

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 04 – DEZEMBRO /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 04 – Décimo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão  
Dezembro/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 Dezembro 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 Dezembro de 2016 .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Dezembro/16 .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....</b>	<b>20</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>22</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>33</b>
<b>3.1.18. Demonstrativo gráfico do mês de Dezembro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015 e 2016 .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.19. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....</b>	<b>35</b>

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	36
3.1.22 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	37
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	39
3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	40
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	41
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	42
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	43
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	44
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	45
<b>4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À DEZEMBRO / 16.....</b>	<b>46</b>
4.1. Pontos Positivos .....	54
4.2. Pontos Negativos .....	100
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias .....	101
<b>CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....</b>	<b>117</b>
<b>CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....</b>	<b>120</b>
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE.....</b>	<b>122</b>

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 04 – DEZEMBRO /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 Dezembro/16 agendou 27.450 (vinte e sete mil quatrocentos e cinquenta) consultas básicas não - emergenciais.

No mês de Dezembro/16 o quantitativo geral de atendimentos foi de 95.090 (noventa e cinco mil e noventa), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 30.932 (trinta mil novecentos e trinta e dois).

Dos 95.090 (noventa e cinco mil e noventa), 30.932 (trinta mil novecentos e trinta e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 64.158 (sessenta e quatro mil cento e cinquenta 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 39.834 (trinta e nove mil oitocentos e trinta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 3.581 (três mil quinhentos e oitenta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Novembro/16, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 143.824 (cento e quarenta e três mil oitocentos e vinte e quatro) para 95.090 (noventa e cinco mil e noventa), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 34.786 (trinta e quatro mil setecentos e oitenta e seis) para 30.932 (trinta mil novecentos e trinta e dois).

Para garantir atendimento médico/tratamento da saúde dos usuários que residem em áreas contempladas pela Estratégia Saúde da Família - ESF, com equipes destituídas de profissional médico, devido a déficits ou por motivos referentes a férias e/ou afastamento de suas atividades através de licença e que estão inseridas no sistema, o Teleconsulta, neste mês de 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 31 de Dezembro/16 foi observado o agendamento de 2.711 (dois mil setecentos e onze) consultas, o que equivale a 12,44% (doze ponto quarenta e quatro por cento) do total de consultas marcadas nesse período 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 reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Dezembro/2016 houve um acréscimo total de 12,05% (doze ponto cinco por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Dezembro/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: CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Parque Amazônia, Centro de Saúde Cidade Jardim, Centro de Saúde Vila Boa, CAIS Jardim Novo Mundo e Centro de Saúde Criméia Leste.

As vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Sala de Situação. No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/16 foram convertidas 2.739 (dois mil setecentos e trinta e nove) 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 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações realizadas resultaram em 198.871 (cento e noventa e oito mil oitocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 25.441 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um) 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 31 de Dezembro/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 Dezembro/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 localizada à Rua 03, Setor Oeste –, 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**

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

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

### **Atendimento Automático**

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

### **1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas**

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

#### **1.3.2.1. Acesso ao Sistema**

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

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

#### **1.3.2.2. Atendimento ao Usuário**

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

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

### **1.3.2.3. Outras Informações**

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

#### **O sistema conta com os seguintes cadastros:**

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

#### **Relatórios Gerais**

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

#### **Integração com a Aplicação**

A aplicação de Teleatendimento a consultas, poderá se integrar à aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Teleatendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Teleatendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais frequentes e a identificação de quantidade de frequência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

### **1.3.3. Tecnologia de Comunicação**

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

## **2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO**

### **2.1. Horário de Funcionamento**

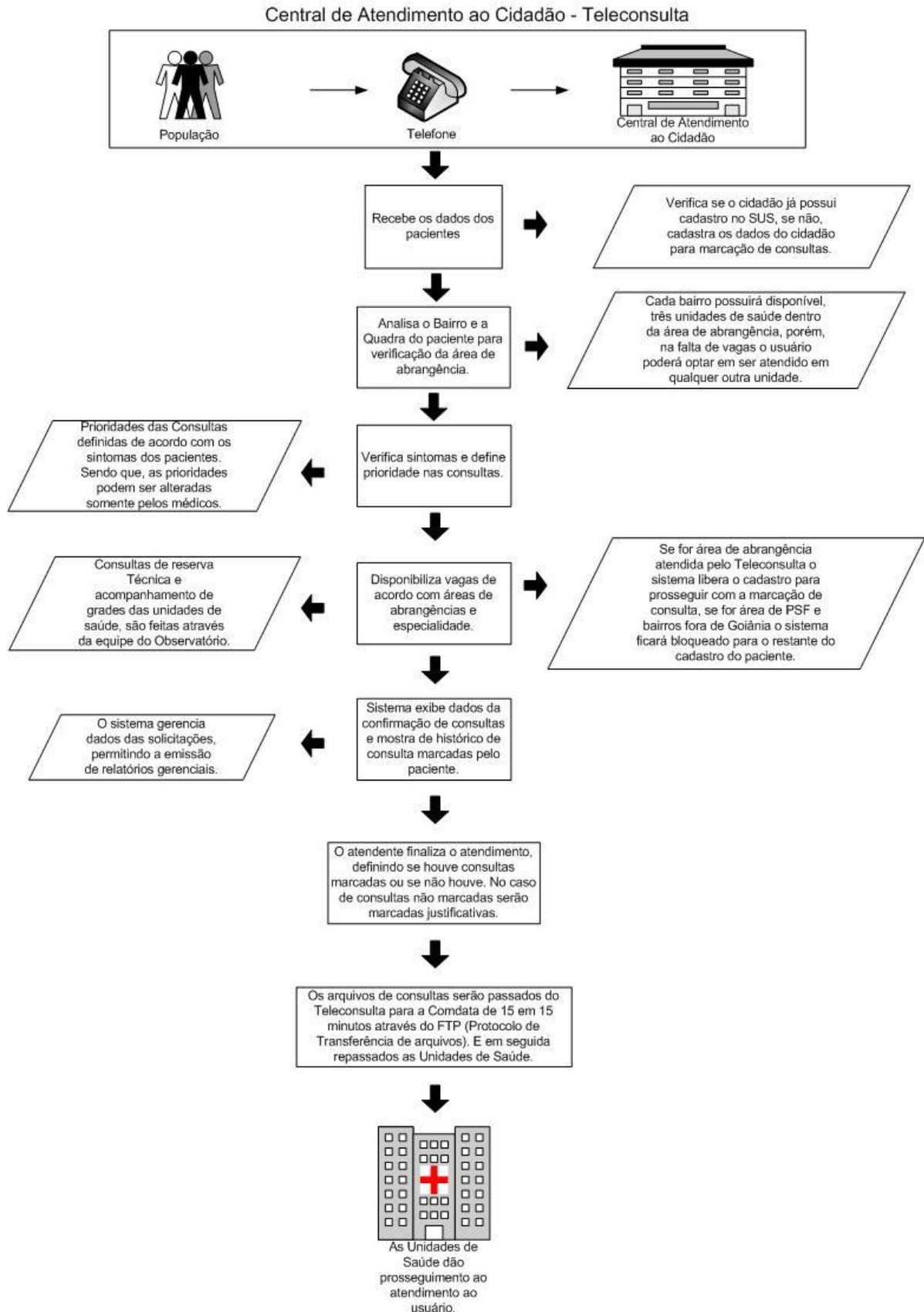
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

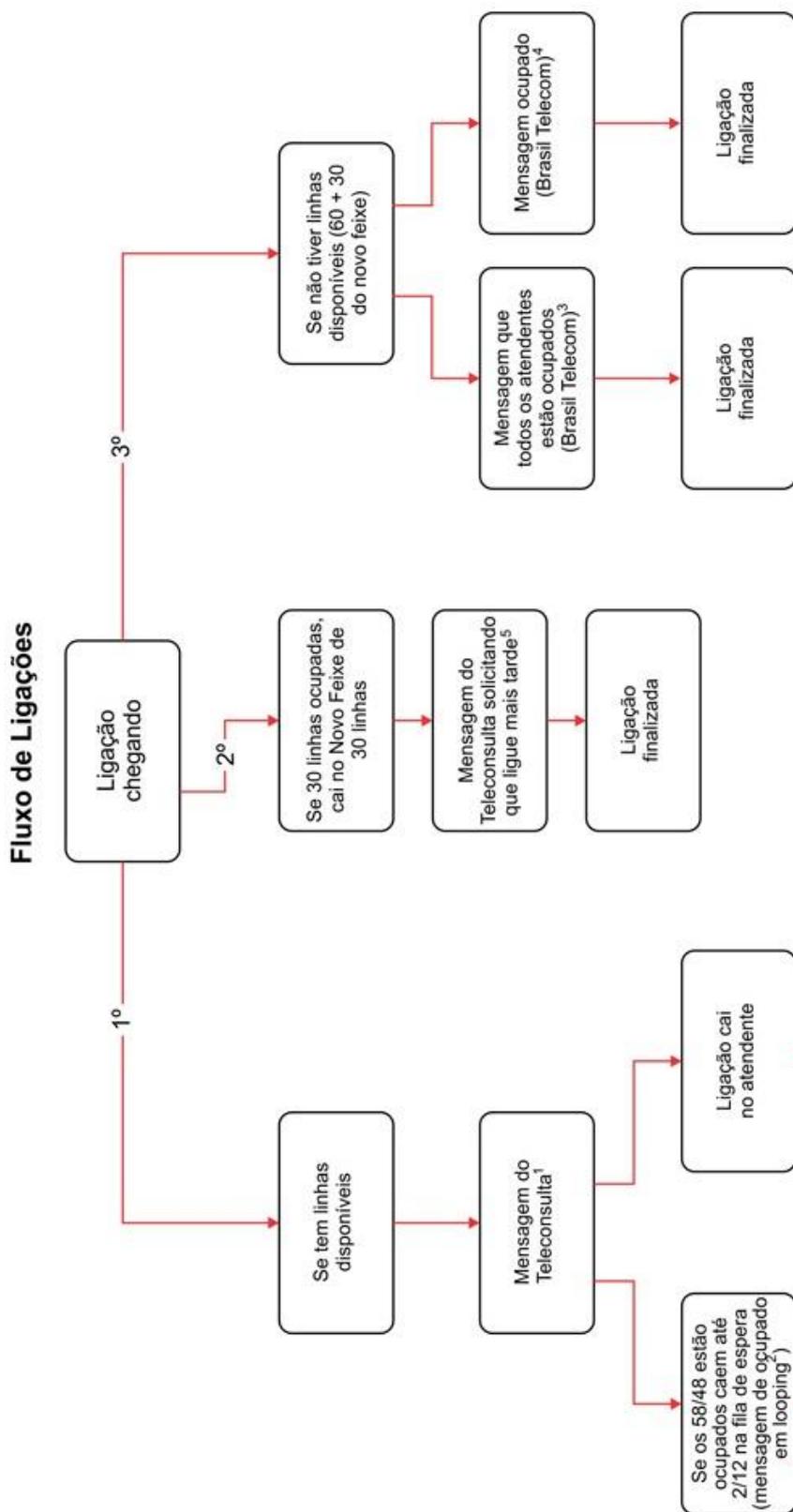
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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

## 2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Dezembro/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 DEZEMBRO / 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

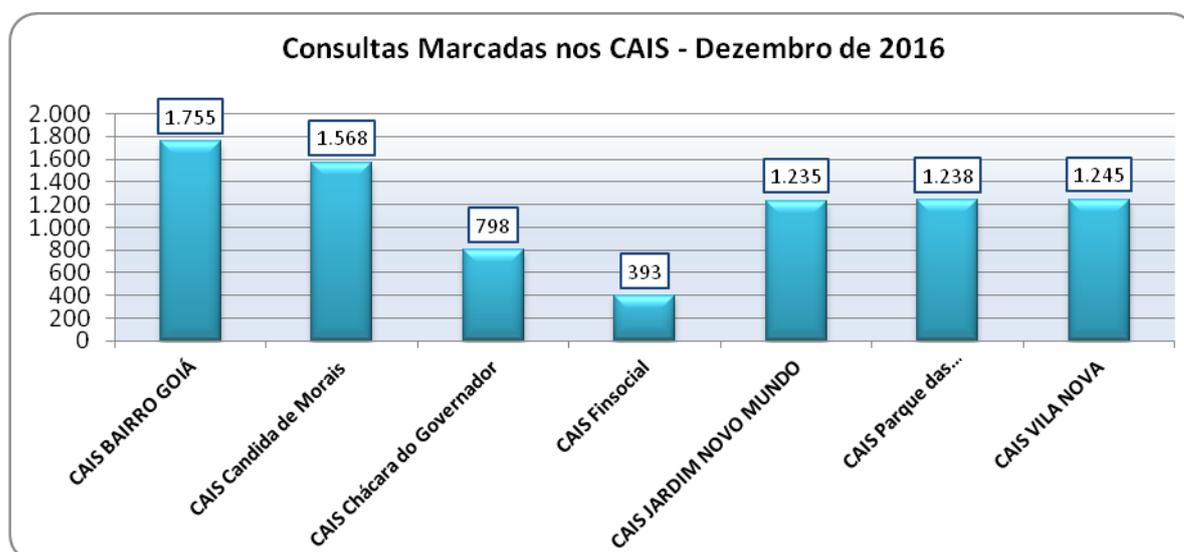
#### 3.1. Dados Estatísticos

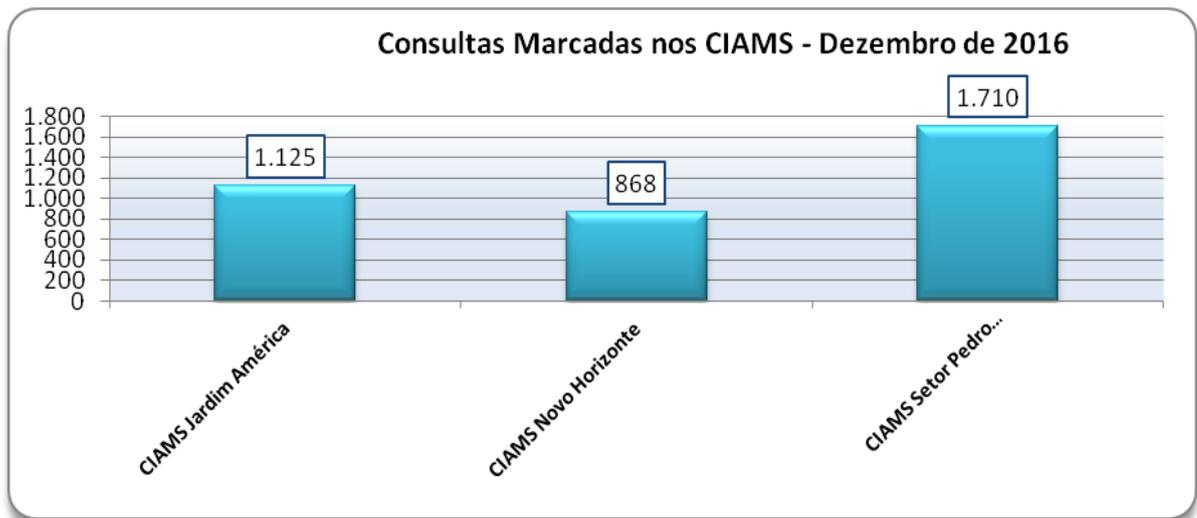
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Dezembro / 16.

#### 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).

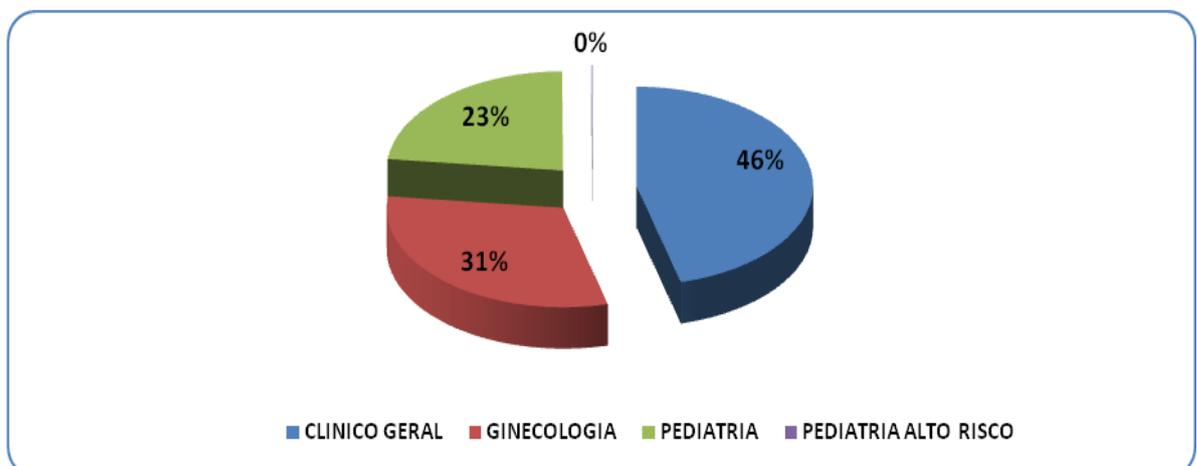
Dezembro / 2016			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	6.244	6.372	12.616
GINECOLOGIA	3.274	5.205	8.479
PEDIATRIA	2.534	3.797	6.331
PEDIATRIA ALTO RISCO	23	1	24
<b>Total</b>	<b>12.075</b>	<b>15.375</b>	<b>27.450</b>

#### 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 Dezembro/16.



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

Dezembro – 2016					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiás	548	390	801	16	1.755
CAIS Candida de Moraes	1.139	178	251	0	1.568
CAIS Chácara do Governador	351	447	0	0	798
CAIS Finsocial	171	145	76	1	393
CAIS Jardim Novo Mundo	514	303	414	4	1.235
CAIS Parque das Amendoeiras	903	127	208	0	1.238
CAIS Vila Nova	655	366	224	0	1.245
Centro de Saúde Água Branca	257	172	152	0	581
Centro De Saúde Conjunto Riviera	688	243	124	0	1.055
Centro de Saúde Criméia Leste	511	236	170	0	917
Centro de Saúde Fama	32	203	188	1	424
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	564	182	235	0	981
Centro De Saúde Jardim Guanabara	138	0	2	0	140
Centro de Saúde Maria Dilce	253	153	84	0	490
Centro de Saúde Marinho Lemos	0	184	241	0	425
Centro de Saúde Norte Ferroviário	241	246	135	0	622
Centro de Saúde Parque Amazonia	556	324	277	0	1.157
Centro de Saúde Parque Anhanguera	459	461	339	0	1.259
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	323	146	379	0	848
Centro De Saúde Setor Perim	326	292	263	0	881
Centro de Saúde Vila Boa	543	412	159	0	1.114
Centro de Saúde Vila Canaã	298	178	251	0	727
Centro de Saúde Vila Clemente	298	351	0	0	649
Centro de Saúde Vila Mauá	281	317	380	0	978
Centro de Saúde Vila Moraes	0	132	125	0	257
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	421	131	0	552
Centro de Saúde Vila União	198	234	2	0	434
CIAMS Jardim América	460	343	320	2	1.125
CIAMS Novo Horizonte	312	434	122	0	868
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.053	541	116	0	1.710
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	544	296	162	0	1.002
Maternidade Dona Iris	0	22	0	0	22
<b>Total</b>	<b>12.616</b>	<b>8.479</b>	<b>6.331</b>	<b>24</b>	<b>27.450</b>

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/12/2016	Quinta-Feira	3,94%	511	309	262	0	1.082
02/12/2016	Sexta-Feira	2,69%	377	198	156	8	739
03/12/2016	Sabado	1,11%	85	141	79	0	305
04/12/2016	Domingo	2,26%	250	249	120	0	619
05/12/2016	Segunda-Feira	5,66%	668	462	424	1	1.555
06/12/2016	Terça-Feira	5,84%	762	467	371	2	1.602
07/12/2016	Quarta-Feira	5,01%	615	459	300	1	1.375
08/12/2016	Quinta-Feira	3,70%	484	292	240	0	1.016
09/12/2016	Sexta-Feira	2,44%	322	161	187	0	670
10/12/2016	Sabado	1,19%	110	120	97	0	327
11/12/2016	Domingo	2,18%	269	207	122	0	598
12/12/2016	Segunda-Feira	6,01%	764	510	374	1	1.649
13/12/2016	Terça-Feira	5,00%	644	441	286	2	1.373
14/12/2016	Quarta-Feira	4,72%	602	383	311	1	1.297
15/12/2016	Quinta-Feira	3,44%	455	274	215	1	945
16/12/2016	Sexta-Feira	2,25%	284	142	191	1	618
17/12/2016	Sabado	1,11%	101	120	84	0	305
18/12/2016	Domingo	1,97%	236	193	111	0	540
19/12/2016	Segunda-Feira	4,93%	602	455	295	1	1.353
20/12/2016	Terça-Feira	4,49%	582	350	301	0	1.233
21/12/2016	Quarta-Feira	3,18%	474	235	165	0	874
22/12/2016	Quinta-Feira	2,48%	328	183	168	1	680
23/12/2016	Sexta-Feira	1,15%	158	81	76	1	316
24/12/2016	Sabado	0,99%	157	79	37	0	273
25/12/2016	Domingo	1,40%	187	124	74	0	385
26/12/2016	Segunda-Feira	5,08%	569	513	311	2	1.395
27/12/2016	Terça-Feira	5,38%	691	450	334	1	1.476
28/12/2016	Quarta-Feira	3,97%	520	325	246	0	1.091
29/12/2016	Quinta-Feira	3,74%	475	332	219	0	1.026
30/12/2016	Sexta-Feira	1,99%	259	154	132	0	545
31/12/2016	Sabado	0,68%	75	70	43	0	188
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>12.616</b>	<b>8.479</b>	<b>6.331</b>	<b>24</b>	<b>27.450</b>

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	13.718	169	<b>13.549</b>	12.616	593	12.023	340	<b>93,11%</b>	13.209	97,49%
Ginecologia	10.041	703	<b>9.338</b>	8.479	482	7.997	377	<b>90,80%</b>	8.961	95,96%
Pediatria	10.782	2.496	<b>8.286</b>	6.331	633	5.698	1.322	<b>76,41%</b>	6.964	84,05%
Pediatria Alto Risco	126	71	<b>55</b>	24	1	23	30	<b>43,64%</b>	25	45,45%
<b>Total Geral</b>	<b>34.667</b>	<b>3.439</b>	<b>31.173</b>	<b>27.450</b>	<b>1.709</b>	25.741	<b>2.069</b>	<b>88,06%</b>	<b>29.159</b>	<b>93,54%</b>

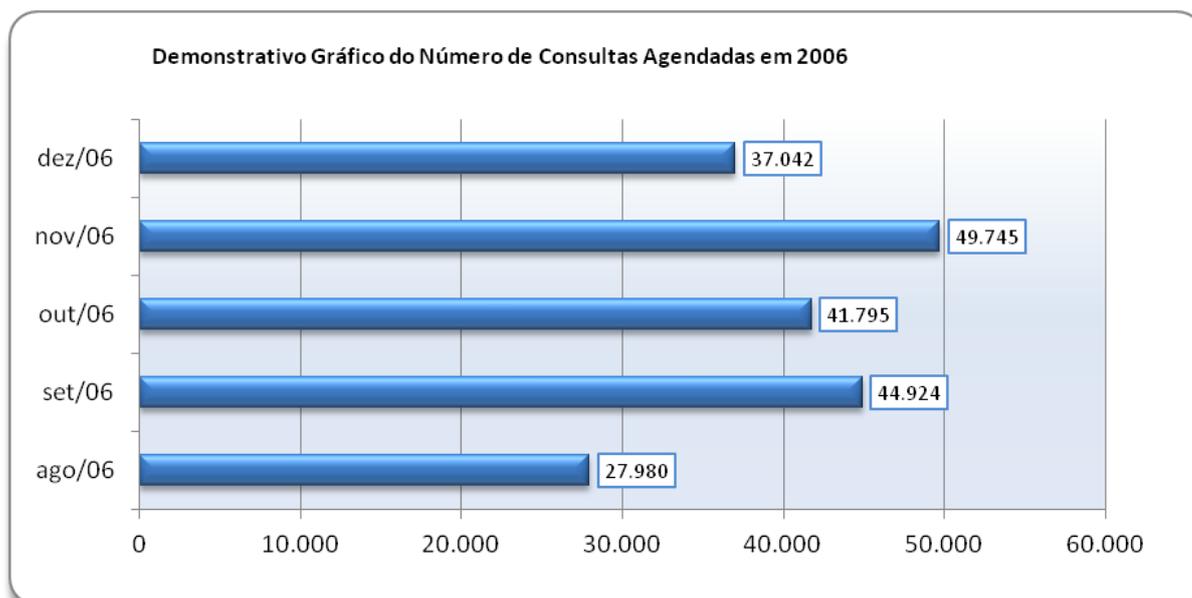
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Dezembro/16 34.667 (trinta e quatro mil seiscentos e sessenta e sete) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 3.439 (três mil quatrocentos e trinta e nove) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 31.173 (trinta e um mil cento e setenta e três) vagas. Destas 1.709 (um mil setecentos e nove) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.069 (dois mil e sessenta e nove) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 29.159 (vinte e nove mil cento e cinquenta e nove) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 93,54% (noventa e três ponto cinquenta e quatro) 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 Obstetria	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>

