECESSITA AVALIAÇÃO (CLINICO)	<b>Profissional de Saúde: JANDIRENE RODRIGUES DA COSTA RAMOS</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b> <b>Consulta N°: 8389356</b> <b>Data: 7/12/2016 - 07:00 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª :Larissa</b>
4677	30/Nov	JOSENALDO SILVA ARAUJO	1308367	PTE DM SEM MEDICAÇÃO. NECESSITA AVALIAÇÃO (CLINICO)	<b>Profissional de Saúde: FABRICIO QUEIROZ CORREIA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA</b> <b>Consulta N°: 8393867</b> <b>Data: 7/12/2016 - 12:01 (Regina)</b> <b>Solicitante: Apoio : Eduardo</b>
4678	30/Nov	DIVINA CLAUDINA DE CARVALHO	165787	PTE 68 ANOS,RELATA CONSTIRPAÇÃO NECESSITA AVALIAÇÃO (CLINICO)	<b>Profissional de Saúde: JANDIRENE RODRIGUES DA COSTA RAMOS</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b> <b>Consulta N°: 8389361</b> <b>Data: 7/12/2016 - 07:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª :Larissa</b>
4679	30/Nov	EVELINN DE FREITAS DAVILA	239305	PTE 30 ANOS DESCOLAMENTO DE PLACENTA E DIABETES GESTACIONAL	<b>Profissional de Saúde: FRANCESCO RICCIO</b> <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Canaã</b> <b>Consulta N°: 8390707</b> <b>Data: 5/12/2016 - 08:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª :Larissa</b>
4680	30/Nov	TELMA SOARES BARBOSA	423698	PTE RELATA ITU, SINTOMÁTICA, MOSTRAR EXAMES NECESSITA AVALIAÇÃO (CLINICO)	<b>Profissional de Saúde: LORENA YOSHIE GONDO</b> <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Canaã</b> <b>Consulta N°: 8390753</b> <b>Data:6/12/2016 – 07: 00 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª :Larissa</b>
4681	30/Nov	ANTONIA HILDA PEREIRA DA SILVA	192228	PTE 77 ANOS COM TONTURAS E HIPERTENSA NECESSITA AVALIAÇÃO (CLINICO)	<b>Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO</b> <b>Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM</b> <b>Consulta N°: 8391171</b> <b>Data: 5/12/2016 – 09:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª :Larissa</b>
4682	30/Nov	CLEOMILDO PIRES DA SILVA	159884	PTE 36 ANOS DORES NO CORAÇÃO ENTREGA DE EXAMES E VARIAS LIGAÇÕES NECESSITA AVALIAÇÃO (CLINICO)	<b>Profissional de Saúde: TULIO CESAR MAGALHAES</b> <b>CENTRO DE SAÚDE : CS CRIMÉIA LESTE</b> <b>Consulta N°: 8387645</b> <b>Data: 5/12/2016 – 15:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª :Larissa</b>
4683	30/Nov	LEONILDA EDUARDO DA CUNHA	1587697	PTE 55 ANOS, CRISE CONVULSIVAS EM USO DE MEDICAÇÃO NECESSITA AVALIAÇÃO (CLINICO)	<b>Profissional de Saúde: INDRA GONELLA FONTENELLE</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA</b> <b>Consulta N°: 8392011</b> <b>Data: 7/12/2016 - 12:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª :Larissa</b>

<b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b> <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	<b>4.683</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>	<b>630</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>	<b>4.053</b>

- 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
<b>31/10 a 05/11</b>	11.565	7.676	<b>66,37%</b>
<b>07 a 12/11</b>	11.485	6.273	<b>54,62%</b>
<b>14 a 19/11</b>	11.422	8.249	<b>72,22%</b>
<b>21 a 26/11</b>	11.424	6.459	<b>56,54%</b>
<b>28/11 a 03/12</b>	11.369	7.029	<b>61,83%</b>



- 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 **Novembro/16**, por Distrito Sanitário:

<b>RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE NOVEMBRO / 2016</b>				
<b>UNIDADES</b>	<b>COMPLETA</b>	<b>TRANSMITIDAS</b>	<b>%</b>	<b>CANCELADAS</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO</b>				
<b>CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1905</b>			<b>-1905</b>
<b>CAIS VILA NOVA</b>				
Carlos Alberto Cascão - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-18
Fabrcício Queiroz Correia - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-7
Gislaine Sales Gomes - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-21
Zilmar Vidal De Oliveira - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
David Gonçalves De Moraes - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-11
Sérgio Raul Aquino E Silva - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-15
Marilda De Freitas Macedo - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-12
Carlos Alberto Cascão - Dia 30/11 Capacitação em Dengue				-9
Fabrcício Queiroz Correia - Dia 30/11 Capacitação em Dengue				-7
Gislaine Sales Gomes - Dia 30/11				-9

Capacitação em Dengue				
Zilmar Vidal De Oliveira - Dia 30/11 Capacitação em Dengue				-8
David Gonçalves De Moraes - Dia 30/11 Capacitação em Dengue				-11
Sérgio Raul Aquino E Silva - Dia 30/11 Capacitação em Dengue				-11
Marilda De Freitas Macedo - Dia 30/11 Capacitação em Dengue				-6
<b>TOTAL</b>	<b>1590</b>	<b>1437</b>	<b>90,38%</b>	<b>-153</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>				
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
Humberto Pereira Maia - Capacitação em Dengue dia 30/11				-10
Túlio César Magalhães - Capacitação em Dengue em 02/12				-10
Rubens Sérgio Camargo - Capacitação em Dengue dia 30/11. Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-23
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Capacitação em Dengue em 02/12. Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-14
Maria Lúcia Da Silva Costa - Capacitação em Dengue em 02/12. Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-13
<b>TOTAL</b>	<b>1255</b>	<b>1077</b>	<b>85,82%</b>	<b>-178</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1875</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-1875</b>
<b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>				
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Dias 06 e 08 Atendimento Alto Risco				-8
Divina Margarida Franco - Férias de 13/12 a 11/01				-65
<b>TOTAL</b>	<b>1265</b>	<b>1192</b>	<b>94,23%</b>	<b>-73</b>
<b>CENTRO DE SAUDE NORTE</b>				

<b>FERROVIARIO</b>				
Leonildo De Freitas Negretto - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-20
Tânia Mara Lourenço - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-12
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 17/10 a 15/11				-28
Célia Mendonça Da Silva - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-28
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-10
Leonildo De Freitas Negretto - Capacitação em Dengue dia 30/11. Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-20
Tânia Mara Lourenço - Capacitação em Dengue dia 30/11				-12
Emivaldo Soares Martins - Capacitação em Dengue dia 30/11				-12
Marcelo Fernando Ranulfo - Capacitação em Dengue dia 30/11				-12
Leonildo De Freitas Negretto - Férias de 05/12 a 03/01/17				-104
Emivaldo Soares Martins - 01 Consulta agendada pela Unidade em 05/12				-1
Emivaldo Soares Martins - Férias de 12/12 a 10/01/17				-52
<b>TOTAL</b>	<b>1488</b>	<b>1177</b>	<b>79,10%</b>	<b>-311</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Rodoviário)</b>				
Patricia Barbosa Gonçalves - Férias 07 a 21/11				-108
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-20
Elenilson De Godoy Alves - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-15
Patricia Barbosa Gonçalves - Capacitação em Dengue dia 30/11				-17
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Capacitação em Dengue dia 30/11				-18
Christiane Caetano Lima Lopes - Capacitação em Dengue dia 30/11				-9
Vera Maria Caetano Mendes - Capacitação em Dengue dia 30/11. Férias de 02 a 31/12				-36

Vera Maria Caetano Mendes - Férias de 02 a 31/12				-52
Christiane Caetano Lima Lopes - Dia 16/12 Folga de Aniversário				-9
Vera Maria Caetano Mendes - Férias de 02 a 31/12				-52
<b>TOTAL</b>	<b>1690</b>	<b>1354</b>	<b>80,12%</b>	<b>-336</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-42
Francesco Riccio - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-11
Aracely Rosa De Oliveira - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-16
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira				-8
<b>TOTAL</b>	<b>1130</b>	<b>1053</b>	<b>93,19%</b>	<b>-77</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>				
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Capacitação em Dengue dia 02/12				-15
Rosaura Diniz Pimentel - Capacitação em Dengue dia 30/11				-8
Aline De Almeida E Souza - Dia 05/12 Folga de Aniversário. Dia 06/12 Atestado Médico				-26
Rosaura Diniz Pimentel - Férias de 05 a 31/12				-88
<b>TOTAL</b>	<b>785</b>	<b>648</b>	<b>82,55%</b>	<b>-137</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA</b>				
Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-320
Swzy Rocha De Moraes - Dia 15/11 Feriado Proclamação da República				-14
Sérgio Raul De Aquino E Silva - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-56
Jamal Yusuf - Dia 15/11 Feriado Proclamação da República				-8
Cáritas De Oliveira - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-17
Cáritas De Oliveira - Férias de 24/11 a 23/12				-297

