

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 07 – MARÇO /2017
- 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 07 – Décimo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Março/2017

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	05
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	08
1.1. Espaço Físico.....	08
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	08
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	10
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	12
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	12
2.1. Horário de Funcionamento.....	12
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	13
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	14
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	15
3. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	16
3.1. Dados Estatísticos.....	16
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Março de 2017.....	18
3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Março de 2017	19
3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Março/17	20
3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	21
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	22
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	23
3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....	25
3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010	26
3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011	27
3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012	28
3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013	29
3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014	30
3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015	31
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....	32
3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.....	33
3.1.17. Evolução anual do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 e 2017.....	33
3.1.18. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.....	34
3.1.19. Demonstrativo gráfico do mês de Março nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017	35
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	35

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	36
3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	37
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	39
3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	40
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	41
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	42
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	43
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	44
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	45
3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	46
3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....	47
4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MARÇO / 17.....	48
4.1. Pontos Positivos	54
4.2. Pontos Negativos	98
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias	99
CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....	114
CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....	118
CIAMS NOVO HORIZONTE.....	121
ANEXOS.....	128

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 07 – MARÇO /17
- 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 Março/17 agendou 35.455 (trinta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e cinco) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Março/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 138.601 (cento e trinta e oito mil seiscentos e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 40.776 (quarenta mil setecentos e setenta e seis). Dos 138.601 (cento e trinta e oito mil seiscentos e um), 40.776 (quarenta mil setecentos e setenta e seis) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 97.825 (noventa e sete mil oitocentos e vinte e cinco) 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 64.777 (sessenta e quatro mil setecentos e setenta e sete) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 5.123 (cinco mil cento e vinte e três) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Em comparação ao mês de Fevereiro/17, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 84.839

(oitenta e quatro mil oitocentos e trinta e nove) para 138.601 (cento e trinta e oito mil seiscentos e um), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 29.852 (vinte e nove mil oitocentos e cinqüenta e dois) para 40.776 (quarenta mil setecentos e setenta e seis).

Para garantir atendimento médico/tratamento da saúde dos usuários que residem em áreas contempladas pela Estratégia Saúde da Família - ESF, com equipes destituídas de profissional médico, devido a déficits ou por motivos referentes a férias e/ou afastamento de suas atividades através de licença e que estão inseridas no sistema, o Teleconsulta, neste mês de Março/17 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 Março/17 foi observado o agendamento de 3.263 (três mil duzentos e sessenta e três) consultas, o que equivale a 11,52% (onze ponto cinqüenta por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Março/2017 houve um acréscimo total de 12,28% (doze ponto vinte e oito por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Março/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAJS Cândida de Moraes, CIAMS Jardim América, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Bairro Goiá, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Parque Anhanguera, CIAMS Novo Horizonte e Centro de Saúde Parque Amazônia.

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 Março/17 foram convertidas 3.390 (três mil trezentos e noventa) 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. E em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou a Central de Consultas Especializadas efetuou 142.612 (cento e quarenta e dois) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 10.488 (dez mil quatrocentos e oitenta e oito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 142.612 (cento e quarenta e dois) ligações realizadas resultaram em 48.471 (quarenta e oito mil quatrocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 5.247 (cinco mil duzentos e quarenta e sete) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech tem disponibilizado uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetua o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento acesso à lista de espera, para possibilitar o contato e efetuar o agendamento ou a dispensa do exame. E desde a sua implantação até o dia 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. Já em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 2.954 (dois mil novecentos e cinquenta e quatro) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.418 (dois mil quatrocentos e dezoito) exames confirmados e 1.248 (hum mil duzentos e quarenta e oito) exames cancelados.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Março/2017, 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

0800 permite aos cidadãos fazerem solicitações de serviços públicos gratuitamente a partir de qualquer telefone.

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

Atendimento Automático

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

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

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

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

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

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

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

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

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

1.3.2.3. Outras Informações

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

O sistema conta com os seguintes cadastros:

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

Relatórios Gerais

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

Integração com a Aplicação

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

um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

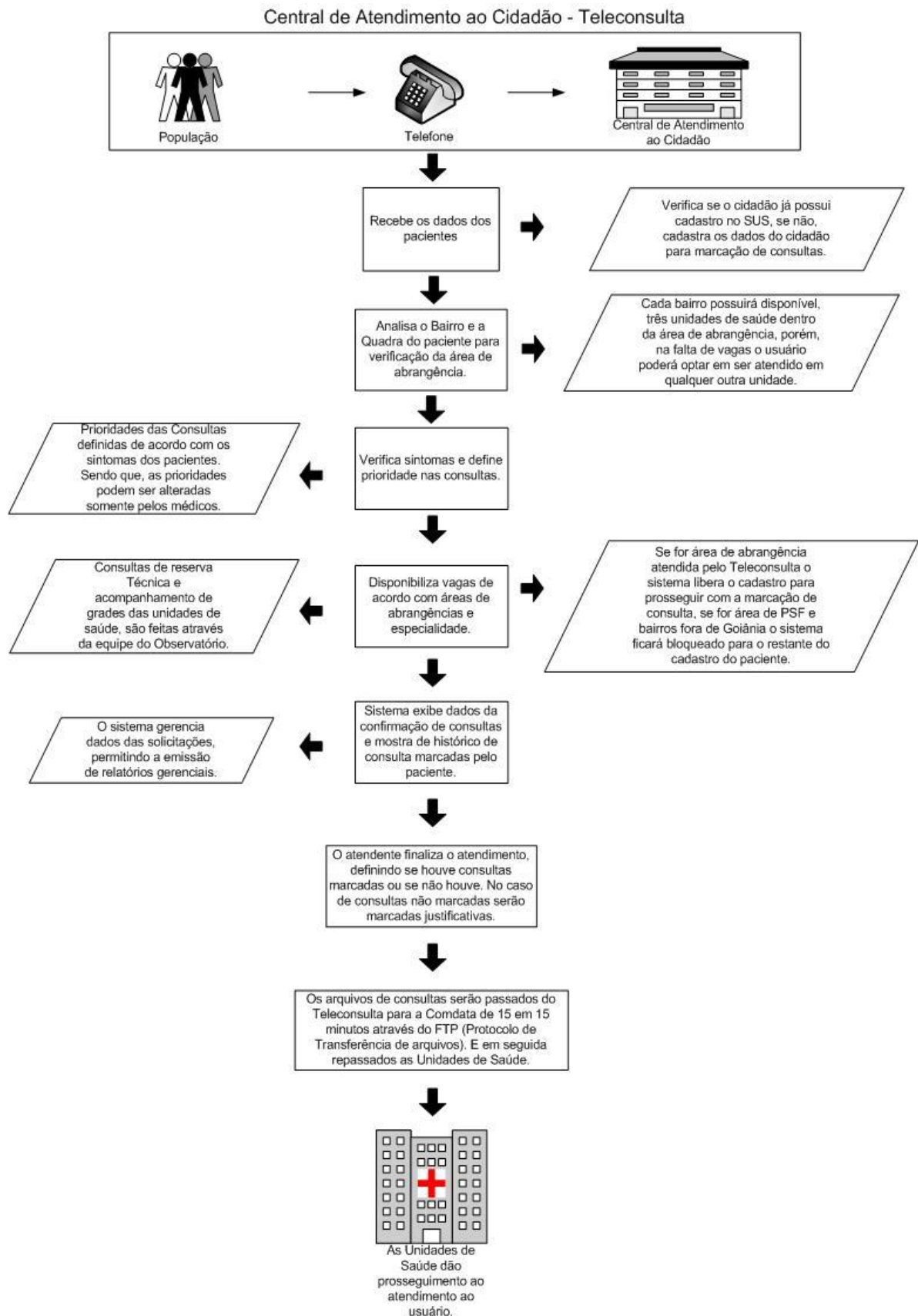
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

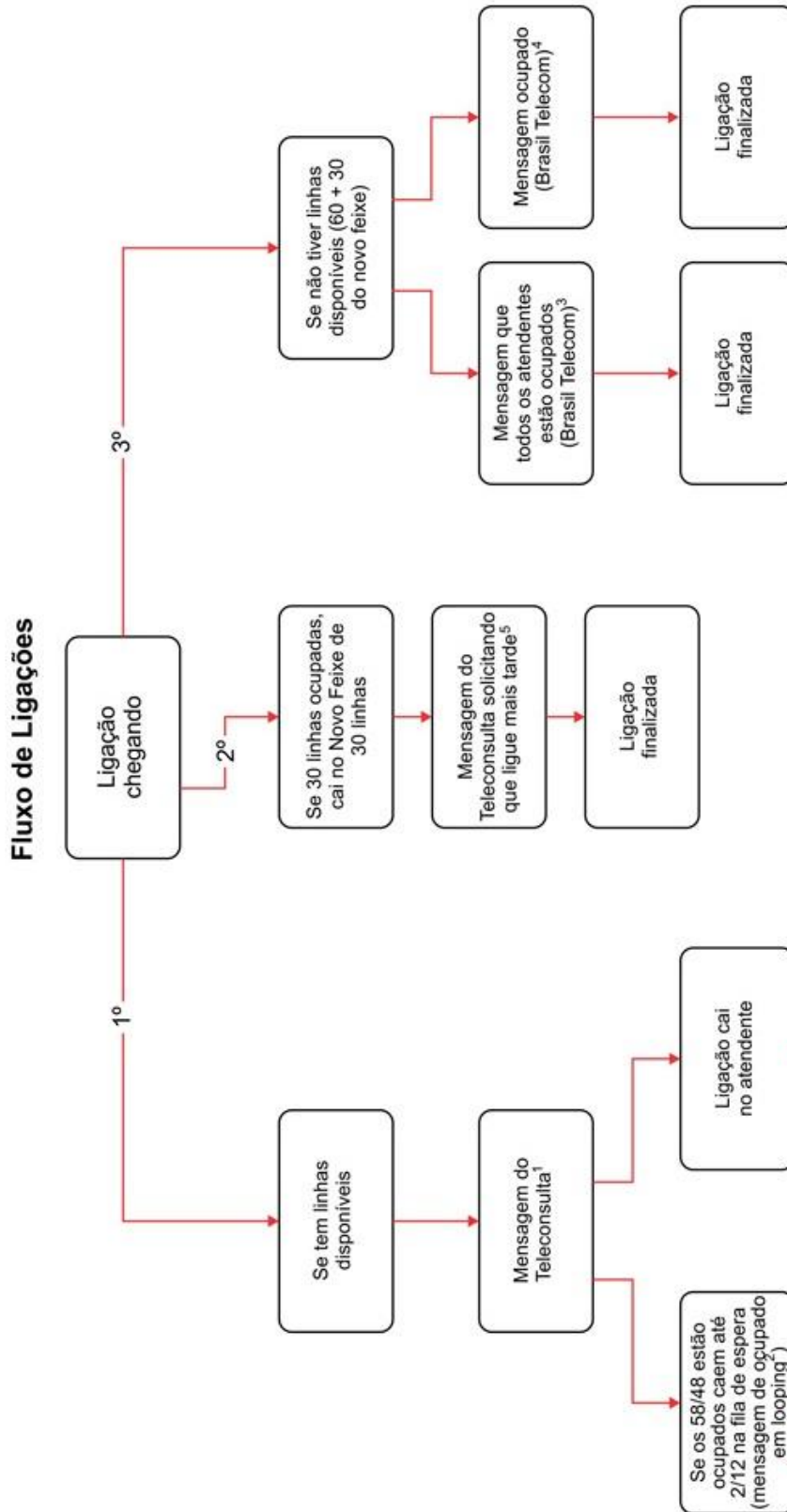
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias. A Sala de Situação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada 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 Março/17 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 MARÇO / 2017.

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

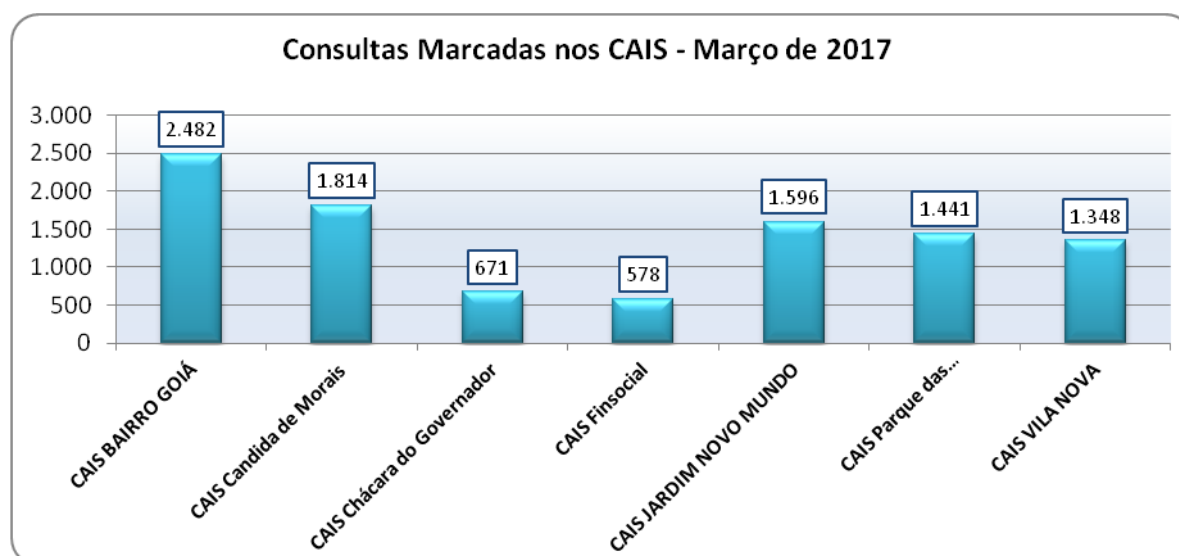
3.1. Dados Estatísticos

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 Março / 17.

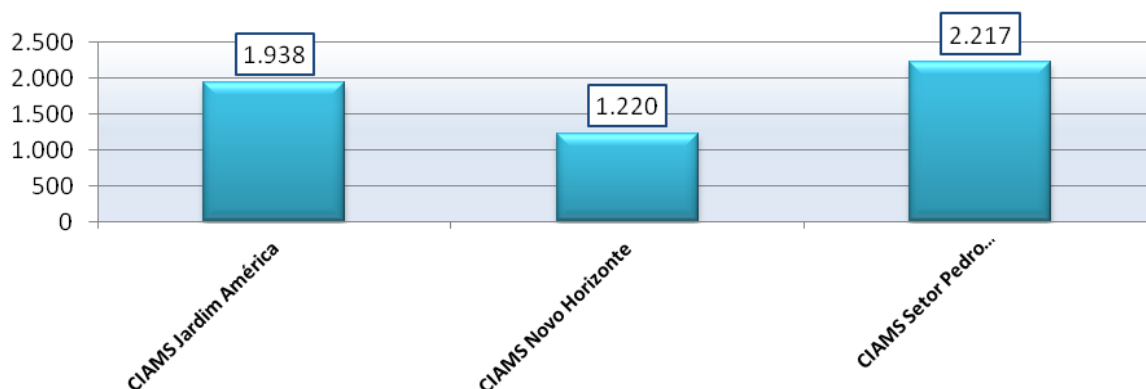
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Março / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	8.421	7.433	15.854
GINECOLOGIA	3.136	6.688	9.824
PEDIATRIA	3.839	5.919	9.758
PEDIATRIA ALTO RISCO	16	3	19
Total	15.412	20.043	35.455

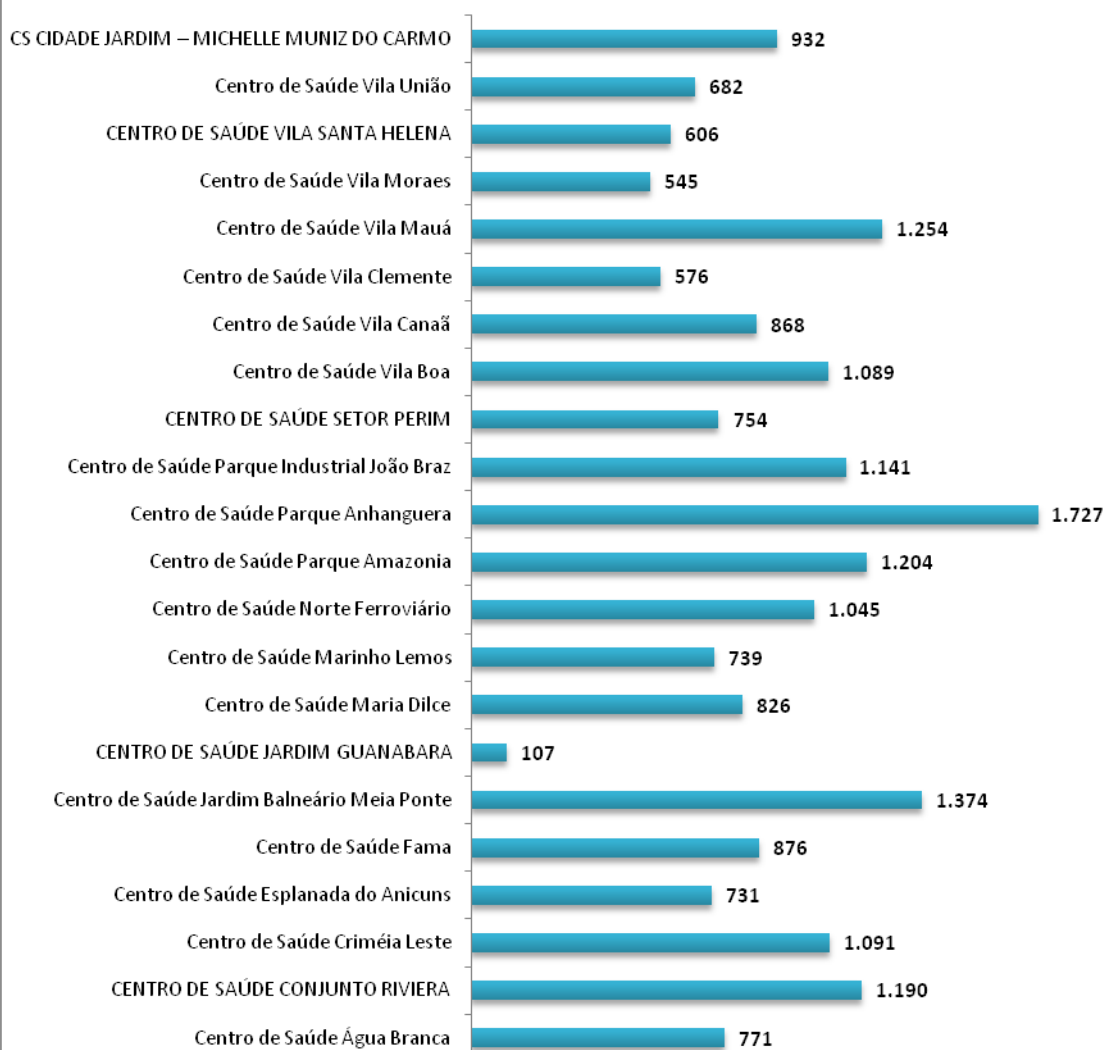
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



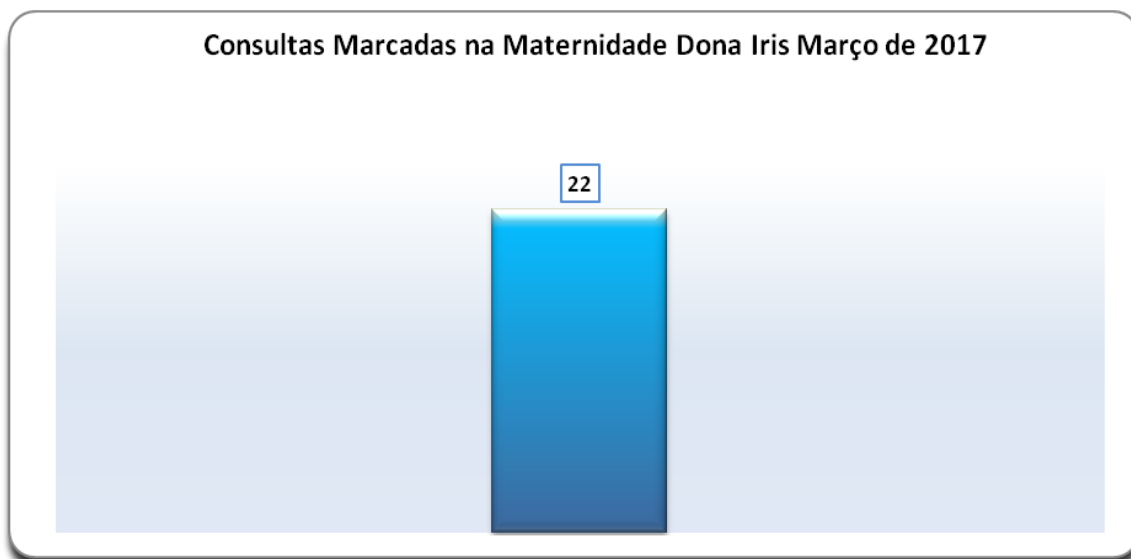
Consultas Marcadas nos CIAMS - Março de 2017



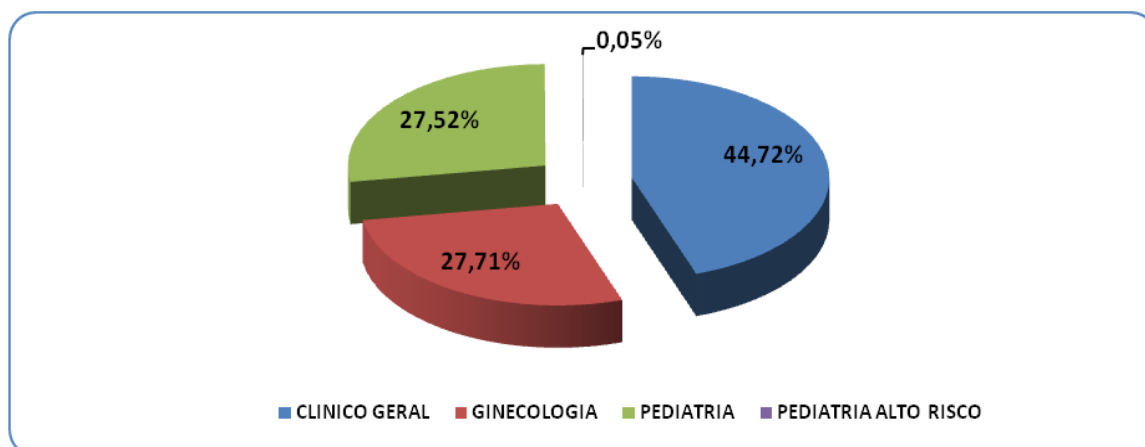
Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Março de 2017



Consultas Marcadas na Maternidade Dona Iris Março de 2017



3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Março/17.



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

Março – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	941	482	1.054	5	2.482
CAIS Candida de Moraes	1.254	162	394	4	1.814
CAIS Chácara do Governador	457	214	0	0	671
CAIS Finsocial	244	334	0	0	578
CAIS Jardim Novo Mundo	549	577	466	4	1.596
CAIS Parque das Amendoeiras	990	159	292	0	1.441

CAIS Vila Nova	819	258	271	0	1.348
Centro de Saúde Água Branca	301	236	234	0	771
Centro De Saúde Conjunto Riviera	809	179	202	0	1.190
Centro de Saúde Criméia Leste	539	315	237	0	1.091
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	345	204	182	0	731
Centro de Saúde Fama	280	383	212	1	876
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	649	407	318	0	1.374
Centro De Saúde Jardim Guanabara	96	0	9	2	107
Centro de Saúde Maria Dilce	292	385	149	0	826
Centro de Saúde Marinho Lemos	71	328	340	0	739
Centro de Saúde Norte Ferroviário	424	411	210	0	1.045
Centro de Saúde Parque Amazonia	560	240	404	0	1.204
Centro de Saúde Parque Anhanguera	608	625	494	0	1.727
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	360	198	583	0	1.141
Centro De Saúde Setor Perim	0	362	392	0	754
Centro de Saúde Vila Boa	549	381	159	0	1.089
Centro de Saúde Vila Canaã	345	203	320	0	868
Centro de Saúde Vila Clemente	183	393	0	0	576
Centro de Saúde Vila Mauá	313	367	574	0	1.254
Centro de Saúde Vila Moraes	0	217	328	0	545
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	262	344	0	606
Centro de Saúde Vila União	499	183	0	0	682
CIAMS Jardim América	1.126	203	608	1	1.938
CIAMS Novo Horizonte	563	326	331	0	1.220
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.382	421	414	0	2.217
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	306	387	237	2	932
Maternidade Dona Iris	0	22	0	0	22
TOTAL	15.854	9.824	9.758	19	35.455

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Março de 2017.