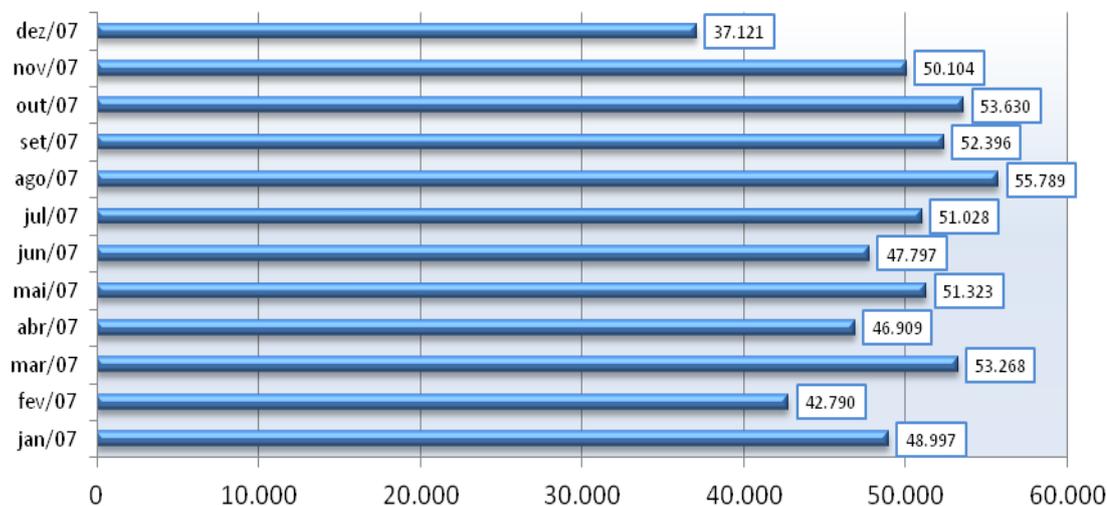
\* de 04 a 31/08



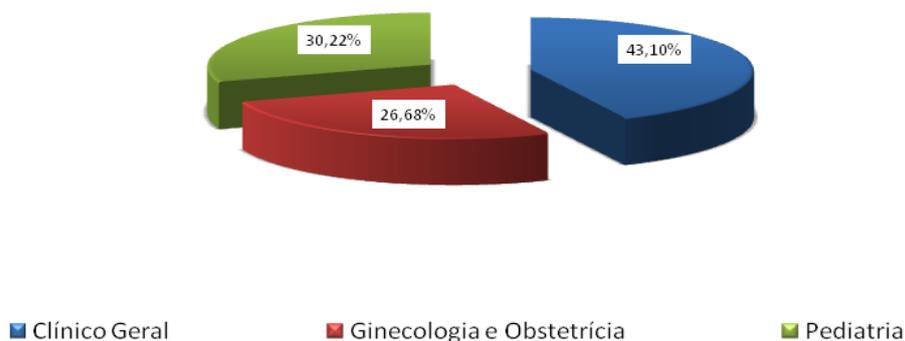
### 3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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 Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007**



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

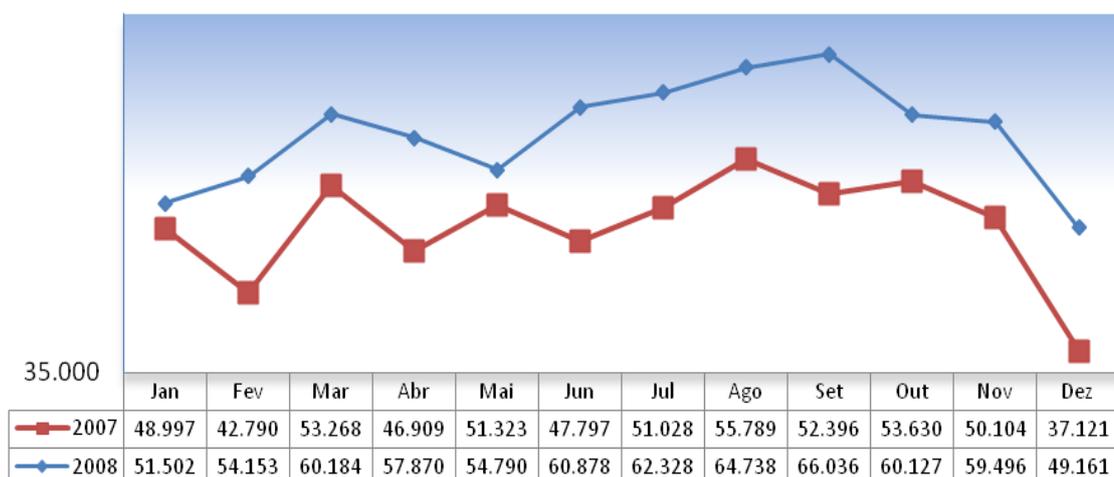
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2008	Jan/08	22.580	14.114	14.808	<b>51.502</b>
	Fev/08	24.038	14.616	15.499	<b>54.153</b>
	Mar/08	26.663	16.109	17.412	<b>60.184</b>
	Abr/08	26.699	15.560	15.611	<b>57.870</b>

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**



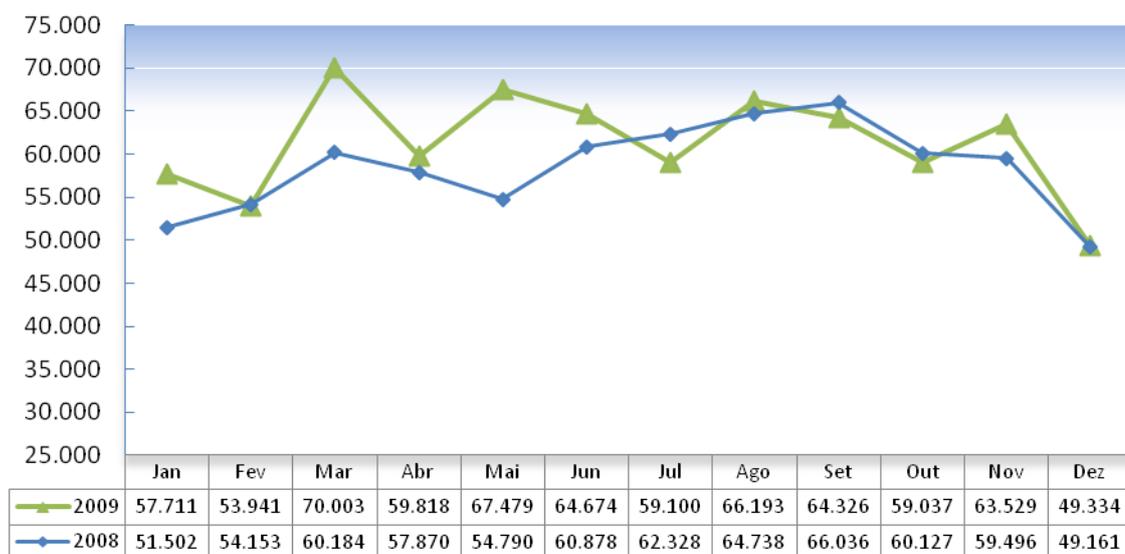
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008**



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

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	<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>

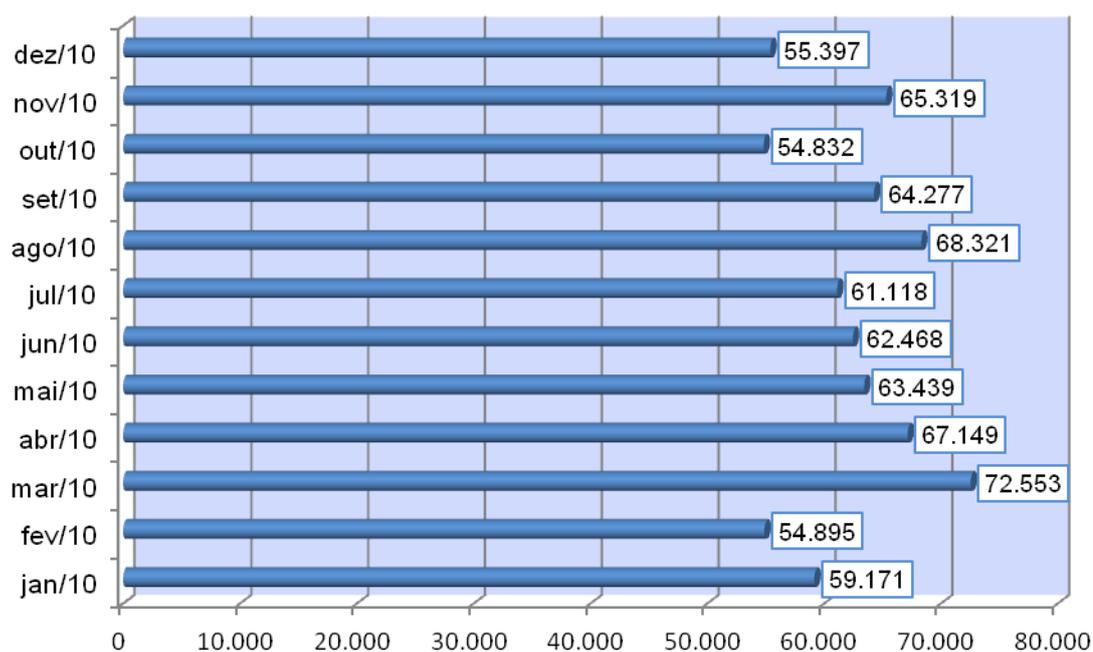
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas Mês-a-Mês dos anos de 2008 e 2009.



### 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 Obstetrícia	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>

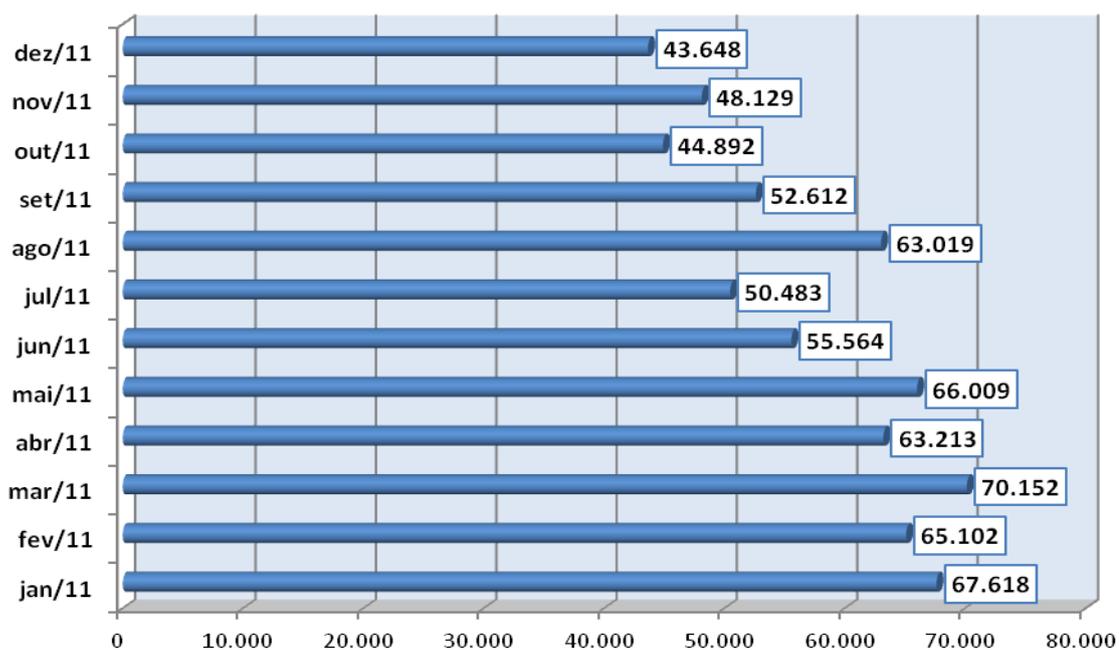
**Demoinstrativo gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2010**



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

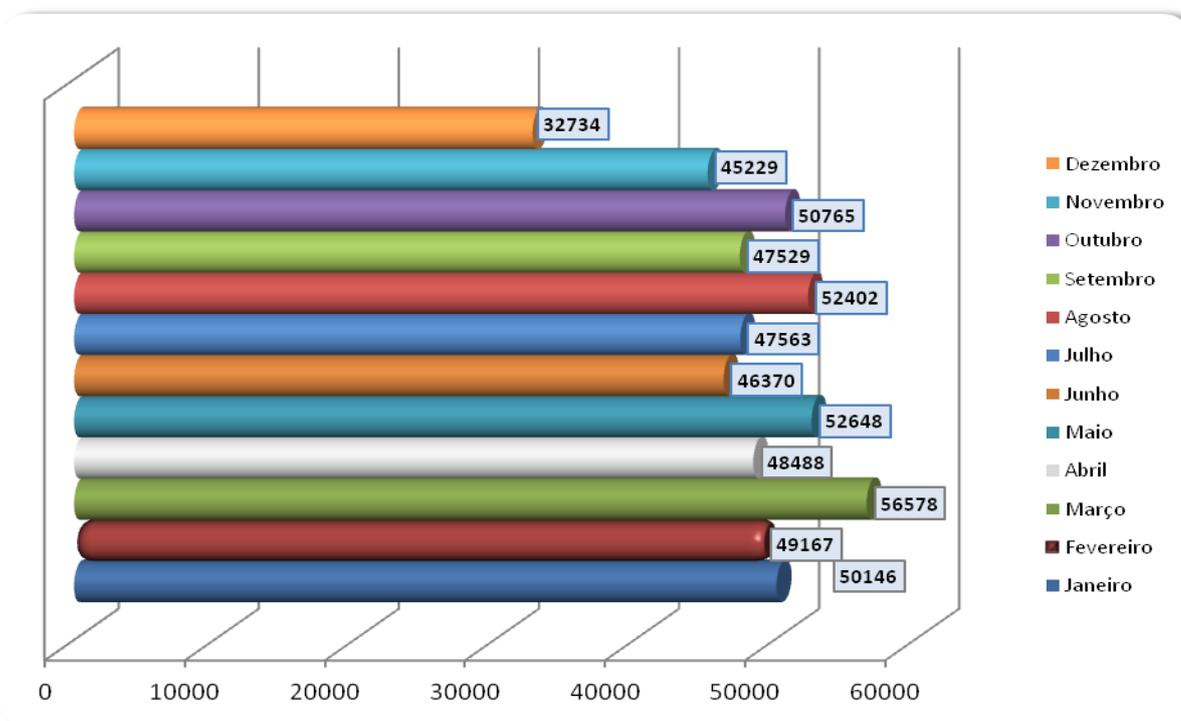
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2011	Janeiro	36.857	14.167	16.594	<b>67.618</b>
	Fevereiro	34.803	14.569	15.730	<b>65.102</b>
	Março	36.519	16.809	16.824	<b>70.152</b>
	Abril	32.298	15.666	15.249	<b>63.213</b>
	Maiο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



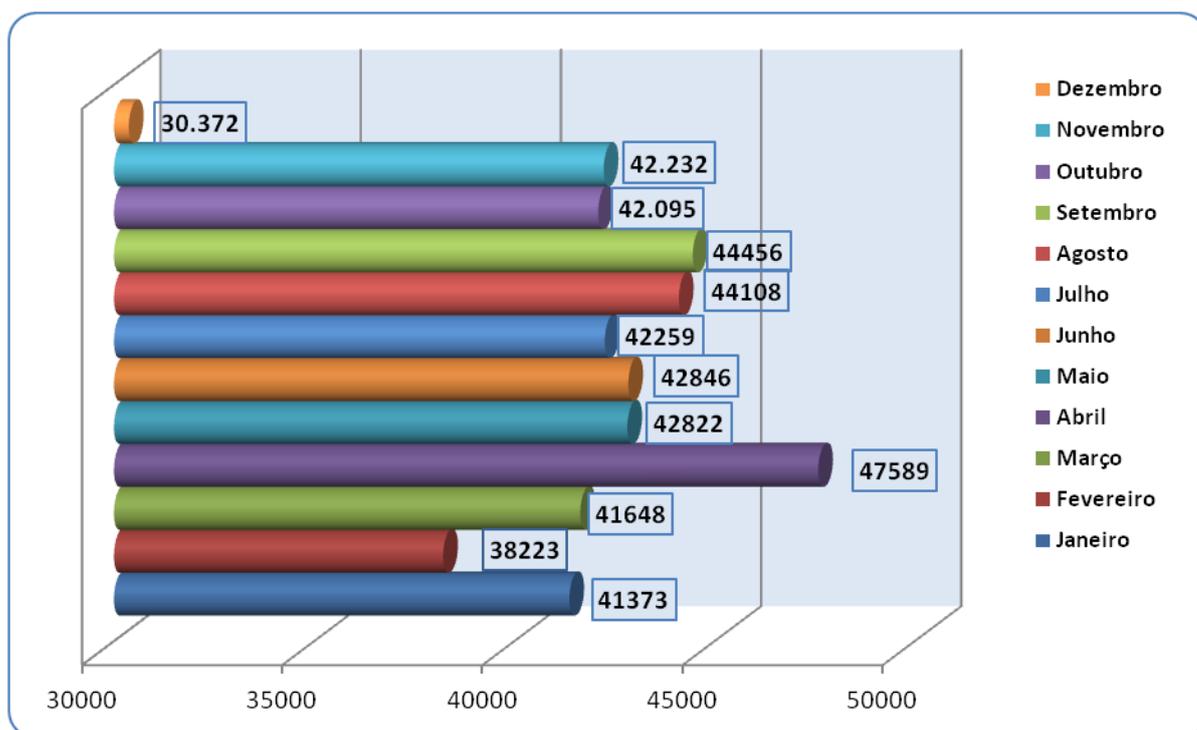
### 3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	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
	Maiο	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>



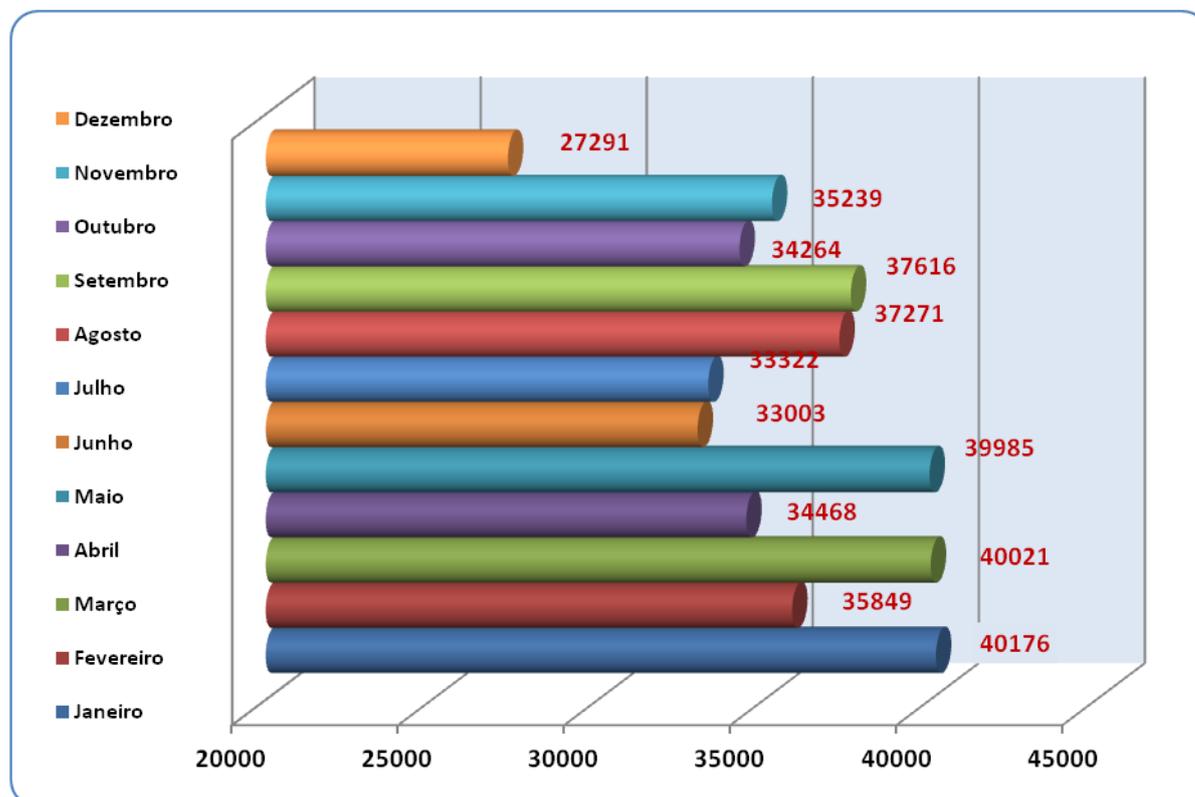
### 3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013.

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>



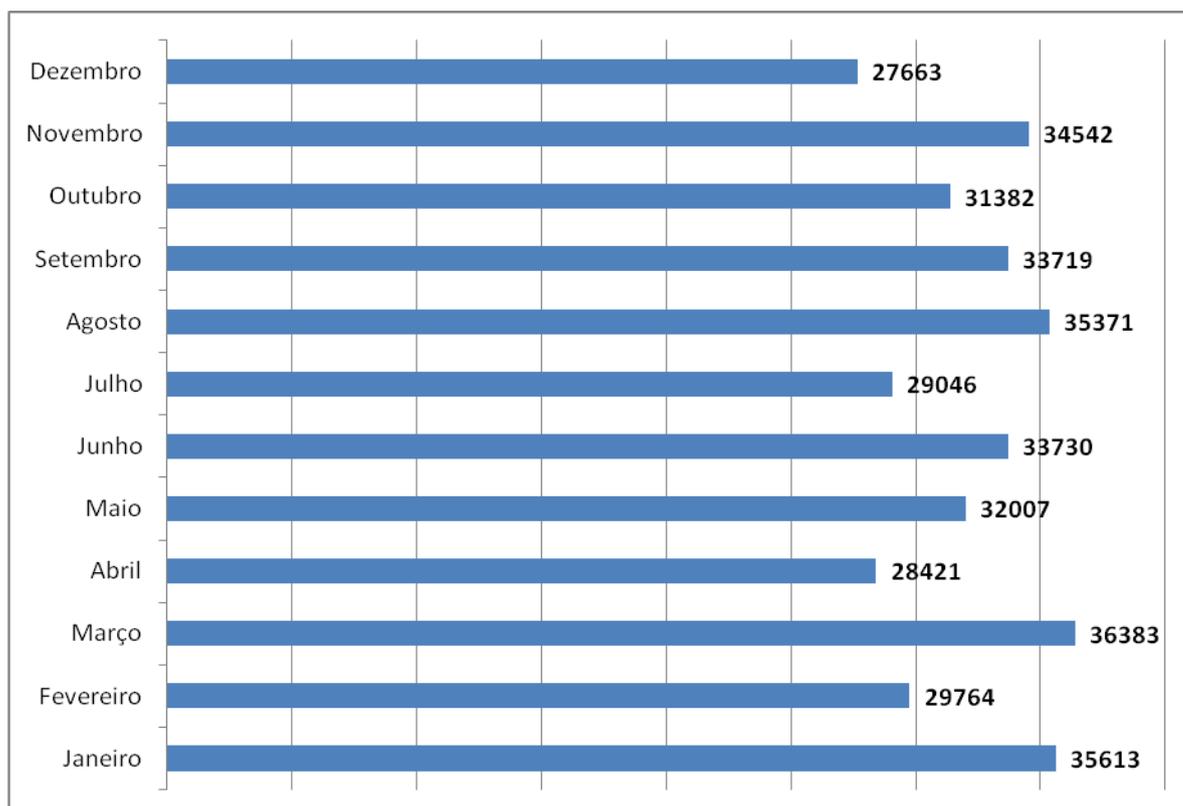
### 3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2014	Janeiro	18.467	10.704	11.005	40.176
	Fevereiro	15.253	10.595	10.001	35.849
	Março	16.528	12.133	11.360	40.021
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Maiο	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>



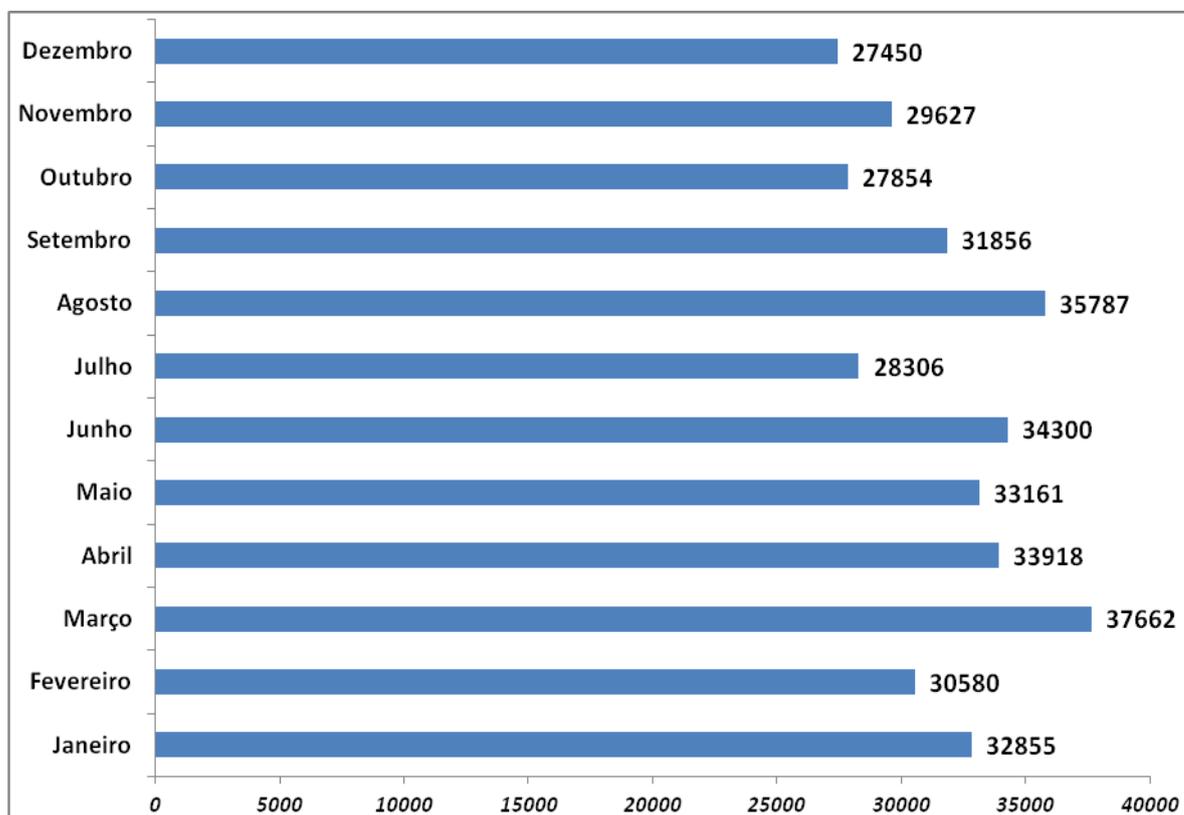
### 3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

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.