<b>TOTAL</b>	<b>1387</b>	<b>634</b>	<b>45,71%</b>	<b>712</b>
<b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>				
Júlio César Pereira Rodrigues - Licença Premio 27/10/2016 a 26/01/2017				-310
Gilson Moura De Brito - Licença Médica a partir de 26/10 sem previsão de retorno				-176
<b>TOTAL</b>	<b>1355</b>	<b>869</b>	<b>64,13%</b>	<b>-486</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE</b>				
<b>CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS</b>				
Eduardo Santana - Licença Prêmio de 04/04/16 a 03/04/17				-170
Michele Roncato Franca - Dia 15/11 Feriado Proclamação da República				-31
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP. Dia 15/11 Feriado Proclamação da República				-14
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF. Dia 15/11 Feriado Proclamação da República				-22
Lincoln Marques Da Rocha - Dia 15/11 Feriado Proclamação da República				-15
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-24
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-16
<b>TOTAL</b>	<b>2035</b>	<b>1743</b>	<b>85,65%</b>	<b>-292</b>
<b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>				
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-18
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-40
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-12
José Gonçalves De Oliveira - Bloqueio de vagas para atendimento ESF, autorizadas pelo Dr Clóvis da DAP. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-24
Eliane Olímpio De Souza - Feriado				-14



Proclamação da República dia 15/11				
James Nogueira Moraes Pimenta - Licença Médica a partir do dia 02/09 tempo indeterminado				-180
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 18/11 Atendimento Alto Risco. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-18
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-13
José Gonçalves De Oliveira - Bloqueio de vagas para atendimento ESF, autorizadas pelo Dr Clóvis da DAP.				-40
Tanit Ribeiro Carmo – Vagas reduzidas Atendimento Alto Risco.				-16
<b>TOTAL</b>	<b>2095</b>	<b>1720</b>	<b>82,10%</b>	<b>-375</b>
<b>CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>				
Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-20
Lívia Maria Da Silva E Melo - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Licença Prêmio de 08/09 a 06/12				-128
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci redução de vagas para PSF. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-21
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-1
<b>TOTAL</b>	<b>1180</b>	<b>950</b>	<b>80,51%</b>	<b>-230</b>
<b>CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]</b>				
Fabrcio Valtville Montijo - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 04/04				-325
<b>TOTAL</b>	<b>1035</b>	<b>710</b>	<b>68,60%</b>	<b>-325</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA</b>				
Geovane José De Lima - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-18
Osmar Matias De Abreu - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-10

José Janos Raven Nunes - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Maria Aparecida Lopes Reis - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-12
Sebastião Macedo Machado - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-12
José Janos Raven Nunes - De 24/11 a 02/12 Motivo Particular				-8
José Janos Raven Nunes - Motivo Particular dia 14/12				-8
<b>TOTAL</b>	<b>1770</b>	<b>1694</b>	<b>95,71%</b>	<b>-76</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE</b>				
<b>CAIS FINSOCIAL</b>				
Viviane Franco Carneiro - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-30
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Nazir Seabra Guimaraes Filho - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-10
Nazir Seabra Guimarães Filho - Férias de 13/12 a 11/01/17				-34
<b>TOTAL</b>	<b>970</b>	<b>888</b>	<b>91,55%</b>	<b>-82</b>
<b>CAIS CANDIDA DE MORAIS</b>				
Cláudia Cássia De Almeida - Férias dias 16 a 30/11				-240
José Da Costa Cordeiro Filho - Dia 15/11 Feriado Proclamação da República				-16
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-150
Nilmar Feliciano Da Silva - Dia 15/11 Feriado Proclamação da República				-12
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Dia 15/11 Feriado Proclamação da República				-18
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - 21 Consultas agendadas pela Unidade em 12 e 13/12				-21
<b>TOTAL</b>	<b>1585</b>	<b>1128</b>	<b>71,17%</b>	<b>-457</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE</b>				
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA</b>				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-20
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-210

Viviane Rose Gomes De Hollanda - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-9
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Licença Médica sem previsão de retorno				-160
<b>TOTAL</b>	<b>755</b>	<b>356</b>	<b>47,15%</b>	<b>-399</b>
<b>CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>2910</b>			<b>-2910</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE</b>				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa de 13/04 a 31/12/16				-340
Wilson Rodrigues Dos Santos - Licença Prêmio de 03/10/16 a 31/12/16				-205
Mirna Mariano Leão - Férias de 16 a 30/11/16				-48
Augusto César Pereira Rodrigues - Dia 08/12 Palestra SIPAT				-24
Cirene Cristina Borges - Dia 08/12 Palestra SIPAT				-10
Mirna Mariano Leão - Dias 06, 07 e 08/12 Capacitação SMS CREMEGO				-48
<b>TOTAL</b>	<b>1830</b>	<b>1155</b>	<b>63,11%</b>	<b>-675</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]</b>				
Venício Evangelista De Souza Filho - 01 Consulta agendada pela Unidade em 22/11				-1
Daniel De Oliveira - Licença Prêmio de 26/10 a 20/01/17				-110
Venício Evangelista De Souza Filho - 01 Consulta agendada em 14/12				-1
<b>TOTAL</b>	<b>1050</b>	<b>938</b>	<b>89,33%</b>	<b>-112</b>
<b>CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]</b>				
Rodrigo Caetano De Almeida - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-15
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Rodrigo Caetano De Almeida - Dias 06, 07 e 08/12 Curso CREMEGO				-45
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Dias 06, 07 e 08/12 Curso CREMEGO				-24
<b>TOTAL</b>	<b>1395</b>	<b>1303</b>	<b>93,41%</b>	<b>-92</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE</b>				
Lorena Junqueira Almeida - Atendimento GAST.				-280

Carmen Lúcia Nery Alves - Dia 16/11 Motivo Particular				-8
Victória Alves Ferreira Coelho - Reposição em 21/11 do dia 16/11				[+8]
Victória Alves Ferreira Coelho - Reposição em 01/12 do dia 29/12				[+15]
Victória Alves Ferreira Coelho - Reposição em 08/12 do dia 30/12				[+15]
Eros De Sousa - Licença Médica a partir de 01/12				-104
Victória Alves Ferreira Coelho - Reposição em 12/12 do dia 02/01				[+15]
<b>TOTAL</b>	<b>1085</b>	<b>746</b>	<b>68,76%</b>	<b>-339</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>				
<b>CAIS BAIRRO GOIA</b>				
Antônio De Melo Anes Júnior - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-26
Indra Gonella Fontenelle - Autorizada pela Coordenação redução de 04 vagas/dia Programa Hiperdia.				-16
Alfredo Puppini Farias - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-10
Erwin Moreira Da Rocha - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-10
Euli José Braga - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Márcio Caetano Queiroz - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-12
João Gomes Do Sacramento - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-24
Nivaldo David Amaral - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-26
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 16/11. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-19
Antônio De Melo Anes Júnior - 01 Consulta agendada pela Unidade em 22/11				-1
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 23/11.				-7
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 30/11.				-7
Wandenberg Monte Negro - 01 Consulta agendada pela Unidade em 05/12				-1
Alfredo Puppini Farias - 01 Consulta agendada pela Unidade em 05/12				-1

Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 07/12				-7
Antônio De Melo Anes Júnior - 01 Consulta agendada pela Unidade em 13/12				-1
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 15/12 Planejamento Familiar				-9
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 14/12				-7
<b>TOTAL</b>	<b>3205</b>	<b>3013</b>	<b>94,01%</b>	<b>-192</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>				
Ariane Calvão Callus - Férias 16 a 30/11				-165
José Tavares De Moraes Filho - Redução 12 vagas . Autorizada pela coordenação.				-10
Vinícius Montenegro Torres - Licença Médica. A partir de 13/01 tempo indeterminado				-260
André De Oliveira Santana - Férias de 05/12 a 03/01/17				-65
José Tavares De Moraes Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-2
<b>TOTAL</b>	<b>1785</b>	<b>1283</b>	<b>71,88%</b>	<b>-502</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE</b>				
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE</b>				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 14/11 Referências Distritais Hanseníase.				-25
Rudney Jackson Silvério - Dias 16 e 17/11 Programa Hiperdia.				-26
Harley Ricardo Rodrigues - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-7
Vauvenarques Fernandes - Férias de 16 a 30/11				-80
Isaura Araújo Santos Lobo - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-15
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 21/11 Referências Distritais Hanseníase.				-5
Rudney Jackson Silvério - Dias 23 e 24/11 Programa Hiperdia.				-20
Isaura Araújo Santos Lobo - Férias de 23/11 a 22/12				-30
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 28/11 Referências Distritais Hanseníase.				-17
Rudney Jackson Silvério - Dias 01 e				-20