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/03/2017	Quarta-Feira	4,05%	680	366	390	1	1.437
02/03/2017	Quinta-Feira	3,77%	565	378	391	1	1.335
03/03/2017	Sexta-Feira	2,34%	385	218	228	0	831

04/03/2017	Sabado	1,05%	115	121	136	0	372
05/03/2017	Domingo	1,97%	289	220	190	0	699
06/03/2017	Segunda-Feira	5,14%	852	520	450	1	1.823
07/03/2017	Terça-Feira	4,28%	685	441	390	1	1.517
08/03/2017	Quarta-Feira	4,29%	693	390	435	2	1.520
09/03/2017	Quinta-Feira	3,25%	554	273	326	0	1.153
10/03/2017	Sexta-Feira	2,57%	433	202	276	1	912
11/03/2017	Sabado	0,89%	102	100	113	0	315
12/03/2017	Domingo	1,88%	265	214	189	0	668
13/03/2017	Segunda-Feira	5,01%	798	520	459	1	1.778
14/03/2017	Terça-Feira	4,28%	722	402	391	4	1.519
15/03/2017	Quarta-Feira	3,92%	661	371	359	0	1.391
16/03/2017	Quinta-Feira	3,63%	555	333	397	1	1.286
17/03/2017	Sexta-Feira	2,38%	404	191	249	1	845
18/03/2017	Sabado	0,87%	110	94	106	0	310
19/03/2017	Domingo	1,89%	283	227	160	0	670
20/03/2017	Segunda-Feira	5,27%	847	554	469	0	1.870
21/03/2017	Terça-Feira	4,74%	743	458	481	0	1.682
22/03/2017	Quarta-Feira	4,15%	649	409	412	1	1.471
23/03/2017	Quinta-Feira	3,36%	497	330	363	0	1.190
24/03/2017	Sexta-Feira	2,36%	396	192	250	0	838
25/03/2017	Sabado	0,87%	88	104	114	1	307
26/03/2017	Domingo	1,87%	256	232	176	0	664
27/03/2017	Segunda-Feira	5,33%	859	545	485	0	1.889
28/03/2017	Terça-Feira	4,41%	703	428	430	1	1.562
29/03/2017	Quarta-Feira	4,23%	686	443	369	0	1.498
30/03/2017	Quinta-Feira	3,71%	620	349	346	0	1.315
31/03/2017	Sexta-Feira	2,22%	359	199	228	2	788
TOTAL		100,00%	15.854	9.824	9.758	19	35.455

3.1.4. Demonstrativo de Consultas Marcadas no Mês de Março/17.

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	18.360	1.294	17.066	15.854	1.294	14.560	128	92,90%	17.148	100,48%
Ginecologia	11.404	425	10.979	9.824	425	9.399	188	89,48%	10.249	93,35%
Pediatria	13.726	474	13.252	9.758	474	9.284	2.738	73,63%	10.232	77,21%
Pediatria Alto Risco	203	0	203	19	0	19	172	9,36%	19	9,36%
Total Geral	43.693	2.193	41.297	35.455	2.193	33.262	3.226	85,85%	37.648	91,16%

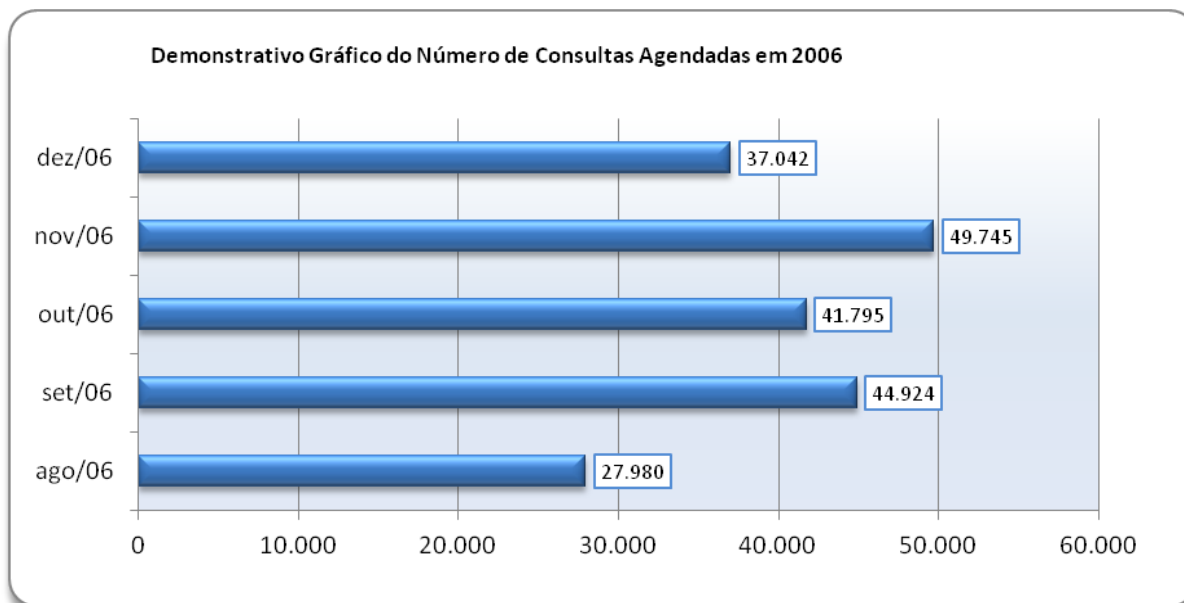
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Março/17 43.693 (quarenta e três mil seiscentos e noventa e três) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 2.193 (duas mil cento e noventa e três) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 41.297 (quarenta e um mil duzentos e noventa e sete) vagas. Destas 2.193 (duas mil cento e noventa e três) consultas já agendadas foram remanejadas e 3.226 (três mil duzentos e vinte e seis) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 37.648 (trinta e sete mil seiscentos e quarenta e oito) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 91,16% (noventa e um ponto dezesseis por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

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

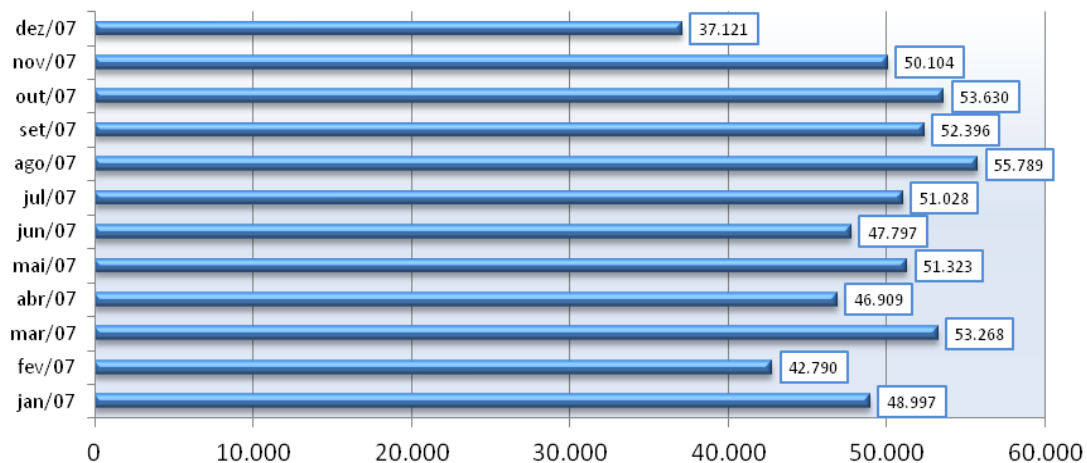
* de 04 a 31/08



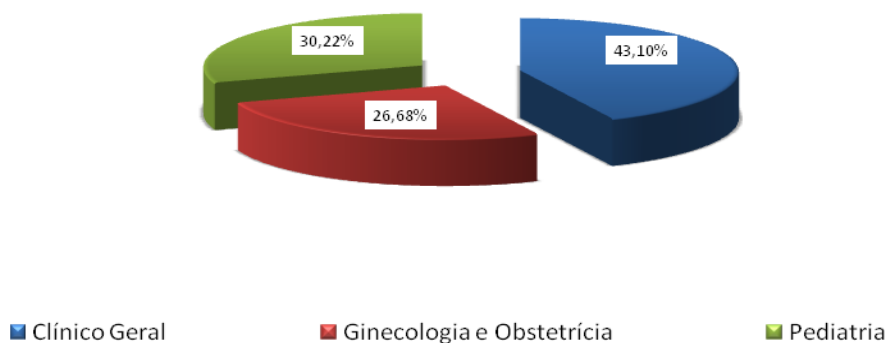
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712	13.359	13.726	47.797
	Jul.	22.376	13.312	15.340	51.028
	Ago.	24.526	14.199	17.064	55.789
	Set.	22.965	14.121	15.310	52.396
	Out.	23.745	14.696	15.189	53.630
	Nov.	21.822	13.836	14.446	50.104
	Dez.	16.196	10.149	10.776	37.121
Total		254.785	157.731	178.636	591.152

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007

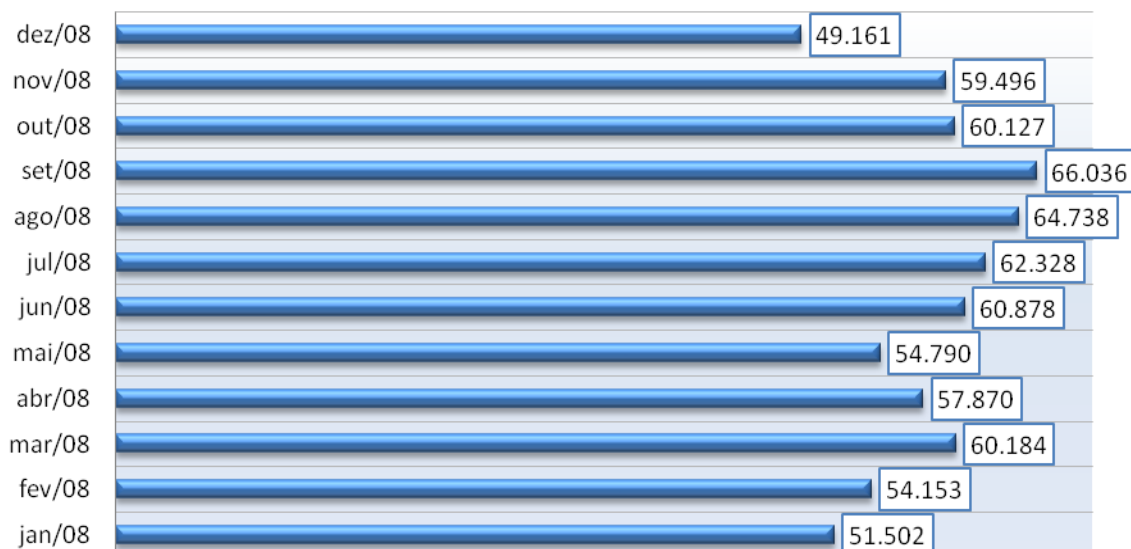


3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

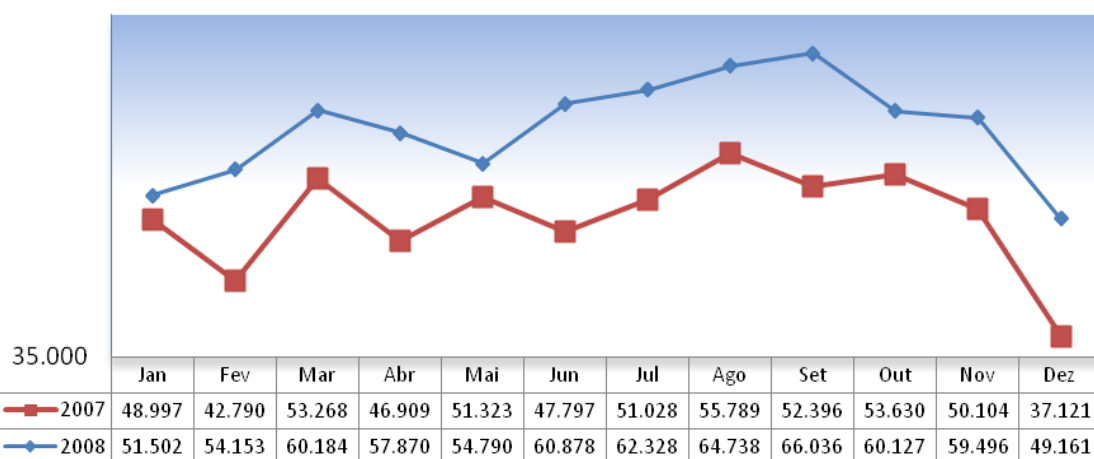
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2008	Jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	Fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	Mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	Abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	Mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790

	Jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	Jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	Ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	Set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	Out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
	Nov/08	28.679	16.894	13.923	59.496
	Dez/08	23.523	13.280	12.358	49.161
	Total	305.044	187.209	185.487	701.263

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



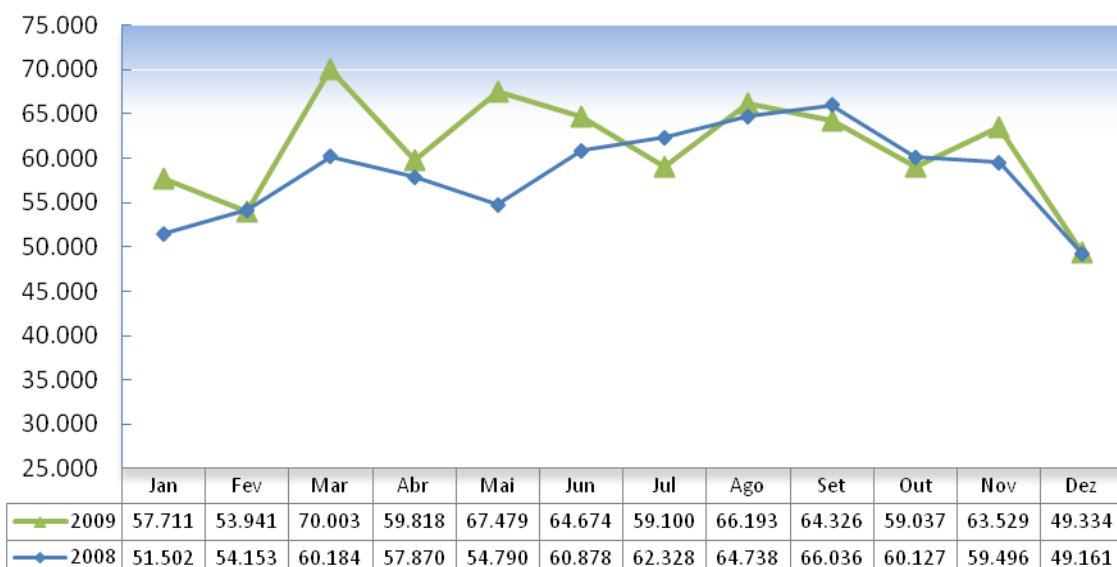
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008



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

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

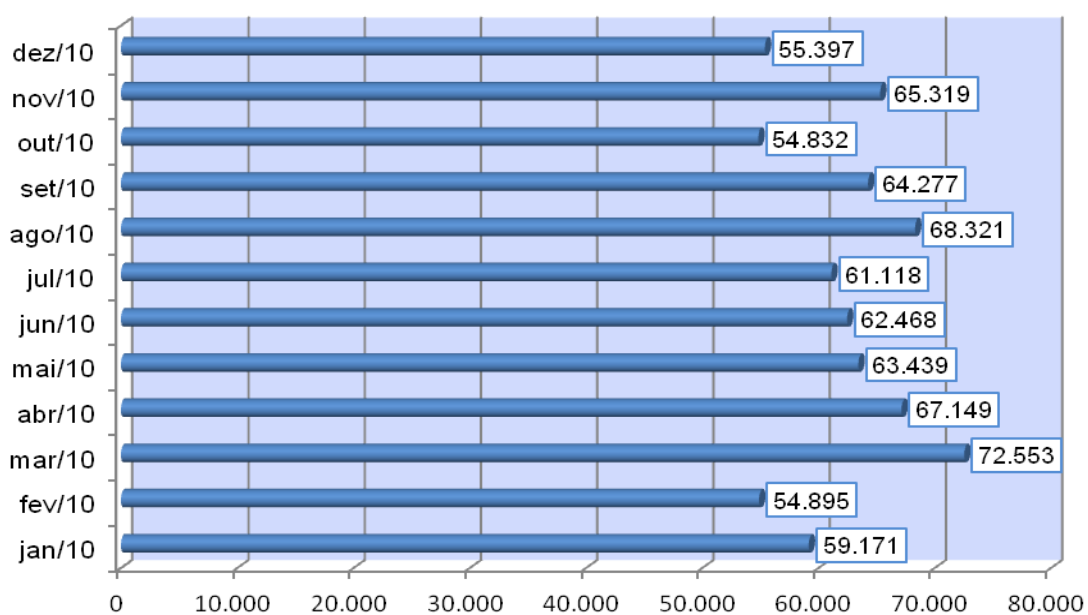
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas Mês-a-Mês dos anos de 2008 e 2009.



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

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

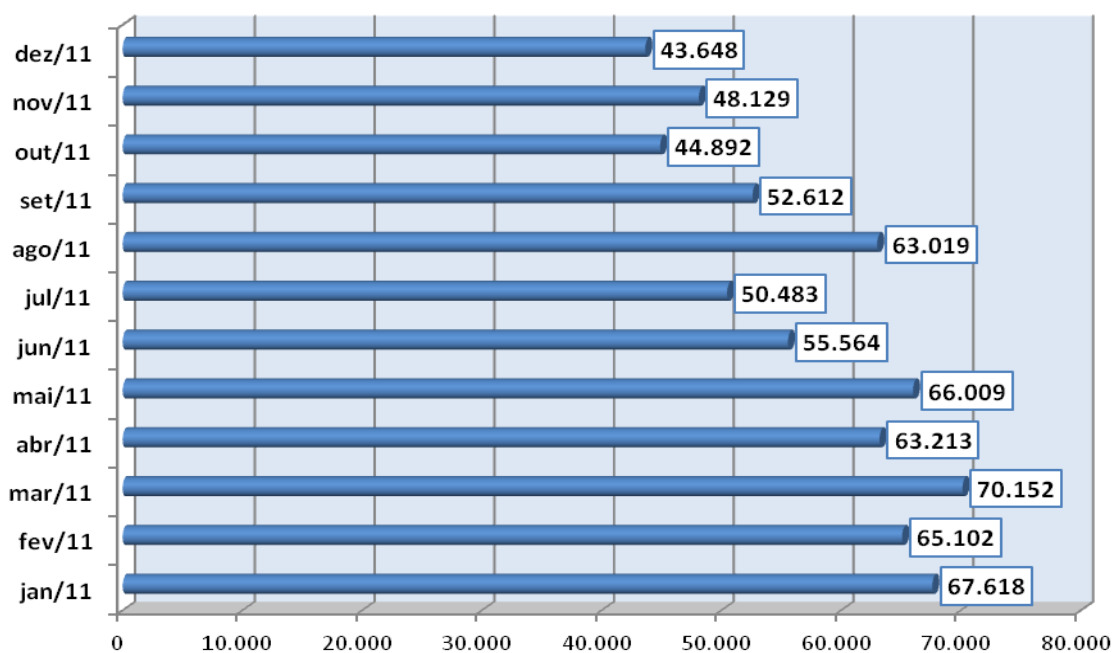
Demoinstrativo gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2010



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

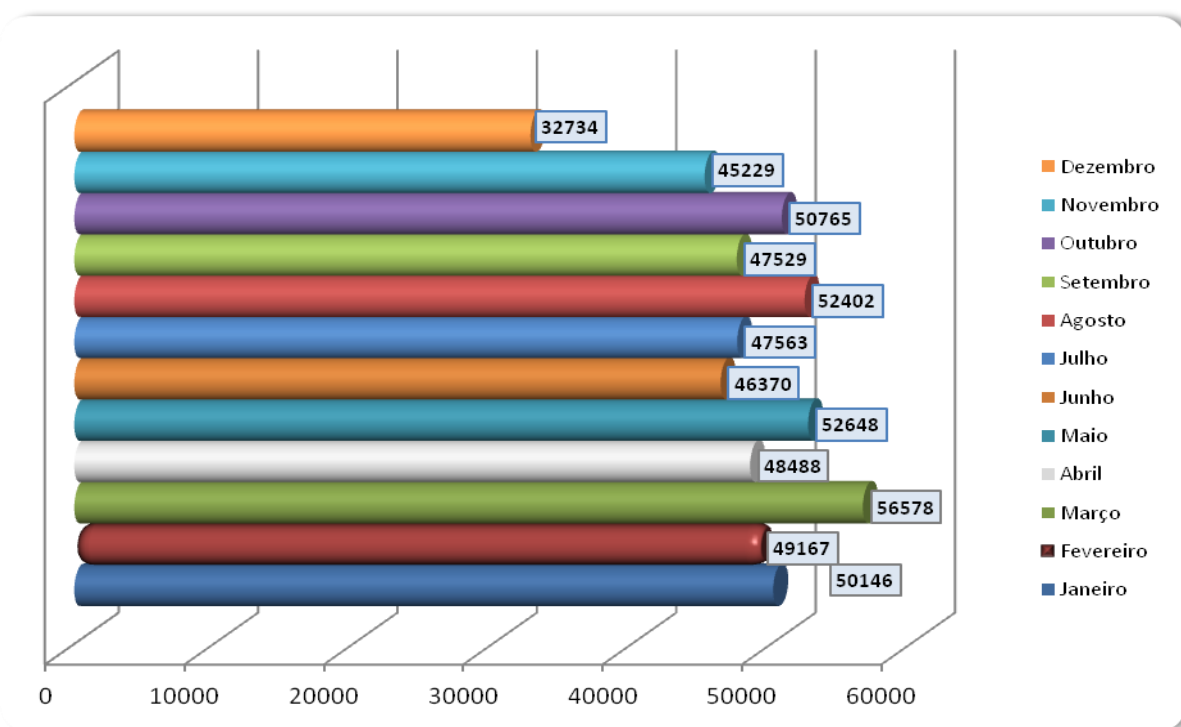
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2011	Janeiro	36.857	14.167	16.594	67.618
	Fevereiro	34.803	14.569	15.730	65.102
	Março	36.519	16.809	16.824	70.152
	Abril	32.298	15.666	15.249	63.213
	Mai	33.965	16.488	15.556	66.009
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

Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas em 2011



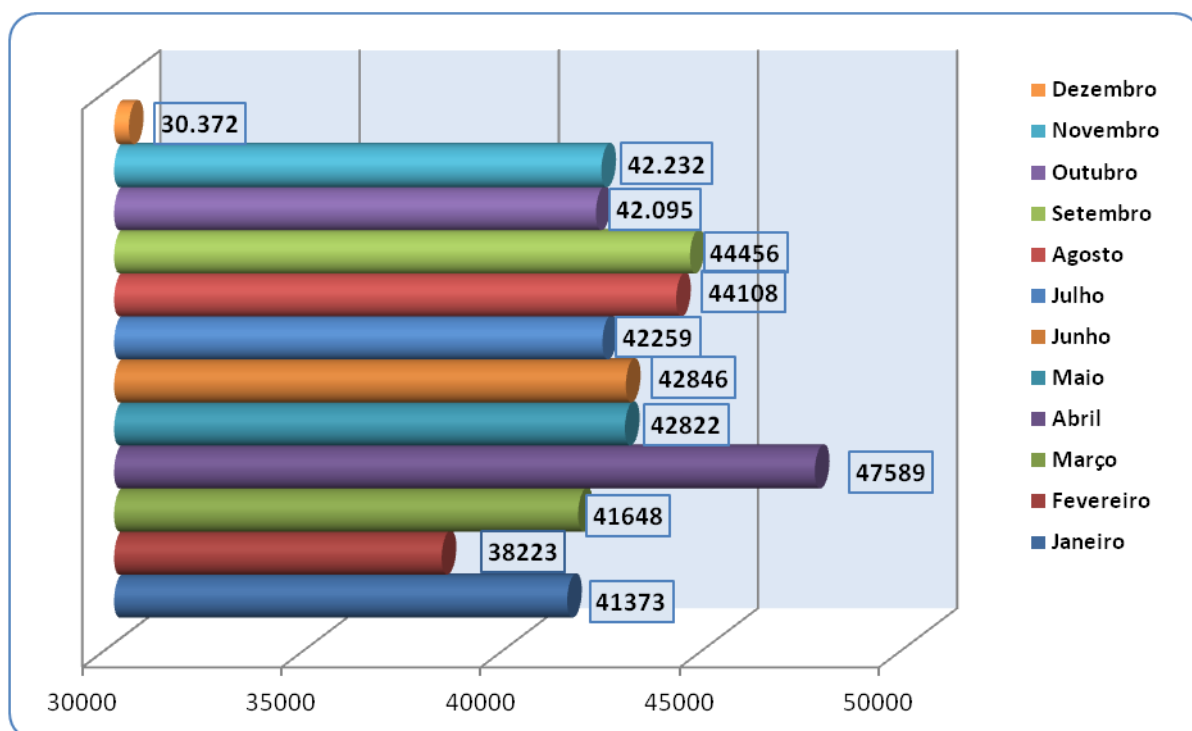
3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.