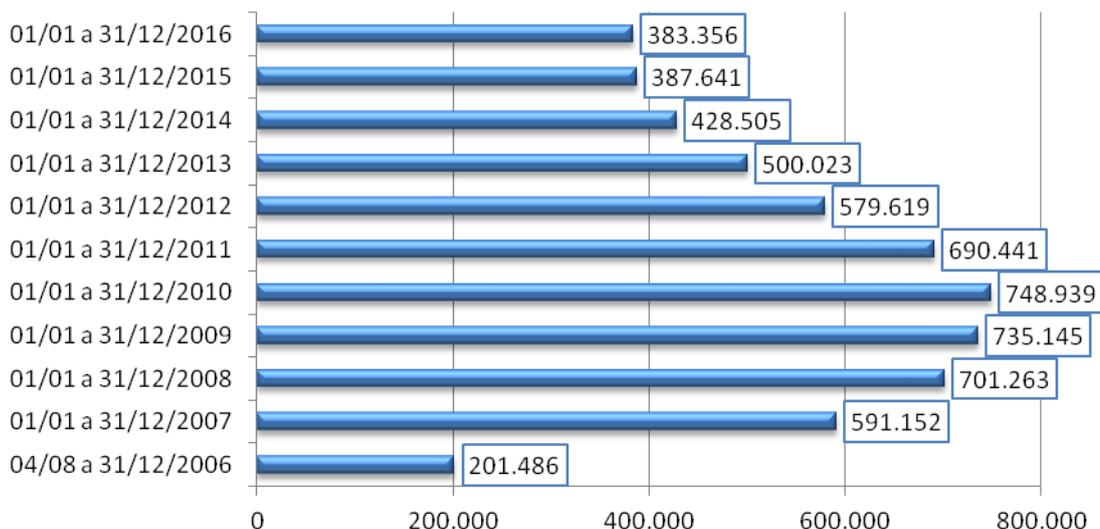
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
	Março	11.180	9.431	37662	17.051
	Abril	14.878	10.125	8.915	33.918
	Maio	14.772	10.109	8.280	33.161
	Junho	14.977	10.833	8.490	34.300
	Julho	11.741	8.968	7.597	28.306
	Agosto	15.157	11.448	9.182	35.787
	Setembro	13.833	9.758	8.265	31.856
	Outubro	11.701	8.506	7.647	27.854
	Novembro	12.870	9.031	7.726	29.627
	Dezembro	12.616	8.479	6.355	27.450
<b>Total</b>		<b>168.613</b>	<b>116.647</b>	<b>98.096</b>	<b>383.356</b>



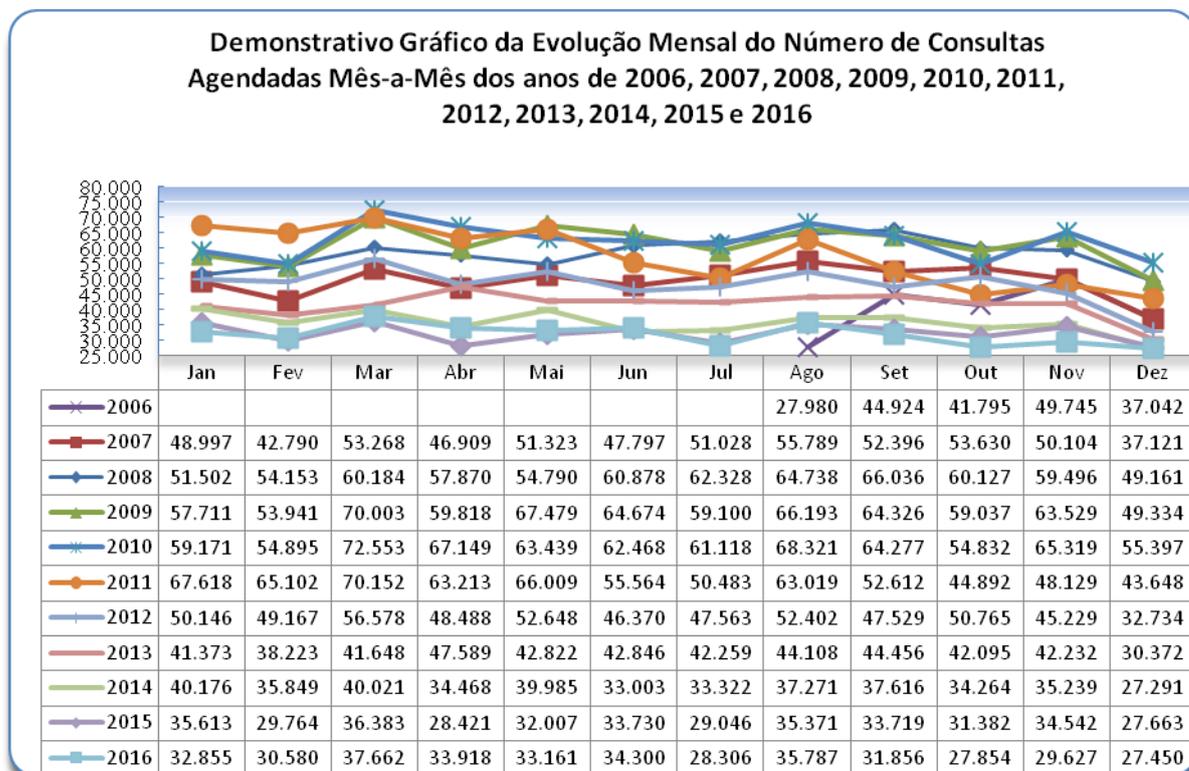
### 3.1.16. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015 e 2016.

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 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	<b>383.356</b>
<b>Total</b>	<b>2.754.842</b>	<b>1.604.871</b>	<b>1.587.857</b>	<b>5.947.570</b>	<b>2.754.842</b>

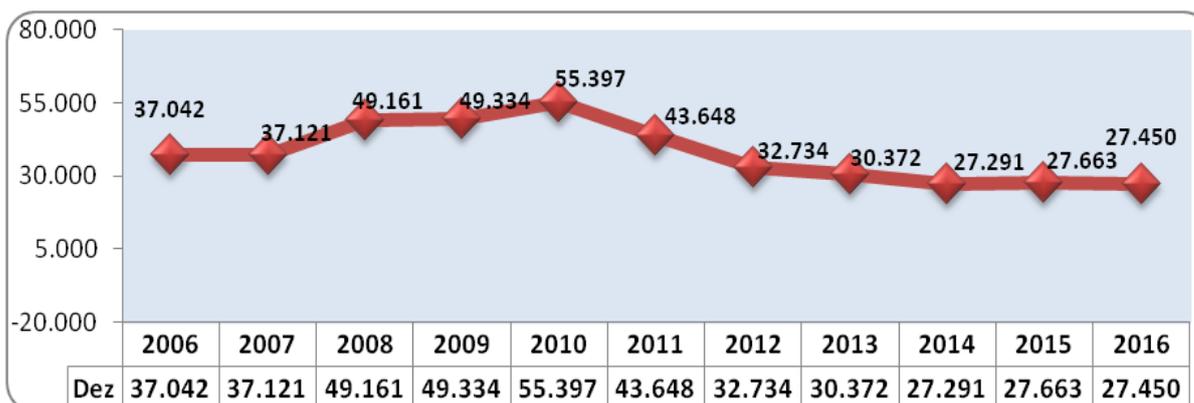
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.



### 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 Dezembro 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.

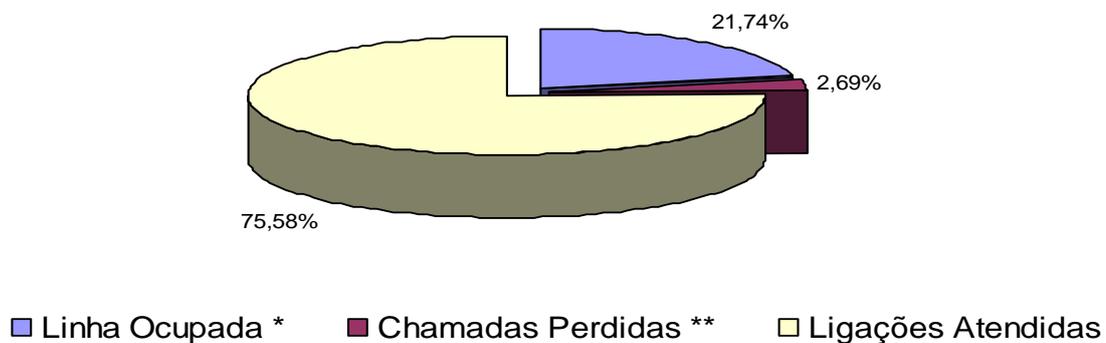
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906

	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>

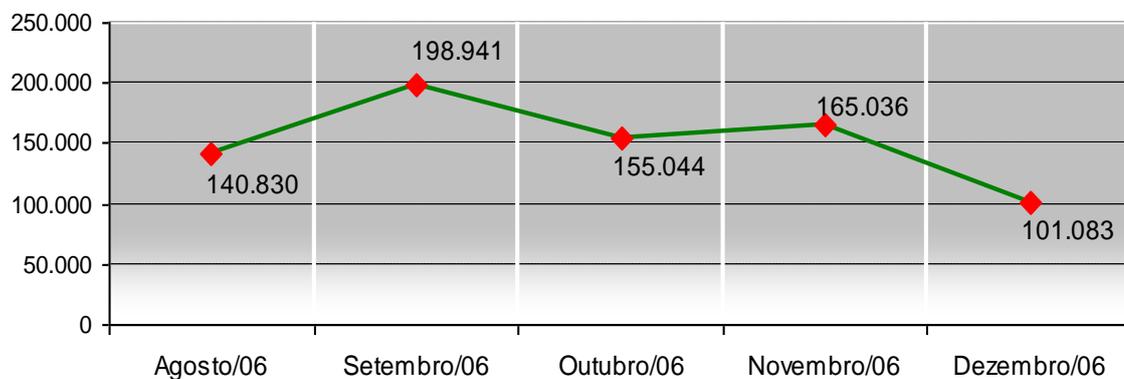
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

\*\* 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**



### 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>

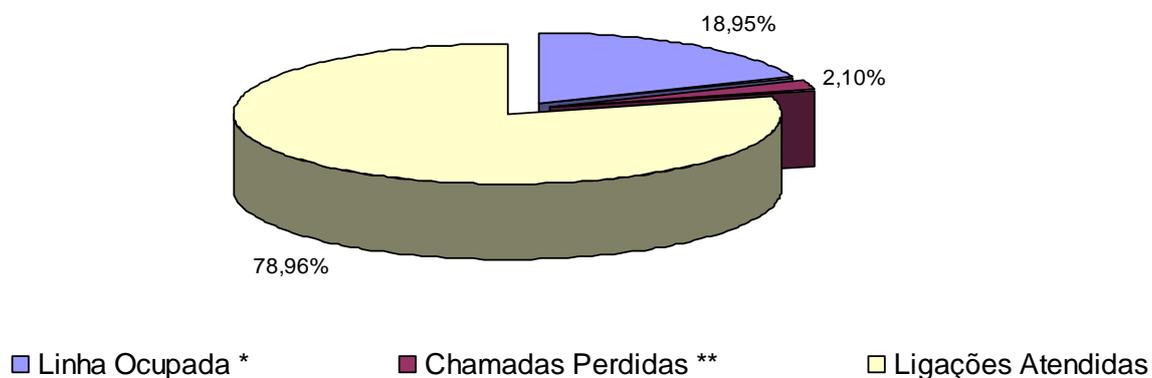
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

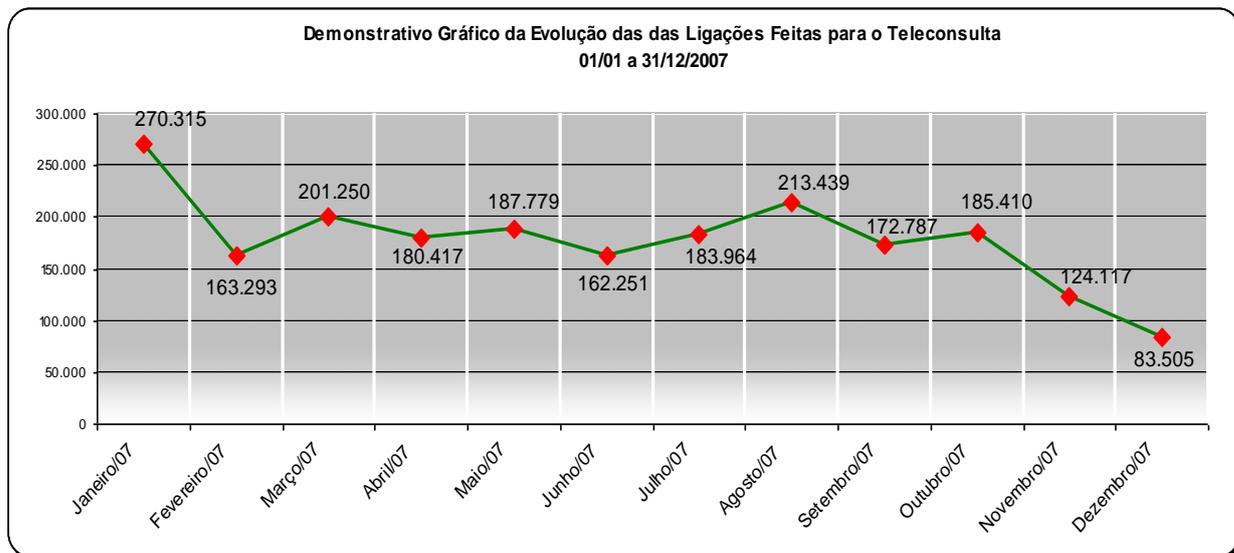
<sup>2</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

\* 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.**

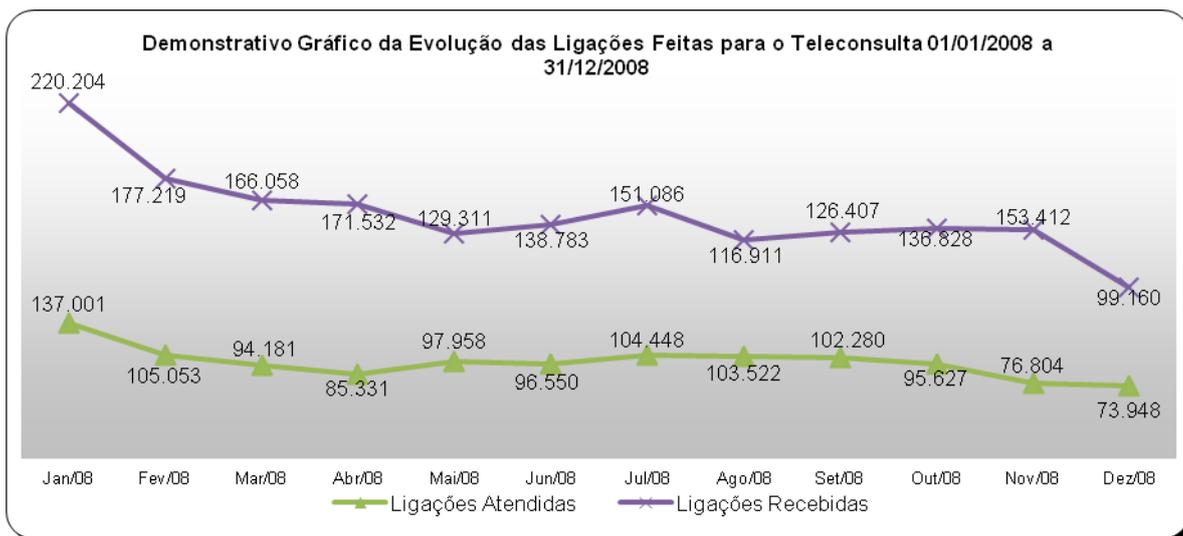
Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Mai	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
<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



### 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
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
	Maio	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	103.332	20.769

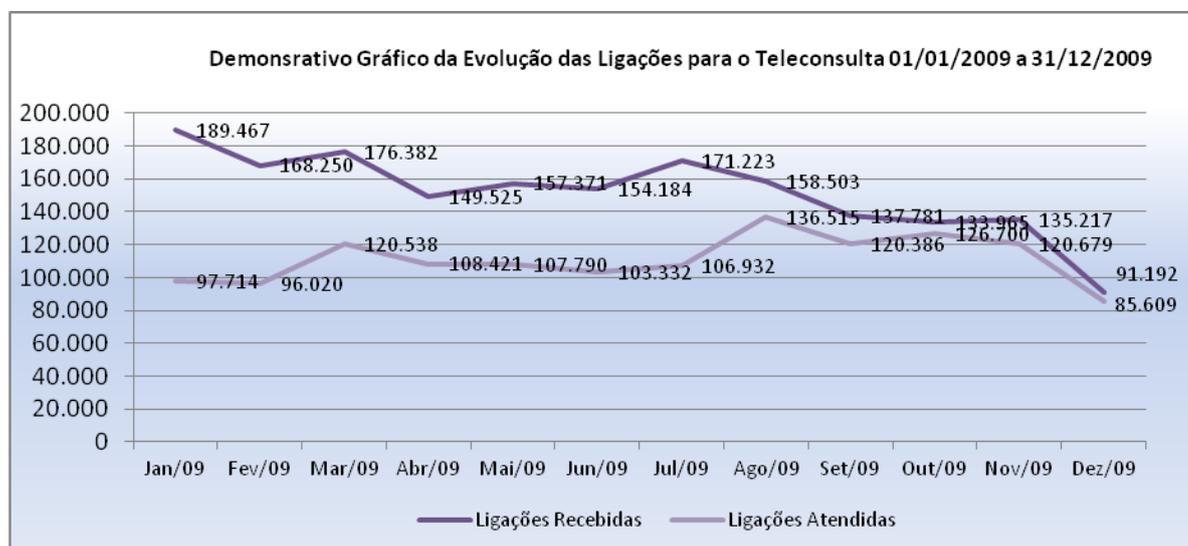
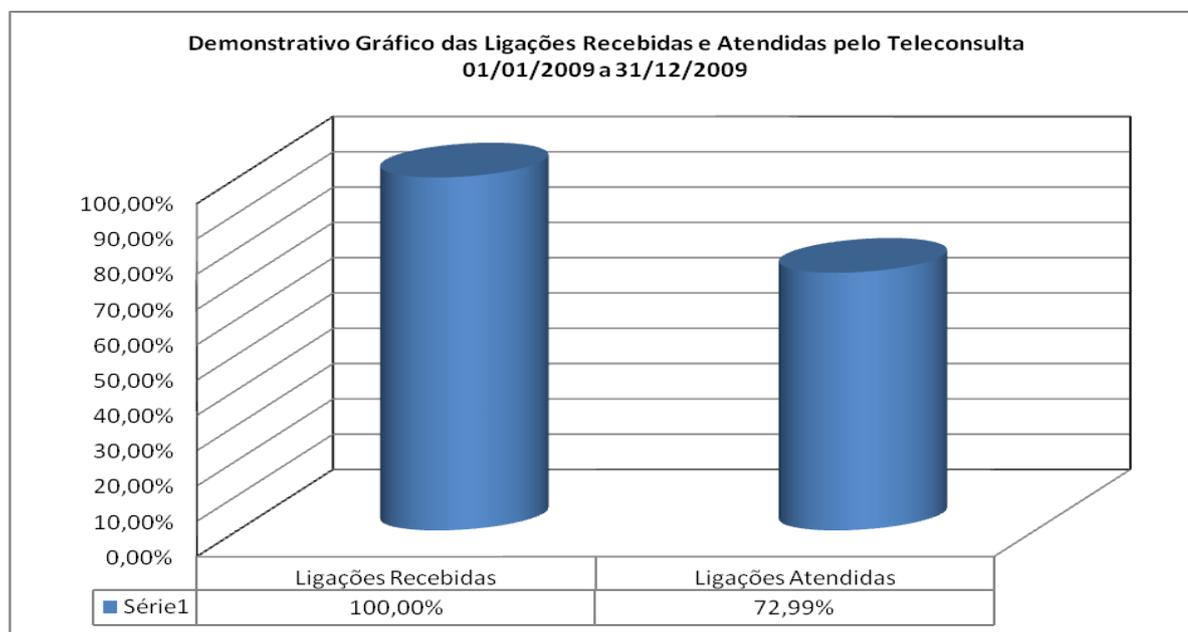
Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
Dezembro	91.192	879	85.609	0
<b>Total</b>	<b>1.823.060</b>	<b>267.749</b>	<b>1.330.636</b>	<b>193.244</b>

<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
	Maiο	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>

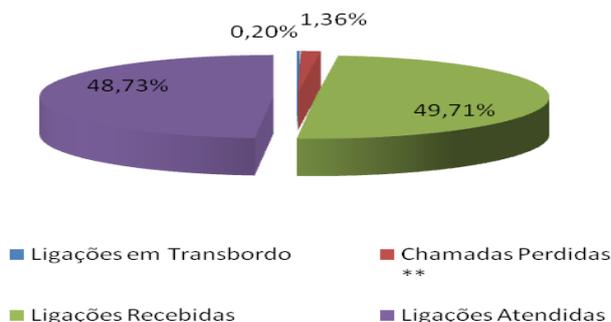
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

<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.

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



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <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.



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

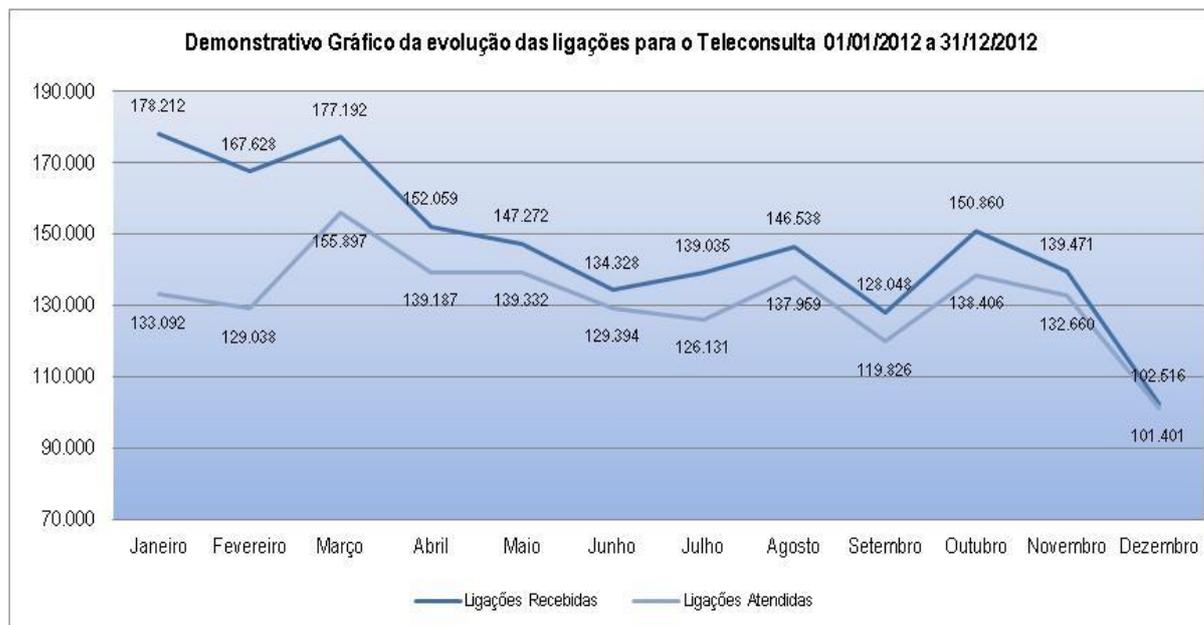
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio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

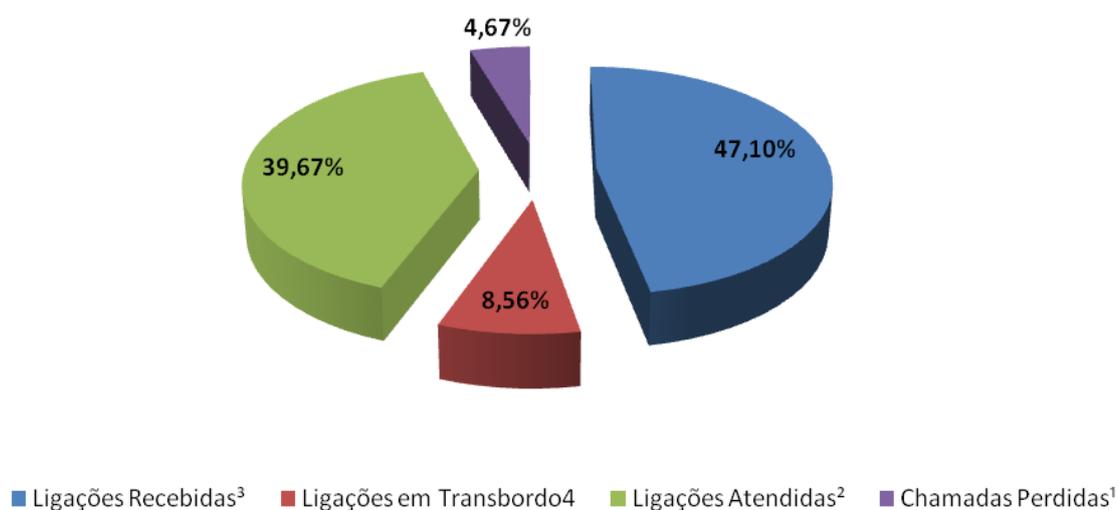
<sup>4</sup> Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