02/12 Programa Hiperdia.				
Isaura Araújo Santos Lobo - Férias de 23/11 a 22/12				-65
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 05/12 Referências Distritais Hanseníase.				-38
Rudney Jackson Silvério - Dias 08 e 09/12 Programa Hiperdia.				-20
Isaura Araújo Santos Lobo - Férias de 23/11 a 22/12				-65
Ruber Paulo De Oliveira Gomes – Férias				-49
Rudney Jackson Silvério - Dias 15 e 16/12 Programa Hiperdia.				-20
Isaura Araújo Santos Lobo - Férias de 23/11 a 22/12				-65
<b>TOTAL</b>	<b>1325</b>	<b>750</b>	<b>56,60%</b>	<b>-575</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>				
Paulo Rodrigues Siqueira - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-10
José Amélio De Sousa - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição em 18/11 do dia 08/12				[+4]
Suzete Assis De Oliveira - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-17
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-60
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 24/11 Palestra Grupo Hiperdia				-10
Marina Carla Soares Madeira - Reposição em 24/11 do dia 06/12				[+17]
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição em 25/11 do dia 09/12				[+4]
Marina Carla Soares Madeira - Reposição em 01/12 do dia 09/12				[+17]
Marina Carla Soares Madeira - Motivo de Viagem de 06 a 12/12				-51
Saulo Gonçalves De Mendonça - Motivo de Viagem de 05 a 09/12				-28
Marina Carla Soares Madeira - Reposição em 15/12 do dia 09/12				[+17]
<b>TOTAL</b>	<b>1305</b>	<b>1180</b>	<b>90,42%</b>	<b>-125</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b>				

Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-295
Talita Mendonça Fernandes - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-15
Arlene Rodrigues Lyra - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-10
Euli José Braga - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-7
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-225
Edna Maria Ferreira - Feriado Proclamação da República dia 15/11. Feriado Proclamação da República dia 15/11				-10
Maria Da Conceição Matos - 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci				-25
Edna Maria Ferreira - Férias de 12/12 a 10/01/17				-43
<b>TOTAL</b>	<b>1890</b>	<b>1260</b>	<b>66,67%</b>	<b>-630</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-12
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP				-4
Márcia Regina Freire – Férias 31/10 a 14/11				-18
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica 02/10 a 30/11				-116
Irislene Ferreira Da Silva - Férias de 21/11 a 20/12				-192
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-12
Arnoldo Ribeiro Hamu - Férias de 05/12 a 03/01/17				-112
<b>TOTAL</b>	<b>1150</b>	<b>684</b>	<b>59,48%</b>	<b>-466</b>
<b>CS PARQUE ANHANGUERA</b>				
Ivan Isaac - Reposição em 25/11 do dia 10/11				[+15]
Carolina Dias De Araújo E Silva - Motivo Particular dias 01 e 02/12				-24
Litemar Gualberto De Souza Júnior - Reposição em 29/11 do dia 27/12				[+10]

Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição em 06 e 09/12 dos dias 01 e 02/12				[+22]
Litemar Gualberto De Souza Júnior - Reposição em 06/12 do dia 28/12				[+10]
Litemar Gualberto De Souza Júnior - Reposição em 13/12 do dia 29/12				[+10]
<b>TOTAL</b>	<b>1885</b>	<b>1928</b>	<b>102,28%</b>	<b>43</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL</b>				
<b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b>				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-325
Talita Clementino Moraes E Cunha - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-26
Vicente José Vita - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-10
Fabrcia Ferreira De Moura - Feriado Proclamação da República dia 15/11. Folga dias 16 e 17/11				-65
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Férias 01 a 15/11. Atestado Médico dia 17/11				-65
Arismar Pereira De Resende - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-4
Célio Da Silva Rocha Vidal - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-11
Divino Pereira De Miranda - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-14
Eberth Franco Vencio - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-6
Maria Elizabeth De Moraes Tavares - Licença Prêmio de 03/10 a 02/01/2017				-170
Cláudio Raul Tavares - Licença Prêmio de 03/10 a 02/01/2017				-144
Theodora Nunes Drummond - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-30
Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 Consulta agendada pela Unidade em 21/11				-1
Célio Da Silva Rocha Vidal - 02 Consultas agendadas pela Unidade em 28/11				-2
Eberth Franco Vencio - 01 consulta agendada pela Unidade em 01/12				-1
Fabrcia Ferreira De Moura - Dias 06, 07 e 08/12 Consulta Pré Agendada				-65



Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Dia 05/12 Atestado Médico; Férias de 06 a 20/12				-65
Divino Pereira De Miranda - 01 Consulta agendada pela Unidade em 05/12				-1
Cláudio Raul Tavares - Licença Prêmio de 03/10 a 02/01/2017				-96
Pedro Dimas Machado Filho - Férias de 09 a 18/12				-30
Theodora Nunes Drummond - Dia 06/12 Simpósio Sobre Criança de 0 a 03 anos				-30
Talita Clementino Moraes E Cunha - Dia 13/12 Folga de Aniversário				-26
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Férias de 06 a 20/12				-65
Célio Da Silva Rocha Vidal - Férias de 12 a 26/12				-45
Pedro Dimas Machado Filho - Férias de 09 a 18/12				-30
<b>TOTAL</b>	<b>3570</b>	<b>2243</b>	<b>62,83%</b>	<b>-1327</b>
<b>CIAMS JARDIM AMERICA</b>				
Adriana Fernandes Cardoso - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Afonso Rufino De Sousa - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-12
Bernardo De Paula Neto - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-20
Doliana Martins Brasil - Licença Prêmio de 22/08/2016 á 21/11/2016				-97
Florisbela Dias Vasques - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Tânia Moreira Nóbrega - Feriado Proclamação da República dia 15/11.				-9
Carla Vanessa De Sousa - Feriado Proclamação da República dia 15/11.				-20
Marly Arruda Camargo - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-8
Bernardo De Paula Neto - Férias de 13/12 a 11/01/17				-50
<b>TOTAL</b>	<b>2026</b>	<b>1794</b>	<b>88,55%</b>	<b>-232</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b>				
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-220
Humberto Fernandes M. Soares - Feriado Proclamação da República dia				-20

15/11				
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-20
Rodrigo Eduardo De Brito - Redução vagas atendimento de DIU. Autorizada pela coordenação.				-5
Izabella Neves De Araújo - Feriado Proclamação da República dia 15/11				-11
Danuzia Muniz Camelo - Férias 16 a 30/11				-125
Rodrigo Eduardo De Brito - Redução vagas atendimento de DIU. Autorizada pela coordenação.				-5
Rodrigo Eduardo De Brito - Redução vagas atendimento de DIU. Autorizada pela coordenação.				-5
Danuzia Muniz Camelo - Dia 14/12 Folga de Aniversário				-12
<b>TOTAL</b>	<b>1812</b>	<b>1389</b>	<b>76,66%</b>	<b>-423</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1645</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-1645</b>

## 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 1ª (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”.

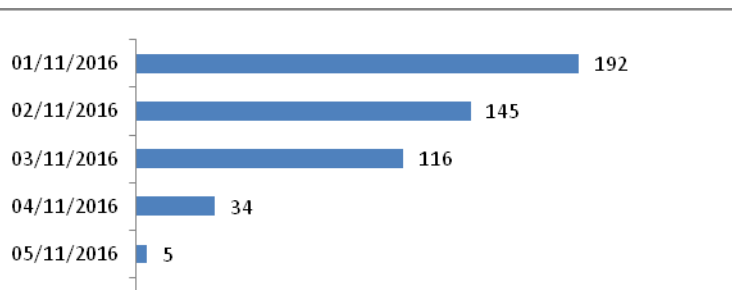
### **Metodologia de tratativa de vagas:**

- 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 Novembro/16:**
- **Consultas agendadas e canceladas por dia no período de 01 a 30 de Novembro/16:**