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



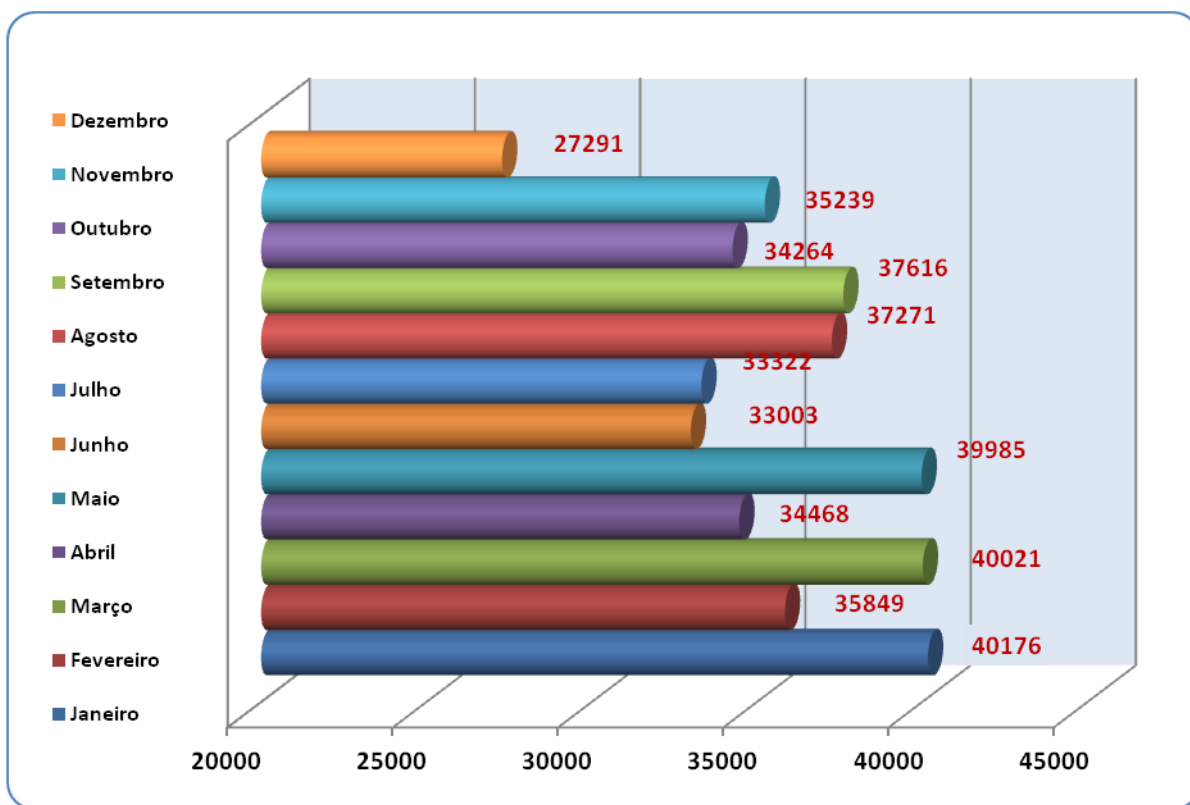
3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013.

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



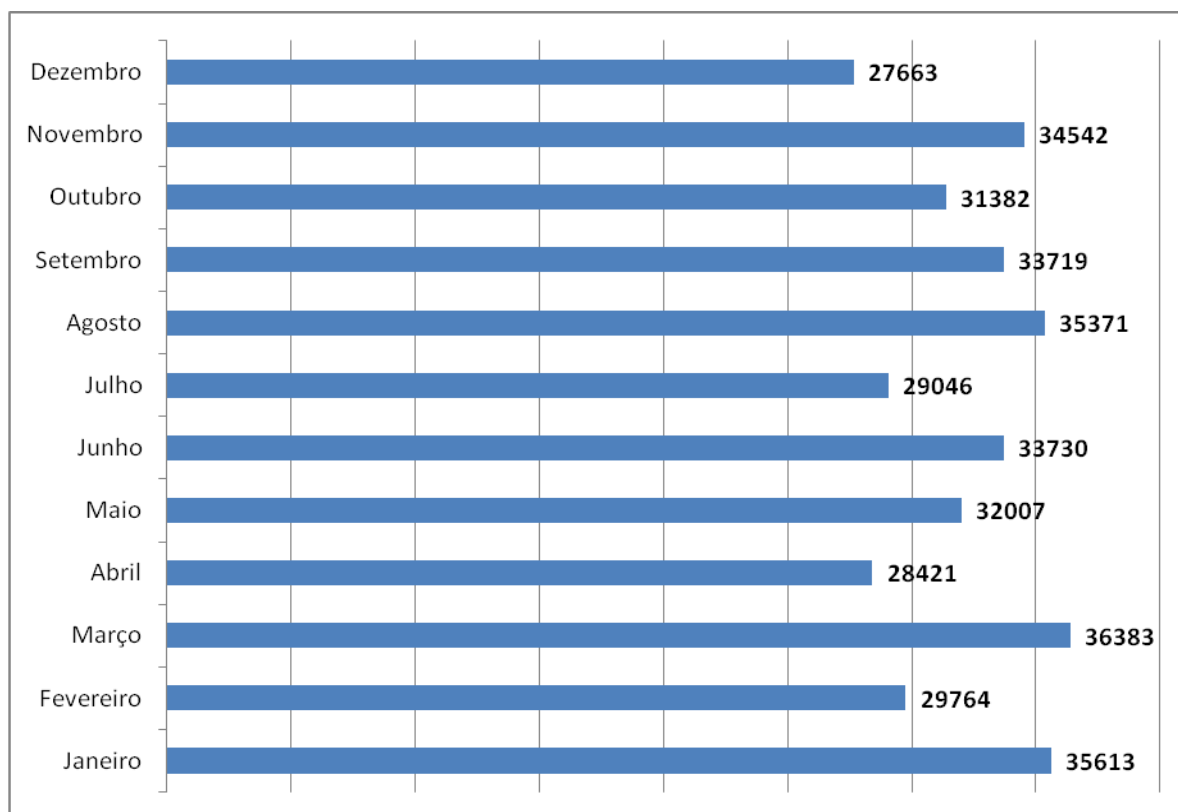
3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

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



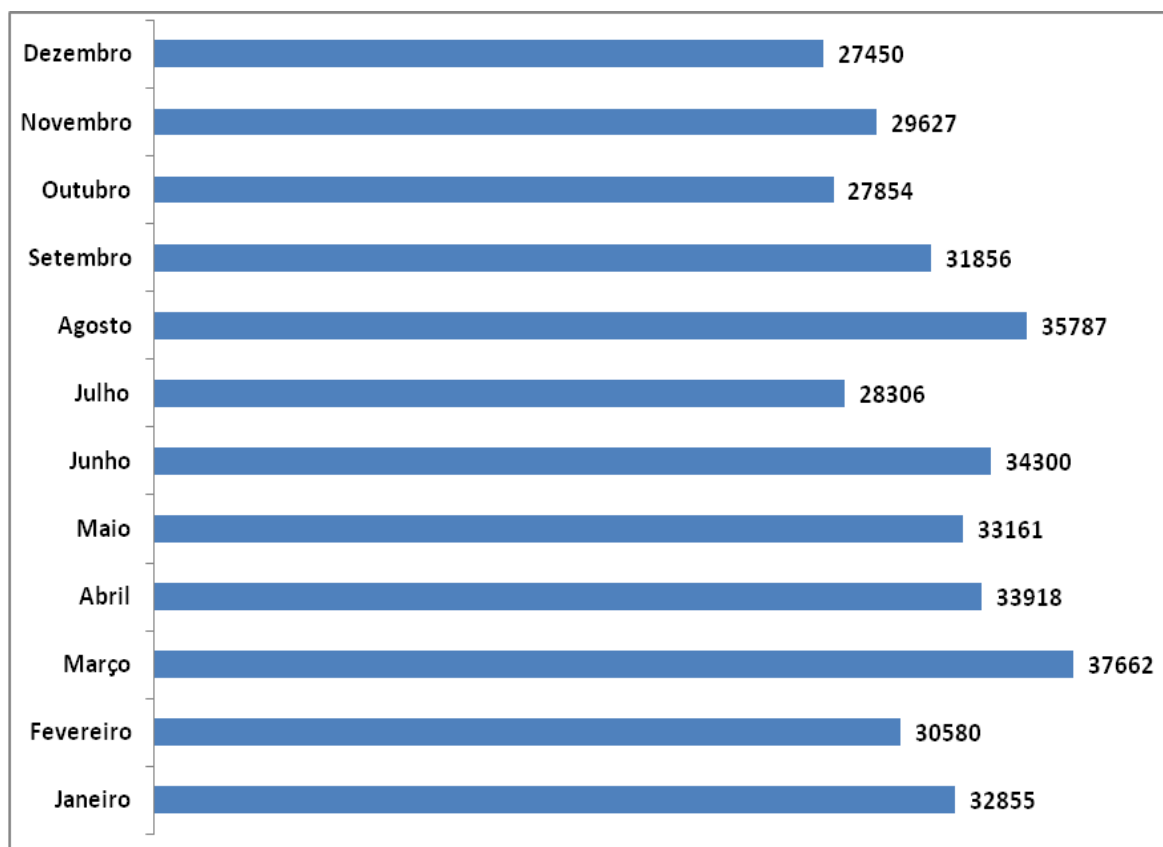
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2015	Janeiro	15.458	10.188	9.967	35.613
	Fevereiro	12.472	8.631	8.661	29.764
	Março	13.948	11.212	11.223	36.383
	Abril	11.371	8.957	8.093	28.421
	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
Total		159.723	120.145	107.773	387.641



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

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



3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.

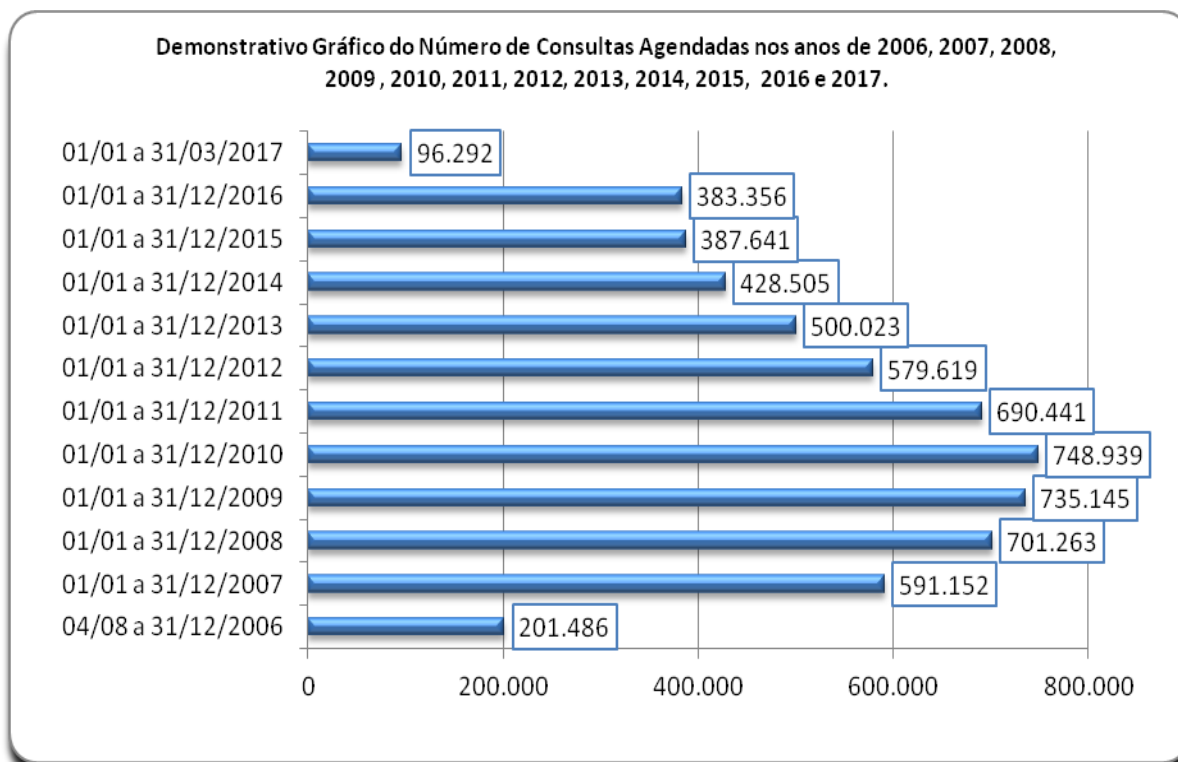
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2017	Janeiro	14.627	10.250	8.851	33.728
	Fevereiro	11.628	7.880	7.601	27.109
	Março	15.854	9.824	9.777	35.455
Total		42.109	27.954	26.229	96.292



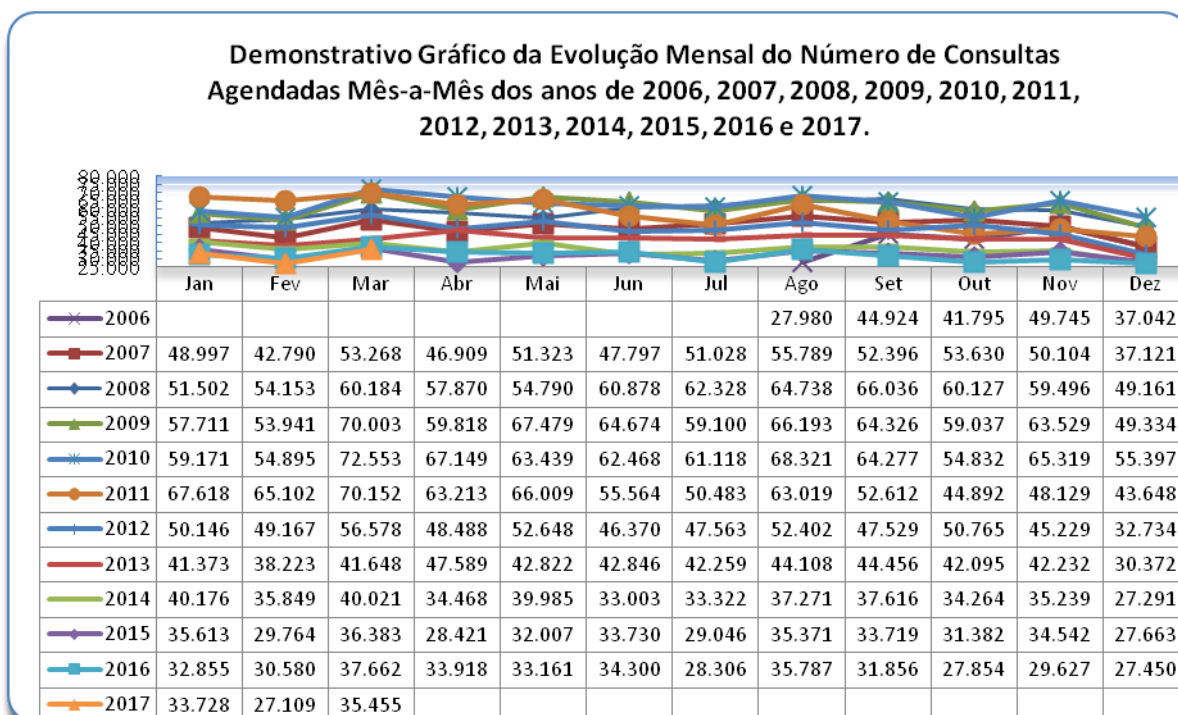
3.1.17. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641

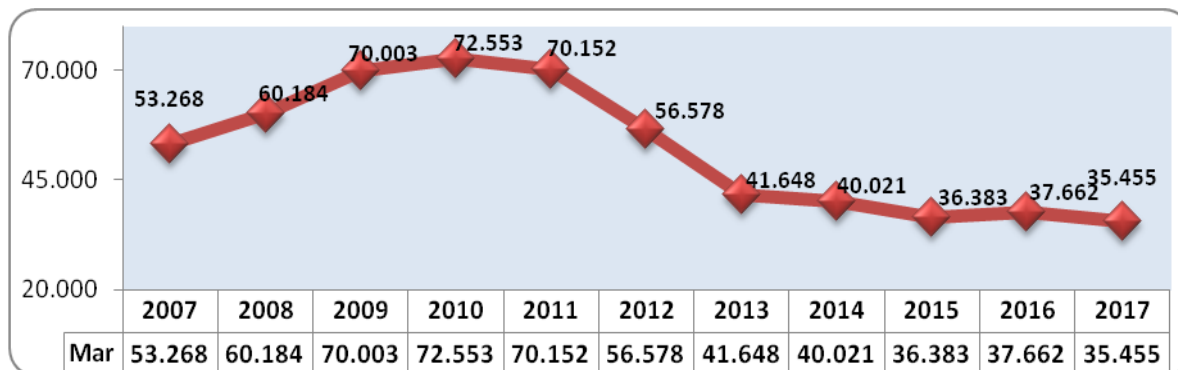
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 31/03/2017	42.109	27.954	26.229	96.292
Total		2.796.951	1.632.825	1.614.086	6.043.862



3.1.18. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.



3.1.19. Demonstrativo gráfico do mês de Março nos anos de 2006 / 2007 / 2008 / 2009 / 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 e 2017.



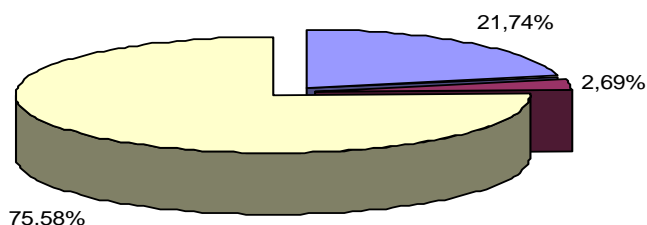
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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

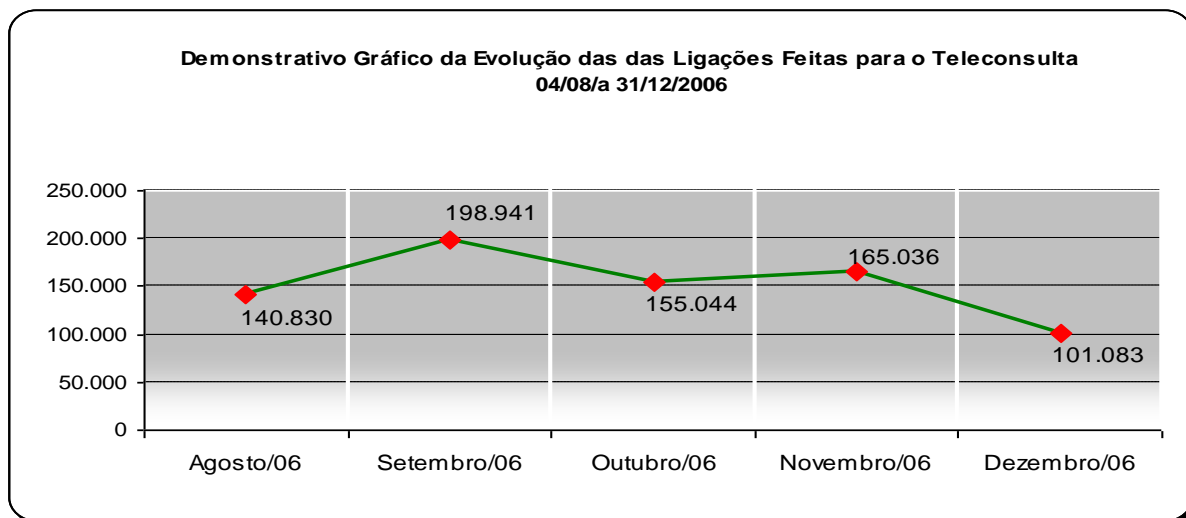
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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



■ Linha Ocupada * ■ Chamadas Perdidas ** ■ Ligações Atendidas



3.1.21. 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
	Maio	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 ¹	1.405 ²
Total		2.128.527	512.740	56.602

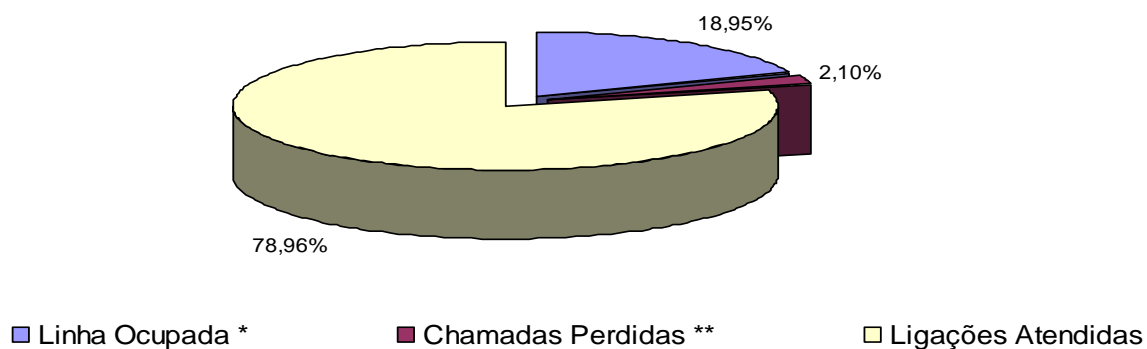
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

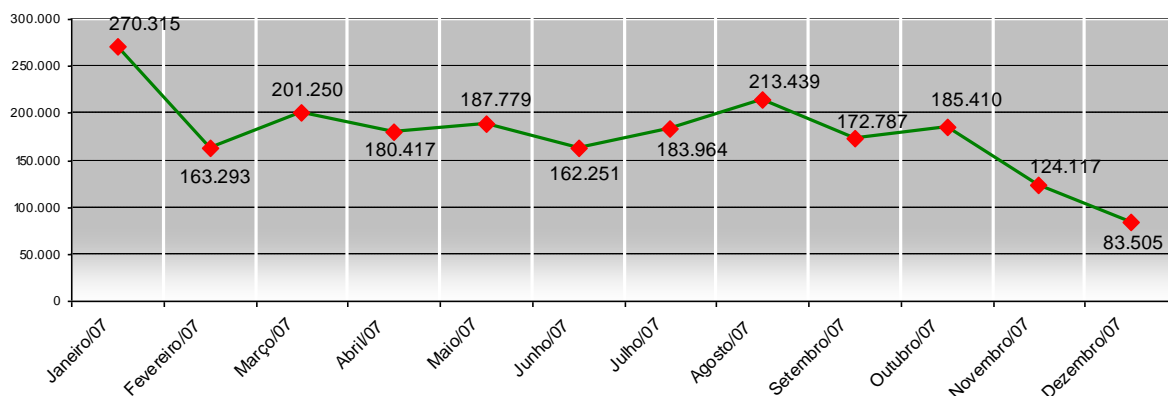
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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



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



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Maior	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368

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

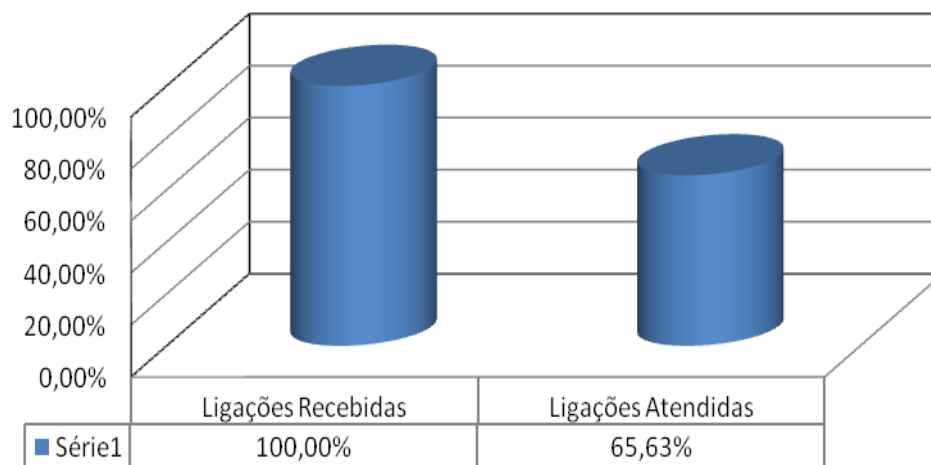
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** Quando todos os atendentes estão ocupados