### 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

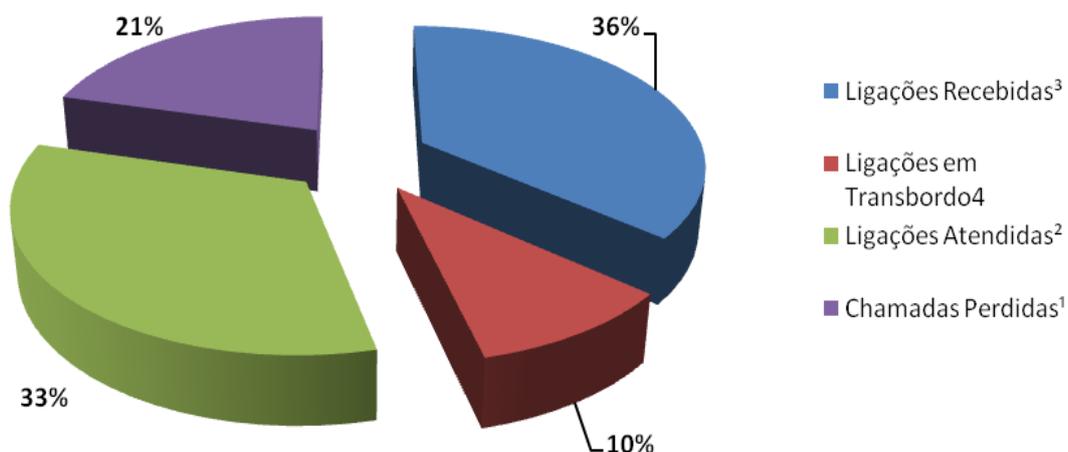


### 3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

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

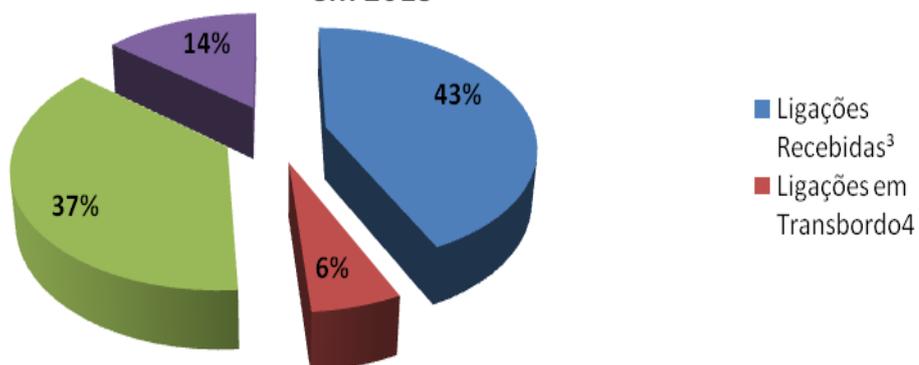


### 3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

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	100.684	_*
	Maio	133.989	17.340	116.558	138.288
	Junho	131.666	18.640	113.026	_*
	Julho	140.665	23.819	116.846	_*
	Agosto	141.252	18.434	122.818	_*
	Setembro	132.695	17.594	115.101	_*
	Outubro	127.492	11.914	115.578	_*
	Novembro	121.714	10.562	111.152	_*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	_*
<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

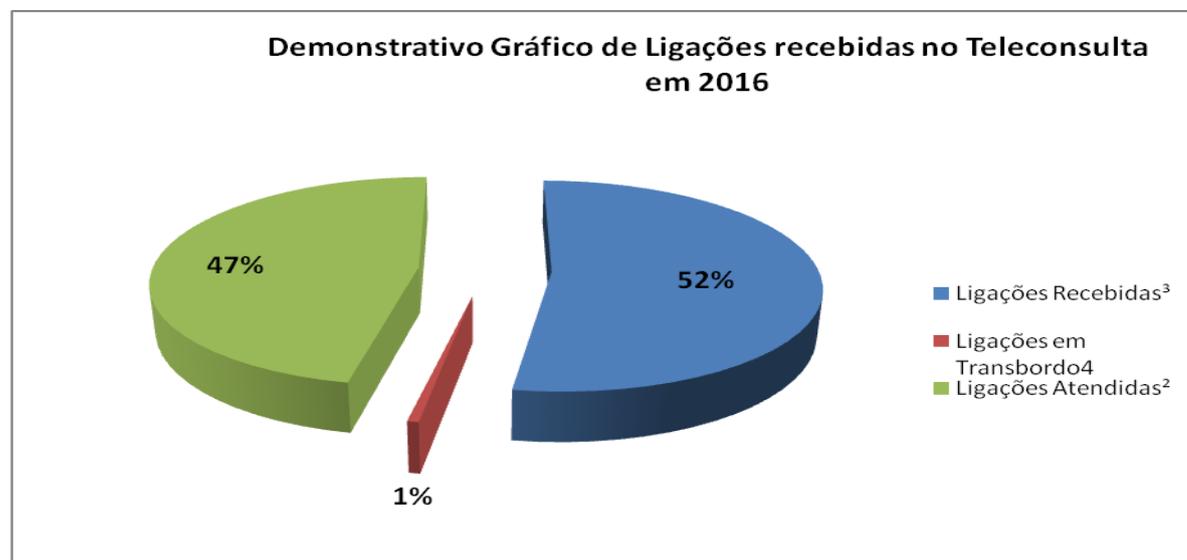
**Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2015**



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2016	Janeiro	117.644	1.070	109.146	-
	Fevereiro	130.936	1.869	111.966	-
	Março	123.023	1.987	104.092	-
	Abril	113.207	1.424	101.868	-
	Maio	113.747	1.400	99.213	-
	Junho	106.106	928	97.006	-
	Julho	107.835	1.085	98.349	-
	Agosto	121.635	1.570	104.113	-
	Setembro	107.803	1.043	97.441	-
	Outubro	111.762	999	102.019	-
	Novembro	116.172	1.382	103.403	-
	Dezembro	75.210	506	68.930	-
<b>Total</b>		<b>1.345.080</b>	<b>15.263</b>	<b>1.197.546</b>	-

\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI



#### 4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À DEZEMBRO /16

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



- A Campanha de Natal Criança Feliz, está em sua 9ª Edição, e como em todos os anos, contou com a participação unânime dos Colaboradores. A primeira etapa consistiu na arrecadação de papéis para venda e aquisição de brinquedos. Já na segunda etapa, os Agentes são divididos em equipes, as quais concorrem entre si e a que tiver maior número de brinquedos arrecadados terá uma folga como prêmio. Nesta edição o Teleconsulta arrecadou o quantitativo de 3.042 (três mil e quarenta e dois) brinquedos, os quais foram doados para várias Entidades Beneficentes.





- No dia 09 de Dezembro/16 foi realizada a Eleição para novo Suplente da Comissão Interna de Prevenção à Acidentes – CIPA, para a gestão 2016/2017.



- Dia 14 de Dezembro/16 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Campanha Natal Criança Feliz supera expectativas em doações de brinquedos;
- Em 22 de Dezembro/16 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Idtech entrega quase mil brinquedos a entidades filantrópicas; CIAMS Novo Horizonte atende 150 crianças em ação de fonoaudiologia;
- No dia 01 de dezembro/16, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Rosi Maria dos Santos Silva. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Leila Rosa. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 16 a 22 de novembro/16;
- Em 04 de dezembro/16, a Supervisora Técnica Janaina Freitas entrou em contato para se informar sobre o andamento do turno.

- Em 05 de dezembro/16, o turno seguiu tranquilo e sem intercorrências com poucas filas.
- Em 06 de dezembro/16, a equipe de manutenção esteve presente na Unidade realizando reparos nas portas dos banheiros masculinos e femininos.
- No dia 07 de dezembro/16, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 09 de Dezembro, (Total de 206 vagas).
- Em 08 de dezembro/16, o Colaborador Bruno Gurgel da ASTEC acompanhou o técnico da COMUNIX para verificar as alterações ocorridas no sistema.
- Em 09 de dezembro/16, os colaboradores da ASTEC permaneceram após o final de expediente realizando manutenção no sistema Comunix para adaptação do novo sistema com os computadores.
- No dia 13 de dezembro/16, a agente de Atendimento Adama da Silva Faria recebeu elogios das usuárias Helena Cecilia Martins e Maria do Socorro de Abreu;
- Em 14 de dezembro/16, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 14 de Dezembro, (Total de 193 vagas);
- No dia 17 de dezembro/16, foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Danillo de Castro Barreto Lourenço. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Larissa dos Reis e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 12 a 13 de Dezembro/16;
- No dia 20 de dezembro/16, os Agentes de Atendimento Alexandre Yury de Oliveira e Felipe Henrique Costa se ausentaram da unidade para participarem da entrega dos brinquedos arrecadados na campanha Natal Criança Feliz;
- Em 23 de dezembro/16, o Colaborador Marley Alexandre, da Gerência de Logística, esteve acompanhando o técnico da New Line Segurança na verificação do sistema de alarme;
- Em 25 de dezembro/16, O colaborador Railson da Silva Santos recebeu elogios do usuário Ronivon Tavares dos Santos o qual informou que o Agente presta um excelente atendimento;
- No dia 27 de dezembro/16, a usuária Gerlys Pereira Ramos elogiou a delicadeza da Agente Beatriz Viana Ribeiro ao atender, e diz ficar emocionado, pois já trabalhou em órgão público e nunca falou com alguém com uma voz delicada e com paciência;
- No dia 29 de dezembro/16, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 01 de Janeiro/17, (Total de 223 vagas);
- Em 31 de dezembro/16, o turno seguiu tranquilo e sem intercorrências.

#### **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 dinamicamente 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 09 de Dezembro/16, foi realizada uma dinâmica muito animada para relaxamento e integração dos colaboradores;



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 **Dezembro/2016**. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
CS Água Branca	Nilson Pereira Pinto	2986	Clínico Geral	Folga de Aniversário	07 de Dezembro
CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	08 de Dezembro
Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	09 de Dezembro
CS Marinho Lemos	Wania Márcia Oliveira	4578	Pediatra	Folga Compensatória	21 e 22 de Dezembro
Cais Cândida de Morais	Cláudia Cássia de Almeida	9164	Clínico Geral	Motivo de Falta	08 de Dezembro
CS Criméia Leste	Rubens Sérgio Camargo	1648	Ginecologista	Motivo de Falta	15 de Dezembro
Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	16 de Dezembro
CS Setor Perim	Eurípedes José de Souza	3652	Ginecologista	Grade Equivocada	20 de Dezembro a 02 de Janeiro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	20 de Dezembro

Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	19 de Dezembro
Ciams Novo Horizonte	Isaura Araújo Santos Lobo	7331	Pediatra	Grade Equivocada	22 de Dezembro
CS Parque Anhanguera	Carolina Dias de Araújo e Silva	9955	Clínico Geral	Folgas Adquiridas	28 e 29 de Dezembro
	Diógenes Junqueira de Morais	2801	Ginecologista	Motivo de Falta	23 de Dezembro
Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	22 de Dezembro
Cais Finsocial	Jefferson Brockestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	29 de Dezembro

- 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;
- **No mês de Dezembro/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
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Boa	Ginecologia	Suzete Assis De Oliveira	47	40	20	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Diogenes Junqueira De Morais	47	63	48	Motivo de Falta
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	48	48	24	Folga Adquirida
MENDANHA	Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Cairo Jose Rodrigues	48	60	52	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	48	54	41	Atestado Médico

SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	48	48	24	Folga Adquirida
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Fama	Clinico Geral	Janete Guimaraes Alves	48	60	15	Sistema Inoperante
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	48	70	56	Motivo de Falta
CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Vila Santa Helena	Ginecologia	Jamal Yusuf	48	80	60	Congresso diversos
LESTE	Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	48	60	30	Atestado Médico
OESTE	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	48	64	38	Atestado Médico
CENTRAL	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	48	41	31	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury	48	48	36	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	48	60	48	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Vila Santa Helena	Ginecologia	Jamal Yusuf	48	80	60	Congresso diversos
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Boa	Ginecologia	Jose Amelio De Sousa	48	60	48	Motivo Pessoal
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Boa	Clinico Geral	Marina Carla Soares Madeira	48	66	22	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	49	60	15	Cursos
LESTE	Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Nilson Pereira Pinto	49	70	56	Folga de Aniversário
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Afonso Rufino De Sousa	49	80	64	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury	49	36	0	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	49	70	56	Aposentadoria
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	49	70	56	Motivo de Falta
OESTE	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Roseli Aparecida Resende	49	63	30	Cursos
SUL/SUDESTE	Ciams Jardim América	Ginecologia	Floribela Dias Vasques	49	60	48	Atestado Médico
OESTE	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	49	6122016	8122016	Cursos
OESTE	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	49	53	38	Cursos
OESTE	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	49	40	20	Atestado Médico
NOROESTE	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	49	80	41	Cursos
NOROESTE	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	49	80	65	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	56	30	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	56	30	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	56	30	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro De Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	49	60	15	Congresso diversos
SUL/SUDESTE	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Carla Vanessa De Sousa	49	80	40	Atestado Médico

SUL/SUDESTE	Ciams Jardim América	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	49	48	36	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Ciams Jardim América	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	49	48	0	Licença Médica
CAMPINAS-CENTRO	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	49	60	30	Cursos
CENTRAL	Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Diolindo Dos Santos Freire Neto	49	60	45	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro De Saúde Vila União	Clinico Geral	Rosely Rosa De Castro Costa	49	60	0	Licença Médica
SUDOESTE	Centro De Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	49	63	53	Atestado Médico
OESTE	Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	49	60	50	Atestado Médico
LESTE	Cais Jardim Novo Mundo	Ginecologia	Benedito Monteiro De Queiroz Junior	49	56	42	Motivo Pessoal
CENTRAL	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Wania Marcia Oliveira Rabelo	49	64	16	Cursos
LESTE	Cais Jardim Novo Mundo	Ginecologia	Benedito Monteiro De Queiroz Junior	49	56	42	Atestado Médico
CENTRAL	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	50	64	32	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	50	60	45	Atestado Médico
CENTRAL	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	50	80	72	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	50	55	22	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro De Saúde Vila União	Clinico Geral	Rosely Rosa De Castro Costa	50	60	0	Licença Médica
NOROESTE	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	50	80	64	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	50	80	45	Atestado Médico
NOROESTE	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	50	80	40	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	Ciams Jardim América	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	50	48	0	Aposentadoria
CENTRAL	Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	50	60	54	Motivo de Falta
SUDOESTE	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Andre Ibrahim Bayeh	50	60	35	Atestado Médico
OESTE	Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Euli Jose Braga	50	60	24	Atestado Médico
OESTE	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Ginecologia	Jose Tavares De Moraes Filho	50	60	43	Atestado Médico
LESTE	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Maria Aparecida Lopes Reis	50	80	64	Cursos
SUL/SUDESTE	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	50	60	45	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Arismar Pereira De Resende	50	24	0	Licença Trabalhista
SUDOESTE	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	50	80	64	Atestado Médico
NOROESTE	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	51	80	60	Motivo de Falta
NOROESTE	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	51	80	60	Motivo de Falta

CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	51	52	39	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Ciams Jardim América	Ginecologia	Florisbela Dias Vasques	51	60	48	Folga Adquirida
MENDANHA	Centro De Saúde Maria Dilce	Ginecologia	Carlos Cesar Borges	51	60	49	Atestado Médico
MENDANHA	Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Euripedes Jose De Souza I	51	60	0	Férias
CENTRAL	Centro De Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	51	64	52	Atestado Médico
CENTRAL	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	51	80	68	Atestado Médico
CENTRAL	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	51	80	72	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	51	80	35	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	51	60	3	Atestado Médico
MENDANHA	Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Tereza Cristina Da Rocha Medeiros	51	65	0	Férias
CENTRAL	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Wania Marcia Oliveira Rabelo	51	64	32	Folga Adquirida
LESTE	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	51	130	104	Atestado Médico
LESTE	Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Tanit Ribeiro Carmo	51	64	53	Atestado Médico
LESTE	CAIS Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Lincoln Marques Da Rocha Junior	51	80	63	Atestado Médico
SUDOESTE	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	51	65	45	Atestado Médico
CENTRAL	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	51	41	32	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Ciams Jardim América	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	51	48	12	Licença Médica
SUDOESTE	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Isaura Araujo Santos Lobo	51	80	60	Atestado Médico
CENTRAL	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Gislaine Sales Gomes	51	48	30	Folga Adquirida
NOROESTE	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	51	80	66	Motivo de Falta
NOROESTE	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	51	80	40	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	CAIS Chácara Do Governador	Clinico Geral	Livia Maria Da Silva E Melo	51	80	40	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	52	52	39	Atestado Médico
OESTE	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	52	40	21	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	52	52	48	Unidade Em Reforma
CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Rosa Maria Nascimento	52	60	15	Sistema Inoperante
CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Rosa Maria Nascimento	52	60	49	Unidade Em Reforma
OESTE	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	52	160	101	Atestado Médico
MENDANHA	Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Euripedes Jose De Souza I	52	60	0	Férias
CENTRAL	Centro De Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	52	64	48	Folga de Aniversário

SUL/SUDESTE	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	52	56	35	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Diogenes Junqueira De Morais	52	63	0	Motivo de Falta
CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Fama	Clinico Geral	Rosseney Da Costa Marinho Junior	52	60	40	Sistema Inoperante
SUDOESTE	Centro De Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Arlene Rodrigues Lyra	52	60	25	Atestado Médico
MENDANHA	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	52	60	23	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	52	60	45	Licença Médica
MENDANHA	Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Tereza Cristina Da Rocha Medeiros	52	65	0	Aposentadoria
LESTE	Centro De Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	52	60	45	Atestado Médico
LESTE	Centro De Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	52	60	49	Motivo Pessoal
CAMPINAS-CENTRO	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Clinico Geral	Gilmar Sisteroli De Carvalho	52	80	60	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CAIS Chácara Do Governador	Clinico Geral	Luciano Augusto Baylao	52	60	38	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	52	80	66	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CAIS Chácara Do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	52	45	34	Motivo Pessoal
NOROESTE	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	52	80	54	Motivo de Falta
OESTE	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	52	40	23	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	52	52	13	Sistema Inoperante

#### 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;
- Entrevi 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 **Dezembro/16** haviam **30 (trinta) equipes da Estratégia Saúde da Família** inseridas no Sistema do Teleconsulta, conforme quadro que se segue:

<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
	Jardim Caravelas	31	04/01/2017
	Garavelo B	4	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
	Vera Cruz II	2	01/11/2016
	Vera Cruz I	7	21/11/2016
	Jd Cerrado IV	34	14/12/2016
<b>Leste</b>	Recantos das Minas Gerais	10	23/03/2016
	Dom Fernando	14	19/05/2016
	Santo Hilário	4	08/08/2016
	Santo Hilário	3	13/12/2016
	Aruanã III	27	08/08/2016
	Vila Pedroso	12	11/08/2016
<b>Noroeste</b>	Curitiba II	9	15/12/2016
	Vila Mutirão	1	19/05/2016
	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
	São Judas Tadeu	14	14/12/2016
	Cachoeira Dourada	4	27/12/2016
<b>Campinas Centro</b>	Criméia Oeste	5	07/06/2016

<b>TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:</b>		<b>30</b>	
<b>MÉDICOS DE LICENÇA</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF / Equipe</b>	<b>Período</b>	<b>Data de Solicitação</b>
<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>3</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>30</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 Dezembro/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: CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Parque Amazônia, Centro de Saúde Cidade Jardim, Centro de Saúde Vila Boa, CAIS Jardim Novo Mundo e Centro de Saúde Criméia Leste.

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.

<b>BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO</b>				
<b>DEZEMBRO - 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	5.471	1.969	230	6.917
Centro de Saúde Criméia Leste	4.896	2.005	298	6.426
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	5.795	2.453	574	7.874

Centro de Saúde Fama	7.394	2.950	798	9.997
Centro De Saúde Vila Santa Helena	7.496	2.613	703	9.756
CIAMS Urias Magalhães	6.163	2.390	777	8.352
Centro de Saúde Marinho Lemos	5.424	2.114	234	6.976
Centro de Saúde Vila Moraes	6.096	2.327	346	7.840
Centro De Saúde Conjunto Riviera	4.349	1.658	105	5.515
Centro de Saúde Água Branca	4.818	2.031	305	6.442
CAIS Jardim Novo Mundo	6.916	2.902	760	9.342
CAIS Parque das Amendoeiras	5.122	2.405	263	6.894
Centro de Saúde Vila Regina	107	53	35	165
Centro de Saúde Vila Boa	6.425	2.473	926	8.755
Centro de Saúde Parque Anhanguera	6.095	2.229	771	8.153
Centro de Saúde Vila Mauá	6.359	2.266	721	8.363
Centro de Saúde Vila Canaã	7.538	2.890	635	9.911
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	5.681	2.228	426	7.456
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	7.692	2.959	808	10.235
CIAMS Novo Horizonte	6.550	2.575	982	9.001
CAIS Bairro Goiás	3.936	1.864	616	5.539
Centro De Saúde Jardim Guanabara	3.716	1.618	180	4.966
Cais Campinas	7.655	3.266	958	10.590
CIAMS Jardim América	6.244	2.479	864	8.539
Centro de Saúde Vila Redenção	5.652	2.200	664	7.664
CAIS Chácara do Governador	6.232	2.344	966	8.564
Centro de Saúde Parque Amazonia	6.181	2.483	909	8.523
CIAMS Setor Pedro Ludovico	6.344	2.659	1.021	8.880
Centro de Saúde Vila União	6.120	2.335	743	8.211
CAIS Vila Nova	5.438	2.396	405	7.292
CAIS Finsocial	4.628	1.560	340	5.941
Centro de Saúde Vila Clemente	5.758	2.011	492	7.478
CAIS Jardim Curitiba	168	65	32	227
Centro De Saúde Setor Perim	5.880	2.329	468	7.745
Centro de Saúde São Francisco	1.465	723	403	2.261
Centro de Saúde Maria Dilce	5.585	2.432	436	7.547
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	7.465	3.107	865	10.223

Maternidade Dona Iris	10.223	4.337	1.560	14.102
CAIS Candida de Morais	6.559	2.906	1.014	9.296
Centro de Saúde Itatiaia	4	5	0	9
Centro De Saúde Criméia Oeste	3.926	1.477	166	5.059
<b>Total</b>	<b>18.897</b>	<b>9.466</b>	<b>4.692</b>	<b>27.912</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 Dezembro/16 o quantitativo geral de atendimentos foi de 95.090 (noventa e cinco mil e noventa), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 30.932 (trinta mil novecentos e trinta e dois).

Dos 95.090 (noventa e cinco mil e noventa), 30.932 (trinta mil novecentos e trinta e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 64.158 (sessenta e quatro mil cento e cinquenta 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 39.834 (trinta e nove mil oitocentos e trinta e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 3.581 (três mil quinhentos e oitenta e um) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Novembro/16, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 143.824 (cento e quarenta e três mil oitocentos e vinte e quatro) para 95.090 (noventa e cinco mil e noventa), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 34.786 (trinta e quatro mil setecentos e oitenta e seis) para 30.932 (trinta mil novecentos e trinta e dois) .

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

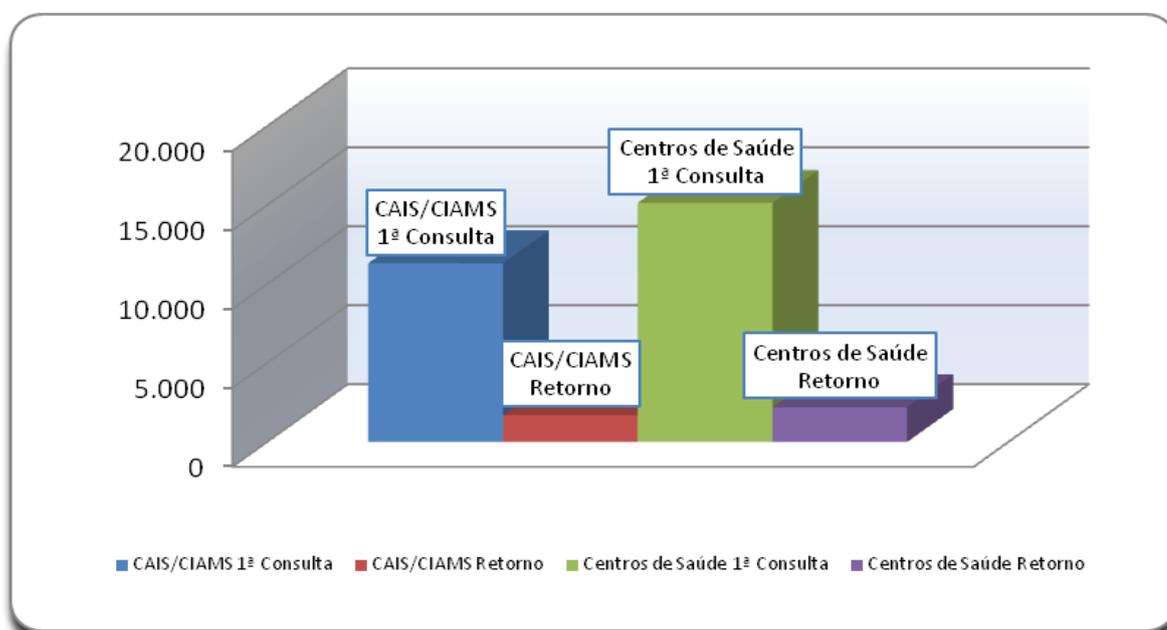
#### **Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Dezembro /16**

<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Trote	13	95.090	0,01
Somente Informação	7.864	95.090	8,27
Consulta Marcada com Sucesso	30.932	95.090	32,53
Consulta Não Marcada	81	95.090	0,09

Fora da Área de Abrangência	84	95.090	0,09
Área de PSF	1.237	95.090	1,30
Outras Unidades	80	95.090	0,08
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	866	95.090	0,91
Não há Vaga	39.834	95.090	41,89
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	3.581	95.090	3,77
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	319	95.090	0,34
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	961	95.090	1,01
Recusa da Unidade Oferecida	1.363	95.090	1,43
Mau atendimento da Unidade	1	95.090	0,00
Não gosta dos Profissionais	2	95.090	0,00
Longe da Residência	395	95.090	0,42
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	98	95.090	0,10
Recusa do Profissional	298	95.090	0,31
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	9	95.090	0,01
Prefere outro Profissional de Saúde	153	95.090	0,16
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	666	95.090	0,70
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	68	95.090	0,07
Cancelamento de Consulta	3.048	95.090	3,21
Outros	145	95.090	0,15
Falta Dados Cadastrais	514	95.090	0,54
Ligação Interrompida pelo Usuário	1.838	95.090	1,93
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	144	95.090	0,15
Não há Vaga (RETORNO)	496	95.090	0,52
<b>TOTAL</b>		<b>95.090</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	4.724	640	5.364	4.726	806	5.532
GINECOLOGIA	2.696	341	3.037	4.483	403	4.886
PEDIATRIA	2.040	196	2.236	3.094	325	3.419
PEDIATRIA ALTO RISCO	23	0	23	1	0	1
<b>Total</b>	<b>9.483</b>	<b>1.177</b>	<b>10.660</b>	<b>12.304</b>	<b>1.534</b>	<b>13.838</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, 35.617 (trinta e cinco mil seiscentos e dezessete) atendimentos foram qualificados, destes, 18.062 (dezoito mil e sessenta e dois) usuários foram atendidos, porém 5.241 ( cinco mil duzentos e quarenta e um) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Novembro/16, houve um decréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 68.450 (sessenta e oito mil quatrocentos e cinquenta) para

35.617 (trinta e cinco mil seiscentos e dezessete), um decréscimo no número de usuários atendidos de 27.300 (vinte e sete mil e trezentos) para 18.062 (dezoito mil e sessenta e dois) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.523 ( sete mil quinhentos e vinte e três) para 5.241 (cinco mil duzentos e quarenta e um).