<b>Dia</b>	<b>Agendadas</b>
01/11/2016	192



02/11/2016	145
03/11/2016	116
04/11/2016	34
05/11/2016	5
06/11/2016	12
07/11/2016	21
08/11/2016	170
09/11/2016	174
10/11/2016	127
11/11/2016	9
12/11/2016	12
13/11/2016	168
14/11/2016	190
15/11/2016	170
16/11/2016	167
17/11/2016	113
18/11/2016	39
19/11/2016	11
20/11/2016	190
21/11/2016	214
22/11/2016	186
23/11/2016	162
24/11/2016	122
25/11/2016	10
26/11/2016	13
27/11/2016	166
28/11/2016	195
29/11/2016	189
30/11/2016	137
<b>TOTAL</b>	<b>3.459</b>

➤ **Consultas agendadas por dia e especialidade no período de 01 a 30 de Novembro/16:**

<b>CONSULTAS MARCADAS POR DIA/ESPECIALIDADE</b>	
01/11/2016 à 30/11/2016	
<b>Dia marcação</b>	<b>Quantidade</b>
01/11/2016	

### **CONSULTAS MARCADAS POR DIA/ESPECIALIDADE**

01/11/2016 à 30/11/2016

Dia marcação	Quantidade	
	Clínico	110
	Ginecologista	54
	Pediatra	28
02/11/2016	Clínico	83
	Ginecologista	46
	Pediatra	16
03/11/2016	Clínico	51
	Ginecologista	40
	Pediatra	25
04/11/2016	Clínico	0
	Ginecologista	8
	Pediatra	26
05/11/2016	Clínico	0
	Ginecologista	1
	Pediatra	4
06/11/2016	Clínico	0
	Ginecologista	5
	Pediatra	7
07/11/2016	Clínico	0
	Ginecologista	3
	Pediatra	17
08/11/2016	Clínico	91
	Ginecologista	47
	Pediatra	32
09/11/2016	Clínico	83
	Ginecologista	54
	Pediatra	37
10/11/2016	Clínico	51
	Ginecologista	48
	Pediatra	28
11/11/2016	Clínico	0
	Ginecologista	0
	Pediatra	9
12/11/2016	Clínico	0



## **CONSULTAS MARCADAS POR DIA/ESPECIALIDADE**

01/11/2016 à 30/11/2016

Dia marcação	Quantidade	
	Ginecologista	0
	Pediatra	12
13/11/2016	Clínico	83
	Ginecologista	68
	Pediatra	17
14/11/2016	Clínico	103
	Ginecologista	60
	Pediatra	27
15/11/2016	Clínico	100
	Ginecologista	52
	Pediatra	18
16/11/2016	Clínico	89
	Ginecologista	52
	Pediatra	26
17/11/2016	Clínico	48
	Ginecologista	46
	Pediatra	19
18/11/2016	Clínico	0
	Ginecologista	19
	Pediatra	20
19/11/2016	Clínico	0
	Ginecologista	0
	Pediatra	11
20/11/2016	Clínico	102
	Ginecologista	71
	Pediatra	17
21/11/2016	Clínico	101
	Ginecologista	74
	Pediatra	39
22/11/2016	Clínico	88
	Ginecologista	59
	Pediatra	39
23/11/2016	Clínico	95
	Ginecologista	42

### **CONSULTAS MARCADAS POR DIA/ESPECIALIDADE**

01/11/2016 à 30/11/2016

<b>Dia marcação</b>	<b>Quantidade</b>	
	Pediatra	25
24/11/2016	Clínico	53
	Ginecologista	38
	Pediatra	31
25/11/2016	Clínico	0
	Ginecologista	1
	Pediatra	9
26/11/2016	Clínico	0
	Ginecologista	0
	Pediatra	13
27/11/2016	Clínico	88
	Ginecologista	68
	Pediatra	10
28/11/2016	Clínico	95
	Ginecologista	65
	Pediatra	35
29/11/2016	Clínico	111
	Ginecologista	53
	Pediatra	25
30/11/2016	Clínico	77
	Ginecologista	44
	Pediatra	16
<b>Total:</b>		<b>3459</b>

#### **Consolidado do número de agendamentos por especialidade**

<b>Especialidade</b>	<b>Agendamentos</b>
Clínico Geral	1.703
Ginecologia	1.118
Pediatria	638
<b>TOTAL</b>	<b>3.459</b>

#### **Demonstrativo Gráfico da Distribuição dos Agendamentos por Especialidade**



➤ **Consultas agendadas e canceladas por dia e sistema no período de 01 a 30 de Novembro/16:**

<b>CONSULTAS MARCADAS POR DIA/SISTEMA</b>		
01/11/2016 à 30/11/2016		
<b>Dia marcação</b>	<b>Quantidade</b>	
01/11/2016	Android	177
	iOs	7
	Site	8
	Callmed	0
02/11/2016	Android	133
	iOs	10
	Site	2
	Callmed	0
03/11/2016	Android	107
	iOs	3
	Site	6
	Callmed	0
04/11/2016	Android	31
	iOs	2
	Site	1
	Callmed	0
05/11/2016	Android	5
	iOs	0
	Site	0
	Callmed	0
06/11/2016	Android	12

### **CONSULTAS MARCADAS POR DIA/SISTEMA**

01/11/2016 à 30/11/2016

Dia marcação	Quantidade	
	iOs	0
	Site	0
	Callmed	0
07/11/2016	Android	20
	iOs	0
	Site	1
	Callmed	0
08/11/2016	Android	161
	iOs	3
	Site	6
	Callmed	0
09/11/2016	Android	159
	iOs	7
	Site	8
	Callmed	0
10/11/2016	Android	116
	iOs	6
	Site	5
	Callmed	0
11/11/2016	Android	8
	iOs	1
	Site	0
	Callmed	0
12/11/2016	Android	11
	iOs	1
	Site	0
	Callmed	0
13/11/2016	Android	159
	iOs	7
	Site	2
	Callmed	0
14/11/2016	Android	181
	iOs	1
	Site	8
	Callmed	0

### **CONSULTAS MARCADAS POR DIA/SISTEMA**

01/11/2016 à 30/11/2016

Dia marcação	Quantidade	
15/11/2016	Android	160
	iOs	3
	Site	7
	Callmed	0
16/11/2016	Android	148
	iOs	8
	Site	11
	Callmed	0
17/11/2016	Android	104
	iOs	2
	Site	7
	Callmed	0
18/11/2016	Android	37
	iOs	2
	Site	0
	Callmed	0
19/11/2016	Android	11
	iOs	0
	Site	0
	Callmed	0
20/11/2016	Android	176
	iOs	8
	Site	6
	Callmed	0
21/11/2016	Android	203
	iOs	5
	Site	6
	Callmed	0
22/11/2016	Android	170
	iOs	6
	Site	10
	Callmed	0
23/11/2016	Android	148
	iOs	8

### CONSULTAS MARCADAS POR DIA/SISTEMA

01/11/2016 à 30/11/2016

Dia marcação	Quantidade	
	Site	6
	Callmed	0
24/11/2016	Android	117
	iOs	3
	Site	2
	Callmed	0
25/11/2016	Android	10
	iOs	0
	Site	0
	Callmed	0
26/11/2016	Android	13
	iOs	0
	Site	0
	Callmed	0
27/11/2016	Android	160
	iOs	2
	Site	4
	Callmed	0
28/11/2016	Android	172
	iOs	13
	Site	10
	Callmed	0
29/11/2016	Android	174
	iOs	5
	Site	10
	Callmed	0
30/11/2016	Android	126
	iOs	7
	Site	4
	Callmed	0
<b>Total:</b>		<b>3459</b>

#### Demonstrativo Gráfico do Número de Agendamentos por Sistema



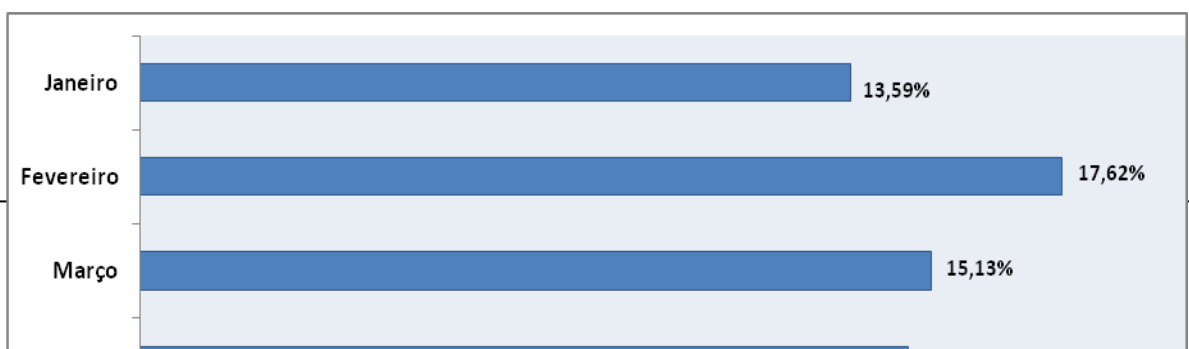
## Visualização de Vagas

- 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 30 de Novembro/16 foi observado o agendamento de 3.043 (três mil e quarenta e três) consultas, o que equivale a 12,87% (doze oitenta e sete 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 30 de Novembro/16 foram convertidas 2.903 (dois mil novecentos e três) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