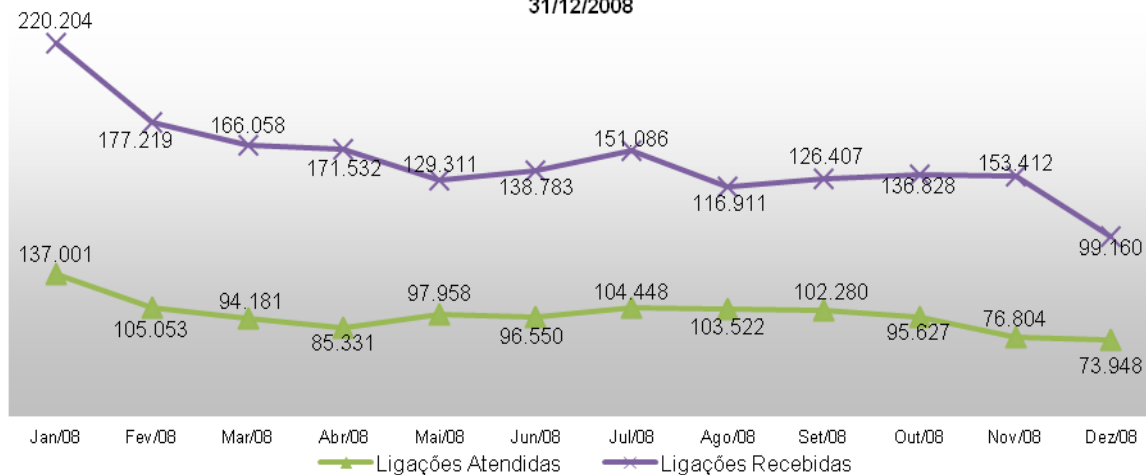
*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

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



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



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

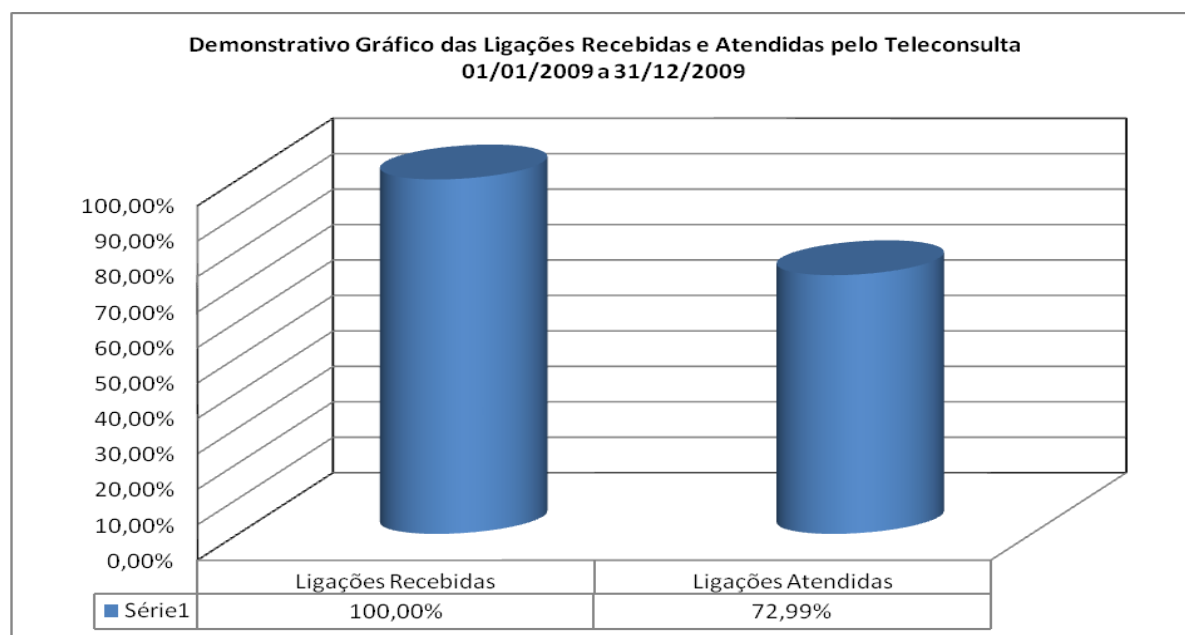
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	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
Total		1.823.060	267.749	1.330.636	193.244

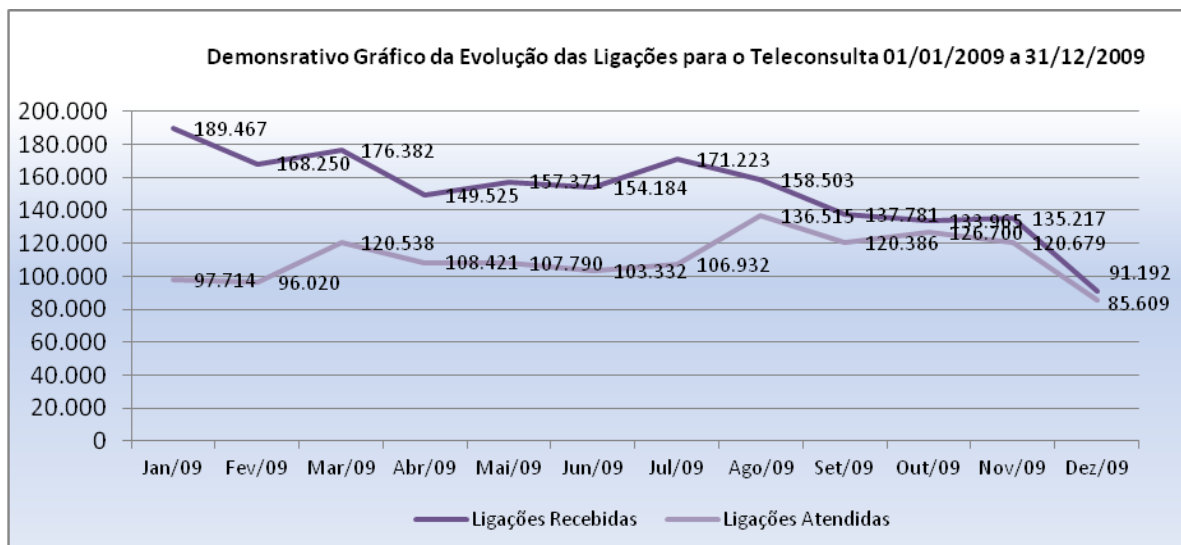
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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





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

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

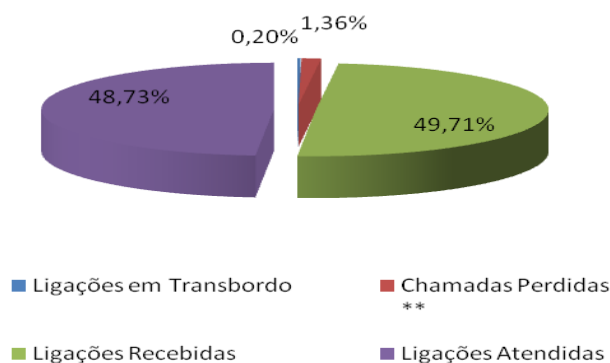
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

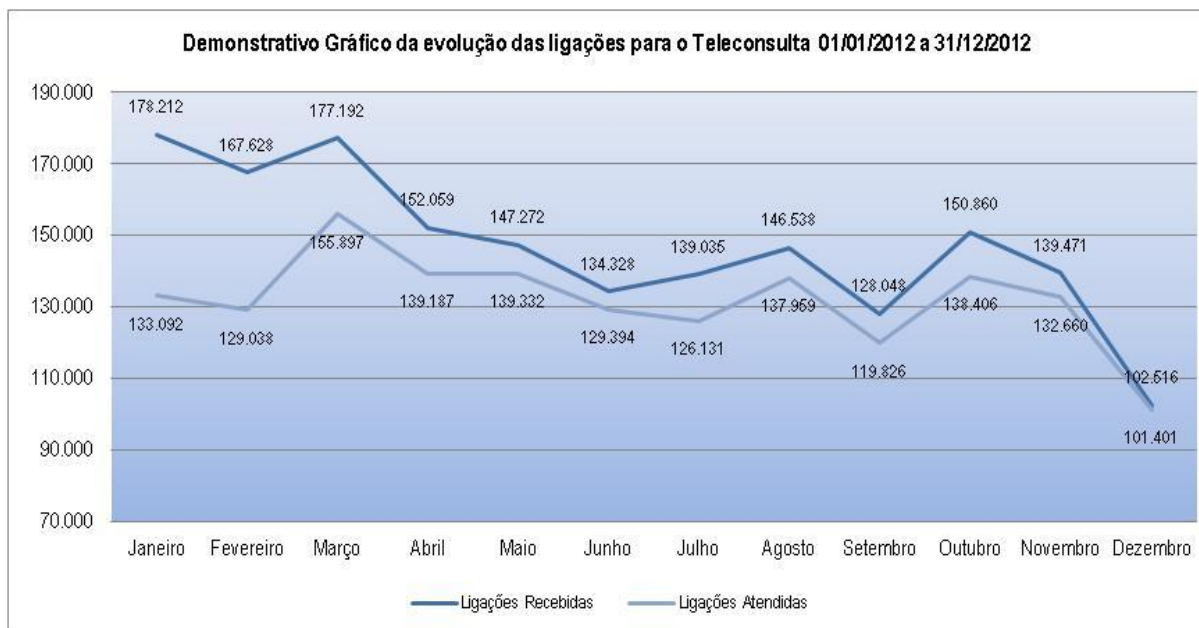
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328	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
Total		1.660.643	1.763.159	502.373	1.582.323

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

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

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

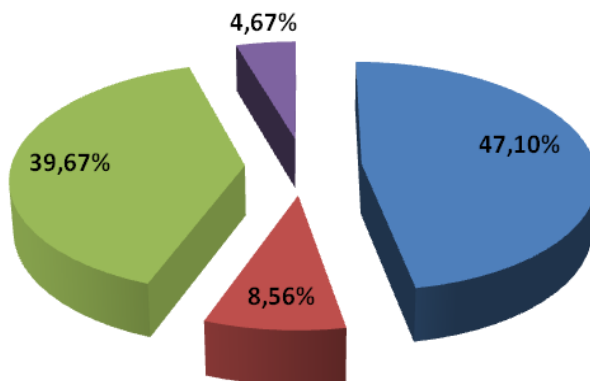
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

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

Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560



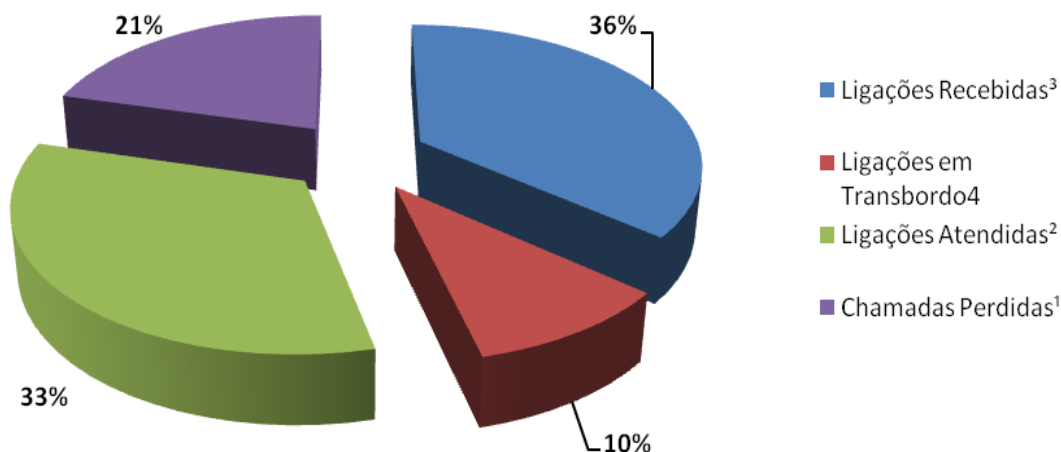
■ Ligação Recebidas³ ■ Ligação em Transbordo⁴ ■ Ligação Atendidas² ■ Chamadas Perdidas¹

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

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

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

Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014

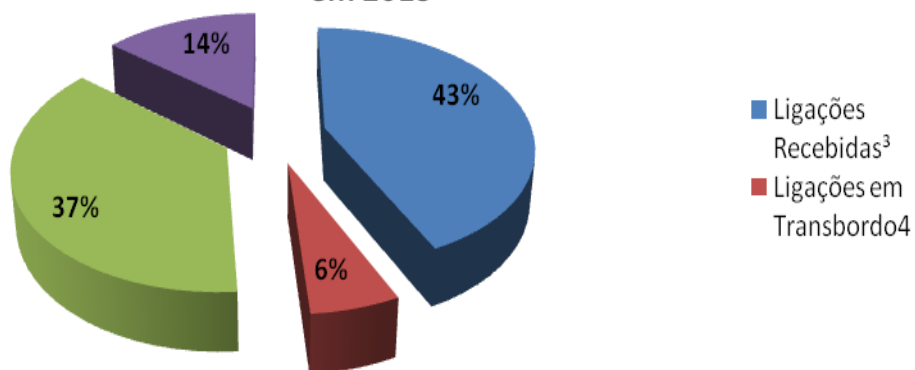


3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2015	Janeiro	146.159	19.992	126.167	31.870
	Fevereiro	128.265	16.896	111.369	54.752
	Março	158.645	26.363	132.282	259.064
	Abril	118.738	18.054	100684	_*
	Maio	133.989	17.340	116.558	138.288
	Junho	131.666	18.640	113.026	_*
	Julho	140.665	23.819	116.846	_*
	Agosto	141.252	18.434	122.818	_*
	Setembro	132.695	17.594	115.101	_*
	Outubro	127.492	11.914	115.578	_*
	Novembro	121.714	10.562	111.152	_*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	_*
Total		1.559.107	200.744	1.358.272	483.974

_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2015

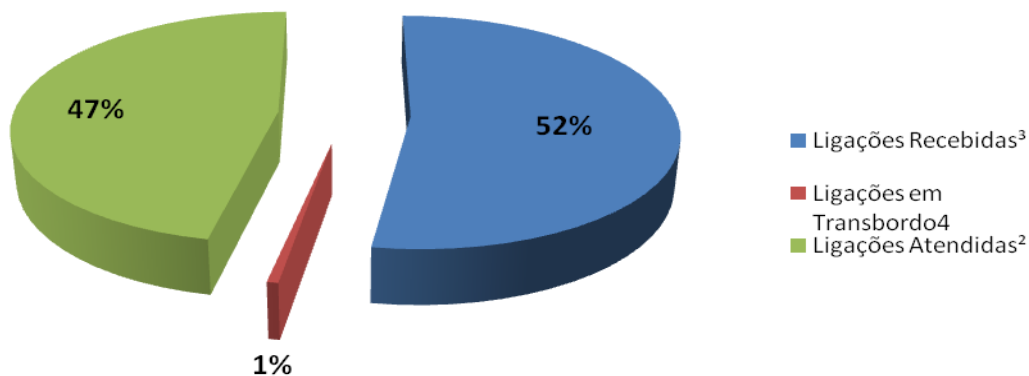


3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2016	Janeiro	117.644	1.070	109.146	-
	Fevereiro	130.936	1.869	111.966	-
	Março	123.023	1.987	104.092	-
	Abril	113.207	1.424	101.868	-
	Maió	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	-
Total		1.345.080	15.263	1.197.546	-

_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2016

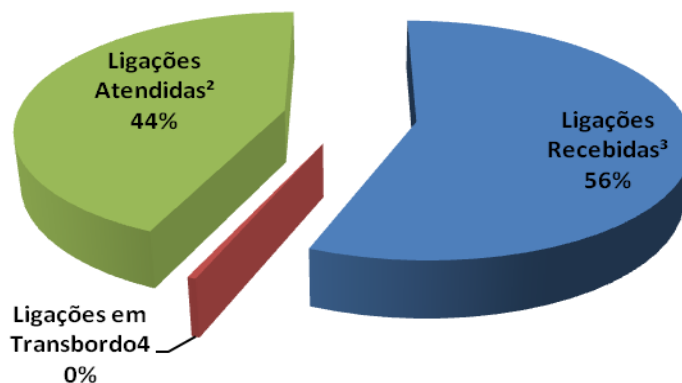


3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2017	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
	Fevereiro	117.943	728	93.927	-
	Março	139.297	1.020	111.144	-
Total		395.737	3.086	306.351	

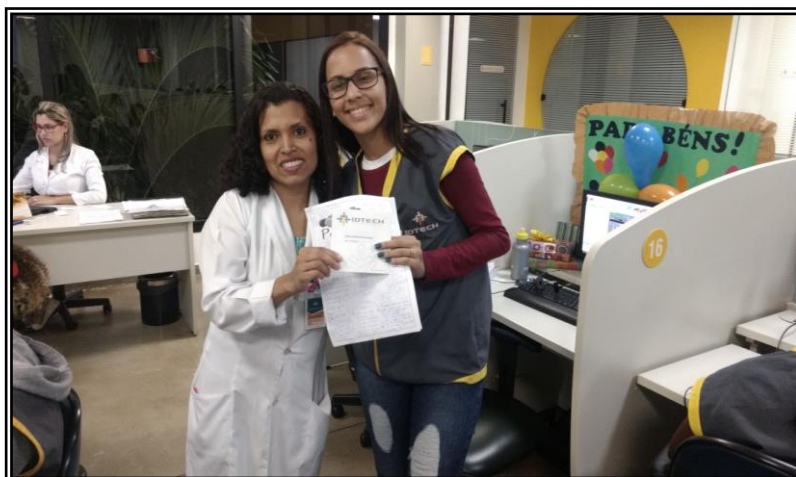
_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2017



4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MARÇO /17

- Os Aniversariantes do mês de Março/17 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- Em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, no dia 08 de Março/17, todas as colaboradoras que atuam na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta receberam uma homenagem com salva de palmas e um cartão oferecido pelo Instituto.



- No dia 17 de Março/17, a empresa responsável pela manutenção do Jardim – Garden Paisagismo, esteve na Unidade realizando a limpeza e o replantio de mudas;

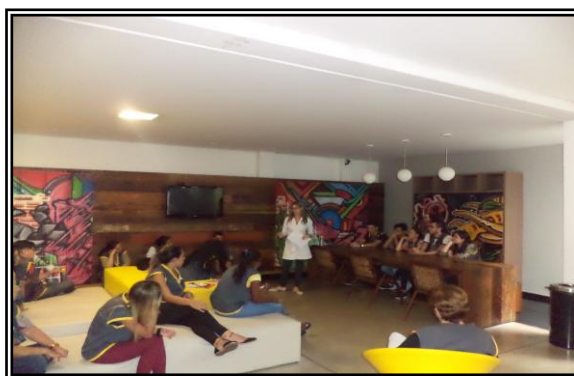


- No dia 01 de março/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Jessica Espósito Lopes. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto à monitoria, a produtividade do período de 16 a 24 de Fevereiro/17;
- Em 05 de março/17, o Técnico da New Line esteve na Unidade informando que o alarme havia sido acionado, e em virtude destes disparos sem ocorrências informou que será necessário realizarem reparo;
- No dia 08 de março/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 10 de Março, 202 vagas;
- No dia 10 de março/17, Realizado feedback da Agente de Atendimento Naiara Mendes Braga Faria. Referente ao atendimento de Consultas Especializadas do dia 03 de março/17. A Agente a todo o momento demonstrou coerência na realização das atividades, apresentando resultado Excelente.
- Em 12 de março/17, Iniciaram suas atividades nesta instituição os Colaboradores Leonelson Alves de Oliveira, e Flávia Alves Gomes no turno matutino e Almir Macedo de Sousa Junior, Núbia Ricardo Barbosa, Camila Dias Felix, e Helena dos Santos Silva no turno vespertino para suprir a demanda de legações.
- Em 13 de março/17, foi realizada a substituição do mouse da PA 01 da Sala de Situação por apresentar falha no manuseio;
- Foi realizado feedback, no dia 15 de março/17, com a Agente de Atendimento Daniela Brenda Alves. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione Rabelo e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 03 a 10 de março/17;
- Em 18 de março/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 20 de Março, 52 vagas;

- No dia 21 de março/17, esteve presente na Unidade o Colaborador da empresa ORONA onde esteve realizando manutenção preventiva no elevador da Unidade;
- Em 23 de março/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Giovanna Moreira Miguel;
- Em 27 de março/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 31 de Março, 269 vagas;
- No dia 29 de março/17, a Equipe da ASTER Engenharia esteve realizando a higienização dos aparelhos de ar condicionado da unidade.

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas frequentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, no dia 24 de Março/17, foi abordado sobre o Dia Mundial da Água.



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 **Março/2017**. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
CS Criméia Leste	Rubens Sérgio Camargo	1648	Ginecologista	Motivo de Falta	02 e 03 de Março
CS Criméia Leste	Rubens Sérgio Camargo	1648	Ginecologista	Motivo de Falta	07 e 08 de Março
CS Criméia Leste	Rubens Sérgio Camargo	1648	Ginecologista	Motivo de Falta	09 de Março
CS Criméia Leste	Rubens Sérgio Camargo	1648	Ginecologista	Motivo de Falta	10 de Março
CS Vila Mauá	Euli José Braga	5803	Ginecologista	Congresso Ginecologista Maternidade Sinhá Junqueira	14, 15, 16 e 17 de Março
CAIS Cândida de Moraes	Cláudia Cássia de Almeida	9164	Clínico Geral	Motivo de Falta	09 de Março
CS Criméia Leste	Humberto Pereira Maia	1938	Clínico Geral	Folga de Aniversário	13 de Março
CS Criméia Leste	Rubens Sérgio Camargo	1648	Ginecologista	Motivo de Falta	14 de Março
CAIS Bairro Goiá	Euli José Braga	5803	Ginecologista	Congresso Ginecologico Maternidade Sinhá Junqueira	14, 15, 16 e 17 de Março
CIAMS Novo Horizonte	Harley Ricardo Rodrigues	6652	Ginecologista	Grade Equivocada	14, 15, 16 e 17 de Março
CAIS Chácara do Governador	Paulo Roberto de Oliveira	8522	Ginecologista	Grade Equivocada	20 a 22 de Março
CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	16 de Março
CAIS Chácara do Governador	Luciano Augusto Baylão	7701	Ginecologista	Grade Equivocada	20 a 28 de Março
Centro de Saúde Vila União	Márcia Regina Freire	7500	Ginecologista	Motivo de Falta	22 de Março
CS Vila Boa	José Amélio de Souza	4599	Ginecologista	Audiência Fórum	30 de Março
Centro de Saúde Vila Mauá	Edna Maria Ferreira	4853	Pediatra	Grade Equivocada	27 a 30 de Março
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	27 e 28 de Março
CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	28 de Março
Centro de Saúde Conjunto Riviera	José Janos Raven Nunes	4048	Ginecologista	Motivo de Falta	29 a 31 de Março
CIAMS Novo Horizonte	Luciane Marques de Lima Jacob	11358	Clínico Geral	Motivo de Falta	30 de Março
CAIS Cândida de Moraes	Cláudia Cássia de Almeida	9164	Clínico Geral	Motivo de Falta	29 de Março
CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	30 de Março

- 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 Março/17 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	Ofert.	Liber.	Motivo
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negro	9	60	48	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	9	60	48	Motivo de Falta
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	9	54	44	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	9	54	41	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Humberto Pereira Maia	9	79	59	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	9	130	107	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	10	60	45	Motivo de Falta
Mendonha	CAIS Candida de Moraes	Clinico Geral	Cláudia Cássia De Almeida	10	160	120	Motivo de Falta
Central	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Zilmar Vidal De Oliveira	10	60	48	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	10	60	54	Motivo de Falta
Oeste	CAIS Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	10	60	45	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	10	60	45	Motivo de Falta
Oeste	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Arianne Calvao Collus	10	80	40	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	11	80	60	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Tulio Cesar Magalhaes	11	56	28	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Ginecologia	Christiane Caetano Lima Lopes Pontes	11	60	15	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	11	80	63	Atestado Médico