**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 Dezembro/16, pode-se observar que das consultas agendadas, **17,32%** (dezessete ponto trinta e dois) referiram ser portadores de diabetes, **14,42%** (quatorze ponto quarenta e dois) portadores de hipertensão e **68,27%** (sessenta e oito ponto vinte e sete) 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 Dezembro/16</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
Cais Bairro Goiá	17,56%	15,46%	66,98%
CAIS Candida De Morais	17,57%	15,06%	67,37%
CAIS Chácara Do Governador	15,09%	11,89%	73,02%
Cais Finsocial	18,00%	17,00%	65,00%
Cais Jardim Novo Mundo	18,27%	14,45%	67,28%
CAIS Parque Das Amendoeiras	20,61%	17,30%	62,09%
Cais Vila Nova	16,94%	13,59%	69,47%
Centro De Saúde Água Branca	18,63%	15,85%	65,52%

Centro De Saúde Conjunto Riviera	17,56%	14,31%	68,13%
Centro De Saúde Criméia Leste	18,83%	15,27%	65,90%
Centro De Saúde Fama	9,52%	7,14%	83,33%
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	16,46%	13,90%	69,63%
Centro De Saúde Maria Dilce	20,08%	18,18%	61,74%
Centro De Saúde Norte Ferroviário	16,46%	11,39%	72,15%
Centro De Saúde Parque Amazonia	14,88%	11,85%	73,28%
Centro De Saúde Parque Anhanguera	18,03%	13,93%	68,03%
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	12,57%	12,43%	75,00%
Centro De Saúde Setor Perim	16,57%	13,45%	69,98%
Centro De Saúde Vila Boa	18,74%	14,29%	66,98%
Centro De Saúde Vila Canaã	16,38%	13,54%	70,08%
Centro De Saúde Vila Clemente	18,82%	15,69%	65,49%
Centro De Saúde Vila Mauá	17,38%	15,63%	66,99%
Centro De Saúde Vila Santa Helena	15,37%	10,49%	74,15%
Centro De Saúde Vila União	16,47%	14,97%	68,56%
Ciams Jardim América	17,29%	14,48%	68,23%
Ciams Novo Horizonte	11,52%	10,60%	77,88%
Ciams Setor Pedro Ludovico	17,36%	14,88%	67,77%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	16,74%	13,35%	69,91%
<b>Total</b>	<b>17,32%</b>	<b>14,42%</b>	<b>68,27%</b>

## b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Dezembro/16 34.667 (trinta e quatro mil seiscentos e sessenta e sete) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 27.450 (vinte e sete mil quatrocentos e cinquenta) foram marcadas, 3.778 (três mil setecentos e setenta e oito) foram canceladas e 3.439 (três mil quatrocentos e trinta e nove) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
Cais Bairro Goiás	2.436	689	548	137	4	481	390	75	16	1.266	817	175	274
CAIS Candida De Morais	1.645	1.205	1.139	61	5	180	178	0	2	260	251	0	9
CAIS Chácara Do Governador	912	393	351	41	1	519	447	34	38	0	0	0	0
Cais Finsocial	812	302	171	127	4	166	145	0	21	344	77	230	37
Cais Jardim Novo Mundo	1.342	518	514	0	4	335	303	16	16	489	418	11	60
CAIS Parque Das Amendoeiras	1.618	924	903	2	19	132	127	0	5	562	208	17	337
Cais Vila Nova	1.442	718	655	61	2	407	366	6	35	317	224	41	52
Centro De Saúde Água Branca	723	277	257	16	4	199	172	21	6	247	152	29	66
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.782	759	688	49	22	371	243	81	47	652	124	55	473
Centro De Saúde Criméia Leste	1.084	537	511	20	6	287	236	15	36	260	170	39	51
Centro De Saúde Fama	776	49	32	17	0	343	203	128	12	384	189	147	48
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.065	571	564	0	7	226	182	40	4	268	235	0	33
Centro De Saúde Jardim Guanabara	290	214	138	63	13	0	0	0	0	76	2	16	58
Centro De Saúde Maria Dilce	625	255	253	0	2	171	153	11	7	199	84	27	88
Centro De Saúde Marinho Lemos	729	0	0	0	0	230	184	37	9	499	241	95	163
Centro De Saúde Norte Ferroviário	975	242	241	0	1	293	246	16	31	440	135	74	231
Centro De Saúde Parque Amazonia	1.466	612	556	52	4	398	324	63	11	456	277	173	6
Centro De Saúde Parque Anhanguera	1.485	493	459	26	8	533	461	36	36	459	339	87	33
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	1.055	328	323	0	5	183	146	33	4	544	379	67	98
Centro De Saúde Setor Perim	1.129	336	326	0	10	377	292	76	9	416	263	35	118
Centro De Saúde Vila Boa	1.189	555	543	6	6	468	412	21	35	166	159	5	2
Centro De Saúde Vila Canaã	927	315	298	10	7	223	178	22	23	389	251	62	76

Centro De Saúde Vila Clemente	739	300	298	0	2	439	351	9	79	0	0	0	0
Centro De Saúde Vila Mauá	1.165	289	281	4	4	381	317	38	26	495	380	69	46
Centro De Saúde Vila Moraes	392	0	0	0	0	146	132	3	11	246	125	11	110
Centro De Saúde Vila Santa Helena	668	34	0	34	0	471	421	4	46	163	131	0	32
Centro De Saúde Vila União	717	235	198	33	4	266	234	9	23	216	2	214	0
Ciams Jardim América	1.390	485	460	17	8	388	343	11	34	517	322	158	37
Ciams Novo Horizonte	987	371	312	57	2	471	434	0	37	145	122	17	6
Ciams Setor Pedro Ludovico	1.875	1.132	1.053	72	7	597	541	42	14	146	116	18	12
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	1.203	580	544	28	8	336	296	12	28	287	162	114	11
Maternidade Dona Iris	24	0	0	0	0	24	22	0	2	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>34.667</b>	<b>13.718</b>	<b>12.616</b>	<b>933</b>	<b>169</b>	<b>10.041</b>	<b>8.479</b>	<b>859</b>	<b>703</b>	<b>10.908</b>	<b>6.355</b>	<b>1.986</b>	<b>2.567</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Novembro/16, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 38.237 (trinta e oito mil duzentos e trinta e sete) para 34.667 (trinta e quatro mil seiscentos e sessenta e sete), um decréscimo no número de consultas marcadas de 29.627 (vinte e nove mil seiscentos e vinte e sete) para 27.450 (vinte e sete mil quatrocentos e cinquenta), um acréscimo no número de disponível de 2.903 (dois mil novecentos e três) para 3.439 (três mil quatrocentos e trinta e nove) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 5.707 (cinco mil setecentos e sete) para 3.778 (três mil setecentos e setenta e oito).

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
	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%	
Dezembro	13.718	12.616	933	169	13.549	91,97%	98,77%	
<b>Total</b>	<b>43.686</b>	<b>37.187</b>	<b>6.120</b>	<b>379</b>	<b>43.307</b>	<b>85,12%</b>	<b>99,13%</b>	

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Ginecologia	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%
	Dezembro	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>
	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Pediatria	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%
	Dezembro	10.908	6.355	1.986	2.567	8.341	58,26%	76,47%
	<b>Total</b>	<b>35.283</b>	<b>21.728</b>	<b>5.854</b>	<b>7.701</b>	<b>27.582</b>	<b>61,58%</b>	<b>78,17%</b>
<b>Total Geral</b>		<b>117.996</b>	<b>93.259</b>	<b>15.328</b>	<b>9.409</b>	<b>108.587</b>	<b>79,04%</b>	<b>92,03%</b>

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

No mês de Dezembro/16 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 366 (trezentos e sessenta e seis) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 04 (quatro) primeiros Bairros se destacaram em mais de 900 (novecentas) consultas marcadas no mês de Dezembro/16, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.792), Jardim América (992), Setor Pedro Ludovico (924) e Jardim Balneário Meia Ponte (918).

Item	Bairro	Quantidade
1	Albino Boa Ventura	73
2	Alphaville Residencial	1
3	Ana Morais	1
4	Araguaia Park	13
5	Aruanã Parque	6
6	Bairro Água Branca	222
7	Bairro Alto da Glória	34
8	Bairro Anhanguera	57
9	Bairro Boa Vista	54

10	Bairro Capuava	334
11	Bairro da Floresta	123
12	Bairro da Serrinha	43
13	Bairro dos Aeroviários	71
14	Bairro Feliz	32
15	Bairro Goiás	3
16	Bairro Goiás 2	1
17	Bairro Industrial Mooca	32
18	Bairro Jardim das Esmeraldas	73
19	Bairro Jardim Diamantina	95
20	Bairro Nossa Senhora de Fátima	41
21	Bairro Nova Suíça	46
22	Bairro Res Funcionários Públicos	28
23	Bairro Rodoviário	75
24	Bairro Santa Genoveva	201
25	Bairro Santa Rita	239
26	Bairro Santo Hilário	77
27	Bairro Santo Hilário - Complemento	1
28	Bairro Santo Hilário II	2
29	Bairro São Francisco	77
30	Bro. Alto da Boa Vista	1
31	Carolina Parque Extensão	70
32	Celina Park	40
33	Chacara de Recreio São Joaquim	61
34	Chácara do Governador	125
35	Chacara Goiás Park	7
36	Chacara Maringá	2
37	Chacara Privê Residencial	1
38	Chacara Samambaia	20
39	Cidade Jardim	499
40	Condominio Amin Camargo	6
41	Condomínio Anhanguera	52
42	Condomínio Cidade Universitária	5
43	Condominio Parque dos Cisnes	1
44	Conjunto Anhanguera	5
45	Conjunto Aruanã I	74
46	Conjunto Aruanã II	28
47	Conjunto Aruanã III	1
48	Conjunto Caiçara	53
49	Conjunto Castelo Branco	47
50	Conjunto Fabiana	32

51	Conjunto Guadalajara	14
52	Conjunto Morada Nova	20
53	Conjunto Primavera	83
54	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	57
55	Conjunto Residencial Padre Pelagio	3
56	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	7
57	Conjunto Residencial Rodoviário	16
58	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	9
59	Conjunto Riviera	124
60	Conjunto Vila Isabel	7
61	Curitiba II	38
62	Esplanada do Anicuns	44
63	Façallville	412
64	Fidélis	22
65	Fonte das Águas	17
66	Goiânia 2	67
67	Grajaú	62
68	Granja Cruzeiro do Sul	58
69	Granja Santos Dumont	1
70	Jardim Atlântico	136
71	Jardim América	992
72	Jardim Ana Lúcia	107
73	Jardim Balneário Meia Ponte	918
74	Jardim Bela Vista	149
75	Jardim Bonanza	28
76	Jardim Brasil	141
77	Jardim California	23
78	Jardim Curitiba	6
79	Jardim da Luz	90
80	Jardim das Oliveiras	34
81	Jardim das Rosas	58
82	Jardim do Cerrado 1	10
83	Jardim do Cerrado 3	3
84	Jardim do Cerrado 6	23
85	Jardim do Cerrado 7	36
86	Jardim dom Fernando II	5
87	Jardim Eli Forte - Complemento	1
88	Jardim Europa	515
89	Jardim Goiás	188
90	Jardim Guanabara	26
91	Jardim Guanabara III	1

92	Jardim Ipê	21
93	Jardim Leblon	5
94	Jardim Leblon II	2
95	Jardim Madri	2
96	Jardim Mariliza	1
97	Jardim Moema	5
98	Jardim Nova Esperança	801
99	Jardim Novo Mundo	1.792
100	Jardim Novo Mundo II	25
101	Jardim Oliveiras	2
102	Jardim Pampulha	1
103	Jardim Petrópolis	57
104	Jardim Planalto	115
105	Jardim Presidente	250
106	Jardim Presidente Extensão	1
107	Jardim Santa Cecília	6
108	Jardim Santo Antônio	64
109	Jardim Sonia Maria	17
110	Jardim Tancredo Neves	55
111	Jardim Vila Boa	334
112	Jardim Xavier	31
113	Jd Gramado	13
114	Jd Itaipu I	3
115	Jd. Ipanema	15
116	Lorena Parque	52
117	Loteamento Areião I	18
118	Loteamento Carolina Parque	169
119	Loteamento Grande Retiro	19
120	Loteamento Manso Pereira	1
121	Loteamento Morada dos Sonhos	8
122	Loteamento Portal do Sol II	3
123	Loteamento Solar Santa Rita	20
124	Loteamento Tropical Verde	28
125	Loteamento Village Veneza	6
126	Maísa Extensão	20
127	Mansões Goiânia	16
128	Mundo Novo 3	5
129	Nova Vila	91
130	Outros Municípios	12
132	Panorama Park	13
133	Parque Acalanto	20

134	Parque Amazônia	895
135	Parque Anhanguera	148
136	Parque Anhanguera II	324
137	Parque Balneário	21
138	Parque Buriti	19
139	Parque das Flores Complemento	2
140	Parque das Laranjeiras	47
141	Parque das Nações	32
142	Parque Eldorado Oeste	1
143	Parque Industrial de Goiânia	83
144	Parque Industrial João Braz	648
145	Parque Industrial João Braz II	8
146	Parque Maracanã	10
147	Parque Oeste Industrial	175
149	Parque Paraíso	37
150	Parque Santa Cruz	273
151	Parque Santa Rita	7
152	Privê Atlântico	2
153	Prq Santa Rita (Misto)	4
154	Recanto do Bosque	1
155	Recreio Panorama	2
156	Res Beatriz Nascimento	31
157	Res Bertim Belchior	42
158	Res Gardênia	17
159	Res. Buena Vista	3
160	Res. Fidelis	8
161	Res. Morumbi	10
162	Res. Vale das Brisas	1
163	Residencial Eldorado	52
164	Residencial Kátia	22
165	Residencial Manhattan	4
166	Residencial Portinari	1
167	Residencial Real Conquista 1º etapa	1
168	Residencial Aldeia do Vale	5
169	Residencial Alphaville Flamboyant	3
170	Residencial Anglo	3
171	Residencial Aquarius	7
172	Residencial Aruanã	5
173	Residencial Atibaia	1
174	Residencial Balneário	12
175	Residencial Campus Dourados	53

176	Residencial Canadá	88
177	Residencial Carla Cristina	21
178	Residencial Cid Verde	3
179	Residencial das Acácias	16
180	Residencial dos Ipê	2
181	Residencial Elza Fronza	8
182	Residencial Flamingo	8
183	Residencial Forte Ville - Extensão	14
184	Residencial Forteville	8
185	Residencial Goyaz Park	8
186	Residencial Granville	7
187	Residencial Green Park	10
188	Residencial Guarema	11
189	Residencial Havai	6
190	Residencial Hugo Moraes	67
191	Residencial Humaita	3
192	Residencial Itaipu	83
193	Residencial Itália	10
194	Residencial Itamaraca	109
195	Residencial Jardins Florença	1
196	Residencial José Viandeli	6
197	Residencial Junqueira	1
198	Residencial Licardino Ney	30
199	Residencial London Park	17
200	Residencial Luana Park	20
201	Residencial Moinho dos Ventos	75
202	Residencial Monte Carlo	25
203	Residencial Monte Verde	3
204	Residencial Olinda	1
205	Residencial Park Solar	24
206	Residencial Parque das Flores	88
207	Residencial Parque Flamboyant	63
208	Residencial Parque Oeste	1
209	Residencial Paulo Estrela	10
210	Residencial Petrópolis	17
211	Residencial Porto Seguro	13
212	Residencial Português	15
213	Residencial Privê Itanhangá	14
214	Residencial Real Conquista	23
215	Residencial Recanto das Garças	18
216	Residencial São Leopoldo	7

217	Residencial São Leopoldo - Complemento	5
218	Residencial São Marcos	61
219	Residencial Serra Azul	104
220	Residencial Sevilha	3
221	Residencial Solar Vile	135
222	Residencial Sonho Verde	22
223	Residencial Sonho Verde Complemento	12
224	Residencial Talism	11
225	Residencial Vale do Araguaia	12
226	Residencial Village Santa Rita I	8
227	Residencial Village Santa Rita II	1
228	Residencial Village Santa Rita III	1
229	Residencial Village Santa Rita IV	2
230	Setor Aeroporto	104
231	Setor Barra da Tijuca	33
232	Setor Bela Vista	89
233	Setor Bueno	192
234	Setor Campinas	247
235	Setor Candida de Moraes	109
236	Setor Central	402
237	Setor Centro Oeste	193
238	Setor Coimbra	128
239	Setor Criméia Leste	321
240	Setor Criméia Oeste	35
241	Setor dos Funcionários	114
242	Setor Empresarial	4
243	Setor Estrela Dalva	2
244	Setor Garavelo B	47
245	Setor Gentil Meireles	73
246	Setor Jaó	33
247	Setor Leste Universitário	101
248	Setor Leste Vila Nova	548
249	Setor Marabá	25
250	Setor Marechal Rondon	56
251	Setor Marista	40
252	Setor Morada do Sol	1
253	Setor Moraes	69
254	Setor Negrão de Lima	253
255	Setor Noroeste	14
256	Setor Norte Ferroviário	156
257	Setor Norte Ferroviário II	15

258	Setor Oeste	70
259	Setor Pedro Ludovico	924
260	Setor Perim	205
261	Setor Perim Continuação	4
262	Setor Progresso	162
263	Setor Recanto das Minas Gerais	65
264	Setor Rio Formoso	217
265	Setor Santos Dumont	93
266	Setor São José	263
267	Setor Sevene	53
268	Setor Sol Nascente	7
269	Setor Sudoeste	360
270	Setor Sul	100
271	Setor Três Marias	23
272	Setor Ulisses Guimarães	15
273	Setor União	179
274	Setor Urias Magalhães	408
275	Setor Urias Magalhães II	47
276	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	8
277	Sítio de Recreio Pindorama	6
278	Sítio Ipê	20
279	Sítio Recreio Mansões do Campus	44
280	Sítio São Jose	1
281	Solange Park I	200
282	Solange Park II	65
283	Solange Park III	37
284	Vera Cruz I	16
285	Vera Cruz II	33
286	Vereda dos Buritis	129
287	Vila Abajá	65
288	Vila Adélia	45
289	Vila Adélia II	22
290	Vila Aguiar	3
291	Vila Alpes	100
292	Vila Alto da Glória	49
293	Vila Alvorada	79
294	Vila Americano do Brasil	26
295	Vila Anchieta	15
296	Vila Aurora	49
297	Vila Aurora Oeste	40
298	Vila Bandeirantes	85

299	Vila Bela	11
300	Vila Bethel	19
301	Vila Boa Sorte	10
302	Vila Canaã	31
303	Vila Clemente	49
304	Vila Colemar Natal e Silva	8
305	Vila Concórdia	62
306	Vila Coronel Cosme	15
307	Vila Cristina	78
308	Vila Cristina Continuação	7
309	Vila Divino Pai Eterno	3
310	Vila Fernandes	2
311	Vila Finsocial	64
312	Vila Fróes	37
313	Vila Irary	50
314	Vila Isaura	92
315	Vila Itatiaia	32
316	Vila Jacar	5
317	Vila Jaraguá	39
318	Vila Jardim Pompéia	7
319	Vila Jardim Vitória	88
320	Vila João Vaz	239
321	Vila Legionárias	24
322	Vila Luciana	26
323	Vila Lucy	49
324	Vila Maria Dilce	124
325	Vila Maria José	2
326	Vila Maria Luiza	159
327	Vila Martins	10
328	Vila Martins Extensão	1
329	Vila Mauá	147
330	Vila Megale	24
331	Vila Monticelli	127
332	Vila Mooca	1
333	Vila Mooca - Complemento	3
334	Vila Moraes	177
335	Vila Mutirão I	18
336	Vila Nova Canaã	27
337	Vila Novo Horizonte	391
338	Vila Oswaldo Rosa	9
339	Vila Paraíso	52

340	Vila Parque Santa Maria	39
341	Vila Pedroso	17
342	Vila Perdiz	20
343	Vila Redenção	215
344	Vila Regina	33
345	Vila Resende	26
346	Vila Romana	55
347	Vila Rosa	96
348	Vila Santa Efigenia	5
349	Vila Santa Helena	298
350	Vila Santa Isabel	24
351	Vila Santa Rita	66
352	Vila Santa Tereza	34
353	Vila Santana	36
354	Vila Santo Afonso	8
355	Vila São Francisco	26
356	Vila São João	21
357	Vila São José	4
358	Vila São José - Complemento	4
359	Vila São José - Extensão	8
360	Vila São Paulo	62
361	Vila Teofilo Neto	9
362	Vila Vera Cruz	4
363	Vila Viana	60
364	Vila Viandeli	3
365	Vilage Maringá	15
366	Vilage Santa Rita	1
	<b>Total</b>	<b>27.450</b>

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

No mês de Dezembro/2016 a Agente de Atendimento **Elaine De Fatima Silva** bateu o recorde no agendamento de consultas com 429 (quatrocentos e vinte e nove) marcações, como se segue:

<b>Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Dezembro/16</b>	
<b>Agente</b>	<b>Total</b>
Adama Da Silva Faria	391
Alcione Martins Da Silva Santos	18

Alexandra De Morais Freitas	272
Alexandre Yury De Oliveira	140
Alice Almeida	125
Amanda Cecília Dos Santos Araujo	139
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	133
Ananda Karoline De Jesus Bueno	162
Angélica Neves Da Silva	1.016
Angelita Sandra Dos Santos	366
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	140
Ariany Lara De Castro Marques	340
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	146
Beatriz Lopes Pinheiro	334
Beatriz Viana Ribeiro	382
Bianca Geaninny Padua Ferreira	37
Bianca Rodrigues Da Silva	960
Bruna De Oliveira Fernandes	101
Bruna Queiroz De Aguiar	90
Bruno Gurgel	2
Bruno Mendes Mafra	146
Cassia Gomes Beserra Santos	102
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	126
Cibeli Da Costa Jorge	10
Claudineia Flausino Da Silva	96
Cleber Gonçalves Oliveira	1.180
Cleinner Silva Santos	260
Cleydiane Martins Rosa	170
Cristiane Vieira De Oliveira	123
Cristina Evaristo Alves	395
Daniel Moreira Lourenço	365
Daniela Brenda Alves De Araujo	46
Daniela Cirqueira Da Silva	147
Danielle Cristine Alves Dos Santos	69
Danielle Rodrigues Dos Santos	138

Danillo De Castro Barreto Lourenço	341
Danilo Armando De Lima Silva	116
David Amaral Feliciano	164
Deyse Pereira Garcia	307
Diego Conrado Lisboa	251
Domingas Generosa Da Costa	173
Donizeth Alves Neto Junior	216
Eduardo Almeida Arrais	82
Elaine De Fatima Silva	429
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	232
Elisneide Rosa Nunes De Souza	77
Erica Santos Silva	196
Eva Carine Pereira Galvao	237
Evellyn Carvalho Vieira	244
Fatima Regina Perri	41
Felipe Henrique Costa	135
Francielly Santana Dantas	310
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	303
Gehielle Paulla Prado E Silva	297
Gilma Martins Dos Santos	61
Giovanna Moreira Miguel	73
Giselle Barbosa Da Silva	172
Gracielle Pereira De Sousa	142
Greice Kelly De Oliveira Sousa	267
Guilherme Augusto Pereira Reis	145
Habakuque Almeida Campos	230
Hudnon Mendonça Da Silva	43
Ian Pereira Camargo	149
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	316
Igor Murilo Oliveira Carvalho	338
Irenir Lopes Ferreira	246
Jaqueline Borges De Moraes	257
Jessica Esposito Lopes	150

Jessica Mirelle Vieira Do Nascimento	70
Jessica Rithiele Medeiros	243
Jessica Taynara Dutra Brito	5
Joiciele Leite Sousa	42
Karla Gracielly Cardoso Da Silva	270
Karla Veloso Naves De Melo	138
Kenia Lorrainy De Oliveira	159
Lais Elizabeth Silva Santana	296
Layce Janielle Florentino Dias	79
Layson Da Fonseca Gonçalves Castro	40
Leonardo Ferraresi Da Costa Ferreira	343
Lorrayne Nunes De Santana	159
Loyanne Santiago Costa	32
Luciene Dos Santos Nunes Borges	102
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	130
Maikon Douglas Felix Moreira	142
Manoel Orione França Macedo	66
Mara Celia Dos Santos	146
Marcos Antonio Barboza De Sousa	187
Marcus Vinicius Dos Santos Silveira	105
Maria Francille Dutra Queiroz	270
Maria Vitoria Silva Gouveia	141
Marllon Dowglas Fagundes Santos	136
Marlucia De Oliveira	257
Matheus Ferreira Da Silva	144
Matheus Moreira Silva	67
Maysa Afonso Da Silva Vaz	102
Mirian Ferreira Silva	4
Monise Ribeiro Silva	174
Net Consulta	3.251
Paulo César Gomes	511

Paulo Joao De Sousa Neto	95
Pedro Augusto Lima Rabelo	292
Railson Da Silva Santos	196
Raphael Abenom Dos Santos Silva	126
Regina Celestino Santana	848
Rodrigo Nucada	123
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	98
Rosi Maria Dos Santos Silva	201
Rozely Filomena Diniz Garcia	276
Sara Aparecida De Jesus Oliveira	42
Saulo Borges Cantuaria	43
Servio Miranda Dias	231
Silas Washington Castro Da Silva	203
Silvia Rodrigues De Oliveira	117
Sônia Aparecida Silva Queiroz	111
Tadeu Silva Sousa	125
Tatiane Oliveira Lima	207
Thalyta Cristina De Andrade	98
Thaynara Rodrigues Da Silva	355
Victor Hugo Canto Azevedo	79
Wellington De Souza Vidal	326
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	37
<b>Total</b>	<b>27.450</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:

<b>RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE DEZEMBRO / 16</b>					
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Prioridade</b>				<b>Total</b>
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
Cais Bairro Goiá	152	319	412	872	1.755
CAIS Candida De Morais	26	409	455	678	1.568
CAIS Chácara Do Governador	32	183	203	380	798
Cais Finsocial	13	72	89	219	393
Cais Jardim Novo Mundo	55	256	309	615	1.235
CAIS Parque Das Amendoeiras	108	202	234	694	1.238
Cais Vila Nova	77	305	315	548	1.245
Centro De Saúde Água Branca	39	125	137	280	581
Centro De Saúde Conjunto Riviera	87	201	237	530	1.055
Centro De Saúde Criméia Leste	32	189	200	496	917
Centro De Saúde Fama	14	94	121	195	424
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	35	141	184	621	981
Centro De Saúde Jardim Guanabara	29	20	24	67	140
Centro De Saúde Maria Dilce	22	97	119	252	490
Centro De Saúde Marinho Lemos	71	103	95	156	425
Centro De Saúde Norte Ferroviário	47	122	150	303	622
Centro De Saúde Parque Amazonia	22	265	284	586	1.157
Centro De Saúde Parque Anhanguera	53	256	319	631	1.259
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	38	150	155	505	848
Centro De Saúde Setor Perim	49	158	186	488	881
Centro De Saúde Vila Boa	33	216	219	646	1.114
Centro De Saúde Vila Canaã	62	125	174	366	727
Centro De Saúde Vila Clemente	31	109	146	363	649
Centro De Saúde Vila Mauá	58	192	225	503	978
Centro De Saúde Vila Moraes	17	43	64	133	257
Centro De Saúde Vila Santa Helena	33	112	123	284	552

Centro De Saúde Vila União	13	90	131	200	434
Ciams Jardim América	26	245	273	581	1.125
Ciams Novo Horizonte	27	179	173	489	868
Ciams Setor Pedro Ludovico	67	370	372	901	1.710
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	35	207	238	522	1.002
Maternidade Dona Iris	0	6	4	12	22
<b>Total</b>	<b>1.403</b>	<b>5.561</b>	<b>6.370</b>	<b>14.116</b>	<b>27.450</b>

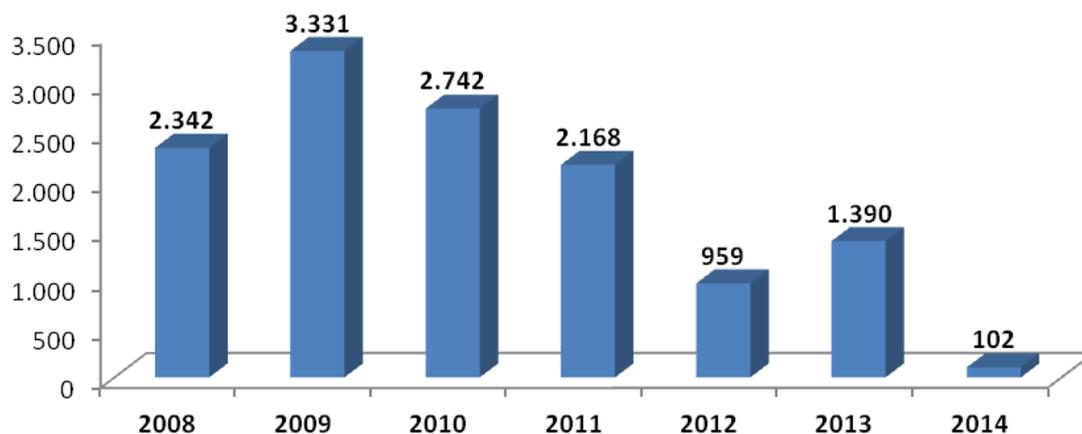
Desta forma, no mês de Dezembro/16 foram agendadas **1.403 (hum mil quatrocentos e três)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

## Relatório do Programa Nascir 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 Nascir 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.