<b>Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica</b>
--

<b>Mês de Novembro de 2016</b>
--------------------------------



<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
01/11/2016	Terça-Feira	0
02/11/2016	Quarta-Feira	164
03/11/2016	Quinta-Feira	108
04/11/2016	Sexta-Feira	0
05/11/2016	Sábado	0
06/11/2016	Domingo	198
07/11/2016	Segunda-Feira	153
08/11/2016	Terça-Feira	141
09/11/2016	Quarta-Feira	147
10/11/2016	Quinta-Feira	94
11/11/2016	Sexta-Feira	0
12/11/2016	Sábado	0
13/11/2016	Domingo	0
14/11/2016	Segunda-feira	0
15/11/2016	Terça-feira	117
16/11/2016	Quarta-Feira	148
17/11/2016	Quinta-Feira	97
18/11/2016	Sexta-Feira	0
19/11/2016	Sábado	0
20/11/2016	Domingo	209
21/11/2016	Segunda-feira	188
22/11/2016	Terça-feira	179
23/11/2016	Quarta-Feira	154
24/11/2016	Quinta-Feira	101
25/11/2016	Sexta-Feira	0
26/11/2016	Sábado	0
27/11/2016	Domingo	227
28/11/2016	Segunda-Feira	193
29/11/2016	Terça-Feira	121

30/11/2016	Quarta-Feira	164
<b>Total</b>		<b>2903</b>

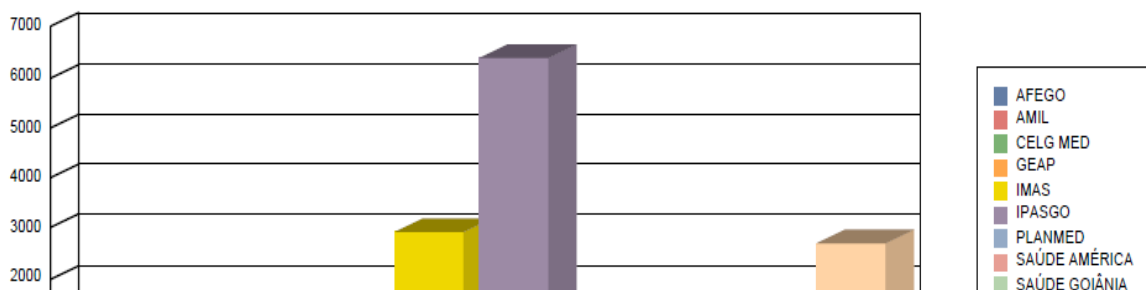
### Planos de Saúde

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 Novembro/16 mais de quinze mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.173 (quinze mil cento e setenta e três) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Novembro/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	46
AMIL	213
CELG MED	119
GEAP	198
IMAS	3.159
IPASGO	6.593
PLANMED	224
SAUDE AMÉRICA	1.210
SAÚDE GOIÂNIA	522
UNIMED	2.889
<b>TOTAL</b>	<b>15.173</b>



### Sobras de Vagas

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

### Retorno programado:

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

No mês de **Novembro/2016** houve um acréscimo total de 11,02% (onze ponto dois por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

Demonstrativo Gráfico do Acréscimo de Número de Consultas Agendadas pelo Retorno Programado



<b>Especialidade</b>	<b>Consultas Teleconsulta</b>	<b>Retorno Programado</b>	<b>Total</b>	<b>Acréscimo</b>
Clínico Geral	11.380	1.490	12.870	13,09%
Ginecologia	8.499	532	9.031	6,26%
Pediatria	6.791	918	7.709	13,52%
Pediatra Alto Risco	17	0	17	0,00%
<b>Total</b>	<b>26.687</b>	<b>2.940</b>	<b>29.627</b>	<b>11,02%</b>

- 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 ser 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, 15 de Dezembro 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.

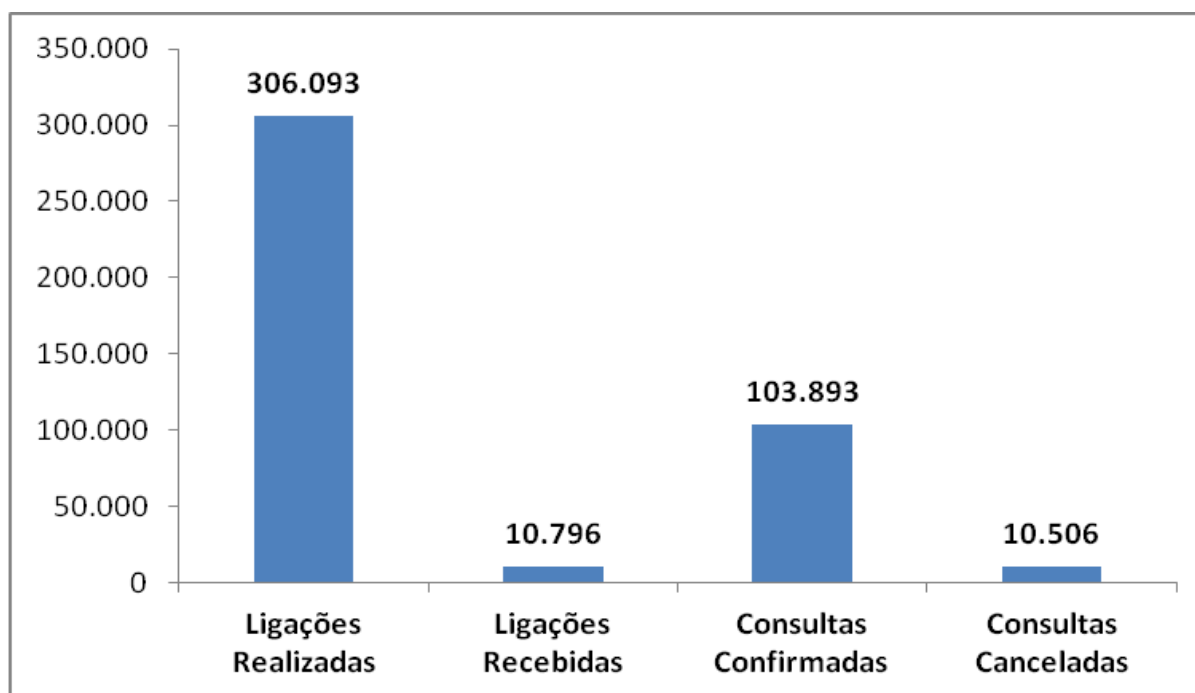
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta 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**