Sudoeste	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Andre Ibrahim Bayeh	11	51	38	Atestado Médico
Sudoeste	Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Arlene Rodrigues Lyra	11	60	30	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	11	130	104	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Theodora Nunes Drummond	11	80	40	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Humberto Pereira Maia	11	79	64	Folga de Aniversário
Sudoeste	Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	11	55	11	Congresso diversos
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	11	65	56	Sistema Inoperante
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	11	62	32	Atestado Médico
Central	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Gislaine Sales Gomes	11	48	24	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Cairo Jose Rodrigues	11	44	20	Atestado Médico
Sudoeste	Centro de Saúde Vila Boa	Clinico Geral	Marina Carla Soares Madeira	12	66	22	Atestado Médico
Sudoeste	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Rudney Jackson Silverio	12	36	16	Atestado Médico
Mendanha	Centro de Saúde Vila Clemente	Clinico Geral	Victória Alves Ferreira Coelho	12	64	48	Exoneração
Mendanha	Centro de Saúde Vila Clemente	Clinico Geral	Victória Alves Ferreira Coelho	12	64	48	Exoneração
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	12	80	60	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Juliana De Melo Melgaco	12	48	24	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	12	60	48	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro de Saúde Fama	Clinico Geral	Rosseney Da Costa Marinho Junior	12	60	52	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro de Saúde Fama	Clinico Geral	Rosseney Da Costa Marinho Junior	12	48	40	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	12	36	24	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Theodora Nunes Drummond	12	80	0	Exoneração
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	12	50	41	Motivo de Falta
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Pedro Dimas Machado Filho	12	80	40	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	12	46	30	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	12	46	30	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	12	46	30	Atestado Médico
Sudoeste	Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	12	48	38	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Pediatria	James Nogueira Moraes Pimenta	12	56	40	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Jardim América	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	12	36	24	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CAIS Chácara do Governador	Clinico Geral	Sarah Moreira Borja	13	80	60	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Pediatria	James Nogueira Moraes Pimenta	13	64	48	Motivo Pessoal
Sudoeste	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Luciane Marques De	13	80	40	Atestado

			Lima Jacob				Médico
Sudoeste	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Luciane Marques De Lima Jacob	13	80	40	Motivo de Falta
Mendanha	Centro de Saúde Vila Clemente	Clinico Geral	Victória Alves Ferreira Coelho	13	64	0	Aposentadoria
Mendanha	Centro de Saúde Vila Clemente	Clinico Geral	Victória Alves Ferreira Coelho	13	64	0	Aposentadoria
Oeste	CAIS BAIRRO GOIÁ	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	13	40	24	Atestado Médico
Oeste	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Arianne Calvao Collus	13	80	0	Licença Médica
Mendanha	CAIS Candida de Moraes	Clinico Geral	Cláudia Cássia De Almeida	13	160	120	Motivo Pessoal
Oeste	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	13	64	34	Atestado Médico
Oeste	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	13	64	32	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	13	64	48	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Maria Aparecida Lopes Reis	13	80	48	Atestado Médico
Sudoeste	Centro de Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Da Conceicao Matos Machado	13	112	97	Atestado Médico
Sudoeste	Centro de Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Edna Maria Ferreira	13	57	0	Grade Equivocada
Sudoeste	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Rudney Jackson Silverio	13	36	16	Aposentadoria
Sul/Sudeste	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	13	56	44	Atestado Médico
Sudoeste	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	13	65	45	Motivo Pessoal
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	13	50	37	Motivo de Falta
Central	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	13	50	40	Motivo de Falta
Leste	Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	13	60	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	13	45	35	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Jose Janos Raven Nunes	13	60	27	Motivo de Falta
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	13	60	48	Atestado Médico
Mendanha	Centro de Saúde Maria Dilce	Ginecologia	Carlos Cesar Borges	13	60	49	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	14	65	45	Palestras

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;
- Entrevistado 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 **Março/17** haviam **30 (trinta) equipes da Estratégia Saúde da Família** inseridas no Sistema do Teleconsulta, conforme quadro que se segue:

CONTROLE DE EQUIPES DA ESF INSERIDAS NO TELECONSULTA			
DÉFICIT DE MÉDICOS			
Distrito Sanitário	UABSF	Equipe	Data de Solicitação
Sudoeste	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
Oeste	Vila Regina	31	22/06/2015
	Prq dos Buritis	24	09/03/2016
	Luana Park	21	28/03/2016
	Vila São Francisco	27	05/01/2016
	Vera Cruz II	2	01/11/2016
	Jd Cerrado IV	34	14/12/2016
	Jd. Aritana	14	19/01/2017
	Buena Vista	35	30/03/2017
Leste	Recantos das Minas	10	23/03/2016

	Gerais		
	Dom Fernando	14	19/05/2016
	Santo Hilário	4	08/08/2016
	Aruanã III	27	08/08/2016
	Vila Pedroso	12	11/08/2016
	Vila Pedroso	11	07/03/2017
Noroeste	Curitiba II	9	15/12/2016
	Vila Mutirão	1	19/05/2016
	Boa Vista	22	01/11/2016
	VF - 18	31	03/11/2016
	Jd. Primavera	40	07/03/2017
Norte	Guanabara I	3	19/01/2016
	Itatiaia	23	15/08/2016
	São Judas Tadeu	14	14/12/2016
	Cachoeira Dourada	4	27/12/2016
Campinas Centro	Leste Universitário	2	03/03/2017
TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:		29	
MÉDICOS DE LICENÇA			
Distrito Sanitário	UABSF / Equipe	Período	Data de Solicitação
Noroeste	Boa Vista - 17	02/10 a 20/04/2017	08/02/2017
TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE LICENÇA		1	
MÉDICOS DE FÉRIAS			
Distrito Sanitário	UABSF / Equipe	Período	Data de Solicitação
TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE FÉRIAS		0	
Total Geral		30	

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

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

No mês de Março/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAJS Cândida de Moraes, CIAMS Jardim América, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Bairro Goiá, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Parque Anhanguera, CIAMS Novo Horizonte e Centro de Saúde Parque Amazônia.

Em contrapartida, o relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram êxito, este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO				
MARÇO - 2017				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	7.878	3.937	213	10.385
Centro de Saúde Criméia Leste	7.700	4.268	343	10.530
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	8.564	4.246	596	11.640
Centro de Saúde Fama	10.878	5.752	543	14.784
Centro De Saúde Vila Santa Helena	11.212	5.770	506	15.024
CIAMS Urias Magalhães	8.953	4.618	811	12.401
Centro de Saúde Marinho Lemos	7.822	4.049	212	10.415
Centro de Saúde Vila Moraes	8.751	4.368	271	11.526
Centro De Saúde Conjunto Riviera	7.090	3.862	92	9.521
Centro de Saúde Água Branca	7.423	4.064	329	10.219
CAIS Jardim Novo Mundo	10.144	5.012	1.230	14.028
CAIS Parque das Amendoeiras	7.945	4.409	323	10.849
Centro de Saúde Vila Regina	123	68	47	207
Centro de Saúde Vila Boa	9.329	4.830	1.164	13.094
Centro de Saúde Parque Anhanguera	8.753	4.496	902	12.159
Centro de Saúde Vila Mauá	9.134	4.465	954	12.550
Centro de Saúde Vila Canaã	11.280	5.837	496	15.167
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	8.327	4.276	378	11.139
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	11.635	5.912	735	15.690
CIAMS Novo Horizonte	9.245	5.009	1.212	13.199
CAIS Bairro Goiá	5.962	3.172	859	8.355
Centro De Saúde Jardim Guanabara	5.328	2.871	145	7.273
CAIS Campinas	11.312	6.353	1.002	16.028

CIAMS Jardim América	8.747	4.851	758	12.213
Centro de Saúde Vila Redenção	8.030	4.315	647	11.179
CAIS Chácara do Governador	8.804	5.114	1.050	12.725
Centro de Saúde Parque Amazonia	8.888	4.812	978	12.505
CIAMS Setor Pedro Ludovico	9.048	5.076	1.112	12.894
Centro de Saúde Vila União	8.724	4.614	840	12.152
CAIS Vila Nova	8.332	4.799	570	11.666
CAIS Finsocial	6.358	3.211	484	8.784
Centro de Saúde Vila Clemente	8.471	3.825	435	11.097
CAIS Jardim Curitiba	196	68	44	276
Centro De Saúde Setor Perim	8.733	4.213	251	11.376
Centro de Saúde São Francisco	2.258	1.173	591	3.414
Centro de Saúde Maria Dilce	8.329	4.149	357	11.117
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	11.047	5.889	690	15.166
Maternidade Dona Iris	15.164	7.854	1.781	20.881
CAIS Candida de Moraes	9.531	5.261	1.192	13.636
Centro de Saúde Itatiaia	13	3	1	14
Centro De Saúde Criméia Oeste	5.527	3.024	121	7.526
Total	27.596	15.112	6.401	40.315

* 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 Março/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 138.601 (cento e trinta e oito mil seiscentos e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 40.776 (quarenta mil setecentos e setenta e seis).

Dos 138.601 (cento e trinta e oito mil seiscentos e um), 40.776 (quarenta mil setecentos e setenta e seis) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 97.825 (noventa e sete mil oitocentos e vinte e cinco) 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 64.777 (sessenta e quatro mil setecentos e setenta e sete) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 5.123 (cinco mil cento e vinte e três) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Fevereiro/17, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 84.839 (oitenta e quatro mil oitocentos e trinta e nove) para 138.601 (cento e trinta e oito mil seiscentos e um), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 29.852 (vinte e nove mil oitocentos e cinquenta e dois) para 40.776 (quarenta mil setecentos e setenta e seis).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

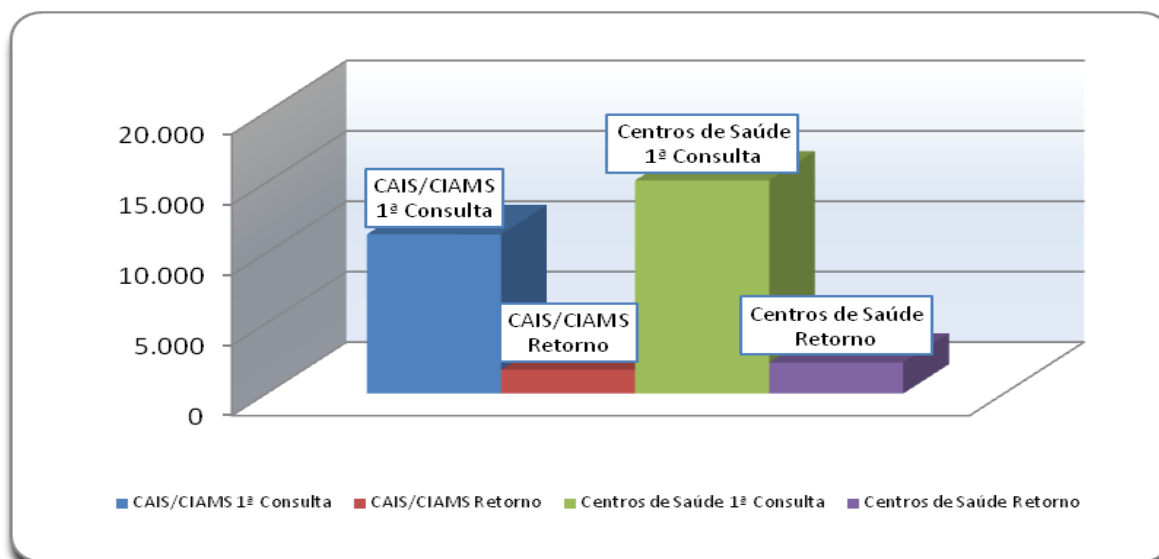
Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Março /17

Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	22	138601	0,02
Somente Informação	10.466	138601	7,55
Consulta Marcada com Sucesso	40.776	138601	29,42
Consulta Não Marcada	167	138601	0,12
Fora da Área de Abrangência	153	138601	0,11
Área de PSF	2.338	138601	1,69
Outras Unidades	96	138601	0,07
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	1.264	138601	0,91
Não há Vaga	64.777	138601	46,74
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	5.123	138601	3,70
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	446	138601	0,32
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.123	138601	0,81
Recusa da Unidade Oferecida	1.573	138601	1,13
Mau atendimento da Unidade	1	138601	0,00
Não gosta dos Profissionais	4	138601	0,00
Longe da Residência	295	138601	0,21
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	104	138601	0,08
Recusa do Profissional	378	138601	0,27
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	6	138601	0,00
Falta muito (Profissional Disponibilizado)	1	138601	0,00
Prefere outro Profissional de Saúde	365	138601	0,26
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	826	138601	0,60
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	90	138601	0,06
Cancelamento de Consulta	3.999	138601	2,89

Outros	20	138601	0,01
Falta Dados Cadastrais	756	138601	0,55
Ligação Interrompida pelo Usuário	2.782	138601	2,01
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	220	138601	0,16
TOTAL	138.601		

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	4.449	679	5.128	4.357	801	5.158
GINECOLOGIA	2.076	295	2.371	4.497	506	5.003
PEDIATRIA	2.092	272	2.364	3.758	434	4.192
PEDIATRIA ALTO RISCO	16	0	16	4	0	4
Total	8.633	1.246	9.879	12.616	1.741	14.357



- **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, 70.037 (setenta mil e trinta e sete) atendimentos foram qualificados, destes, 29.200 (vinte e nove mil e duzentos) usuários foram atendidos, porém 8.086 (oito mil e oitenta e seis) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Fevereiro/17, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 62.776 (sessenta e dois mil setecentos e setenta e seis) para 70.037 (setenta mil e trinta e sete), um acréscimo no número de usuários atendidos de 25.157 (vinte e cinco mil e cinquenta e sete) para 29.200 (vinte e nove mil e duzentos) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.979 (cinco mil novecentos e setenta e nove) para 8.086 (oito mil e oitenta e seis).

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 Março/17, pode-se observar que das consultas agendadas, **16,84%** (dezesseis ponto oitenta e quatro) referiram ser portadores de diabetes, **13,69%** (treze ponto sessenta e nove) portadores de hipertensão e **69,48%** (sessenta e nove ponto quarenta e oito) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Março/17			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
Cais Bairro Goiá	18,60%	15,65%	65,74%
CAIS Candida de Moraes	14,96%	12,57%	72,47%
CAIS Chácara do Governador	17,52%	13,44%	69,04%
CAIS Finsocial	17,10%	13,73%	69,17%
Cais Jardim Novo Mundo	17,56%	13,34%	69,10%
CAIS Parque das Amendoeiras	20,37%	16,15%	63,49%

Cais Vila Nova	15,66%	12,92%	71,42%
Centro de Saúde Água Branca	18,82%	15,59%	65,59%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	17,47%	14,65%	67,88%
Centro de Saúde Criméia Leste	16,93%	12,59%	70,48%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	17,18%	12,61%	70,20%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15,96%	13,97%	70,07%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	14,85%	12,16%	72,99%
Centro de Saúde Maria Dilce	14,97%	13,61%	71,43%
Centro de Saúde Marinho Lemos	12,66%	8,79%	78,55%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	21,54%	16,92%	61,54%
Centro de Saúde Parque Amazonia	12,90%	9,36%	77,74%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	16,85%	13,44%	69,71%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	12,19%	10,30%	77,51%
Centro De Saúde Setor Perim	17,98%	13,87%	68,15%
Centro de Saúde Vila Boa	14,92%	12,47%	72,61%
Centro de Saúde Vila Canaã	16,40%	13,51%	70,09%
Centro de Saúde Vila Clemente	16,99%	16,67%	66,34%
Centro de Saúde Vila Mauá	15,83%	11,67%	72,50%
Centro de Saúde Vila União	18,04%	15,13%	66,82%
CIAMS Jardim América	18,24%	14,88%	66,88%
CIAMS Novo Horizonte	15,29%	13,25%	71,46%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	18,00%	14,63%	67,36%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	14,07%	12,15%	73,77%
Total	16,84%	13,69%	69,48%

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Março/17 43.693 (quarenta e três mil seiscentos e noventa e três) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 35.455 (trinta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e cinco) foram marcadas, 5.012 (cinco mil e doze) foram canceladas e 3.226 (três mil duzentos e vinte e seis) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
Cais Bairro Goiá	2.900	1.086	941	134	11	544	482	60	2	1.207	1.054	0	153
CAIS Candida de Moraes	2.047	1.426	1.254	166	6	163	162	1	0	425	394	18	13
CAIS Chácara Do Governador	1.083	606	457	144	5	477	214	262	1	0	0	0	0
Cais Finsocial	692	325	244	80	1	367	334	12	21	0	0	0	0
Cais Jardim Novo Mundo	1.685	573	549	18	6	595	577	9	9	497	466	0	31
CAIS Parque Das Amendoeiras	1.769	1.002	990	0	12	174	159	14	1	593	292	29	272
Cais Vila Nova	1.478	896	819	74	3	273	258	9	6	309	271	8	30
Centro De Saúde Água Branca	906	301	301	0	0	244	236	4	4	361	234	24	103
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.818	884	809	68	7	235	179	51	5	699	202	83	414
Centro De Saúde Criméia Leste	1.440	628	539	86	3	406	315	87	4	406	237	114	55
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	1.180	673	345	325	3	239	204	29	6	268	182	61	25
Centro De Saúde Fama	1.002	282	280	0	2	388	383	2	3	314	212	39	63
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.463	676	649	26	1	447	407	29	11	340	318	9	13
Centro De Saúde Jardim Guanabara	377	204	96	108	0	0	0	0	0	140	9	0	131
Centro De Saúde Maria Dilce	973	312	292	20	0	431	385	32	14	230	149	19	62
Centro De Saúde Marinho Lemos	1.194	298	71	226	1	341	328	8	5	555	340	13	202
Centro De Saúde Norte Ferroviário	1.447	444	424	11	9	468	411	30	27	525	210	57	258
Centro De Saúde Parque Amazonia	1.468	632	560	66	6	344	240	101	3	492	404	66	22
Centro De Saúde Parque Anhanguera	1.955	645	608	32	5	674	625	44	5	636	494	113	29

Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	1.433	520	360	156	4	200	198	0	2	713	583	26	104
Centro De Saúde Setor Perim	1.031	0	0	0	0	406	362	38	6	625	392	19	214
Centro De Saúde Vila Boa	1.249	670	549	117	4	400	381	16	3	179	159	16	4
Centro De Saúde Vila Canaã	1.109	362	345	12	5	210	203	0	7	537	320	92	125
Centro De Saúde Vila Clemente	692	283	183	98	2	409	393	5	11	0	0	0	0
Centro De Saúde Vila Mauá	1.514	328	313	12	3	449	367	79	3	737	574	141	22
Centro De Saúde Vila Moraes	835	0	0	0	0	306	217	83	6	529	328	16	185
Centro De Saúde Vila Santa Helena	761	0	0	0	0	315	262	49	4	446	344	14	88
Centro De Saúde Vila União	720	509	499	6	4	211	183	25	3	0	0	0	0
Ciams Jardim América	2.361	1.222	1.126	87	9	422	203	215	4	699	608	24	67
Ciams Novo Horizonte	1.438	708	563	142	3	376	326	49	1	354	331	18	5
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.528	1.486	1.382	93	11	427	421	1	5	615	414	182	19
Cs Cidade Jardim	1.114	379	306	71	2	432	387	40	5	295	237	29	29
Maternidade Dona Iris	31	0	0	0	0	31	22	8	1	0	0	0	0
Total Geral	43.693	18.360	15.854	2.378	128	11.404	9.824	1.392	188	13.726	9.758	1.230	2.738

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Fevereiro/17, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 34.763 (trinta e quatro mil setecentos e sessenta e três) para 43.693 (quarenta e três mil seiscentos e noventa e três), um acréscimo no número de consultas marcadas de 27.109 (vinte e sete mil cento e nove) para 35.455 (trinta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e cinco), um acréscimo no número de disponível de 2.530 (dois mil quinhentos e trinta) para 3.226 (três mil duzentos e vinte e seis) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 5.124 (cinco mil cento e vinte e quatro) para 5.012 (cinco mil e doze).

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
	Janeiro	16.226	14.627	1.517	82	16.144	90,15%	99,49%
	Fevereiro	13.513	11.628	1.838	47	16.144	90,15%	99,49%
	Março	18.360	15.854	2.378	128	18.232	86,35%	99,30%
	Total	48.099	42.109	5.733	257	47.842	87,55%	99,47%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Janeiro	11.565	10.250	1.128	187	11.378	88,63%	98,38%
	Fevereiro	9.568	7.880	1.548	140	11.378	88,63%	98,38%
	Março	11.404	9.824	1.392	188	11.216	86,15%	98,35%
	Total	32.537	27.954	4.068	515	32.022	85,91%	98,42%

Pediatria	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Janeiro	11.699	8.851	1.108	1.740	9.959	75,66%	85,13%
	Fevereiro	11.832	7.622	1.757	2.453	9.379	75,66%	85,13%
	Março	13.929	9.777	1.242	2.910	11.019	70,19%	79,11%
	Total	37.460	26.250	4.107	7.103	30.357	70,07%	81,04%

Total Geral	118.096	96.313	13.908	7.875	110.221	81,55%	93,33%
--------------------	----------------	---------------	---------------	--------------	----------------	---------------	---------------

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Março/17 pode-se observar no relatório constante no **Anexo 02** que todas as Unidades de Saúde solicitaram cancelamentos de consultas.

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 371 (trezentos e setenta e um) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 06 (seis) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Março/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.247), Jardim América (1.312), Jardim Balneário Meia Ponte (1.159), Parque Amazônia (1.110), Setor Pedro Ludovico (1.096) e Jardim Nova Esperança (1.073).