<b>Ano</b>	<b>Agendamentos / Visitas realizadas</b>
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

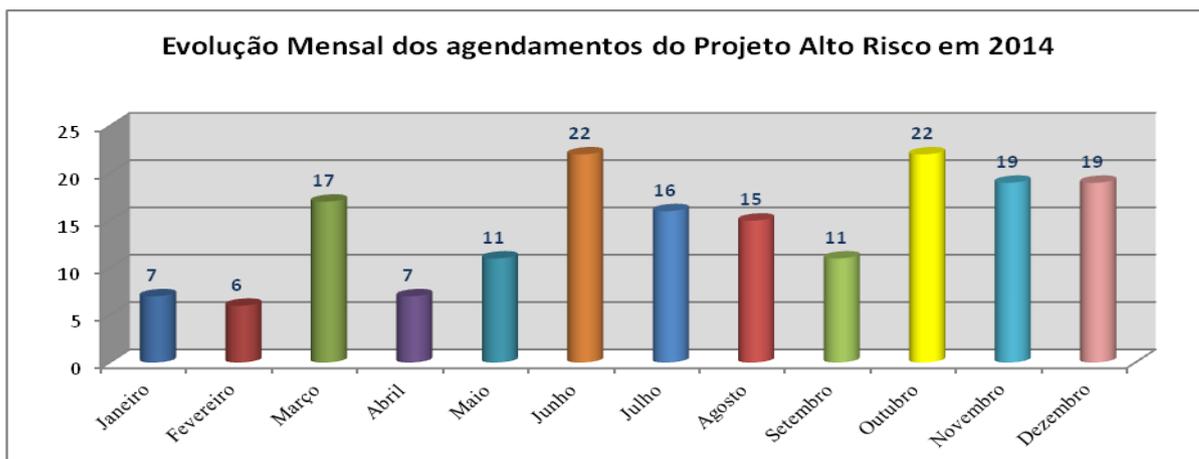
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria N° 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. 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.

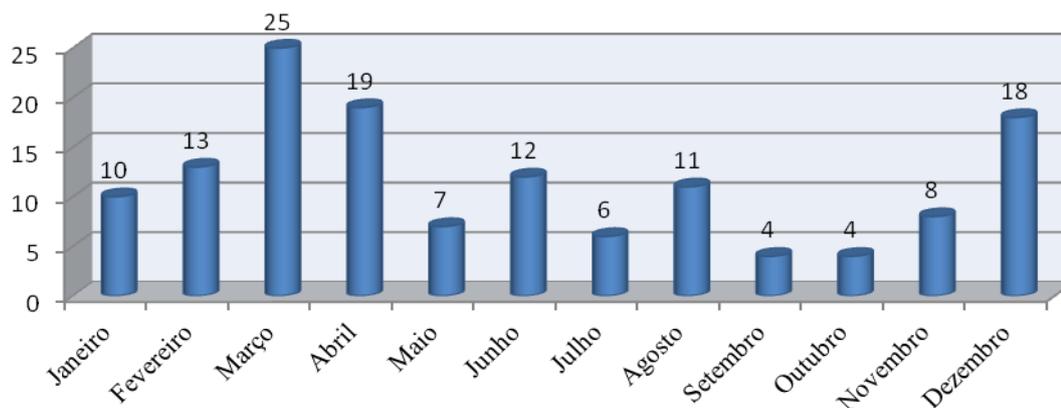
2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Mai	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%

<b>Agosto</b>	<b>15</b>	<b>8,72%</b>
<b>Setembro</b>	<b>11</b>	<b>6,40%</b>
<b>Outubro</b>	<b>22</b>	<b>12,79%</b>
<b>Novembro</b>	<b>19</b>	<b>11,05%</b>
<b>Dezembro</b>	<b>19</b>	<b>11,05%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>



<b>2015</b>		
<b>Mês</b>	<b>Agendamentos</b>	<b>Percentual</b>
<b>Janeiro</b>	<b>10</b>	<b>7,30%</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>13</b>	<b>9,49%</b>
<b>Março</b>	<b>25</b>	<b>18,25%</b>
<b>Abril</b>	<b>19</b>	<b>13,87%</b>
<b>Maio</b>	<b>7</b>	<b>5,11%</b>
<b>Junho</b>	<b>12</b>	<b>8,76%</b>
<b>Julho</b>	<b>6</b>	<b>4,38%</b>
<b>Agosto</b>	<b>11</b>	<b>8,03%</b>
<b>Setembro</b>	<b>4</b>	<b>2,92%</b>
<b>Outubro</b>	<b>4</b>	<b>2,92%</b>
<b>Novembro</b>	<b>8</b>	<b>5,84%</b>
<b>Dezembro</b>	<b>18</b>	<b>13,14%</b>
<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	7,38%
Fevereiro	9	6,04%
Março	10	6,71%
Abril	13	8,72%
Maio	12	8,05%
Junho	14	9,40%
Julho	8	5,37%
Agosto	13	8,72%
Setembro	16	10,74%
Outubro	16	10,74%
Novembro	12	8,05%
Dezembro	15	10,07%
<b>TOTAL</b>	<b>149</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 Dezembro/16 foram realizados 05 (cinco) 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	01/12	CIA	Luisa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde :VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:8393369 Data: 07/12/2016 – 15:31 (Cleber)
2	05/12	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8396078 Data: 07/12/2016- 08:31 (Angélica)

3	08/12	CIA	Ayane Cris	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde :VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8402047 Data: 14/12/2016 – 14:30 (Cleber)
4	09/12	CIA	Ayane Cris	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde :VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº:8402052 Data:14/12/2016 – 15:31 (Cleber)
5	28/12	CIA	Luisa Alves	Ciams Setor Pedro Ludovico	Profissional de Saúde: VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8425731 Data: 02/01/2017 - 07:00 (Paulo)

- Os Encarregados da Sala de Situação tem realizado uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, com efeito comparativo à agenda padrão, a fim de garantir e/ou verificar o cumprimento do quantitativo de vagas a serem disponibilizadas pelas Unidades por profissional. Caso seja observada alguma diferença, o responsável entra em contato com a Unidade solicitando justificativa, como também efetua um relatório e encaminha à Coordenação Técnica para providências.

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

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias, licença médica, faltas, afastamento / transferência / outros;
- A Sala de Situação realizou no mês de Dezembro/2016 do corrente ano o agendamento de **3.249 (três mil dizeiros e quarenta e nove)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **2.687 (dois mil, seiscentos e oitenta e sete)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **562 (Quinhentos e sessenta e dois)** foram solicitadas pelas Unidades.

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

## RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Dezembro de 2016

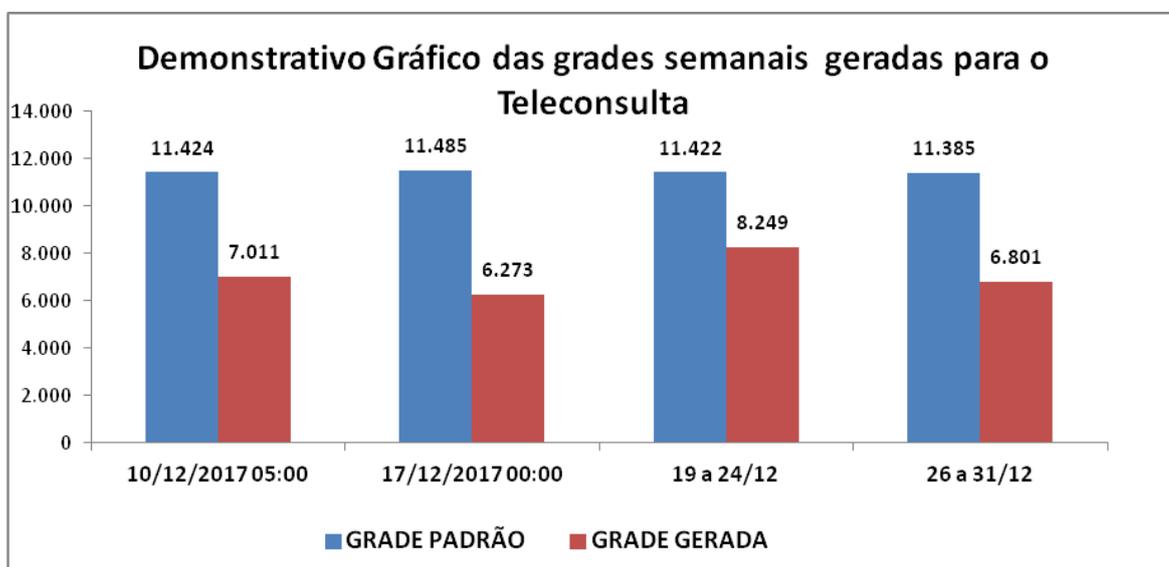
Nº de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução
1	01/Dez	DUANNE MIKAELI SOARES	1773010	PTE GESTANTE EM ACOMPANHAMENTO NECESSITA DE RETORNO	<p>Profissional de Saúde: CARMEN LUCIA NERY ALVES</p> <p>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Clemente</p> <p>Consulta Nº: 8394210</p> <p>Data: 8/12/2016 – 10:30 (Angélica)</p> <p>Consulta solicitada pela unidade: Ronice</p>
2	01/Dez	FERNANDA PIRES DOS SANTOS FIGUEIREDO	436875	PTE GESTANTE EM ACOMPANHAMENTO NECESSITA DE RETORNO	<p>Profissional de Saúde: JOSE TAVARES DE MORAIS</p> <p>Unidade de Saúde: CS PQ INDUSTRIAL JOAO BRAZ</p> <p>Consulta Nº: 8391047</p> <p>Data: 8/12/2016 - 12:30 (Angélica)</p> <p>Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão</p>
3	01/Dez	AUGUSTO DE ASSIS LOBO	1786619	PTE 65 ANOS, COM CA NO PULMÃO , RETORNO COM EXAMES	<p>Profissional de Saúde: ARIANNE CALVAO COLLUS</p> <p>Unidade de Saúde: CS Pq INDUSTRIAL JOAO BRAZ</p> <p>Consulta Nº: 8391077</p> <p>Data: 8/12/2016 - 07:31 (Angélica)</p> <p>Consulta solicitada pela unidade: Reinaldo</p>
4	01/Dez	NILVA RODRIGUES DE SOUZA	311120	PTE DE 56 ANOS SINTOMATICO E COM VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO PRECISA DE AVALIAÇÃO MEDICA COM CLINICO	<p>Profissional de Saúde: CAROLINA DIAS DE ARAUJO</p> <p>Unidade de Saúde: CS PARQUE ANHANGUERA</p> <p>Consulta Nº: 8390354</p> <p>Data: 8/12/2016 - 07:00 (Angélica)</p> <p>Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres</p>
5	01/Dez	ROSARIA MARIA DE JESUS	202278	PTE 54 ANOS COM VOMITO E SANGRAMENTO RECEBEU ATENDIMENTO EMERGENCIA NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICO	<p>Profissional de Saúde: JOSE DA COSTA CORDEIRO Fº</p> <p>Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS</p> <p>Consulta Nº: 8394886</p> <p>Data: 8/12/2016 - 07:00 (Angélica)</p> <p>Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão</p>
6	01/Dez	GLAUQUER DE OLIVEIRA MOURA	569809	PTE COM DOR E ALTERAÇÃO NA PRÓSTATA, NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA	<p>Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA</p> <p>Consulta Nº: 8393054</p> <p>Data: 8/12/2016 - 13:30 (Angélica)</p> <p>Consulta solicitada pela unidade: Marceli</p>
7	01/Dez	MARIA JOSE ALVES	80078	PTE 73 ANOS, RETORNO COM EXAMES, VÁRIAS TENTATIVAS.	<p>Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU</p> <p>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</p> <p>Consulta Nº: 8395736</p> <p>Data: 06/12/2016 – 16:31 (Angélica)</p> <p>Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão</p>
8	01/Dez	MARIA APARECIDA FRANCO PINTO	130763	PTE 68 ANOS SINTOMÁTICA, VÁRIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO.	<p>Profissional de Saúde: ELAINE BITES DE CARVALHO</p> <p>Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS</p> <p>Consulta Nº: 8394792</p> <p>Data: 6/12/2016 - 13:31 (Angélica)</p> <p>Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão</p>
***	***	***	***	***	***

3242	30/Dez	JOSIANE FERREIRA DE FREITAS	1790821	PTE DE 27 ANOS RELATA DORES EM BAIXO VENTRE E GRAVIDEZ, NECESSITANDO INICIAR PRÉ NATAL. NECESSITA DE AVALIACAO (GINECO)	<b>Profissional de Saúde: FRANCESCO RICCIO</b> <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Canaã</b> <b>Consulta Nº: 8423917</b> <b>Data: 2/1/2017 – 09:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª : Larissa</b>
3243	30/Dez	PAULA MARIA TRABUCO SOUSA	101240	PTE 25 ANOS DOR DE CABEÇA CONSTANTE, NECESSITA DE AVALIACAO (CLINICA)	<b>Profissional de Saúde: LIVIA MARIA DA SILVA E MELO</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b> <b>Consulta Nº: 8425368</b> <b>Data: 4/1/2017 – 15:30 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª : Larissa</b>
3244	30/Dez	LUCIA BISPO DOS SANTOS MESQUITA	1369913	PTE 42 ANOS, GESTANTE DE 1 MES, INICIAR PRE NATAL. NECESSITA DE AVALIACAO (GINECO)	<b>Profissional de Saúde: JOSE GONCALVES DE OLIVEIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b> <b>Consulta Nº: 8422755</b> <b>Data: 3/1/2017 - 10:30 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª : Larissa</b>
3245	30/Dez	HORACINA BARROSO DE ALMEIDA	458087	PTE 53 ANOS PRESSÃO BAIXA, DIABETICA SEM MEDICAÇÃO. NECESSITA DE AVALIACAO (CLINICA)	<b>Profissional de Saúde: EDMAR RODRIGUES ALVES</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b> <b>Consulta Nº: 8425419</b> <b>Data: 2/1/2017 - 08:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª : Larissa</b>
3246	30/Dez	SUELI MENDES DE MELO	333996	PTE 47 ANOS, RELATA DORES DE OUVIDO, OMBRO E BRAÇO, VARIAS TENTATIVAS. NECESSITA DE AVALIACAO (CG)	<b>Profissional de Saúde: RUDNEY JACKSON SILVERIO</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE</b> <b>Consulta Nº: 8424534</b> <b>Data: 5/1/2017 - 13:30 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª : Larissa</b>
3247	30/Dez	ELAINE MARIA DA FONSECA	1060055	PTE RELATA FURUCULOSES NECESSITA DE AVALIACAO. (CLINICA)	<b>Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b> <b>Consulta Nº: 8425818</b> <b>Data: 2/1/2017 – 11:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª : Larissa</b>
3248	30/Dez	ROSIMARIA MENDES DA SILVA	842259	PTE DE 46 ANOS COM DORES BV NECESSITA DE AVALIACAO (GINECO)	<b>Profissional de Saúde: DIOLINDO DOS SANTOS</b> <b>Unidade de Saúde: CS CRIMEIA LESTE</b> <b>Consulta Nº: 8421526</b> <b>Data: 2/1/2017 - 14:30 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª : Larissa</b>
3249	30/Dez	DALVA SOARES DE OLIVEIRA	1051810	PTE 57 ANOS COM ADENOIDE NECESSITA DE AVALIACAO (CLINICA)	<b>Profissional de Saúde: CARLOS AUGUSTO SANTOS</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b> <b>Consulta Nº: 8422716</b> <b>Data: 2/1/2017- 09:30 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª : Larissa</b>

<b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b> <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	<b>3.249</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>	<b>562</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>	<b>2.687</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>05 a 10/12</b>	11.424	7.011	<b>61,48%</b>
<b>12 a 17/12</b>	11.485	6.273	<b>54,62%</b>
<b>19 a 24/12</b>	11.422	8.249	<b>72,22%</b>
<b>26 a 31/12</b>	11.385	6.801	<b>59,74%</b>



- h) 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 **Dezembro/16**, por Distrito Sanitário:

<b>RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE DEZEMBRO / 2016</b>				
<b>UNIDADE</b>	<b>COMPLETA</b>	<b>TRANSMITIDA</b>	<b>%</b>	<b>CANCELADA</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO</b>				
<b>CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1524</b>			<b>-1524</b>
<b>CAIS VILA NOVA</b>				
Gislaine Sales Gomes - Férias de 27/12 a 10/01/17				-117
<b>TOTAL</b>	<b>1272</b>	<b>1155</b>	<b>90,80%</b>	<b>-117</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>				
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-34
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-20
Maria Lúcia Da Silva Costa - Redução 05 vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-10
Túlio César Magalhães - Férias de 05 a 24/01				-76
Rubens Sérgio Camargo - Férias de 02 a 16/01				-90
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias de 02 a 16/01				-100
<b>TOTAL</b>	<b>1049</b>	<b>719</b>	<b>68,54%</b>	<b>-330</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1500</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-1500</b>
<b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>				
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Dias 13 e 15 Atendimento Alto Risco				-4
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Dias 27 e 29 Atendimento Alto Risco				-4
Janete Guimaraes Alves - Dia 03/01/17 Folga de Aniversário. Férias de 04 a 17/01/17				-48
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Férias de 03/01 a 01/02/17				-96
Divina Margarida Franco - Férias de 13/12 a 11/01/17				-230
Janete Guimaraes Alves - Férias de 04 a 17/01/17				-48
<b>TOTAL</b>	<b>1012</b>	<b>582</b>	<b>57,51%</b>	<b>-430</b>
<b>CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO</b>				
Leonildo De Freitas Negretto - Férias de 05/12 a				-146

03/01/17				
Emivaldo Soares Martins - Férias de 12/12 a 10/01/17				-172
Célia Mendonça Da Silva - Férias de 26/12 a 09/01/17				-128
James Nogueira Moraes Pimenta - Reposição em 10 e 12/01 dos dias 03 e 06/01/17				[+32]
<b>TOTAL</b>	<b>1280</b>	<b>866</b>	<b>67,66%</b>	<b>-414</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Rodoviário)</b>				
Christiane Caetano Lima Lopes - Dia 16/12 Folga de Aniversário				-9
Vera Maria Caetano Mendes - Férias de 02 a 31/12				-104
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Licença Prêmio de 02/01 a 01/04/17				-148
Christiane Caetano Lima Lopes - Férias de 03 a 17/01/17				-84
Musbah Nader Kolailat - Férias de 02 a 31/01/17				-96
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 02/01 Prograna Alto Risco				-2
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 09/01 Prograna Alto Risco				-2
<b>TOTAL</b>	<b>1352</b>	<b>907</b>	<b>67,09%</b>	<b>-445</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira				-8
Aracely Rosa De Oliveira - Férias de 26/12 a 24/01/17				-204
<b>TOTAL</b>	<b>904</b>	<b>692</b>	<b>76,55%</b>	<b>-212</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>				
Rosaura Diniz Pimentel - Férias de 05 a 31/12				-116
Aline De Almeida E Souza - Dias 26, 27 e 30 Atestado Médico e Dia 29/12 Capacitação Dengue				-48
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Dia 26/12 Simpósio SMS Neuropsicomotoras				-20
Aline De Almeida E Souza - Férias de 09/01/2016 a 23/01/2016				-48
<b>TOTAL</b>	<b>628</b>	<b>396</b>	<b>63,06%</b>	<b>-232</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA</b>				
Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-256
Cáritas De Oliveira - Férias de 24/11 a 23/12				-88
<b>TOTAL</b>	<b>992</b>	<b>648</b>	<b>65,32%</b>	<b>-344</b>

<b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>				
Gilson Moura De Brito - Licença Médica a partir de 26/10 sem previsão de retorno				-176
Júlio César Pereira Rodrigues - Licença Premio 27/10/2016 a 26/01/2017				-256
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias de 02 a 16/01/17				-118
Wania Marcia Rabêlo - Férias de 02 a 16/01/17				-104
<b>TOTAL</b>	<b>1084</b>	<b>430</b>	<b>39,67%</b>	<b>-654</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				-136
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-6
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-4
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-6
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-4
Henrique De Paula Mendoca Neto - 01 Consulta agendada pela Unidade em 05/01				-1
Carlos César Borges - Férias de 02 a 31/01/17				-86
João Serafim Filho - Férias de 03 a 17/01/17				-120
Lincoln Marques Da Rocha - 01 Consulta agendada pela Unidade em 02/01				-1
<b>TOTAL</b>	<b>1628</b>	<b>1264</b>	<b>77,64%</b>	<b>-364</b>
<b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>				
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-4
James Nogueira Moraes Pimenta - Licença Médica a partir do dia 02/09 tempo indeterminado				-36
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 09/12 Atendimento Alto Risco.				-4
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-3
José Gonçalves De Oliveira - Férias de 19/12 a 02/01				-118
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 30/12 Atendimento Alto Risco.				-4
Benedito Monteiro De Queiroz - Férias de 02 a 16/01/17				-88

Tanit Ribeiro Carmo - Dia 06/01/17 Atendimento Alto Risco.				-4
Tanit Ribeiro Carmo - Dias 12 e 13/01/17 Atestado Médico				-22
<b>TOTAL</b>	<b>1568</b>	<b>1285</b>	<b>81,95%</b>	<b>-283</b>
<b>CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-4
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci redução de vagas para PSF.				-16
Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva - Férias de 15/12 a 13/01/17				-120
<b>TOTAL</b>	<b>944</b>	<b>784</b>	<b>83,05%</b>	<b>-160</b>
<b>CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]</b>				
Fabricio Valtville Montijo - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 04/04				-260
Leandro Matos - Férias de 03 a 17/01/17				-96
<b>TOTAL</b>	<b>828</b>	<b>472</b>	<b>57,00%</b>	<b>-356</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA</b>				
José Janos Raven Nunes - Motivo Particular dia 14/12				-8
Maria Aparecida Lopes Reis - Dia 30/12 Reunião Interna SMS.				-12
Osmar Matias De Abreu - Licença Prêmio de 02/01/17 a 01/04/17				-108
Maria Aparecida Lopes Reis - Férias de 02 a 16/01/17				-128
<b>TOTAL</b>	<b>1416</b>	<b>1160</b>	<b>81,92%</b>	<b>-256</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE</b>				
<b>CAIS FINSOCIAL</b>				
Nazir Seabra Guimarães Filho - Férias de 13/12 a 11/01/17				-120
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Dia 30/12 Folga de Aniversário				-8
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Férias de 02 a 16/01/17				-68
Jefferson Brockestayer Filho - Dia 06/01/17 Atendimento Alto Risco				-10
Jefferson Brockestayer Filho - Dia 13/01/17 Atendimento Alto Risco				-10