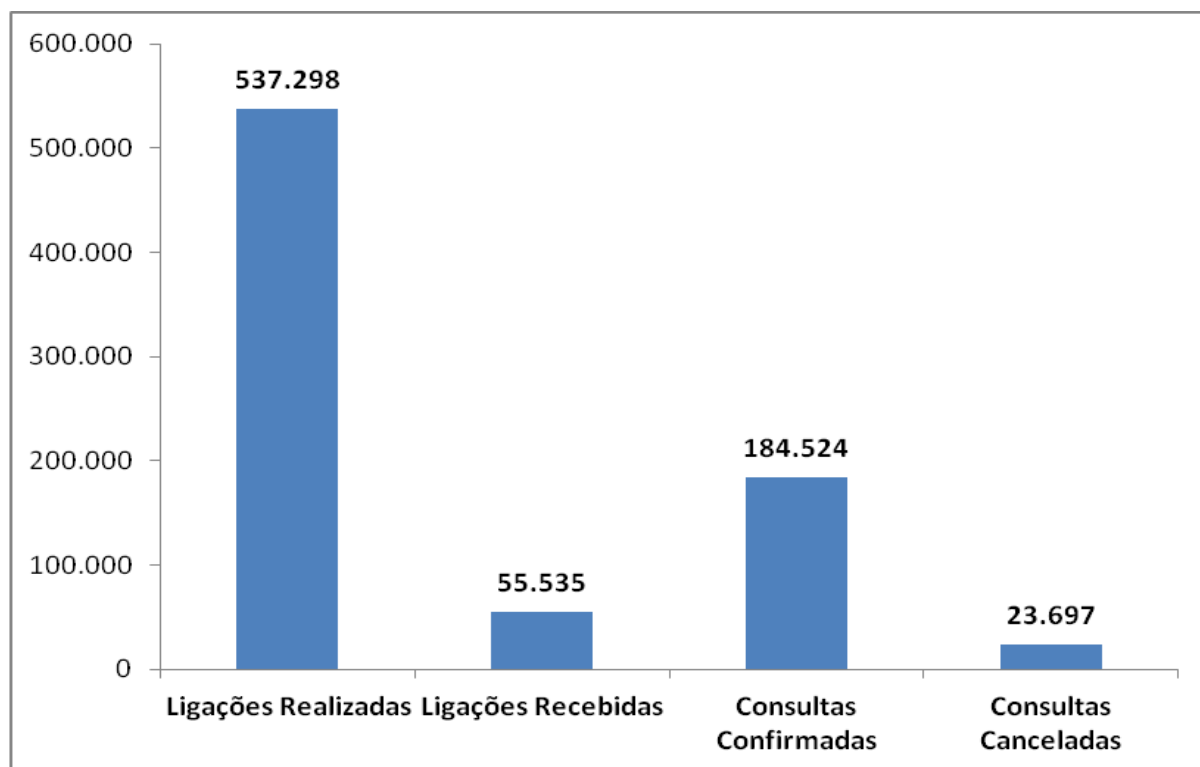
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Julho/15</b>	50.699	0	15.063	1.774
<b>Agosto/15</b>	52.426	0	17.769	1.436
<b>Setembro/15</b>	52.538	1.445	19.422	1.921
<b>Outubro/15</b>	49.764	2.653	17.301	1.621
<b>Novembro/15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



- Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 537.298 (quinhentos e trinta e sete mil duzentos e noventa e oito) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 55.535 (cinquenta e cinco mil quinhentos e trinta e cinco) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 537.298 (quinhentos e trinta e sete mil duzentos e noventa e oito) ligações realizadas resultaram em 184.524 (cento e oitenta e quatro mil quinhentos e vinte e quatro) consultas confirmadas e 23.697 (vinte e três mil seiscentos e noventa e sete) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

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

<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/16</b>	55.144	4.143	17.425	1.911
<b>Fevereiro/16</b>	44.337	4.938	14.571	1.945
<b>Março/16</b>	48.813	7.021	17.727	2.579
<b>Abril/16</b>	45.981	6.929	17.896	2.743
<b>Mai/16</b>	45.801	5.713	16.154	2.149
<b>Junho/16</b>	58.942	8.013	21.441	2.383
<b>Julho/16</b>	32.454	2.426	10.888	1.554
<b>Agosto/16</b>	59.027	4.919	19.691	2.601
<b>Setembro/16</b>	52.349	4.402	17.613	2.212
<b>Outubro/16</b>	44.992	3.469	14.633	1.748
<b>Novembro/16</b>	49.458	3.562	16.485	1.872
<b>TOTAL</b>	<b>537.298</b>	<b>55.535</b>	<b>184.524</b>	<b>23.697</b>



## Central de Apoio ao Vale Exame

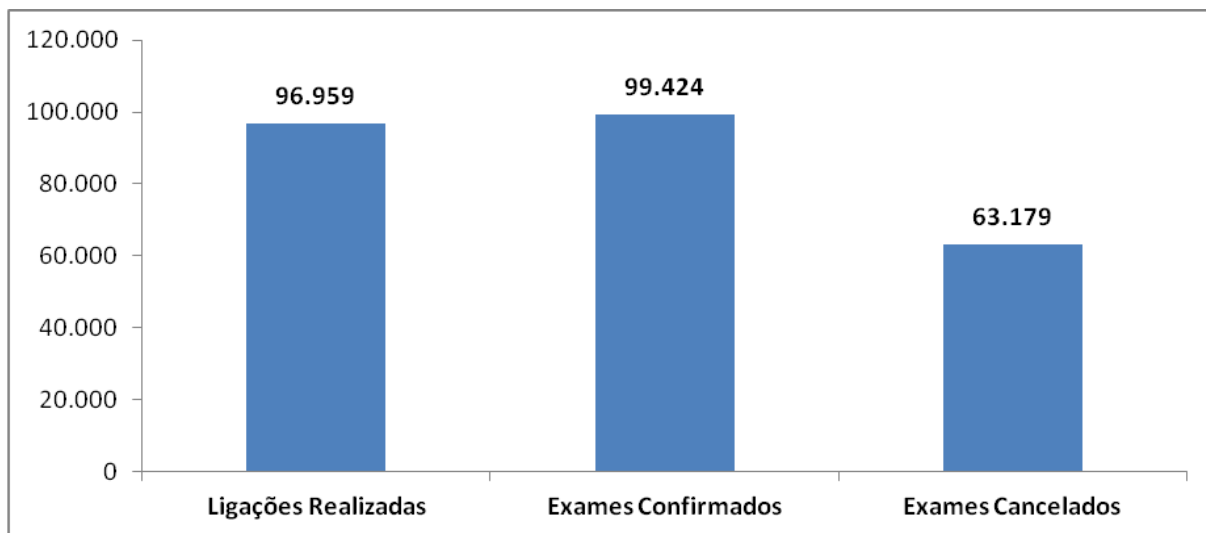
As autorizações dos exames disponibilizados pela gestão da Saúde pública envolvendo alta e média complexidade são ofertados conforme diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS e referenciados aos prestadores e/ou entidades interligadas a atenção à saúde do município. De acordo com esse 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 visualizem a lista de espera e efetue o contato com o usuário para informar o agendamento ou a dispensa do exame.

De acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 30 de Novembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta e três mil cento e setenta e nove) exames cancelados.

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME</b>			
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Exames Confirmados</b>	<b>Exames Cancelados</b>
<b>Fevereiro/16</b>	6.006	13.957	7.202
<b>Março/16</b>	26.622	20.335	16.316
<b>Abril/16</b>	18.939	14.630	12.152
<b>Maió/16</b>	3.791	3.134	1.839
<b>Junho/16</b>	6.384	2.543	1.432
<b>Julho/16</b>	6.873	7.968	3.914
<b>Agosto/16</b>	12.103	18.879	10.582

<b>Setembro/16</b>	11.563	15.866	8.615
<b>Outubro/16</b>	4.172	2.001	1.085
<b>Novembro/16</b>	506	111	42
<b>TOTAL</b>	<b>96.959</b>	<b>99.424</b>	<b>63.179</b>



Goiânia-GO, 15 de Dezembro 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 NOVEMBRO/16

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



- Tendo em vista o grande volume de arbustos/matos que tem atrapalhado a passagem de pedestres e colaborando para a falta de segurança dos colaboradores, foi encaminhado à Companhia de Urbanização de Goiânia - COMURG ofício solicitando a capinação e podas nas áreas verdes da Unidade, o que foi prontamente atendido.





- Após solicitação oficial, no mês de Novembro/16 foi iniciada a retirada dos materiais inservíveis pela equipe do Almoxarifado da Secretaria Municipal de Saúde que estavam depositados nas salas do bloco onde funcionava o setor de emergência da Unidade. O material impresso que encontrava-se jogado junto aos demais materiais, foram separados para utilização e os medicamentos e materiais vencidos foram retirados pela Farmacêutica da SMS Sra. Núbia Cristina de Carvalho;



- Representantes do Instituto Brasileiro de Excelência em Saúde - IBES estiveram no Ciams Novo Horizonte no dia 17 de Novembro/16 para visita de diagnóstico e avaliação dos requisitos para implementação da cultura e certificação de qualidade, conforme preconizado no manual da Organização Nacional de Acreditação – ONA.

A equipe do IBES foi recebida pelos Coordenadores Executivo, Administrativo e Técnico do Idtech e as Assessorias responsáveis pelo apoio/acompanhamento da avaliação. Todos os setores da unidade foram visitados e tiveram seus fluxos e processos avaliados.

A visita terá como resultado um relatório com os principais pontos fortes e oportunidades de melhorias para alcance do selo de qualidade. O documento norteará a equipe para o desenvolvimento de um ciclo PDCA e saneamento das não conformidades apontadas.