Item	Bairro	Quantidade
1	Albino Boa Ventura	77
2	Araguaia Park	29
3	Aruanã Parque	11
4	Bairro Água Branca	321
5	Bairro Alto da Glória	39
6	Bairro Anhanguera	62
7	Bairro Boa Vista	22
8	Bairro Capuava	414
9	Bairro da Floresta	180
10	Bairro da Serrinha	28
11	Bairro dos Aeroviários	124
12	Bairro Feliz	54
13	Bairro Goiás	3
14	Bairro Industrial Mooca	36
15	Bairro Ipiranga	3
16	Bairro Jardim Botânico	46
17	Bairro Jardim das Esmeraldas	77
18	Bairro Jardim Diamantina	128
19	Bairro Nossa Senhora de Fátima	73
20	Bairro Nova Suíça	39
21	Bairro Res Funcionários Públicos	44
22	Bairro Rodoviário	115
23	Bairro Santa Genoveva	227
24	Bairro Santa Rita	270
25	Bairro Santo Hilário	93
26	Bairro São Francisco	98
27	Campus Universitário	1
28	Capuava Residencial Prive	2
29	Carolina Parque Extensão	80
30	Celina Park	75
31	Chacara de Recreio São Joaquim	56
32	Chácara do Governador	158
33	Chacara Maria Dilce	2
34	Chacara Samambaia	16
35	Chacara Solange Parque	2
36	Cidade Jardim	584
37	Condominio Amin Camargo	5
38	Condomínio Anhanguera	62

39	Condomínio Cidade Universitária	2
40	Condominio Rio Branco	17
41	Conjunto Anhanguera	17
42	Conjunto Aruanã I	74
43	Conjunto Aruanã II	36
44	Conjunto Aruanã III	3
45	Conjunto Caiçara	69
46	Conjunto Castelo Branco	66
47	Conjunto Fabiana	34
48	Conjunto Guadalajara	20
49	Conjunto Morada Nova	35
50	Conjunto Primavera	99
51	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	72
52	Conjunto Residencial Padre Pelagio	1
53	Conjunto Residencial Palmares	1
54	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	12
55	Conjunto Residencial Rodoviário	20
56	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	12
57	Conjunto Riviera	186
58	Conjunto Vila Isabel	6
59	Curitiba I	2
60	Curitiba II	57
61	Esplanada do Anicuns	48
62	Faiçallville	508
63	Fidélis	36
64	Fonte das Águas	20
65	Goiânia 2	86
66	Grajaú	79
67	Granja Cruzeiro do Sul	85
68	Jardim Atlântico	161
69	Jardim das Orquídeas	4
70	Jardim América	1.312
71	Jardim Ana Lúcia	151
72	Jardim Atenas	3
73	Jardim Balneário Meia Ponte	1.159
74	Jardim Bela Vista	163
75	Jardim Bonanza	33
76	Jardim Brasil	188
77	Jardim California	35
78	Jardim Colorado	1
79	Jardim Curitiba	11

80	Jardim da Luz	102
81	Jardim das Hortências	1
82	Jardim Do Cerrado 1	43
83	Jardim Do Cerrado 3	3
84	Jardim Do Cerrado 6	21
85	Jardim Do Cerrado 7	42
86	Jardim Dom Fernando II	5
87	Jardim Europa	616
88	Jardim Goiás	231
89	Jardim Guanabara	68
90	Jardim Guanabara III	1
91	Jardim Ipê	27
92	Jardim Leblon	7
93	Jardim Leblon II	1
94	Jardim Madri	1
95	Jardim Nova Esperança	1.073
96	Jardim Novo Mundo	2.247
97	Jardim Novo Mundo II	39
98	Jardim Petrópolis	50
99	Jardim Planalto	172
100	Jardim Presidente	369
101	Jardim Presidente Extensão	3
102	Jardim Santa Cecília	1
103	Jardim Santo Antônio	92
104	Jardim São José (Res São José)	5
105	Jardim Sonia Maria	16
106	Jardim Tancredo Neves	80
107	Jardim Vila Boa	410
108	Jardim Xavier	51
109	Jd Gramado	20
110	Jd Itaipu I	3
111	Jd. Ipanema	25
112	Lorena Parque	61
113	Loteamento Areião I	17
114	Loteamento Carolina Parque	246
115	Loteamento Grande Retiro	72
116	Loteamento Manso Pereira	1
117	Loteamento Morada dos Sonhos	6
118	Loteamento Portal do Sol I	2
119	Loteamento Tropical Verde	48
120	Loteamento Village Veneza	15

121	Maísa Extensão	36
122	Mansões Goiânia	23
123	Mundo Novo 3	21
124	Nova Vila	92
125	Panorama Park	29
126	Parque Acalanto	17
127	Parque Amazônia	1.110
128	Parque Anhanguera	174
130	Parque Anhanguera II	463
132	Parque Balneário	12
133	Parque Buriti	27
134	Parque das Amendoeiras	2
135	Parque das Flores Complemento	7
136	Parque das Laranjeiras	60
137	Parque das Nações	24
138	Parque das Paneiras	2
140	Parque das Paneiras II Etapa	2
141	Parque das Paneiras III Etapa	1
142	Parque Industrial de Goiânia	101
143	Parque Industrial João Braz	916
144	Parque Industrial João Braz II	3
145	Parque Industrial Paulista	1
146	Parque Maracanã	14
147	Parque Oeste Industrial	174
149	Parque Paraíso	52
150	Parque Santa Cruz	302
151	Parque Santa Rita	1
152	Privê Atlântico	4
153	Recando dos Buritis	1
154	Res Beatriz Nascimento	44
155	Res Bertim Belchior	66
156	Res Gardênia	38
157	Res Village Santa Rita V	1
158	Res Village Santa Rita VI	3
159	Res Village Santa Rita VII	9
160	Res. Buena Vista	2
161	Res. Fidelis	18
162	Res. Morumbi	15
163	Residencial Eldorado	74
164	Residencial Itapuã	1
165	Residencial Kátia	45

166	Residencial Manhattan	5
167	Residencial Real	5
168	Residencial Aldeia do Vale	2
169	Residencial Alphaville Flamboyant	1
170	Residencial Anglo	3
171	Residencial Aquarius	21
172	Residencial Aruanã	5
173	Residencial Balneário	23
174	Residencial Brisas da Mata	1
175	Residencial Campus Dourados	62
176	Residencial Canadá	71
177	Residencial Carla Cristina	51
178	Residencial Centerville	2
179	Residencial Cid Verde	5
180	Residencial Clea Borges	4
181	Residencial das Acácias	21
182	Residencial Della Pena	9
183	Residencial dos Ipê	4
184	Residencial Elza Fronza	6
185	Residencial Flamingo	9
186	Residencial Forte Ville - Extensão	55
187	Residencial Forteville	19
188	Residencial Granville	5
189	Residencial Green Park	22
190	Residencial Guarema	14
191	Residencial Hugo Moraes	72
192	Residencial Humaita	13
193	Residencial Itaipu	131
194	Residencial Itália	18
195	Residencial Itamaraca	127
196	Residencial Jardins Florença	5
197	Residencial João Paulo II	1
198	Residencial José Viandeli	4
199	Residencial Junqueira	4
200	Residencial Licardino Ney	44
201	Residencial London Park	26
202	Residencial Luana Park	11
203	Residencial Luana Park - Continuação	1
204	Residencial Luci Pinheiro	3
205	Residencial Mar Del Plata	29
206	Residencial Moinho dos Ventos	78

207	Residencial Monte Carlo	66
208	Residencial Monte Verde	3
209	Residencial Park Solar	55
210	Residencial Parque das Flores	123
211	Residencial Parque Flamboyant	84
212	Residencial Parque Oeste	2
213	Residencial Paulo Estrela	17
214	Residencial Petrópolis	21
215	Residencial Porto Seguro	8
216	Residencial Português	16
217	Residencial Privê Itanhangá	21
218	Residencial Recanto das Garças	29
219	Residencial São Leopoldo	5
220	Residencial São Leopoldo - Complemento	12
221	Residencial Serra Azul	162
222	Residencial Sevilha	4
223	Residencial Solar Vile	205
224	Residencial Sonho Verde	31
225	Residencial Sonho Verde Complemento	12
226	Residencial Talism	40
227	Residencial Vale do Araguaia	18
228	Setor Aeroporto	148
229	Setor Barra da Tijuca	41
230	Setor Bela Vista	111
231	Setor Bueno	241
232	Setor Campinas	331
233	Setor Candida de Moraes	207
234	Setor Caravelas	34
235	Setor Central	518
236	Setor Centro Oeste	328
237	Setor Coimbra	178
238	Setor Criméia Leste	378
239	Setor Criméia Oeste	9
240	Setor dos Afonsos	2
241	Setor dos Funcionários	147
242	Setor Empresarial	3
243	Setor Estrela Dalva	1
244	Setor Garavelo B	52
245	Setor Gentil Meireles	106
246	Setor Jaó	69
247	Setor Leste Universitário	155

248	Setor Leste Vila Nova	641
249	Setor Marabá	38
250	Setor Marechal Rondon	109
251	Setor Marista	49
252	Setor Morada do Sol	1
253	Setor Moraes	74
254	Setor Negrão de Lima	378
255	Setor Noroeste	12
256	Setor Norte Ferroviário	208
257	Setor Norte Ferroviário II	41
258	Setor Oeste	90
259	Setor OrientVille	19
260	Setor Parque Tremendão	1
261	Setor Pedro Ludovico	1.096
262	Setor Perim	263
263	Setor Perim Continuação	4
264	Setor Progresso	167
265	Setor Recanto das Minas Gerais	51
266	Setor Rio Formoso	271
267	Setor Santos Dumont	136
268	Setor São José	410
269	Setor Sevene	56
270	Setor Sol Nascente	14
271	Setor Sudoeste	450
272	Setor Sul	99
273	Setor Três Marias	35
274	Setor Ulisses Guimarães	34
275	Setor União	205
276	Setor Urias Magalhães	581
277	Setor Urias Magalhães II	72
278	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	13
279	Sítio de Recreio Pindorama	2
280	Sítio Ipê	13
281	Sítio Recreio Mansões do Campus	39
282	Sítio São Jose	2
283	Solange Park I	265
284	Solange Park II	93
285	Solange Park III	50
286	Vera Cruz I	23
287	Vera Cruz II	41
288	Vereda dos Buritis	169

289	Vila Abajá	103
290	Vila Adélia	52
291	Vila Adélia II	31
292	Vila Adréia I e II	1
293	Vila Aguiar	4
294	Vila Alpes	89
295	Vila Alto da Glória	67
296	Vila Alvorada	104
297	Vila Americano do Brasil	17
298	Vila Anchieta	21
299	Vila Aurora	90
300	Vila Aurora Oeste	28
301	Vila Bandeirantes	177
302	Vila Bela	29
303	Vila Bethel	27
304	Vila Boa Sorte	15
305	Vila Canaã	41
306	Vila Clemente	51
307	Vila Colemar Natal e Silva	10
308	Vila Concórdia	56
309	Vila Coronel Cosme	17
310	Vila Cristina	89
311	Vila Cristina Continuação	17
312	Vila Divino Pai Eterno	1
313	Vila Fernandes	2
314	Vila Finsocial	49
315	Vila Fróes	71
316	Vila Irany	55
317	Vila Isaura	112
318	Vila Itatiaia	22
319	Vila Jacar	6
320	Vila Jaraguá	58
321	Vila Jardim Pompéa	44
322	Vila Jardim Vitória	98
323	Vila João Vaz	306
324	Vila Legionárias	30
325	Vila Luciana	47
326	Vila Lucy	76
327	Vila Maria Dilce	142
328	Vila Maria José	8
329	Vila Maria Luiza	211

330	Vila Martins	15
331	Vila Martins Extensão	3
332	Vila Mauá	158
333	Vila Megale	27
334	Vila Monticelli	158
335	Vila Mooca	2
336	Vila Mooca - Complemento	4
337	Vila Moraes	228
338	Vila Mutirão I	16
339	Vila Nova Canaã	47
340	Vila Novo Horizonte	425
341	Vila Oswaldo Rosa	10
342	Vila Paraíso	73
343	Vila Parque Santa Maria	61
344	Vila Pedroso	110
345	Vila Perdiz	27
346	Vila Redenção	257
347	Vila Regina	65
348	Vila Resende	50
349	Vila Rizzo	6
350	Vila Romana	77
351	Vila Rosa	104
352	Vila Santa Efigenia	12
353	Vila Santa Helena	419
354	Vila Santa Isabel	17
355	Vila Santa Rita	92
356	Vila Santa Tereza	82
357	Vila Santana	33
358	Vila Santo Afonso	8
359	Vila São Francisco	55
360	Vila São João	9
361	Vila São José	1
362	Vila São José - Complemento	1
363	Vila São José - Extensão	14
364	Vila São Luiz	1
365	Vila São Paulo	67
366	Vila São Tomaz	1
367	Vila Teofilo Neto	5
368	Vila Vera Cruz	9
369	Vila Viana	87
370	Vila Viandeli	1

371	Vilage Maringá	8
	Total	35.455

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

No mês de Março/17 a Agente de Atendimento **Francielly Santana Dantas** bateu o recorde no agendamento de consultas com 429 (quatrocentos e vinte e nove) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Março/17	
Agente	Total
Adama Da Silva Faria	412
Aira Benicio Da Silva	13
Alcione Martins Da Silva Santos	7
Alexandra De Moraes Freitas	209
Alexandre Yury De Oliveira	223
Almir Macedo De Sousa Junior	83
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	103
Amanda Costa De Azevedo	163
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	156
Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	403
Ananda Karoline De Jesus Bueno	208
Andrew Batista Da Assunção	138
Angélica Neves Da Silva	1.541
Angelita Sandra Dos Santos	238
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	163
Ariany Lara De Castro Marques	301
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	121
Beatriz Lopes Pinheiro	272
Beatriz Viana Ribeiro	241
Bianca Geaninny Padua Ferreira	147
Bianca Rodrigues Da Silva	1.899
Bruna Espindola Barbosa	131
Bruno Mendes Mafra	245
Camila Dias Felix	99

Carla Maiara Ramos Da Silva	396
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	169
Claudineia Flausino Da Silva	125
Cleber Gonçalves Oliveira	1.608
Cleuma Rodrigues Vieira	81
Cleydiane Martins Rosa	189
Cristina Evaristo Alves	273
Daniel Moreira Lourenço	396
Daniela Brenda Alves De Araujo	76
Danielle Cristine Alves Dos Santos	88
Danielle Rodrigues Dos Santos	140
Danillo De Castro Barreto Lourenço	252
Danilo Armando De Lima Silva	154
David Amaral Feliciano	318
Dayane Freitas Silva	224
Debora Tavares De Souza	178
Deyse Pereira Garcia	311
Diego Conrado Lisboa	262
Diego Murilo De Souza Vieira	158
Domingas Generosa Da Costa	188
Donizeth Alves Neto Junior	200
Douglas Miranda Meira	70
Eduardo Almeida Arrais	102
Elaine De Fatima Silva	385
Elisangela Teles Delfino	307
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	249
Erica Santos Silva	181
Esterliane Neres Sousa	1
Eva Carine Pereira Galvao	209
Evellyn Carvalho Vieira	238
Fatima Regina Perri	111
Felipe Henrique Costa	150
Flavia Alves Gomes	175

Francielly Santana Dantas	429
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	9
Gehielle Paulla Prado E Silva	305
Gilma Martins Dos Santos	86
Giovanna Moreira Miguel	116
Giselle Barbosa Da Silva	151
Glauco Pereira Lopes	79
Gleison Pereira Silva	311
Gracielle Pereira De Sousa	167
Greice Kelly De Oliveira Sousa	310
Guilherme Augusto Pereira Reis	186
Habakuque Almeida Campos	63
Helena Dos Santos Silva	102
Ianka Mendes Block Medeiros	348
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	288
Igor Murilo Oliveira Carvalho	405
Irenir Lopes Ferreira	286
Isabella Patricia Galvão Barbosa	164
Jaqueline Borges De Morais	396
Jessica Carreiro De Souza	114
Jessica Esposito Lopes	278
Jessica Mirelle Vieira Do Nascimento	121
Jessica Rithiele Medeiros	200
Jessica Taynara Dutra Brito	291
Jhennifer Dayane Ferreira Matias	123
Jordana Pereira Da Silva	203
Juliana Itacarambi Da Silva	127
Keila Da Silva Ramos	337
Kenia Lorrainy De Oliveira	112
Lais Elizabeth Silva Santana	303
Layce Janielle Florentino Dias	55
Leonardo Ferraresi Da Costa Ferreira	229

Lorrayne Nunes De Santana	120
Luan Castilho Da Silva	192
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	92
Maikon Douglas Felix Moreira	340
Mara Celia Dos Santos	329
Maria Francille Dutra Queiroz	314
Maria Nazaré Dos Santos	254
Marllon Dowglas Fagundes Santos	123
Marlucia De Oliveira	272
Matheus Ferreira Da Silva	103
Maysa Afonso Da Silva Vaz	186
Mirian Ferreira Silva	254
Monise Ribeiro Silva	243
Naiara Mendes Barga Faria	183
Nelcilene Xavier	101
Net Consulta	4.359
Nubia Ricardo Barbosa	127
Patricia Moraes De Oliveira Carvalho	85
Paulo César Gomes	1.637
Paulo Joao De Sousa Neto	93
Pedro Augusto Lima Rabelo	285
Railson Da Silva Santos	181
Raphael Abenom Dos Santos Silva	175
Regina Celestino Santana	27
Rodrigo Nucada	117
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	346
Rosi Maria Dos Santos Silva	266
Rozely Filomena Diniz Garcia	349
Servio Miranda Dias	252
Silas Washington Castro Da Silva	150
Sônia Aparecida Silva Queiroz	154

Tadeu Silva Sousa	161
Taina Dourado Pereira Lima	114
Tatiane Oliveira Lima	139
Thais Silva De Paula	279
Thalyta Cristina De Andrade	51
Thaynara Rodrigues Da Silva	360
Thiago Batista Ferreira	65
Wellington De Souza Vidal	277
TOTAL	35.455

h) Relatório de Visualização de Vagas

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

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE MARÇO / 17					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	207	497	506	1.272	2.482
CAIS Candida de Moraes	28	503	503	780	1.814
CAIS Chácara do Governador	11	153	141	366	671
CAIS Finsocial	5	114	116	343	578
CAIS Jardim Novo Mundo	31	388	390	787	1.596
CAIS Parque das Amendoeiras	114	282	270	775	1.441
CAIS Vila Nova	80	382	287	599	1.348
Centro de Saúde Água Branca	58	181	175	357	771
Centro De Saúde Conjunto Riviera	105	276	247	562	1.190
Centro de Saúde Criméia Leste	43	230	225	593	1.091
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	19	159	154	399	731
Centro de Saúde Fama	36	190	176	474	876
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	12	252	260	850	1.374

Centro De Saúde Jardim Guanabara	2	27	21	57	107
Centro de Saúde Maria Dilce	54	156	177	439	826
Centro de Saúde Marinho Lemos	122	163	139	315	739
Centro de Saúde Norte Ferroviário	79	219	231	516	1.045
Centro de Saúde Parque Amazonia	23	306	290	585	1.204
Centro de Saúde Parque Anhanguera	74	401	406	846	1.727
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	62	245	236	598	1.141
Centro De Saúde Setor Perim	95	160	136	363	754
Centro de Saúde Vila Boa	15	222	216	636	1.089
Centro de Saúde Vila Canaã	71	173	197	427	868
Centro de Saúde Vila Clemente	18	137	126	295	576
Centro de Saúde Vila Mauá	31	274	263	686	1.254
Centro de Saúde Vila Moraes	81	107	110	247	545
Centro De Saúde Vila Santa Helena	51	109	133	313	606
Centro de Saúde Vila União	5	184	169	324	682
CIAMS Jardim América	54	424	395	1.065	1.938
CIAMS Novo Horizonte	43	265	248	664	1.220
CIAMS Setor Pedro Ludovico	50	506	497	1.164	2.217
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	27	218	215	472	932
Maternidade Dona Iris	2	6	3	11	22
Total	1.708	7.909	7.658	18.180	35.455

Desta forma, no mês de Março/17 foram agendadas **1.708 (hum mil setecentos e oito)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

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



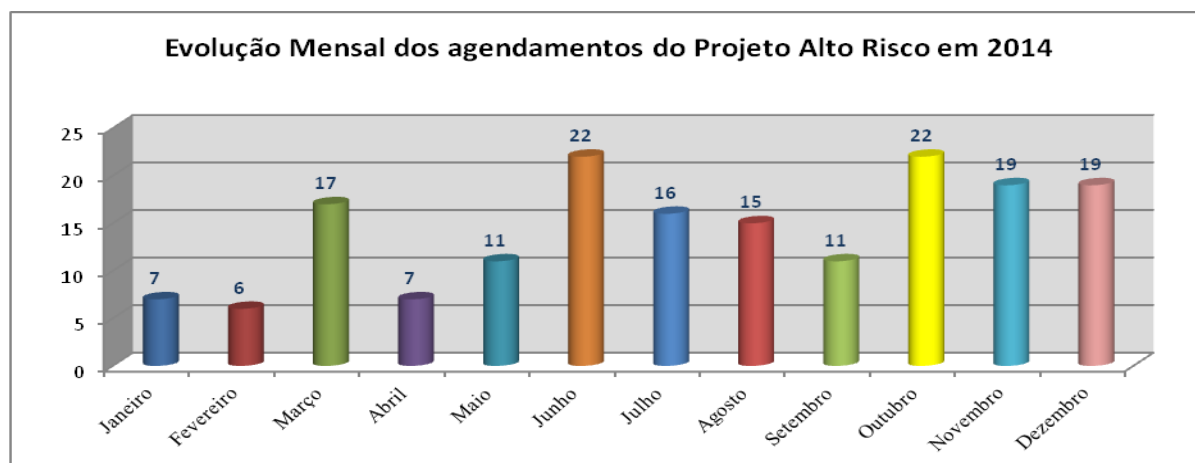
Projeto Alto Risco

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.

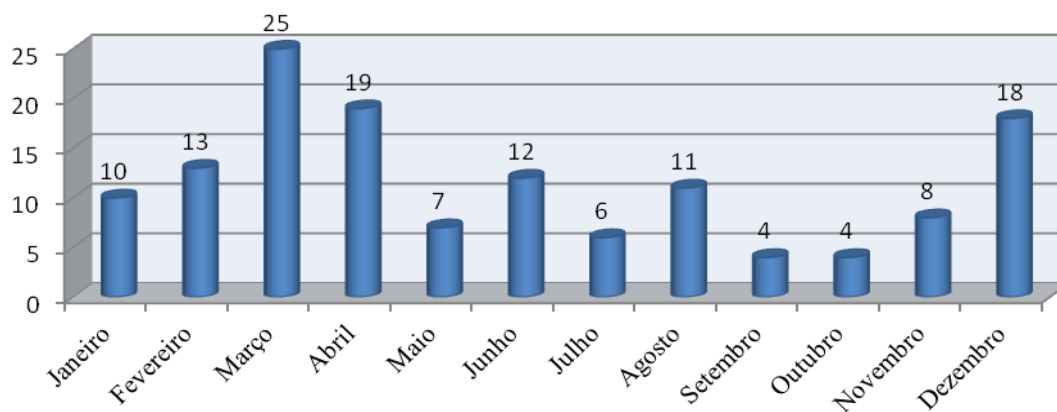
2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Maio	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%
Agosto	15	8,72%
Setembro	11	6,40%
Outubro	22	12,79%
Novembro	19	11,05%
Dezembro	19	11,05%
TOTAL	172	100,00%



2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maio	7	5,11%

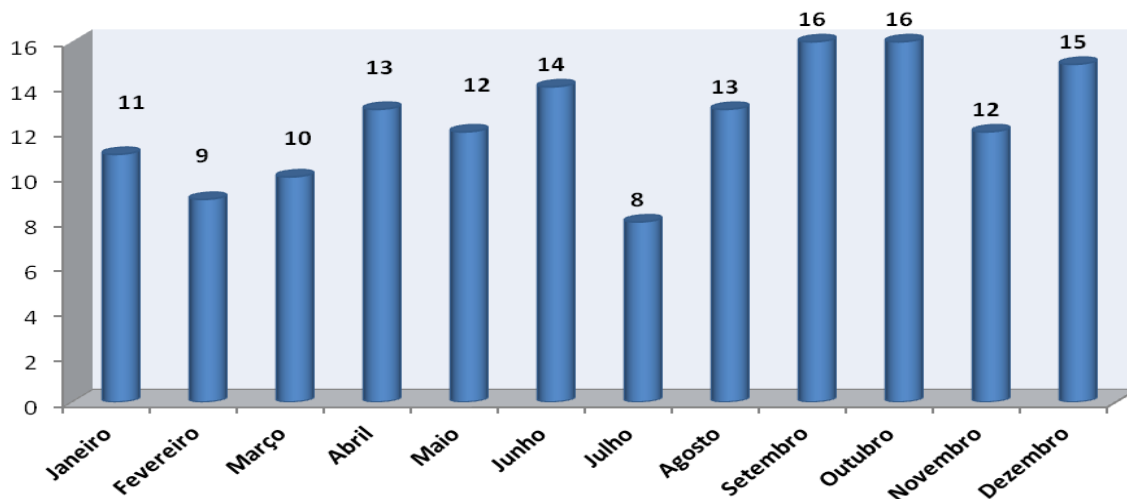
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
TOTAL	137	100%

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



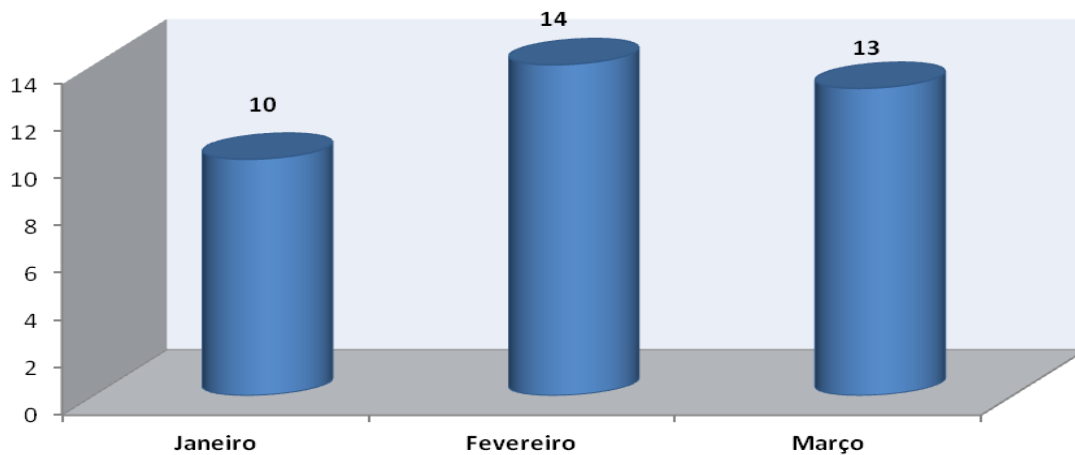
2016		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	7,38%
Fevereiro	9	6,04%
Março	10	6,71%
Abril	13	8,72%
Maió	12	8,05%
Junho	14	9,40%
Julho	8	5,37%
Agosto	13	8,72%
Setembro	16	10,74%
Outubro	16	10,74%
Novembro	12	8,05%
Dezembro	15	10,07%
TOTAL	149	100,00%

Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2016



2017		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	27,03%
Fevereiro	14	37,84%
Março	13	35,14%
TOTAL	37	100,00%

Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2017



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 Março/17 foram realizados 11 (onze) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	01/03	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta N°: 8507046 Data: 08/03/2017 - 07:00 (Paulo)
2	01/03	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta N°: 8507049 Data: 08/03/2017 - 07:31 (Paulo)
3	03/03	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta N°: 8506989 Data: 06/03/2017 – 08:31 (Angélica)
4	06/03	CIA	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde :JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde :CS VILA UNIÃO Consulta N°: 8516107 Dsta:13/03/2017 – 08:31 (Cleber)
5	13/03	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta N°: 8516217 Data: 17/3/2017 – 07:00 (Angélica)
6	13/03	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta N°: 8516220 Data: 17/3/2017 - 07:31 (Angélica)
7	14/03	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta N°: 8528156 Data: 17/3/2017 - 08:31 (Angélica)
8	16/03	CIA	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde :ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO Consulta N°: 8516230 Dsta: 17/03/2017 – 15:31 (Cleber)
9	23/03	CIA	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde :JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO Consulta N°: 8535890 Dsta: 29/03/2017 – 07:00 (Cleber)
10	27/03	CIA	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde :ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde : CS VILA UNIÃO Consulta N°: 8546039 Dsta: 03/04/2017 – 14:30 (Cleber)
11	29/03	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta N°: 8546097 Data: 05/04/2017 - 07:31 (Angélica)

- 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 (**Anexo 02**), licença médica (**Anexo 03**), faltas (**Anexo 04**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 05**);
- A Sala de Situação realizou no mês de Março/2017 do corrente ano o agendamento de **5.481 (Cinco mil, quatrocentos e oitenta e um)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **4.774 (Quatro mil, setecentos e setenta e quatro)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **707 (Setecentos e sete)** 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 Março de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	01/Mar	IRMA DA CUNHA E SOUSA	284744	PTE COM DISFUNÇÃO NA TIREÓIDE, SINTOMÁTICA E COM EXAMES, NECESSITA DE AVALIACAO CLINICA	Profissional de Saúde: ANTONIO ALESSANDRO PARIS Unidade de Saúde: CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS Consulta Nº: 8502660 Data: 6/3/2017 – 14:30 (Angélica) Tabela fim de semana: Enf.ª Leila Rosa Avisada: Sr Carlos (Filho)
2	01/Mar	JOSE AMANCIO RODRIGUES	864228	PTE COM 49 ANOS COM VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO E EXAMES PRONTOS CLINICO	Profissional de Saúde: VIVIANE FRANCO CARNEIRO Unidade de Saúde: CAIS Finsocial Consulta Nº: 8507392 Data: 6/3/2017 - 08:31 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
3	01/Mar	MARIA ROSA	257389	RANKING DE	Profissional de Saúde: VIVIANE FRANCO

		DE OLIVEIRA SILVA		ATENDIMENTO	CARNEIRO Unidade de Saúde: CAIS Finsocial Consulta N°: 8507398 Data: 6/3/2017 - 11:30 (Angélica) Ranking de atendimento
4	01/Mar	LARISSA CRISTINA FERREIRA SILVA	476150	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: JULIO CESAR PEREIRA RODRIGUES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Esplanada do Anicuns Consulta N°: 8508034 Data: 6/3/2017 - 07:31 (Angélica) Ranking de atendimento
5	01/Mar	MARIA DIVINA NUNES DA CRUZ	634807	PTE 51 ANOS RETORNO COM EXAMES, SINTOMÁTICO, VÁRIAS TENTATIVAS.	Profissional de Saúde: ADRIANA FERNANDES CARDOSO FLEURY Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta N°: 8497536 Data: 2/3/2017 - 18:31 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
6	01/Mar	ANTONIA IZENAR DE FREITAS	432780	PTE DE 49 ANOS RETORNO COM SINTOMAS	Profissional de Saúde: SARAH MOREIRA Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta N°: 8505986 Data: 6/3/2017 - 19:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
7	01/Mar	REGINALDO HONORATO ALVES	120061	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: VILMAR PIRES DE PAIVA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 8506472 Data: 6/3/2017 - 07:31 (Angélica) Ranking de atendimento
8	01/Mar	RAISSA BORGES NOGUEIRA	254205	PTE 25 ANOS RETORNO COM EXAMES E ITU, VÁRIAS TENTATIVAS.	Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta N°: 8506595 Data: 6/3/2017 - 10:30 (Angélica) Solicitante: Enf.ª Rafaela Tristão
***	***	***	***	***	***
5474	31/Mar	ANDRA MARIA NAVARRO PEREIRA DE OLIVEIRA	1537567	PTE 25 ANOS COM 3 SEMANAS DE GESTAÇÃO INICIAR PRE-NATAL.	Profissional de Saúde: JACINTO JOSE Unidade de Saúde: CIAMS JARDIM AMERICA Consulta N°: 8545015 Data: 7/4/2017 - 07:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª Larissa
5475	31/Mar	KESYA MATIAS ALVES PEREIRA OLIVEIRA	665542	PTE 46 ANOS COM SINTOMAS DE ENDOMETRIOSE	Profissional de Saúde: RODRIGO EDUARDO DE BRITO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta N°: 8545544 Data: 7/4/2017 - 13:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª Alcione
5476	31/Mar	MARIA APARECIDA DE SOUZA MORAIS RODRIGUES	487039	PTE 51 ANOS FOI FEITO RETITADA DO ÚTERO E DIAGNOSTICADA COM NODULO	Profissional de Saúde: NAZIR SEABRA GUIMARAES FILHO Unidade de Saúde: CAIS Finsocial Consulta N°: 8546548 Data: 4/4/2017 - 07:00 (Regina) Solicitante: Enf.ª Alcione
5477	31/Mar	MARIA DAS NEVES DOS SANTOS AMARAL	596454	PTE 58 ANOS RELATA ESTEATOSE	Profissional de Saúde: CAROLINA DIAS Unidade de Saúde: CS Parque Anhanguera Consulta N°: 8542545 Data: 7/4/2017 - 07:00 (Regina) Solicitante: Enf.ª Alcione
5478	31/Mar	LORENA DIAS FERREIRA	454238	PTE 34 ANOS COM PEDIDO DE EXAMES GINECOLÓGICOS	Profissional de Saúde: ALINE DE ALMEIDA E Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Moraes Consulta N°: 8540621 Data: 3/4/2017 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª Alcione
5479	31/Mar	ROZIMAR MAGALHAES	425990	PTE 43 ANOS, SINTOMÁTICO	Profissional de Saúde: SARAH MOREIRA Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO

		DA SILVA			GOVERNADOR Consulta N°: 8545209 Data: 7/4/2017 - 14:30 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Larissa
5480	31/Mar	SANDRO BARBOSA DE LIMA	1828509	PTE DE 40 ANOS COM NODULO NA BOCHECHA E NA TESTA	Profissional de Saúde: HENRIQUE DE PAULA Unidade de Saúde: CAIS Parque das Amendoeiras Consulta N°: 8541866 Data: 6/4/2017 - 10:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Larissa
5481	31/Mar	NILZA CRISPIM ROSA	645062	PTE 65 ANOS COM ITU SINTOMÁTICA	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila União Consulta N°: 8546158 Data: 7/4/2017 - 07:31 (Regina) Solicitante: Enf.ª : Alcione

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)	5.481
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	707
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	4.774

- 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
27/02 a 03/03	11.195	8.281	73,97%
06 a 10/03	11.013	8.365	75,96%
13 a 17/03	10.952	8.046	73,60%
20 a 24/03	10.897	7.855	72,08%
27 a 31/03	10.885	7.547	69,33%

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 **Março/17**, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE MARÇO / 2017				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]				
TOTAL	1905	PÓLO DEMANDA DENGUE		-1905
CAIS VILA NOVA				
Sérgio Raul Aquino E Silva - Férias de 01 a 30/03				-133
TOTAL	1590	1457	91,64%	-133
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Rubens Sérgio Camargo - Reposição de 01 vaga/dia, autorizado pela coordenação				[+12]
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-25
Maria Lúcia Da Silva Costa - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-25
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-5
TOTAL	1303	1260	96,70%	-43
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-320
Elenilson De Godoy Alves - Férias de 03 a 17/03				-88
Juliana De Melo Melgaco - Grade suspensa por tempo indeterminado				-210
Antônio Gomes Teles - Licença Médica sem previsão de retorno				-130
TOTAL	1800	1052	58,44%	-748
CENTRO DE SAUDE FAMA				
CENTRO DE SAUDE FAMA	253	REFORMA		-253
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dia s 21 e 23/03				-8
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dia s 28 e 30/03				-8

Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dia s 04 e 06/04				-8
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dias 11 e 13/04				-8
TOTAL	1265	980	77,47%	-285
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-12
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-12
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-12
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-12
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-12
TOTAL	1650	1590	96,36%	-60
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Licença Prêmio de 02/01 a 01/04/17				-222
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 13/03 Prograna Alto Risco.				-2
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 20/03 Prograna Alto Risco.				-2
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 27/03 Prograna Alto Risco.				-2
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 03/04 Prograna Alto Risco.				-2
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 10/04 Prograna Alto Risco.				-5
TOTAL	1435	1200	83,62%	-235
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-10
TOTAL	1046	1036	99,04%	-10
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Vagas reduzidas atendimento ESF				-40
TOTAL	825	785	95,15%	-40
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				
Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-320
Jamal Yusuf - 02 Consultas agendadas pela Unidade em 21/03				-2
Jamal Yusuf - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-20
Cáritas De Oliveira - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-17
TOTAL	1052	693	65,87%	-359
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				

Túlio Alves Sardinha - Férias de 02 a 16/03				-40
TOTAL	1238	1198	96,77%	-40
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
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.				-30
João Serafim Filho - Redução de vagas atendimento PSF.				-40
Henrique De Paula Mendoca Neto - 01 Consulta agendada pela Unidade em 30/03				-1
Michele Roncato Franca - Dia 04/04 Atestado Médico				-31
Eduardo Santana - Dia 10/04 Programa Hanseníase				-3
TOTAL	2035	1794	88,16%	-241
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - 02 Consultas agendadas pela Unidade em 14/03				-2
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-12
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-40
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 17/03 Atendimento Alto Risco.				-4
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - 02 Consultas agendadas pela Unidade em 21/03				-2
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 24/03 Atendimento Alto Risco.				-4
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 31/03 Atendimento Alto Risco.				-4
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 07/04 Atendimento Alto Risco.				-4
Benedito Monteiro De Queiroz - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-12
José Gonçalves De Oliveira - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-24
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 14/04 Atendimento Alto Risco.				-4
TOTAL	1915	1803	94,15%	-112
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-4
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF				-25
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-12
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Licença Paternidade de 20/março a 08/abril/2017				-64
Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva - Dia 11/04 Atestado Médico				-20

Sarah Moreira Borja - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-9
TOTAL	1180	1026	86,95%	-154
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
TOTAL	806	806	100,00%	0
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - 01 Consulta agendada pela Unidade em 20/03				-1
José Janos Raven Nunes - Dia 20/03 Folga de Aniversário				-12
Maria Aparecida Lopes Reis - 01 Consulta agendada pela Unidade em 20/03				-1
Osmar Matias De Abreu - 01 Consulta agendada pela Unidade em 27/03				-1
Maria Aparecida Lopes Reis - 02 Consulta agendada pela Unidade em 27/03				-2
TOTAL	1600	1583	98,94%	-17
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
TOTAL	655	655	100,00%	0
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-150
Clara Monteiro Antunes Barreira - Dia 11/04 Motivo Pessoal. Reposição em 03/04				-20
Nilmar Feliciano Da Silva - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-51
TOTAL	1686	1465	86,89%	-221
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado				-160
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-210
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Reposição em 17/03 do dia 21/02				[+12]
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Reposição em 24/03 do dia 09/03				[+3]
TOTAL	755	400	52,98%	-355
CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
TOTAL	2910			-2910
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado				-340

Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-16
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-15
TOTAL	1730	1359	78,55%	-371
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-6
Daniel De Oliveira - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-12
TOTAL	1050	1032	98,29%	-18
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Francine demanda ESF				-15
Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Francine demanda ESF				-16
TOTAL	995	964	96,88%	-31
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Lorena Junqueira Almeida - Atendimento GAST.				-280
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Dr ^a Fraiscine atendimento ESF				-15
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Dr ^a Fraiscine atendimento ESF				-15
TOTAL	955	645	67,54%	-310
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Indra Gonella Fontenelle - Férias de 02 a 16/03				-36
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 16/03 Planejamento Familiar				-9
Alfredo Puppini Farias - De 14 a 17/03 Congresso (Processo nº 67522010)				-30
João Gomes Do Sacramento - Licença Médica em um dos vínculos				-292
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 15/03				-7
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 22/03				-7
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 29/03				-8
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 05/04				-7
Wandenberg Monte Negro - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-20
Euli Jose Braga - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-8
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-24
Nivaldo David Amaral - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-10

Roseli Aparecida Resende - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-19
TOTAL	3205	2728	85,12%	-477
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
Ariane Calvão Callus - Férias de 15 a 19/03				-165
José Tavares De Morais Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-6
José Tavares De Morais Filho - Dia 06/04 Exames Citologia				-12
José Tavares De Morais Filho - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-25
TOTAL	1540	1332	86,49%	-208
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 13/03 Agenda Programa Diversos.				-5
Rudney Jackson Silvério - Dias 14/03/17 Programa Hiperdia.				-7
Fábio Guilherme Da Silveira - Licença Prêmio de 01/03 a 09/06				-200
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 20/03 Agenda Programa Diversos.				-5
Rudney Jackson Silvério - Dias 21/03/17 Programa Hiperdia.				-7
Vauvenarques Fernandes - 01 Consulta agendada pela Unidade em 20/03				-1
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 27/03 Agenda Programa Diversos.				-2
Rudney Jackson Silvério - Dias 28/03/17 Programa Hiperdia.				-7
Vauvenarques Fernandes - 02 Consultas agendadas em 31/03				-2
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Às segundas Matutino Programa Diversos				-14
Rudney Jackson Silvério - Dias 04/04 Programa Hiperdia.				-10
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Às segundas Matutino Programa Diversos				-15
Rudney Jackson Silvério - Dias 11/04 Programa Hiperdia.				-10
Vauvenarques Fernandes - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-24
TOTAL	1515	1206	79,60%	-309
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
José Amélio De Sousa - Férias de 01 a 15/03				-28
Saulo Gonçalves De Mendonça - Motivo Particular de 13 a 17/03				-28
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Drª Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-60
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 30/03 Palestra Grupo Hiperdia				-10

Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-10
Marina Carla Soares Madeira - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-34
José Amélio De Sousa - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-8
Saulo Gonçalves De Mendonça - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-4
TOTAL	1305	1123	86,05%	-182
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-305
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-225
Maria Da Conceição Matos - Redução de 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Dr ^a Iraci				-10
Euli José Braga - 01 Consulta agendada pela Unidade em 24/03				-1
TOTAL	1804	1263	70,01%	-541
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-20
Irislene Ferreira Da Silva - Férias de 06/03 a 04/04				-172
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-20
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica de 30/01 a 15/03.				-220
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-4
TOTAL	1150	714	62,09%	-436
CS PARQUE ANHANGUERA				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição em 14/03 do dia 16/02				[+8]
Diogenes Junqueira - 01 Consulta agendada pela Unidade em 13/03				-1
Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição em 21/03 do dia 22/02				-20
Litemar Gualberto De Souza Junior - Reposição em 24/03 do dia 07/04				-9
André Ibrahim Bayeh - Reposição em 31/03 do dia 23/03				[+12]
Litemar Gualberto De Souza Junior - Reposição em 31/03 do dia 14/04				[+9]
Litemar Gualberto De Souza Junior - Dias 11, 12 e 13/04 Motivo Pessoal				-22
TOTAL	1832	1855	101,26%	23
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				

Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-325
Talita Clementino Moraes E Cunha - Licença Maternidade a partir de 15/02 a 15/08				-260
Vilmar Pires De Paiva - Dia 15/03 Atestado Médico				-15
Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-90
Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 Consulta agendada pela Unidade em 16/03				-1
Divino Pereira De Miranda - 02 consultas agendadas pela Unidade em 13/03				-52
Fabrcia Ferreira De Moura - Dia 23/03 Consulta Odontológica				-30
Divino Pereira De Miranda - Licença Prêmio de 20/03 a 18/04				-288
Vilmar Pires De Paiva - Dia 29/03 Atestado Médico				-15
Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 Consulta agendada pela Unidade em 31/03				-1
Célio Da Silva Rocha Vidal - Dia 07/04 Atestado Médico				-10
Vicente José Vita - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-10
Vilmar Pires De Paiva - Dia 12/04 Atestado Médico				-30
Fabrcia Ferreira De Moura - Dia 13/04 Atestado Médico				-45
Célio Da Silva Rocha Vidal - Dias 10 e 11/04 Atestado Médico. Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-45
Eberth Franco Vencio - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-6
Cláudio Raul Tavares - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-9
Pedro Dimas Machado Filho - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-30
TOTAL	3365	2103	62,50%	-1262
CIAMS JARDIM AMERICA				
Jacinto José De Almeida - 01 Consulta agendada pela Unidade em 27/03				-1
Afonso Rufino De Sousa - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-12
Jacinto José De Almeida - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-10
Marly Arruda Camargo - Dia 14/04 Feriado Paixão de Cristo				-9
TOTAL	2271	2239	98,59%	-32
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-220
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Férias de 13 a 22/03				-96
TOTAL	1830	1514	82,73%	-316
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
TOTAL	1645	REFORMA		-1645

4.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

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

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

Eventuais faltas de vagas:

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

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

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

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:

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

Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:

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

Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:

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

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

4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online a sala de situação para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.
- Desta forma, foi concluído o módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente do observatório, possibilitando assim, maior agilidade na troca informações e tomadas de decisões mais rápidas e efetivas para a resolução do problema verificado junto ao usuário.
- No mês de Junho/10, foi adicionado ao demonstrativo de número de consultas agendadas, o índice de participação diária de agendamentos relacionadas ao total de consultas agendadas/mês, e o gráfico evidenciando as oscilações de agendamento.
- Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde;
- No mês de Abril/12, foi inserida a validação do Cartão SUS no sistema Callmed e realizado o acompanhamento da mudança de banco de dados. Além disso foi implantado o sistema de chamamento de médicos na tela que identifica a área da ESF, foi adicionado o chamamento de supervisão para cancelamento de consultas e implementado novo painel de chamamento com novas cores e funcionalidades.
- Ainda no mês de Abril/12 foi criado um novo módulo para o Sistema Callmed para cancelamento de consultas.

- No mês de **Maio/12** foram realizadas diversas implementações no Sistema de Agendamento de Consultas, um delas associou a ligação em curso ao agendamento de consulta, de forma que a verificação é feita a cada x segundos, padronizado por banco de dados. Isto é, o Agente de Atendimento só poderá efetuar o agendamento mediante ligação em curso.

- **No mês de Julho/12** foi criado um novo painel de monitoramento de chamadas e realizadas diversas modificações estruturais que permitem um maior controle dos dados/operacionalização do sistema.

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

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

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

NETCONSULTAS

Considerando a popularização da Internet, e no intuito de aumentar a acessibilidade à saúde o Idtech lançou no dia 04 de agosto/16, 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 Março/17:**

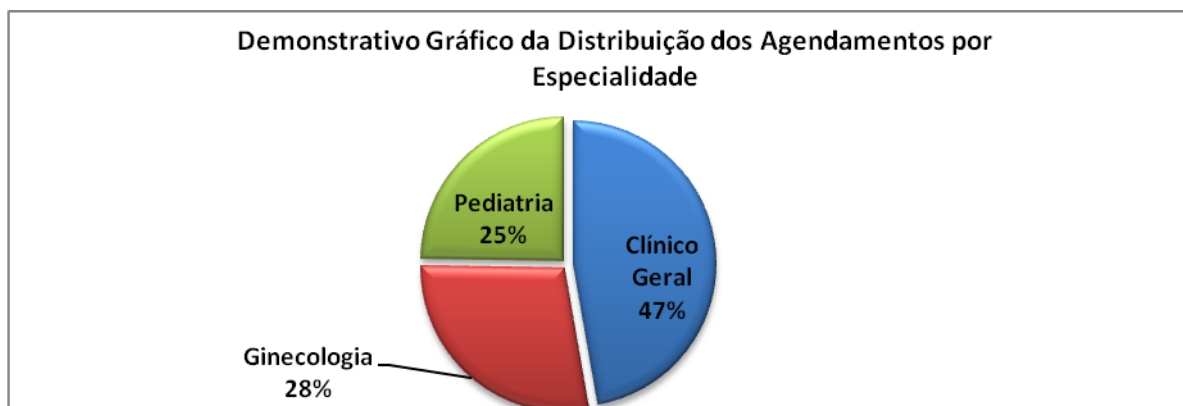
➤ **Consultas agendadas e canceladas por dia no período de 01 a 31 de Março/17:**

CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/03/2017	188	17/03/2017	66
02/03/2017	147	18/03/2017	10
03/03/2017	11	19/03/2017	242
04/03/2017	22	20/03/2017	187
05/03/2017	213	21/03/2017	175
06/03/2017	217	22/03/2017	188
07/03/2017	189	23/03/2017	148
08/03/2017	180	24/03/2017	25
09/03/2017	123	25/03/2017	10
10/03/2017	30	26/03/2017	238
11/03/2017	14	27/03/2017	191
12/03/2017	251	28/03/2017	200
13/03/2017	204	29/03/2017	170
14/03/2017	188	30/03/2017	140
15/03/2017	157	31/03/2017	24
16/03/2017	127		
		Total:	4.275



- **Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade no período de 01 a 31 de Março / 17:**

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2.017
Ginecologia	1.207
Pediatria	1051
TOTAL	4.275



- **Relatório consolidado do número de consultas agendadas e canceladas por tipo de sistema no período de 01 a 31 de Março/17:**

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	3.968
IOS	161
Site	146
TOTAL	4.275



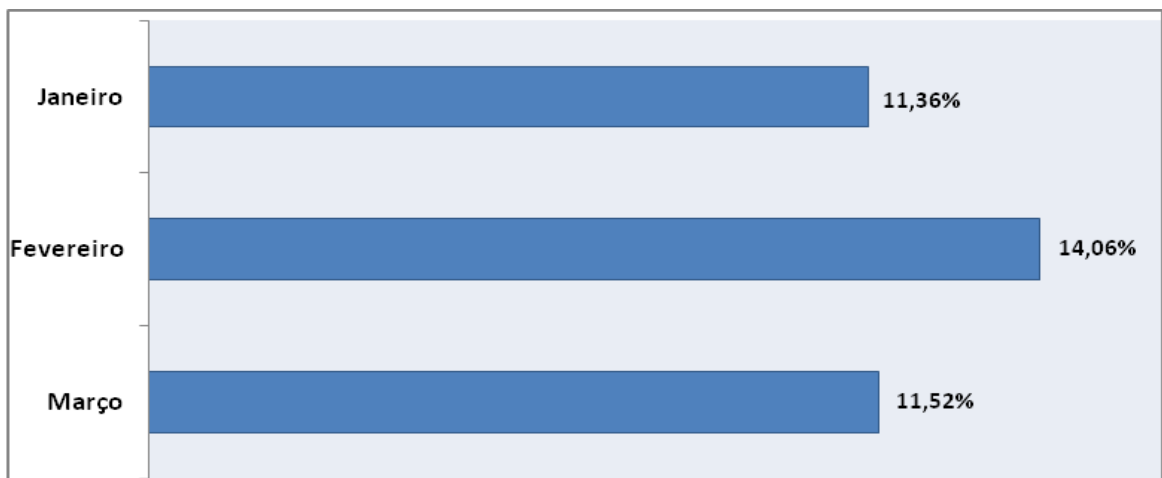
Visualização de Vagas

- 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 Março/17** foi observado o agendamento de 3.263 (três mil duzentos e sessenta e três) consultas, o que equivale a **11,52% (onze ponto cinquenta 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 Março/17 foram convertidas 3.390 (três mil trezentos e noventa) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica		
Mês de Março de 2017		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/03/2017	Quarta-Feira	143
02/03/2017	Quinta-Feira	97
03/03/2017	Sexta-Feira	0
04/03/2017	Sábado	0
05/03/2017	Domingo	200
06/03/2017	Segunda-Feira	199
07/03/2017	Terça-Feira	172
08/03/2017	Quarta-Feira	174
09/03/2017	Quinta-Feira	100
10/03/2017	Sexta-Feira	0
11/03/2017	Sábado	0
12/03/2017	Domingo	205
13/03/2017	Segunda-Feira	184
15/03/2017	Terça-Feira	168
16/03/2017	Quarta-Feira	109
17/03/2017	Quinta-Feira	0
18/03/2017	Sexta-Feira	0
19/03/2017	Sábado	197
20/03/2017	Domingo	198
21/03/2017	Segunda-Feira	156
22/03/2017	Terça-Feira	161
23/03/2017	Quarta-Feira	97
24/03/2017	Quinta-Feira	0
25/03/2017	Sexta-Feira	0

26/03/2017	Sábado	203
27/03/2017	Domingo	181
28/03/2017	Segunda-Feira	154
29/03/2017	Terça-Feira	186
30/03/2017	Quarta-Feira	106
31/03/2017	Quinta-Feira	0
Total		3.390

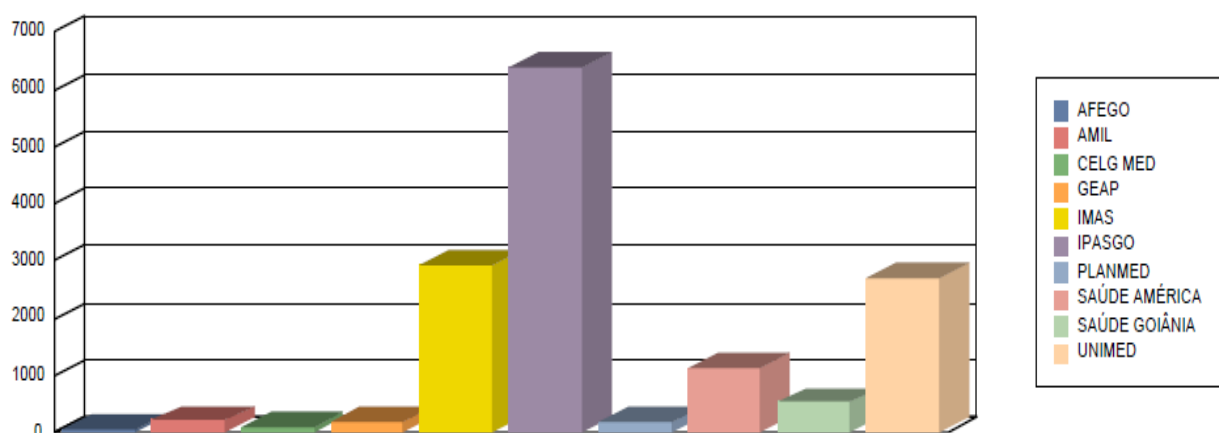
Planos de Saúde

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 Março/17 mais de quinze mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.374 (quinze mil trezentos e setenta e quatro) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Março/17.