<b>TOTAL</b>	<b>776</b>	<b>560</b>	<b>72,16%</b>	<b>-216</b>
<b>CAIS CANDIDA DE MORAIS</b>				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - 21 Consultas agendadas pela Unidade em 12 e 13/12				-21
Nilmar Feliciano Da Silva - Férias de 19/12 a 02/01/17				-102
José Da Costa Cordeiro Filho - Férias de 02 a 31/01/17				-136
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - 01 Consulta agendada dia 02/01/17				-1
Cláudia Cássia De Almeida - 02 Cosnultas agendadas pela Unidade em 09/01/17				-2
<b>TOTAL</b>	<b>1364</b>	<b>982</b>	<b>71,99%</b>	<b>-382</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE</b>				
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA</b>				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Licença Médica a partir de 01/12 sem previsão de retorno				-80
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado				-96
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias de 22/12 a 05/01/17				-39
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias de 22/12 a 05/01/17				-29
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>	<b>202</b>	<b>33,44%</b>	<b>-402</b>
<b>CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>2328</b>			<b>-2328</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE</b>				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa de 13/04 a 31/12/16				-272
Wilson Rodrigues Dos Santos - Licença Prêmio de 03/10/16 a 31/12/16				-90
Augusto César Pereira Rodrigues - 01 Consulta agendada pela Unidade em 03/01/17				-1
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-20
<b>TOTAL</b>	<b>1424</b>	<b>1041</b>	<b>73,10%</b>	<b>-383</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]</b>				
Venício Evangelista De Souza Filho - 01 Consulta agendada em 14/12				-1

Daniel De Oliveira - Licença Prêmio de 26/10 a 20/01/17				-180
Venício Evangelista De Souza Filho - 02 Consultas agendadas pela Unidade em 26/12				-2
Carlos César Borges -Férias de 02/01/2017 à 31/01/2017				-96
Mara Rúbia De Paiva - Férias de 02/01/2017 à 16/01/2017				-104
<b>TOTAL</b>	<b>840</b>	<b>457</b>	<b>54,40%</b>	<b>-383</b>
<b>CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]</b>				
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Férias de 19/12 a 02/01/17				-58
Euripedes Jose De Souza - Férias de 19/12 a 02/01/17				-15
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-3
Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-3
Rodrigo Caetano De Almeida - Férias de 09 a 23/01/17				-65
<b>TOTAL</b>	<b>1116</b>	<b>972</b>	<b>87,10%</b>	<b>-144</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE</b>				
Lorena Junqueira Almeida - Atendimento GAST.				-224
Victória Alves Ferreira Coelho - Reposição em 12/12 do dia 02/01				[+15]
Eros De Sousa - Licença Médica a partir de 01/12				-52
Victória Alves Ferreira Coelho - Dias 29 e 30/12 Motivo Particular				-30
Eros De Sousa - Reposições em 26, 27, 28, 29/12 dos dias 08, 12, 13 e 14/12				[+48]
Victória Alves Ferreira Coelho - Dia 02/01/17 Motivo Particular				-20
Eros De Sousa - Reposição em 02/01/17 do dia 15/12/16				[+12]
Carmen Lúcia Nery Alves - Dia 09/01 Motivo Particular				-12
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Fraiscine atendimento ESF				-3
<b>TOTAL</b>	<b>868</b>	<b>602</b>	<b>69,35%</b>	<b>-266</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>				
<b>CAIS BAIRRO GOIA</b>				
Antônio De Melo Anes Júnior - 01 Consulta agendada pela Unidade em 13/12				-1

Indra Gonella Fontenelle - Autorizada pela Coordenação redução de 04 vagas/dia Programa Hiperdia.				-16
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 15/12 Planejamento Familiar				-9
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 14/12				-7
Antônio De Melo Anes Júnior - Férias de 20/12 a 03/01/17				-72
Wandenberg Monte Negro - Férias de 28/12 a 26/01/17				-284
Euli Jose Braga - Férias de 19/12 a 02/01/17				-132
João Gomes Do Sacramento - Férias de 05/12 a 03/01 (um dos vínculos)				-168
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 28/12				-7
Erwin Moreira Da Rocha - 01 Consulta agendada pela Unidade em 05/01/17				-1
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 04/01/17				-7
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 12/01 Planejamento Familiar				-9
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 11/01/17				-7
<b>TOTAL</b>	<b>2564</b>	<b>1844</b>	<b>71,92%</b>	<b>-720</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>				
André De Oliveira Santana - Férias de 05/12 a 03/01/17				-165
José Tavares De Morais Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-8
Vinícius Montenegro Torres - Licença Médica. A partir de 13/01 tempo indeterminado				-208
Ricardo Marquez Da Fonseca - Folga Remunerada de 26/12 a 09/01/17				-65
Carina Barbosa Bulamarque - Dias 6, 7 e 8/01 Simpósio Neuropsicomotoras				-65
Ricardo Marquez Da Fonseca - Folga Remunerada de 26/12 a 09/01/17				-65
Carina Barbosa Bulamarque - Férias de 02 a 16/01				-65
Ricardo Marquez Da Fonseca - Folga Remunerada de 26/12 a 09/01/17				-20
<b>TOTAL</b>	<b>1428</b>	<b>767</b>	<b>53,71%</b>	<b>-661</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE</b>				
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE</b>				
Rudney Jackson Silvério - Dias 15 e 16/12				-20

Programa Hiperdia.				
Isaura Araújo Santos Lobo - Férias de 23/11 a 22/12				-65
Harley Ricardo Rodrigues - Férias de 19/12 a 02/01/17				-54
Fábio Guilherme Da Silveira - 02 Consultas agendadas pela Unidade em 26/12				-2
Vauvenarques Fernandes - Reposição em 28/12 do dia 06/01/17				[+10]
Rudney Jackson Silvério - Dias 03/01/17 Programa Hiperdia.				-2
Fábio Guilherme Da Silveira - 01 Consulta agendada pela Unidade em 02/01/17				-1
Vauvenarques Fernandes - Dia 06/01 Motivo Particular.				-14
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Férias de 02 a 16/01/17				-152
Rudney Jackson Silvério - Dias 10/01/17 Programa Hiperdia.				-6
<b>TOTAL</b>	<b>1036</b>	<b>730</b>	<b>70,46%</b>	<b>-306</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>				
Marina Carla Soares Madeira - Reposição em 15/12 do dia 09/12				[+17]
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-48
<b>TOTAL</b>	<b>1044</b>	<b>1013</b>	<b>97,03%</b>	<b>-31</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b>				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-234
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Edna Maria Ferreira - Férias de 12/12 a 10/01/17				-154
Maria Da Conceição Matos - 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci				-2
Maria Da Conceição Matos - 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci				-2
Euli José Braga - Férias de 02 a 16/01/17				-39
Maria Da Conceição Matos - Dias 04, 05 e 06/01 Atestado Médico. Redução de 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci				-42

Euli José Braga - Férias de 02 a 16/01/17				-39
Maria Da Conceição Matos - Férias de 10 a 25/01				-87
<b>TOTAL</b>	<b>1512</b>	<b>723</b>	<b>47,82%</b>	<b>-789</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Férias de 05/12 a 03/01/17				-144
Irislene Ferreira Da Silva - Férias de 21/11 a 20/12				-60
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-4
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-4
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-4
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica até 29/01/17				-88
<b>TOTAL</b>	<b>920</b>	<b>612</b>	<b>66,52%</b>	<b>-308</b>
<b>CS PARQUE ANHANGUERA</b>				
Litemar Gualberto De Souza Júnior - Reposição em 13/12 do dia 29/12				[+10]
Diogenes Junqueira - Motivo pessoal dias 26, 28, 29, 30/12				-48
Litemar Gualberto De Souza Junior - Motivo Particular dias 27, 28, 29 e 30/12				-24
Ivan Isaac - Férias de 26/12 a 09/01/17				-150
Carolina Dias De Araújo E Silva - Férias de 02 a 16/01/17				-34
Litemar Gualberto De Souza Junior - Férias de 02 a 16/01/17				-68
Carolina Dias De Araújo E Silva - Férias de 02 a 16/01/17				-34
<b>TOTAL</b>	<b>1472</b>	<b>1124</b>	<b>76,36%</b>	<b>-348</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				-260
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				-60
Maria Elizabeth De Moraes Tavares - Licença Prêmio de 03/10 a 02/01/2017				-136
Cláudio Raul Tavares - Licença Prêmio de 03/10 a 02/01/2017				-48
Pedro Dimas Machado Filho - Férias de 09 a 18/12				-30
Fabrcia Ferreira De Moura - Folga Adquirida dias 27, 28 e 29/12				-65
Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-18
Cláudio Raul Tavares - Licença Prêmio de 03/10 a 02/01/2017				-48
Pedro Dimas Machado Filho - Dia 30/12 Consulta Pré Agendada				-30
Theodora Nunes Drummond - Férias de 19/12 a 02/01				-65
Vilmar Pires De Paiva - Atestado Médico dias 04 e 05/01				-45
Fabrcia Ferreira De Moura - Férias de 03 a 17/01				-65
Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-18
Cláudio Raul Tavares - Licença Prêmio de 03/10 a 02/01/2017. Férias de 03 a 17/01/17				-48
Theodora Nunes Drummond - Férias de 19/12 a 02/01. Atestado Médico dia 03/01/17				-65
Talita Clementino Moraes E Cunha - Dia 10/01 Atestado Médico				-26
Fabrcia Ferreira De Moura - Férias de 03 a 17/01				-65
Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-18
Eberth Franco Vencio - Férias de 09 a 23/01				-34
Cláudio Raul Tavares - Férias de 03 a 17/01/17				-48
<b>TOTAL</b>	<b>2856</b>	<b>1522</b>	<b>53,29%</b>	<b>-1334</b>
<b>CIAMS JARDIM AMERICA</b>				
Bernardo De Paula Neto - Férias de 13/12 a 11/01/17				-150
Tânia Moreira Nobrega - Férias de 26/12 a 09/01/17				-84
Carla Vanessa De Sousa - Férias de 17/12 a 10/01/17				-159
Adriana Fernandes Cardoso - Férias de 09 a				-36

23/01/17				
<b>TOTAL</b>	<b>1544</b>	<b>1115</b>	<b>72,22%</b>	<b>-429</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b>				
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-176
Danuzia Muniz Camelo - Dia 14/12 Folga de Aniversário				-12
Humberto Fernandes M. Soares - Férias de 10 a 24/01				-65
<b>TOTAL</b>	<b>1461</b>	<b>1208</b>	<b>82,68%</b>	<b>-253</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1316</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-1316</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 1<sup>a</sup> (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.

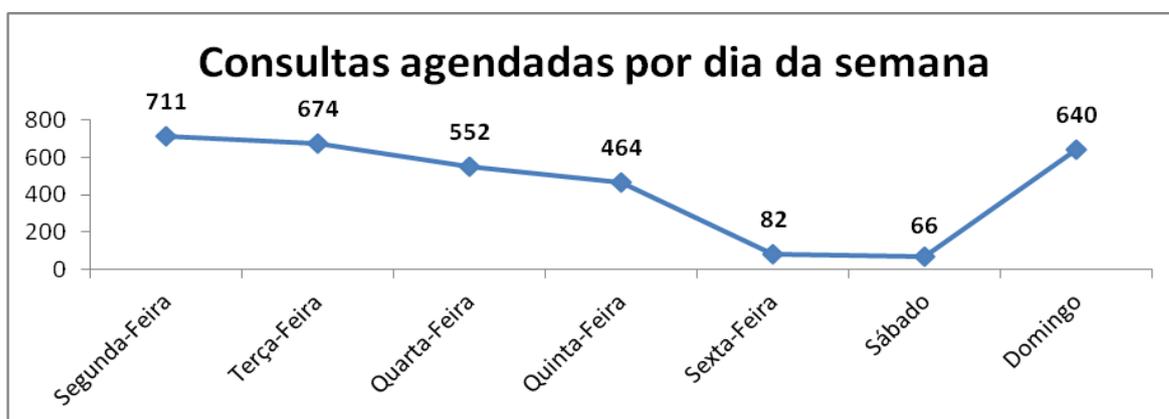
## DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

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

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

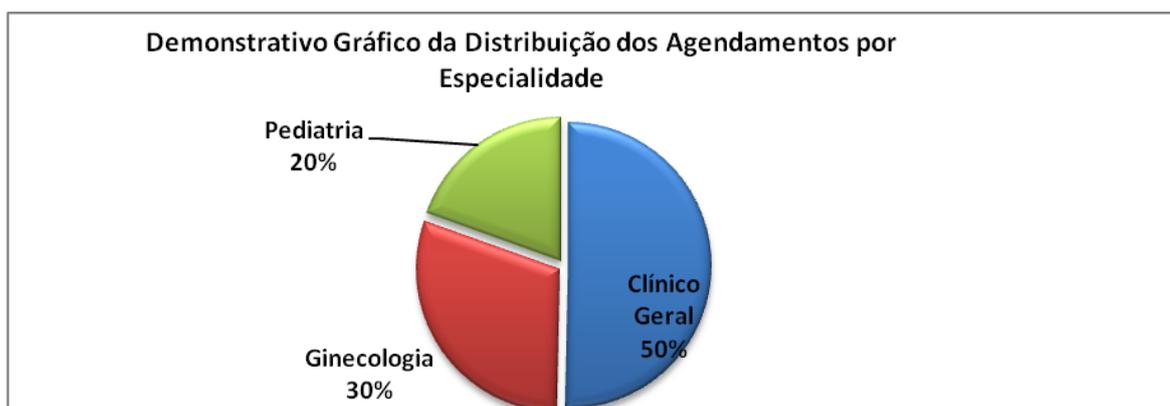
<b>CONSULTAS MARCADAS POR DIA</b>			
01/12/2016	112	17/12/2016	17
02/12/2016	14	18/12/2016	159
03/12/2016	13	19/12/2016	169
04/12/2016	188	20/12/2016	177
05/12/2016	202	21/12/2016	138
06/12/2016	193	22/12/2016	31
07/12/2016	147	23/12/2016	18

08/12/2016	129	24/12/2016	10
09/12/2016	22	25/12/2016	117
10/12/2016	13	26/12/2016	162
11/12/2016	176	27/12/2016	138
12/12/2016	178	28/12/2016	131
13/12/2016	166	29/12/2016	86
14/12/2016	136	30/12/2016	15
15/12/2016	106	31/12/2016	13
16/12/2016	13	<b>Total:</b>	<b>3.189</b>



➤ **Consultas agendadas por especialidade no período de 01 a 31 de Dezembro/16:**

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	1.703
Ginecologia	1.118
Pediatria	638
<b>TOTAL</b>	<b>3.459</b>



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Especialidade	Agendamentos
Android	2.953
IOS	107
Site	129
<b>TOTAL</b>	<b>3.189</b>



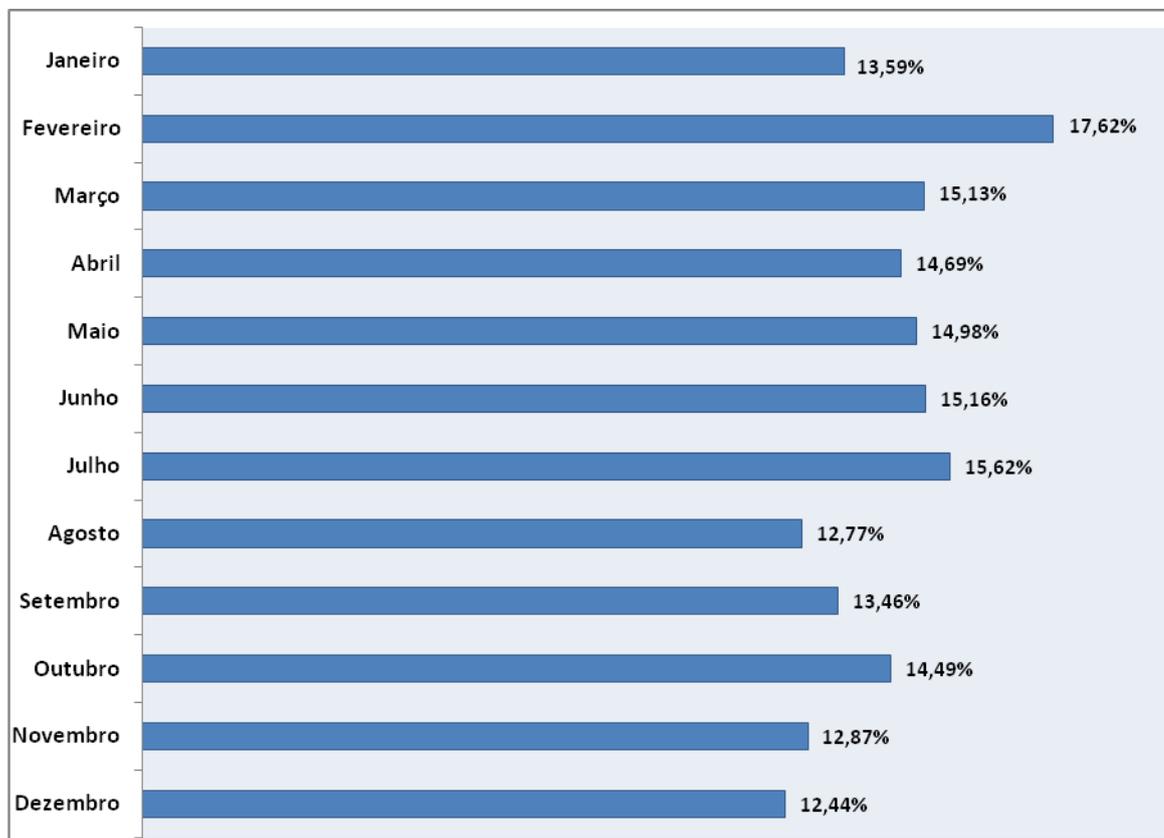
### Visualização de Vagas

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

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

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

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



No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/16 foi observado o agendamento de 2.711 (dois mil setecentos e onze) consultas, o que equivale a 12,44% (doze ponto quarenta e quatro por cento) do total de consultas marcadas nesse período.

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

No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/16 foram convertidas 2.739 (dois mil setecentos e trinta e nove) 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 Dezembro de 2016</b>		
<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
01/12/2016	Quinta-Feira	92
02/12/2016	Sexta-Feira	0
03/12/2016	Sábado	0
04/12/2016	Domingo	185
06/12/2016	Terça-Feira	125
07/12/2016	Quarta-Feira	99
08/12/2016	Quinta-Feira	87
09/12/2016	Sexta-Feira	0
10/12/2016	Sábado	0
11/12/2016	Domingo	187
12/12/2016	Segunda-Feira	160
13/12/2016	Terça-Feira	153
14/12/2016	Quarta-Feira	166
15/12/2016	Quinta-Feira	115
16/12/2016	Sexta-Feira	0
17/12/2016	Sábado	0
18/12/2016	Domingo	210
19/12/2016	Segunda-Feira	165
20/12/2016	Terça-Feira	170
24/12/2016	Sábado	0
25/12/2016	Domingo	234
26/12/2016	Segunda-Feira	214
27/12/2016	Terça-Feira	219
29/12/2016	Quinta-Feira	158
30/12/2016	Sexta-Feira	0
31/12/2016	Sábado	0
<b>Total</b>		<b>2739</b>

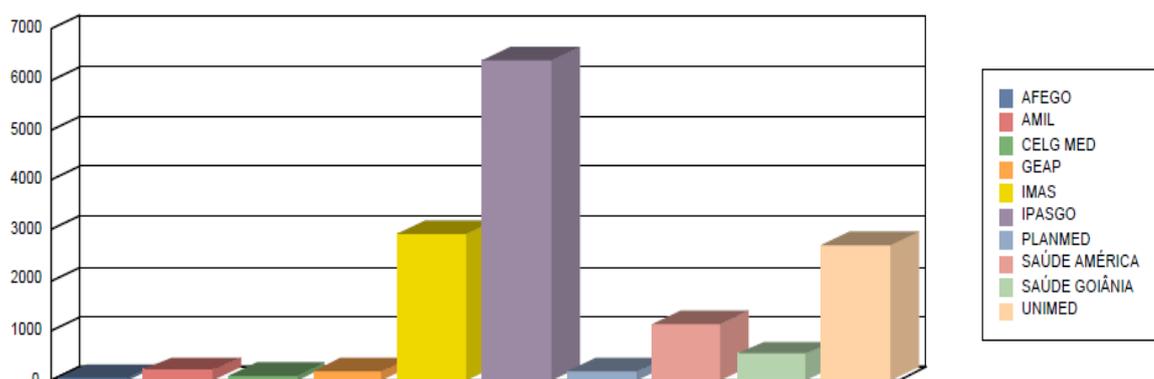
## Planos de Saúde

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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.241 (quinze mil duzentos e quarenta e um) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Dezembro/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	47
AMIL	213
CELGMED	119
GEAP	200
IMAS	3.180
IPASGO	6.612
PLANMED	226
SAUDE AMÉRICA	1.215
SAÚDE GOIÂNIA	522
UNIMED	2.907
<b>TOTAL</b>	<b>15.241</b>



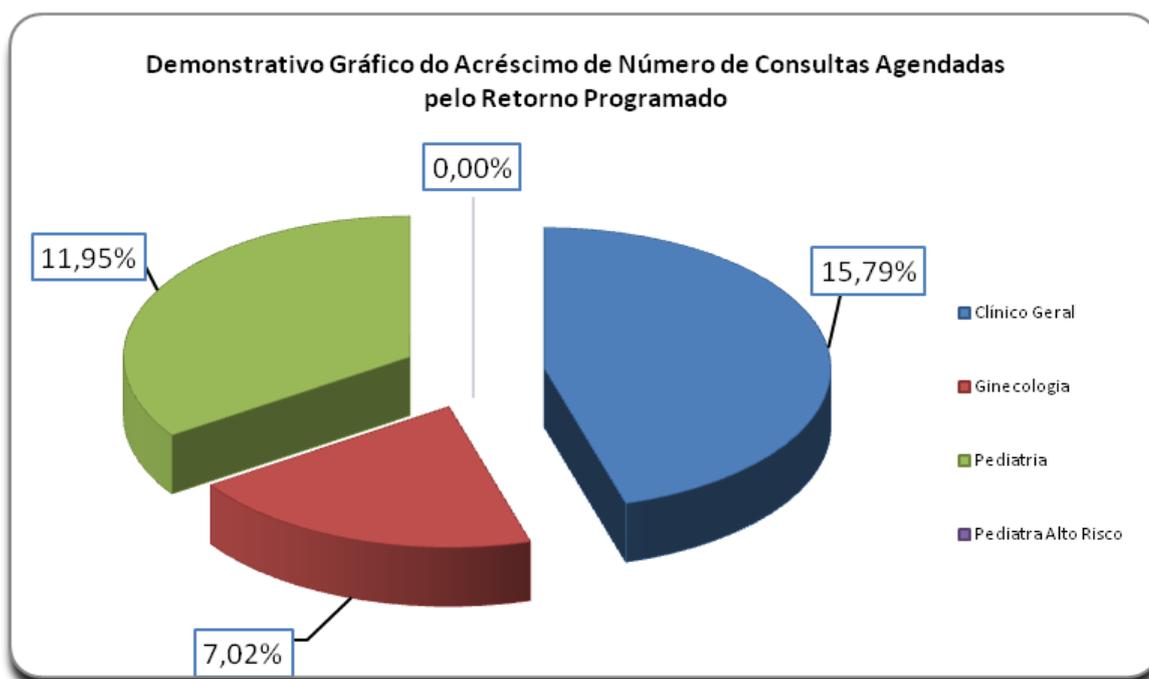
## Sobras de Vagas

- 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 **Dezembro/2016** houve um acréscimo total de 12,05% (doze ponto cinco por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



<b>Especialidade</b>	<b>Consultas Teleconsulta</b>	<b>Retorno Programado</b>	<b>Total</b>	<b>Acréscimo</b>
Clínico Geral	10.896	1.720	12.616	15,79%
Ginecologia	7.923	556	8.479	7,02%
Pediatria	5.655	676	6.331	11,95%
Pediatra Alto Risco	24		24	0,00%
<b>Total</b>	<b>24.498</b>	<b>2.952</b>	<b>27.450</b>	<b>12,05%</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 atendimento 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 Saúdes. Assim que o Agente de atendimento selecionar a unidade de saúde, será possível identificar a unidade de saúde, com a exibição da listagem dos médicos da referida unidade, bem como, os horários de atendimentos.

### **Histórico do Atendimento**

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

### **Cancelamento de Consulta**

Para atendimentos em que o usuário deseja apenas cancelar uma consulta, será feito uma solicitação através do sistema, onde, sempre que o Agente de efetuar o cancelamento de uma

consulta a pedido do usuário, ele solicitará o procedimento para que em um segundo momento os supervisores o finalizem.

### **Orientações repassadas aos agentes de atendimento**

#### **a) Referentes ao cadastro:**

Foi orientado pela Coordenação e Assessoria da Tecnologia da Informação para que os agentes de atendimento realizem o cadastro do usuário com agilidade, eliminando dados desnecessários para usuários que já possuem cadastros no Teleconsulta, como por exemplo RG e certidão de nascimento, município de atendimento, CEP. Para os novos cadastros o protocolo de atendimento continuará de acordo com a rotina de trabalho em vigência.

#### **b) Tempo no atendimento:**

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

### **Redimensionamento do número de vagas por prioridades**

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

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

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

#### **1- Outras medidas tomadas pelo IDTECH:**

- a) Foi realizada a AMPLIAÇÃO das PA's (Posições de Atendimento), ampliando desta forma o atendimento simultâneo às pessoas que utilizam o serviço de teleatendimento; para tanto foi necessário a aquisição dos equipamentos, mobiliários, bem como a aquisição de head – sets (substituição dos danificados / em desgaste pelo tempo/uso);
- b) Foi realizada a contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro em período Integral, devido ampliação das posições de atendimento;
- c) A Sala de Situação, passou a contar com 02 (dois) Agentes de Atendimento por turno e 02 (um) Supervisor Operacional;

d) Serão contratados colaboradores para cobertura de férias, folgas, intervalos destinados ao lanche / exercício de relaxamento;

e) Ampliação da máquina de transbordo;

- Aquisição de uma placa D300;
- Aquisição de ma DS132;
  
- Foi feita a aquisição de painel eletrônico (necessário para indicações gráficas e em tempo real para os agentes, com número de consultas marcadas, ligações em fila, ligações atendidas e outros pertinentes ao serviço);
- Foram adquiridos mobiliários necessários à ampliação do contact Center (estação de trabalho- PA's / cadeiras);
- Foram adquiridos equipamentos ergonômicos (apoios de pé regulável, apoio de punho e teclado).