- A Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, com o apoio da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, realizou uma mobilização e ação de fonoaudiologia nos dias 24 e 25 de Novembro/16 no Ciams Novo Horizonte.

O objetivo dessa ação foi o atendimento e avaliação das crianças que encontravam-se na lista de espera e esteve voltada para a prevenção e tratamento de problemas fonoaudiológicos de crianças, de 0 a 3 anos de idade, já cadastradas, que aguardavam atendimento pelo SUS.

Durante a mobilização, foram realizados exames fonoaudiólogos, teste da orelhinha, teste da linguinha, além de palestras educativas, distribuição de folders sobre temas relacionados à Fonoaudiologia para os pais e acompanhantes. A prevenção e diagnóstico precoce de alterações fonoaudiológicas são importantes para a saúde futura da criança.



- No dia 16 de Novembro/16, foi detectado problema no sistema de chamamento de senha da TV da Recepção Ambulatorial. Após análise feita pela equipe de Tecnologia, foi constatado o defeito físico no Nano-PC e realizada a troca do equipamento imediatamente.

## PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE NOVEMBRO/16

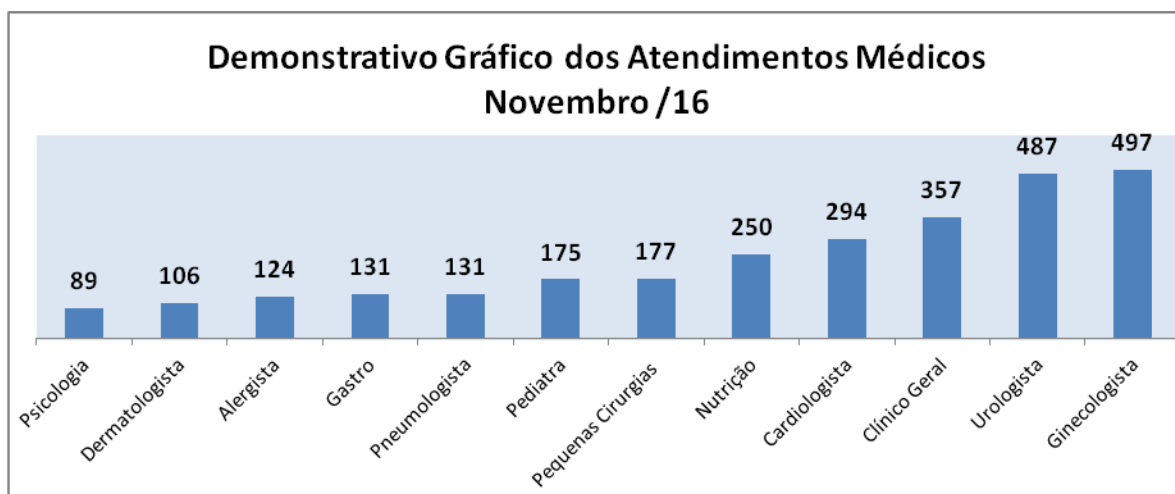
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir 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 Novembro /16.

### Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	124
Cardiologista	294
Clínico Geral	357
Dermatologista	106
Gastro	131
Ginecologista	497
Nutrição	250
Pediatra	175
Pequenas Cirurgias	177
Pneumologista	131
Psicologia	89
Urologista	487
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>2.818</b>

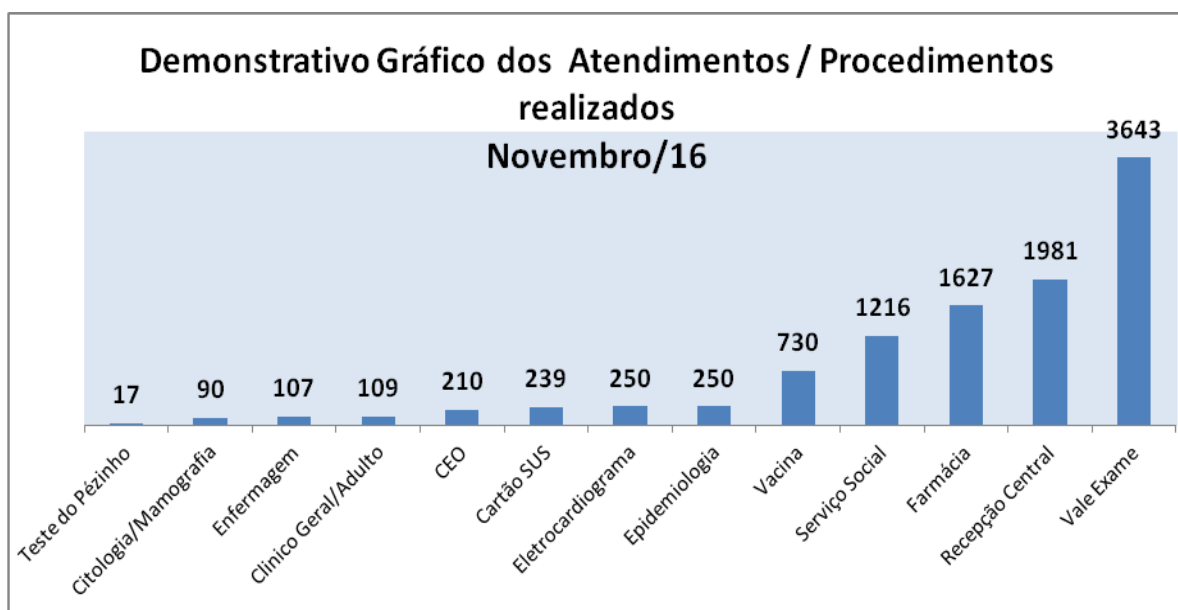
Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Novembro/16 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **2.818** (dois mil oitocentos e dezoito). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologia (497), Urologia (487) e Clínica Geral (357).



**Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:**

Procedimentos	Quantitativo/Atendimento
Cartão SUS	239
CEO	210
Citologia/Mamografia	90
Clinico Geral/Adulto	109
Eletrocardiograma	250
Enfermagem	107
Epidemiologia	250
Farmácia	1627
Recepção Central	1981
Serviço Social	1216
Teste do Pézinho	17
Vacina	730
Vale Exame	3643
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>10.469</b>

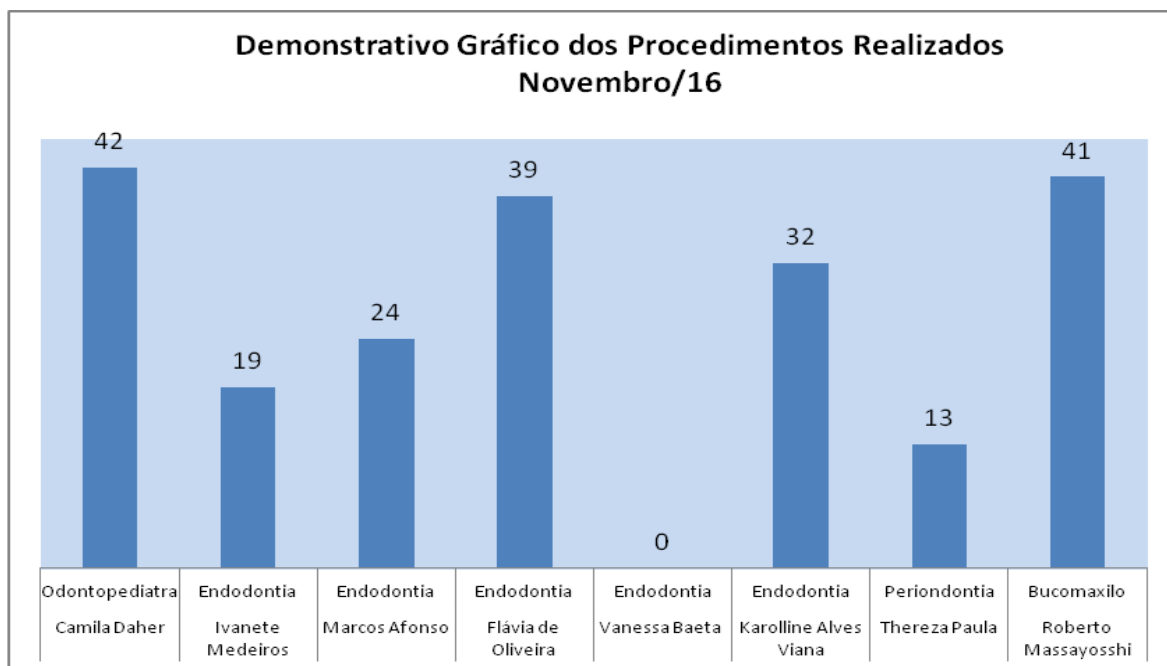
Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Novembro/16 o total de atendimentos / procedimentos realizados na Unidade foi de **10.469 (dez mil e quatrocentos e sessenta e nove)**. Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (3.643), Recepção Central (1.981) e Farmácia (1.627).



#### Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

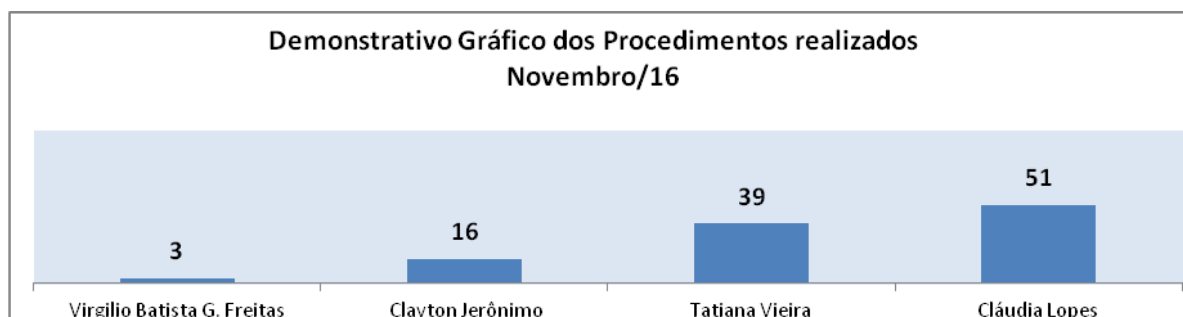
Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	42
Ivanete Medeiros	Endodontia	19
Marcos Afonso	Endodontia	24
Flávia de Oliveira	Endodontia	39
Vanessa Baeta	Endodontia	0
Karolline Alves Viana	Endodontia	32
Thereza Paula	Periodontia	13
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	41
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>210</b>

Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de **210** (Duzentos e dez) atendimentos realizados no mês de Novembro/16, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria com 42 (quarenta e dois) atendimentos, em seguida foi Bucomaxilo com 41 (quarenta e um) atendimentos realizados.



### Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

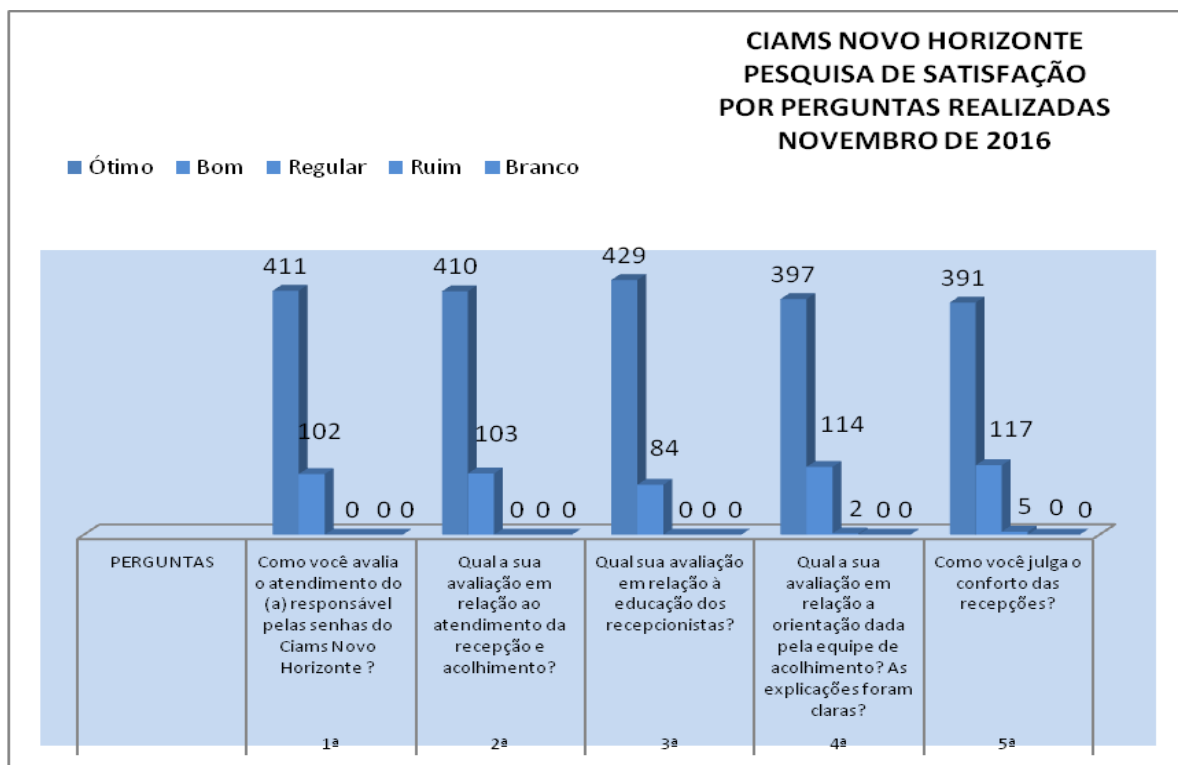
Odontologo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Clayton Jerônimo	Clinico Geral	16
Cláudia Lopes	Clinico Geral	51
Tatiana Vieira	Clinico Geral	39
Virgilio Batista G. Freitas	Clinico Geral	3
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>109</b>

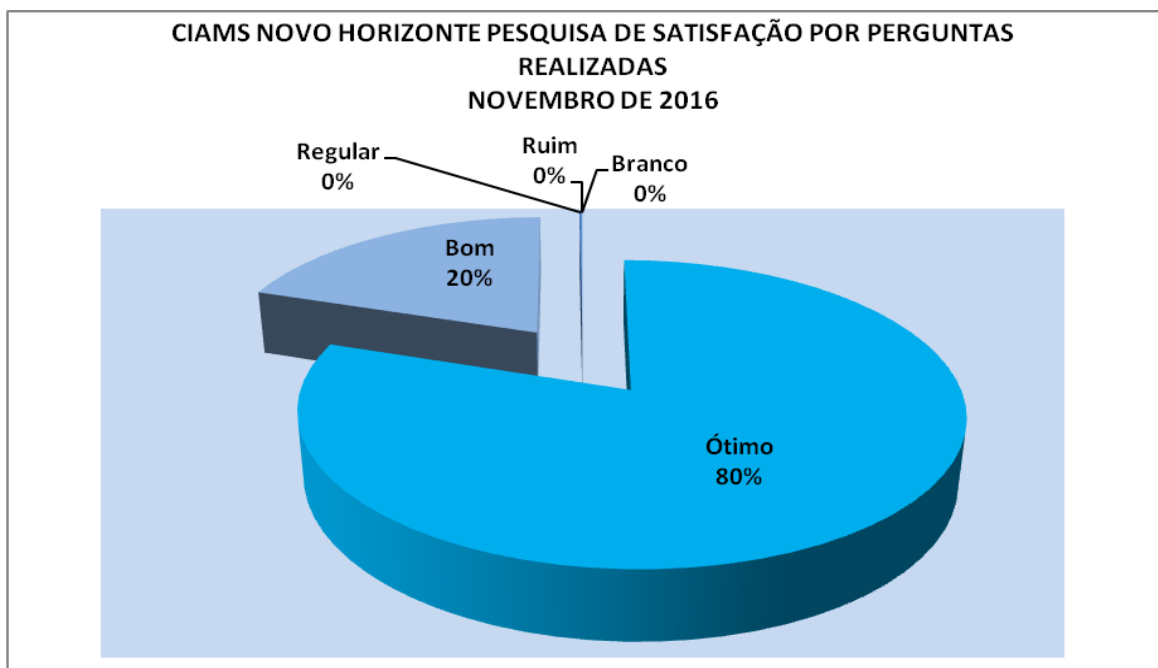


- Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou, desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de **Novembro/16**.

### COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1 <sup>a</sup>	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?	411	102	0	0	0
2 <sup>a</sup>	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	410	103	0	0	0
3 <sup>a</sup>	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	429	84	0	0	0
4 <sup>a</sup>	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	397	114	2	0	0
5 <sup>a</sup>	Como você julga o conforto das recepções?	391	117	5	0	0
<b>RESPONDENTES</b>		<b>513</b>				





Goiânia-GO, 15 de Dezembro de 2016.

**Tatiane Lemes Moreira**  
Assessoria de Planejamento