## **2- Medidas tomadas pela SMS**

a) Cumprimento da portaria N.º 1153/2006 – SMS pelas Unidades de Saúde no que se refere à alteração de agenda devido a liberação de férias / cursos com antecedência de até 15 dias;

b) A Ouvidoria irá disparar as reclamações em tempo real para o IDTECH para conhecimento;

c) A rede básica irá encaminhar via e-mail às reclamações para devida resposta, conforme rotina já existente;

d) Encaminhamento dos Atendentes da Ouvidoria para treinamento no Teleconsulta, de forma presencial, através de escala sempre que houver Agentes novos no serviço;

e) Os dados estatísticos efetuados pela Ouvidoria deverão efetuados em quatro procedimentos, como se segue:

- Não tem vaga;
- Não consegue falar no Teleconsulta;
- O Agente não atende bem;
- Fora da área de abrangência

f) Contratação de profissionais médicos na especialidade clinico 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, 16 de Janeiro de 2017.

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.

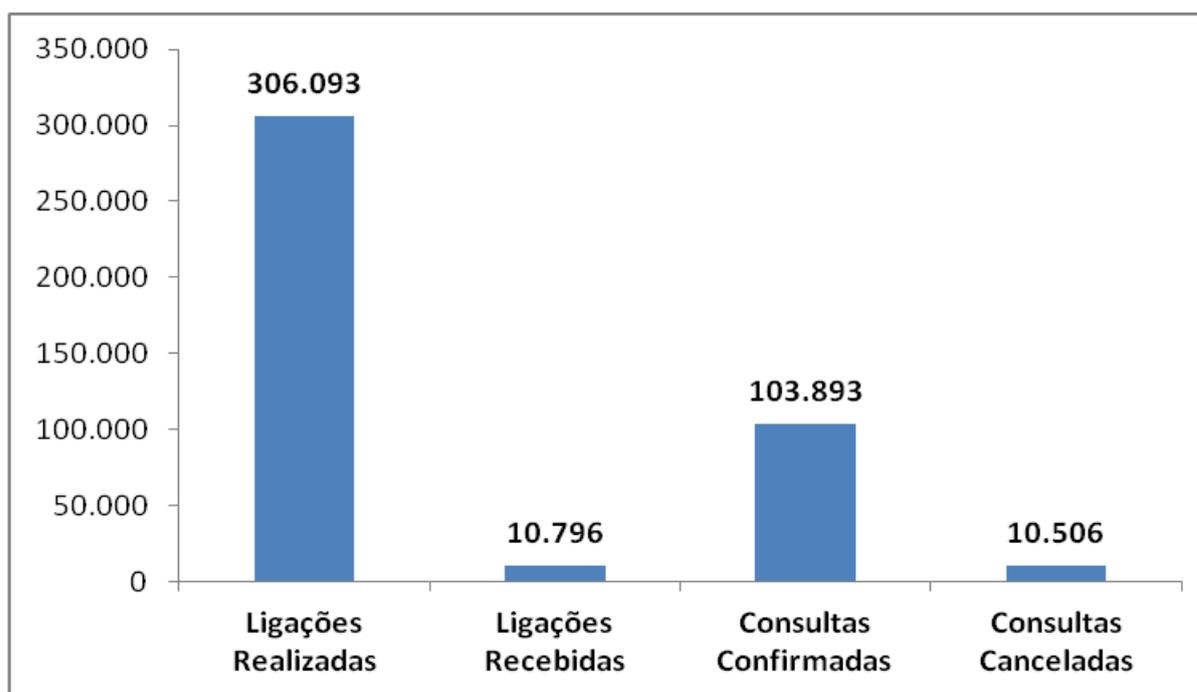
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta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

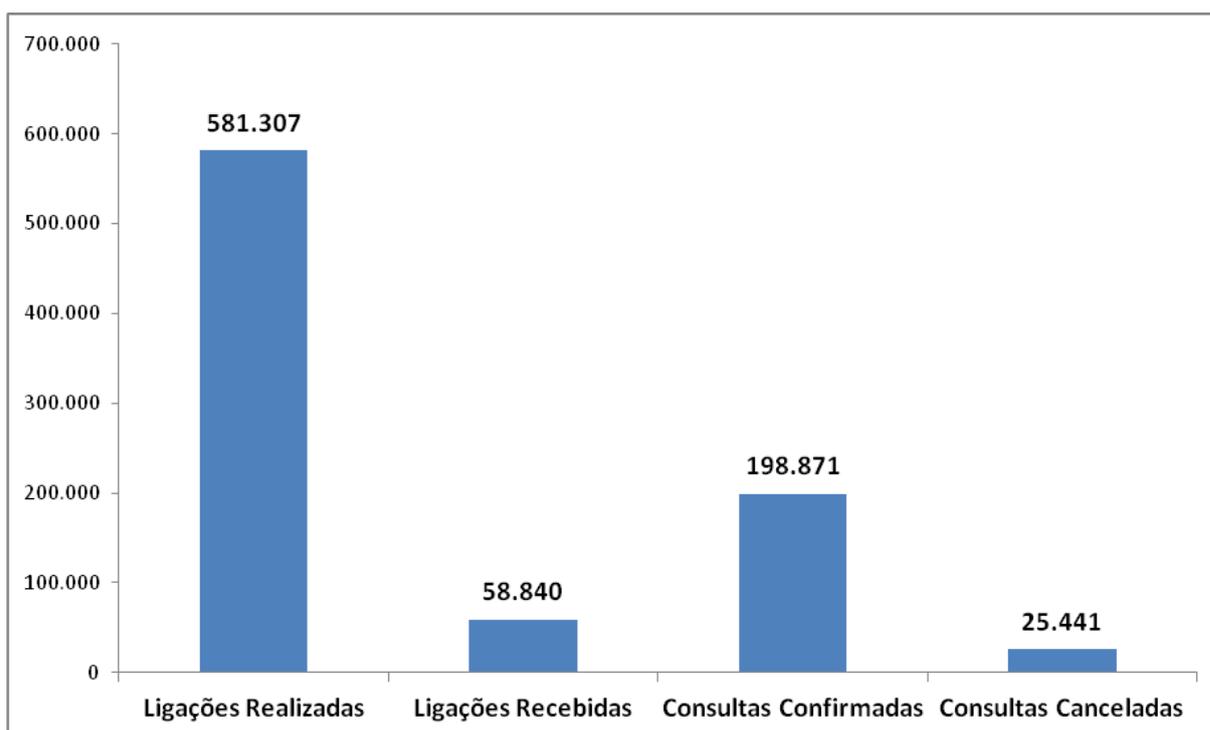
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Julho/15</b>	50.699	0	15.063	1.774
<b>Agosto/15</b>	52.426	0	17.769	1.436
<b>Setembro/15</b>	52.538	1.445	19.422	1.921
<b>Outubro/15</b>	49.764	2.653	17.301	1.621
<b>Novembro/15</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 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações realizadas resultaram em 198.871 (cento e noventa e oito mil oitocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 25.441 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um) 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>Dezembro/16</b>	44.009	3.305	14.347	1.744
<b>TOTAL</b>	<b>581.307</b>	<b>58.840</b>	<b>198.871</b>	<b>25.441</b>



## Central de Apoio ao Vale Exame

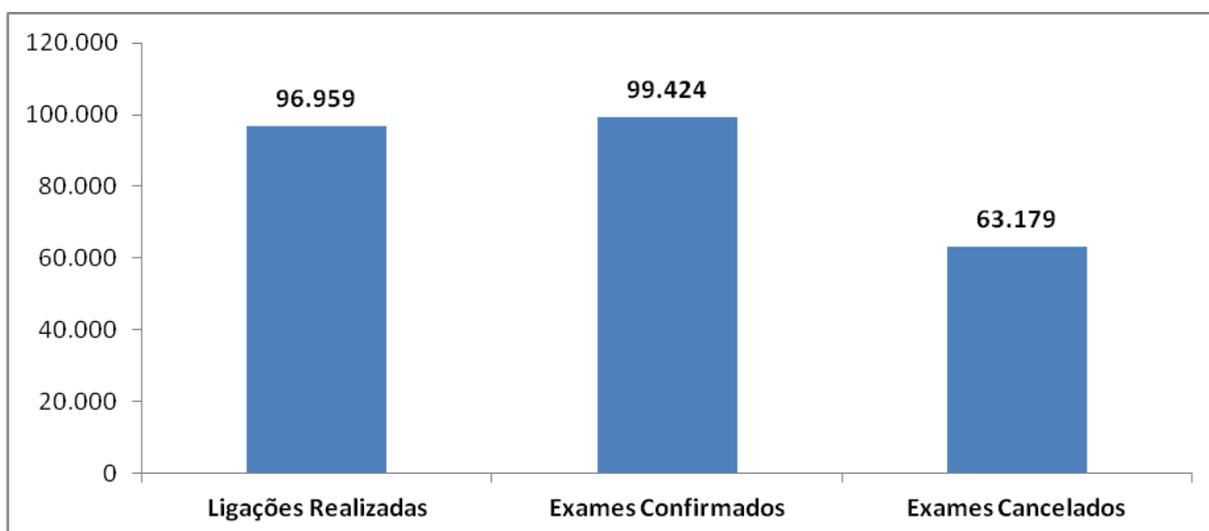
As autorizações dos exames disponibilizados pela gestão da Saúde pública envolvendo alta e média complexidade são ofertados conforme diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS e referenciados aos prestadores e/ou entidades interligadas a atenção à saúde do município. De acordo com esse 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 31 de Dezembro/16, efetuiu 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>Dezembro/16</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>96.959</b>	<b>99.424</b>	<b>63.179</b>



Goiânia-GO, 16 de Janeiro de 2017.

Tatiane Lemes Moreira  
**Assessoria de Planejamento**

## CIAMS NOVO HORIZONTE

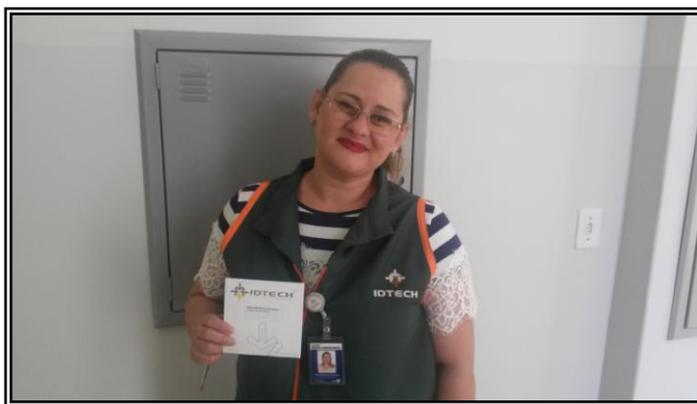
Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

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 DEZEMBRO/16

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



- No dia 01 de Dezembro de 2016 foi realizada a campanha mundial de conscientização e luta contra a AIDS que ocorreu no dia 01 de dezembro. Representantes da Comissão Interna de Prevenção à Acidentes do Instituto estiveram na Unidade e distribuíram preservativos e fitas, símbolos da luta contra a AIDS.



- No dia 09 de Dezembro/16 foi realizada a Eleição para novo Suplente da Comissão Interna de Prevenção à Acidentes – CIPA, para a gestão 2016/2017.



- Os colaboradores que atuam no CIAMS Novo Horizonte também participaram da Campanha de Natal Criança Feliz, com um grande volume de arrecadação de brinquedos.



- As chuvas que caíram no final do mês de Dezembro/16 provocaram a queda de uma árvore localizada na frente da Unidade, obstruindo a passagem de veículos. O Instituto contratou uma empresa especializada para retirada dos galhos das calçadas / liberação do acesso.



## PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE DEZEMBRO/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.

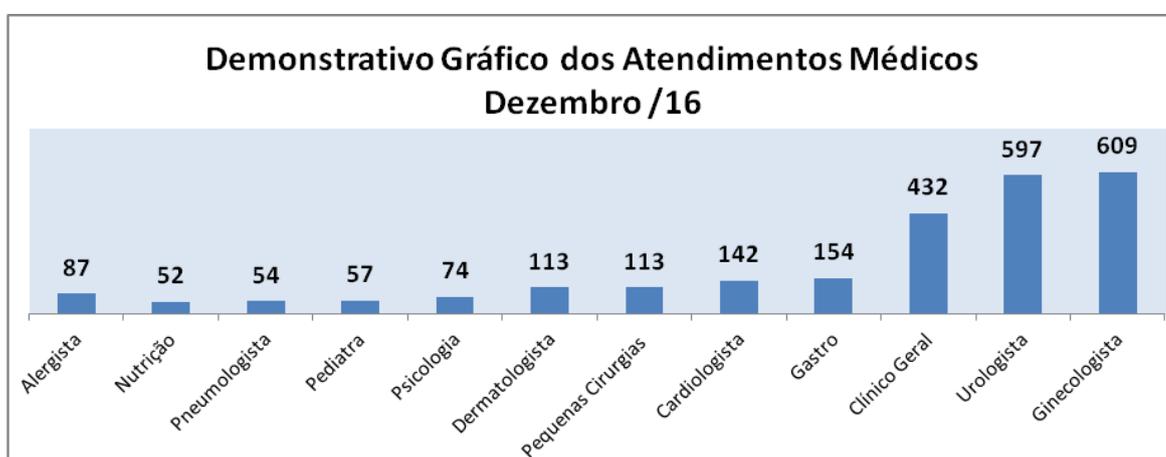
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Dezembro /16.

### Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	87
Cardiologista	142
Clínico Geral	432
Dermatologista	113
Gastro	154
Ginecologista	609
Nutrição	52
Pediatra	57
Pequenas Cirurgias	113

Pneumologista	54
Psicologia	74
Urologista	597
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>2.484</b>

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Dezembro/16 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **2.484** (dois mil quatrocentos e oitenta e quatro). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologista (609), Urologista (597) e Clínico Geral (432).

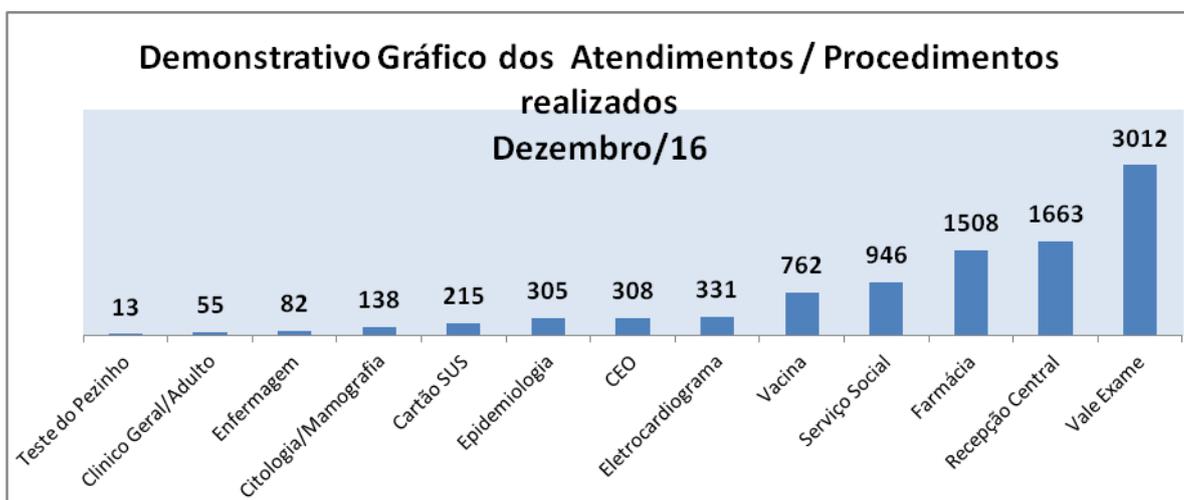


#### **Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:**

<b>Procedimentos</b>	<b>Quantitativo/Atendimento</b>
Cartão SUS	<b>215</b>
CEO	<b>308</b>
Citologia/Mamografia	<b>138</b>
Clínico Geral/Adulto	<b>55</b>
Eletrocardiograma	<b>331</b>
Enfermagem	<b>82</b>
Epidemiologia	<b>305</b>
Farmácia	<b>1508</b>
Recepção Central	<b>1663</b>
Serviço Social	<b>946</b>
Teste do Pezinho	<b>13</b>

Vacina	<b>762</b>
Vale Exame	<b>3012</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>9.338</b>

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Dezembro/16 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **9.338 (nove mil trezentos e trinta e oito)**. Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (3.012), Recepção Central (1.663) e Farmácia (1.508).

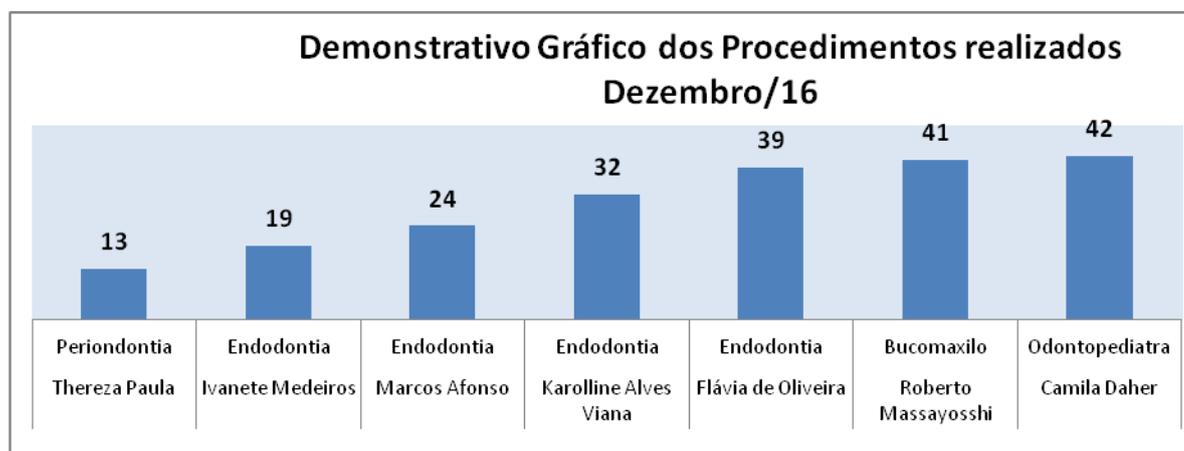


### Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	<b>48</b>
Ivanete Medeiros	Endodontia	<b>26</b>
Marcos Afonso	Endodontia	<b>7</b>
Flávia de Oliveira	Endodontia	<b>54</b>
Vanessa Baeta	Endodontia	<b>27</b>
Karolline Alves Viana	Endodontia	<b>49</b>
Thereza Paula	Periodontia	<b>45</b>

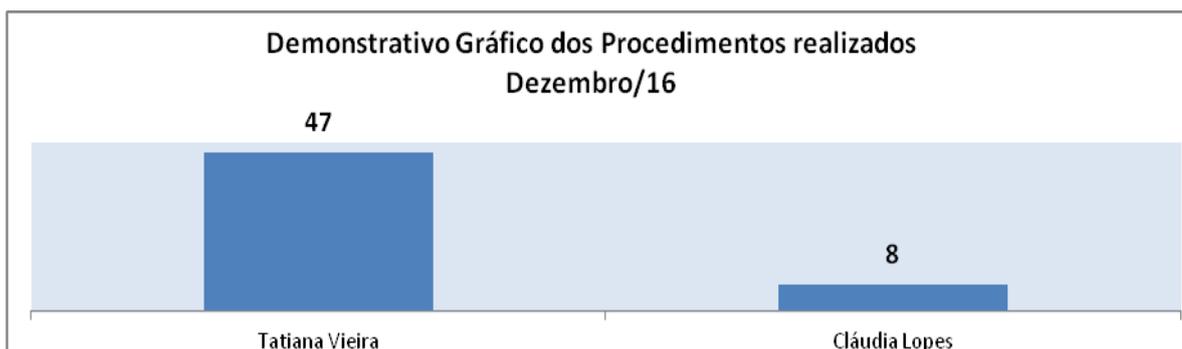
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	52
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>308</b>

Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de **308** (trezentos e oito) atendimentos realizados no mês de Dezembro/16, a especialidade mais procurada foi a de Endodontia com 103 (cento e três) atendimentos, em seguida foi Odontopediatria com 48 (quarenta e oito) atendimentos realizados.



### Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

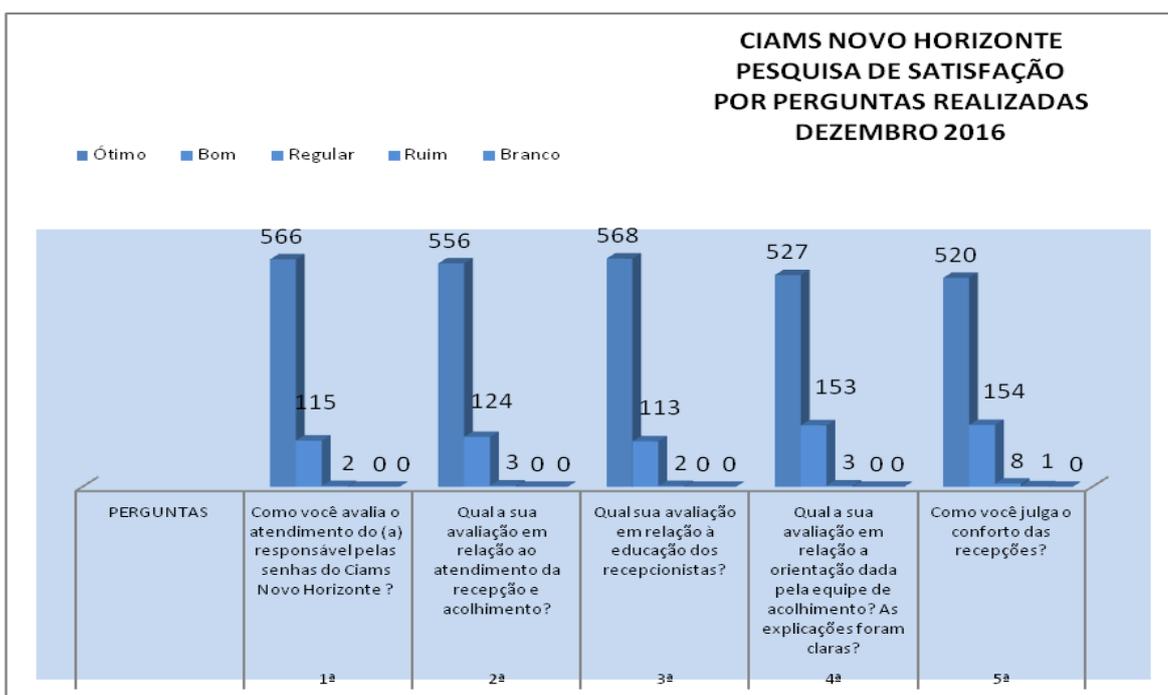
Odontologo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Tatiana Vieira	Clinico Geral	47
Cláudia Lopes	Clinico Geral	8
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>55</b>

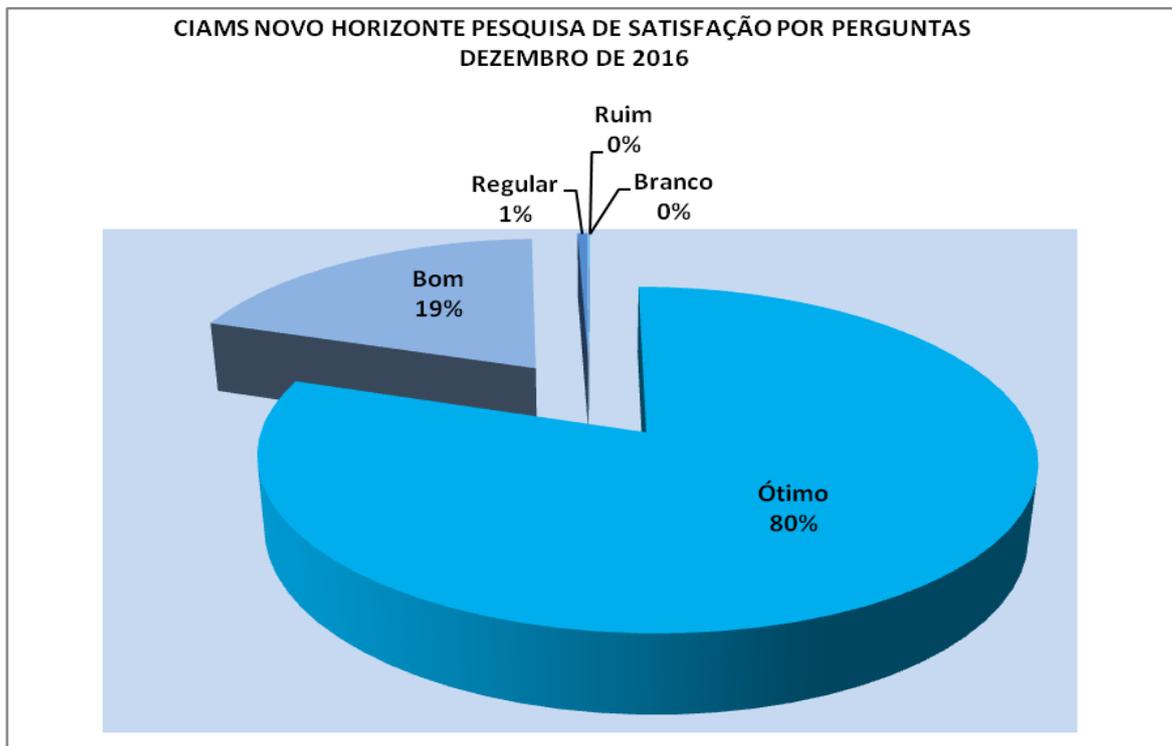


- Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou, desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de **Dezembro/16**.

### 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 ?	<b>566</b>	<b>115</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2 <sup>a</sup>	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	<b>556</b>	<b>124</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3 <sup>a</sup>	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	<b>568</b>	<b>113</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
4 <sup>a</sup>	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	<b>527</b>	<b>153</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
5 <sup>a</sup>	Como você julga o conforto das recepções?	<b>520</b>	<b>154</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>RESPONDENTES</b>		<b>683</b>				





Goiânia-GO, 16 de Janeiro de 2017.

**Tatiane Lemes Moreira**  
Assessoria de Planejamento