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	212
CELGMED	120
GEAP	202
IMAS	3.224
IPASGO	6.665
PLANMED	242
SAUDE AMÉRICA	1.236
SAÚDE GOIÂNIA	526
UNIMED	2.956
TOTAL	15.430



Sobras de Vagas

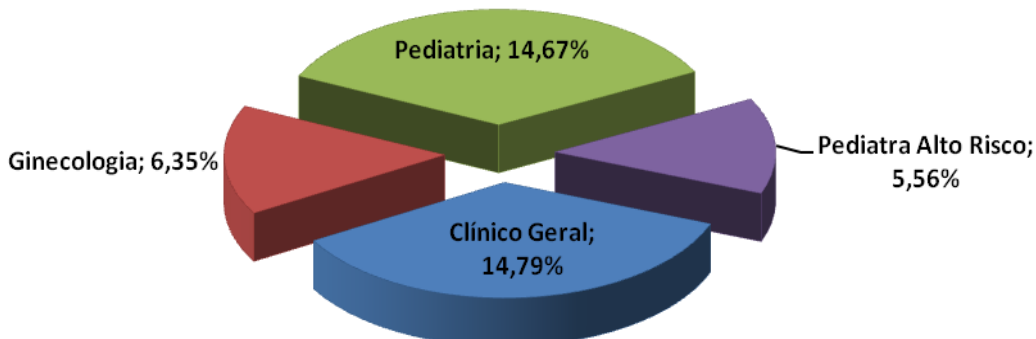
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 **Março/2017** houve um acréscimo total de 12,28% (doze ponto vinte e oito por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

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



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	13.811	2.043	15.854	14,79%
Ginecologia	9.237	587	9.824	6,35%
Pediatria	8.510	1.248	9.758	14,67%
Pediatra Alto Risco	18	1	19	5,56%
Total	31.576	3.879	35.455	12,28%

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

Gravação de atendimentos

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

Alertas e monitoramentos (implementação)

- Foi efetivado no mês de Outubro/08 ferramentas para consultas dos logs do sistema Teleconsulta, apontando em tempo real qualquer possível falha que o 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 a 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 as vagas de reserva técnica através do sistema, sendo que, a equipe de monitores da sala de situação fará a conferência da vaga requisitada e o agente de atendimento já terá a resposta no próprio sistema se a consulta foi ou não agendada.

Disponibilização das informações das grades

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

Histórico do Atendimento

Será disponibilizado para que quando o Agente de Atendimento fizer uso do histórico do usuário para registro de qualquer informação, o mesmo possa fazer tal procedimento sem a

aprovação do supervisor, mas assumindo a responsabilidade por qualquer informação ali contida. Para casos que necessitem da aprovação do supervisor, a rotina continua a mesma, ou seja, será chamado e logará sua senha para que fique marcado no histórico de atendimento.

Cancelamento de Consulta

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

Orientações repassadas aos agentes de atendimento

a) Referentes ao cadastro:

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

b) Tempo no atendimento:

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

Redimensionamento do número de vagas por prioridades

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

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

d) 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) 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, 18 de Abril 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.

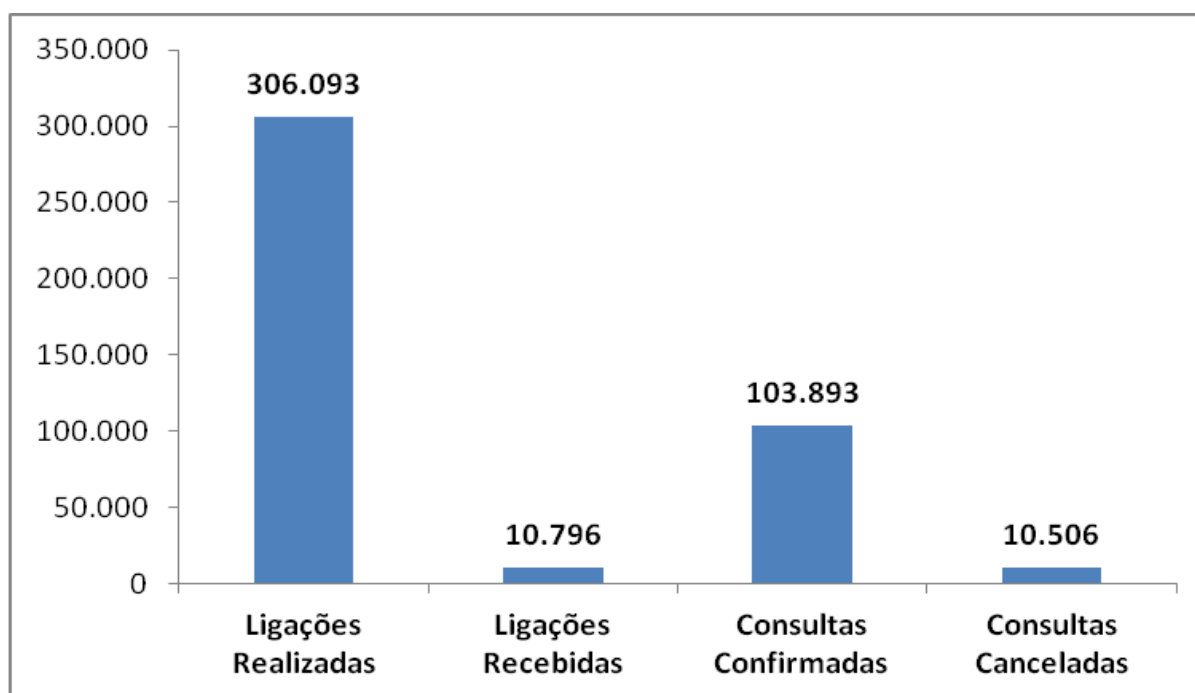
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta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

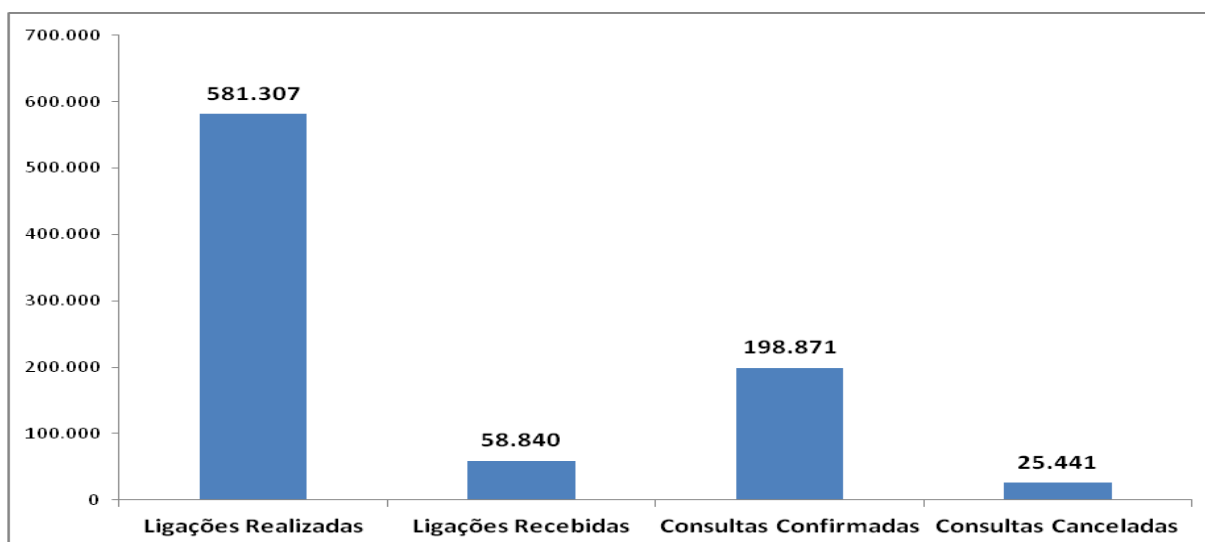
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Julho/15	50.699	0	15.063	1.774
Agosto/15	52.426	0	17.769	1.436
Setembro/15	52.538	1.445	19.422	1.921
Outubro/15	49.764	2.653	17.301	1.621
Novembro/15	52.670	3.540	18.611	2.032
Dezembro/15	47.996	3.158	15.727	1.722
TOTAL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



- 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**

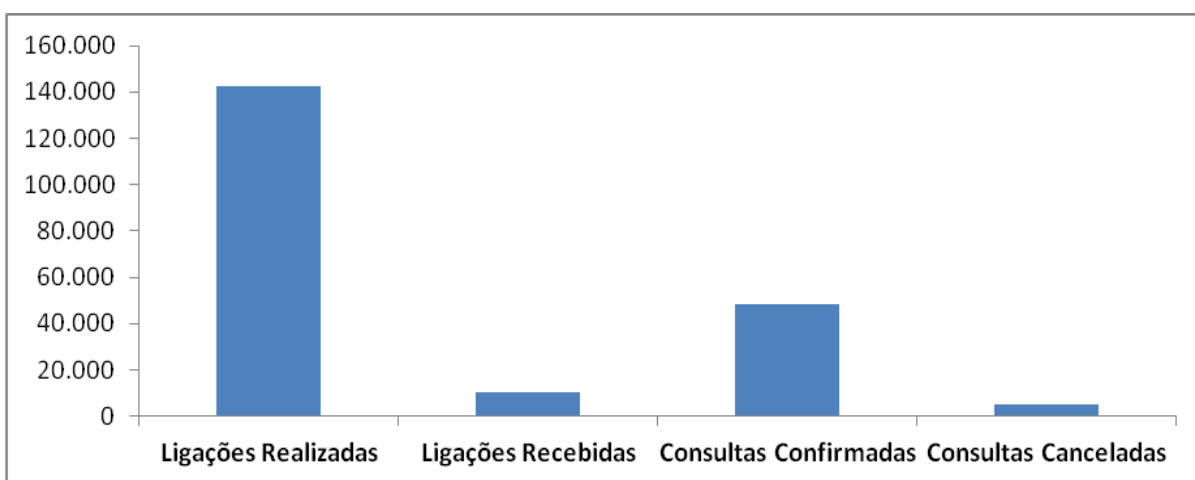
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/16	55.144	4.143	17.425	1.911
Fevereiro/16	44.337	4.938	14.571	1.945
Março/16	48.813	7.021	17.727	2.579
Abril/16	45.981	6.929	17.896	2.743
Mai/16	45.801	5.713	16.154	2.149
Junho/16	58.942	8.013	21.441	2.383
Julho/16	32.454	2.426	10.888	1.554
Agosto/16	59.027	4.919	19.691	2.601
Setembro/16	52.349	4.402	17.613	2.212
Outubro/16	44.992	3.469	14.633	1.748
Novembro/16	49.458	3.562	16.485	1.872
Dezembro/16	44.009	3.305	14.347	1.744
TOTAL	581.307	58.840	198.871	25.441



- Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 142.612 (cento e quarenta e dois) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 10.488 (dez mil quatrocentos e oitenta e oito) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 142.612 (cento e quarenta e dois) ligações realizadas resultaram em 48.471 (quarenta e oito mil quatrocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 5.247 (cinco mil duzentos e quarenta e sete) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

**DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS
2017**

Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/17	48.754	3.474	16.413	1.688
Fevereiro/17	40.199	3.011	14.552	1.533
Março/17	53.659	4.003	17.506	2.026
TOTAL	142.612	10.488	48.471	5.247



Goiânia-GO, 18 de Abril de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

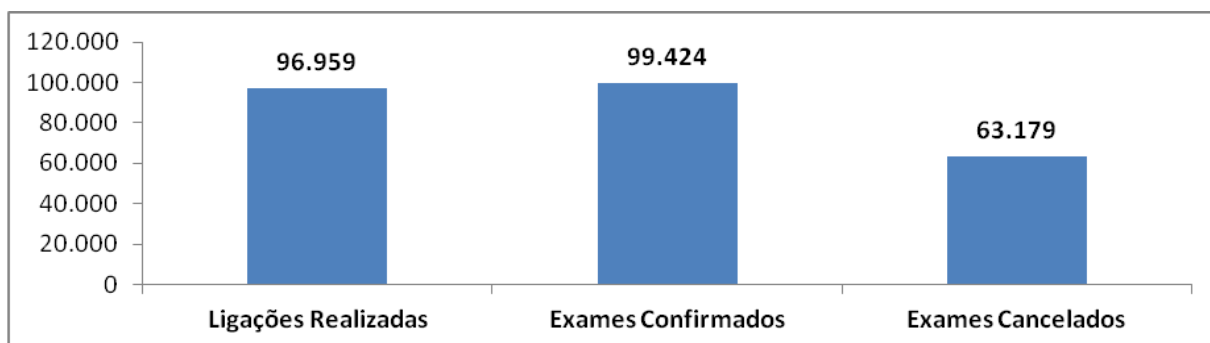
Central de Apoio ao Vale Exame

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.

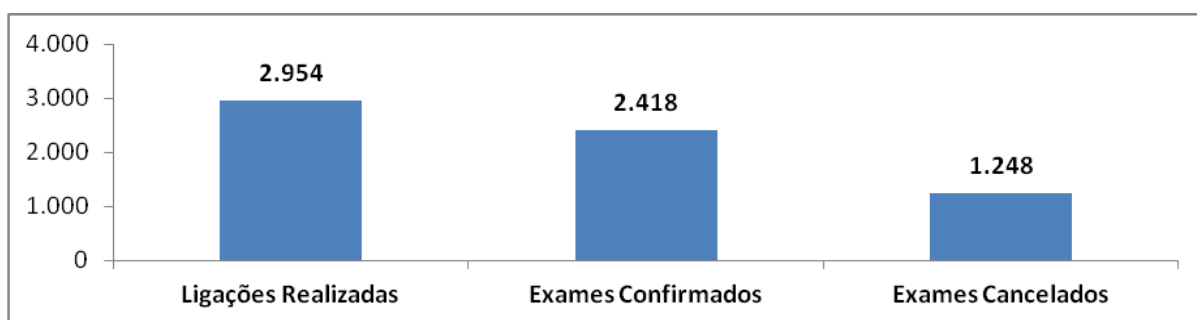
De acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta e três mil cento e setenta e nove) exames cancelados.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2016			
Mês	Ligações Realizadas	Exames Confirmados	Exames Cancelados
Fevereiro/16	6.006	13.957	7.202
Março/16	26.622	20.335	16.316
Abril/16	18.939	14.630	12.152
Maió/16	3.791	3.134	1.839
Junho/16	6.384	2.543	1.432
Julho/16	6.873	7.968	3.914
Agosto/16	12.103	18.879	10.582
Setembro/16	11.563	15.866	8.615
Outubro/16	4.172	2.001	1.085
Novembro/16	506	111	42
Dezembro/16	-	-	-
TOTAL	96.959	99.424	63.179



- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 2.954 (dois mil novecentos e cinquenta e quatro) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.418 (dois mil quatrocentos e dezoito) exames confirmados e 1.248 (hum mil duzentos e quarenta e oito) exames cancelados.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2017			
Mês	Ligações Realizadas	Exames Confirmados	Exames Cancelados
Janeiro/17	2.617	2.292	1.159
Fevereiro/17	337	126	89
Março/17	-	-	-
TOTAL	2.954	2.418	1.248

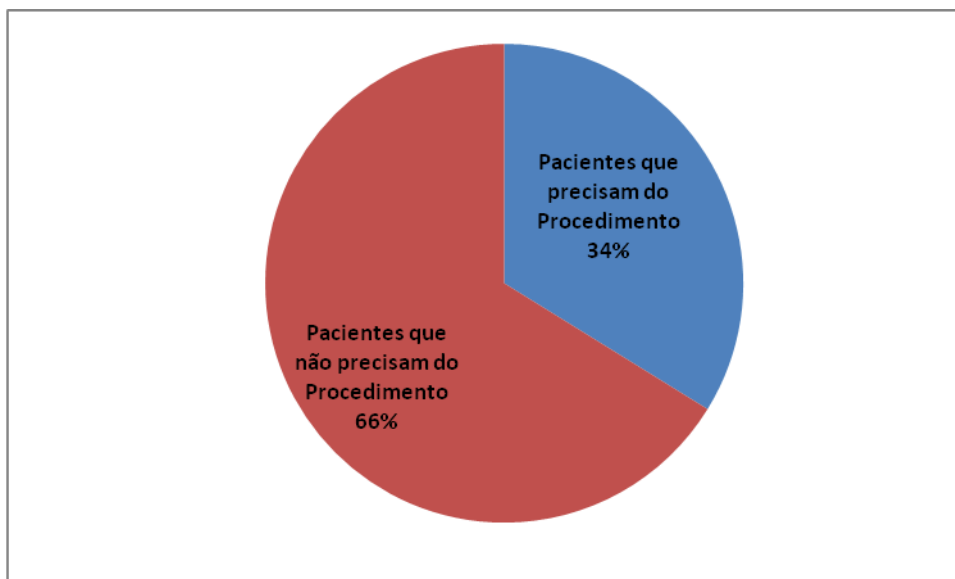


- No mês de Março/17 foi iniciada a análise quantitativa dos pacientes em fila de espera dos procedimentos de cirurgia eletiva. Essa análise visa identificar a realidade em espera dos pacientes que realmente necessitam realizar o procedimento, tendo em vista a dilatação do prazo das respectivas autorizações de internações hospitalares- AIH junto à Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia – SMS/GO. Tal atividade trará dados concretos para a otimização dos fluxos

quanto à realização dos procedimentos e pactuação dos serviços que encontram-se em demanda reprimida.

Conforme demonstrado a seguir, no mês de Março/17 de 1.890 (hum mil oitocentos e noventa) usuários contactados, apenas 639 (seiscentos e trinta e nove) informaram que continuam aguardando a liberação do procedimento, ou seja,

Demonstrativo de Produtividade Mensal					
Março de 2017	Ligações Efetuadas	Pacientes contactados	Ligações sem Sucesso	Pacientes que precisam do procedimento	Pacientes que não precisam do procedimento
	7.603	1.890	1.815	639	1.251



Goiânia-GO, 18 de Abril 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 MARÇO/17

- Os Aniversariantes do mês de Março/17 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- Em cumprimento ao cronograma mensal de atendimento aos programas do Ministério da Saúde, nos dias 04 e 20 de Março/17, foram realizadas as reuniões com os grupos de Hipertensão e Diabetes, respectivamente. Na ocasião, foram realizados testes de glicemias, aferição de pressão, controle de peso, atualização de receitas para a aquisição dos medicamentos, dinâmicas em grupo, palestras e orientações com o Clínico Geral.



- No dia 08 de Março/17, em prosseguimento às ações motivacionais previstas no Calendário anual de atividades, em homenagem ao Dia Internacional da Mulher, as colaboradoras do Instituto que atuam no CIAMS Novo Horizonte receberam um cartão de felicitação.



PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE MARÇO/17

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.

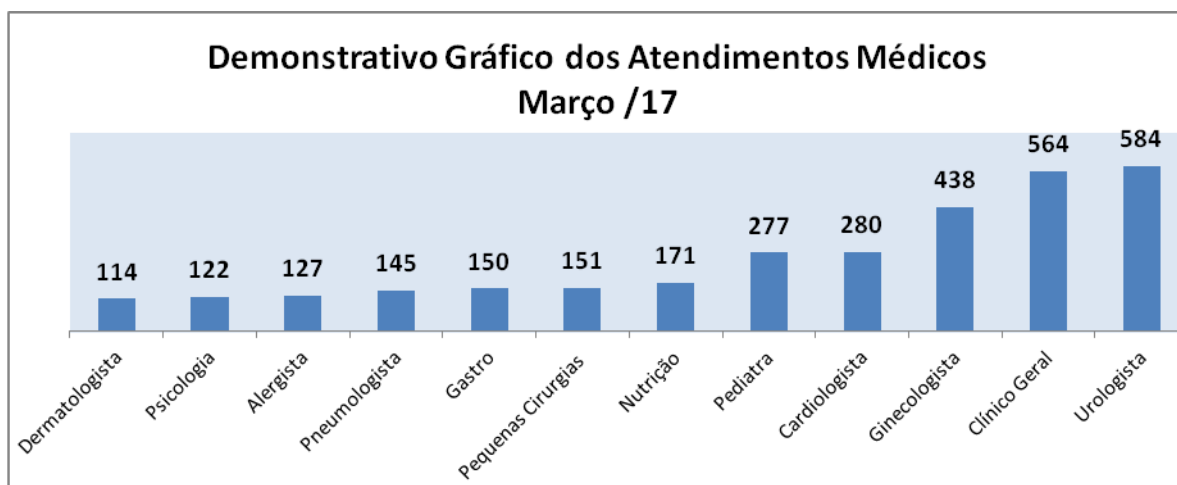
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Março /17.

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	127
Cardiologista	280
Clínico Geral	564

Dermatologista	114
Gastro	150
Ginecologista	438
Nutrição	171
Pediatra	277
Pequenas Cirurgias	151
Pneumologista	145
Psicologia	122
Urologista	584
Total de Atendimentos	3.213

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Março/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **3.213** (Três mil duzentos e treze). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Urologista (584), Clínico Geral (564) e Ginecologista (438).

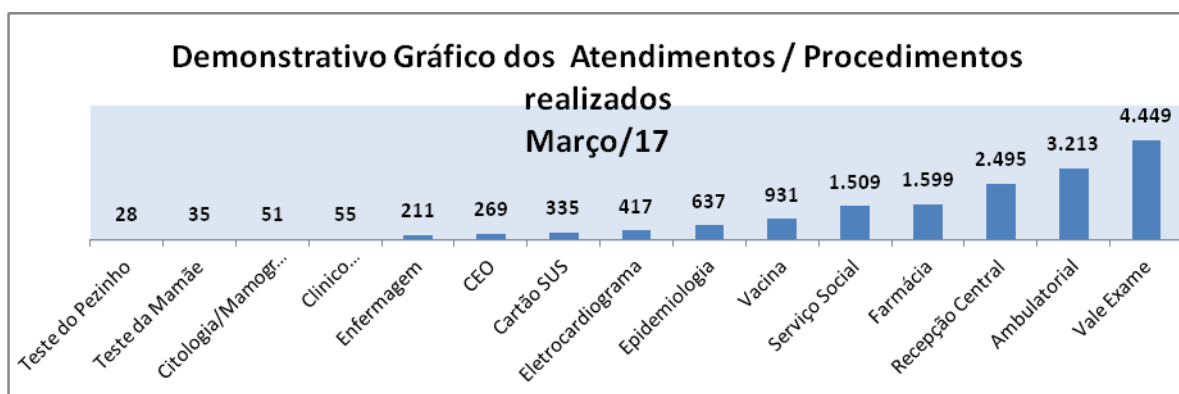


Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Procedimentos	Quantitativo/Atendimento
Ambulatorial	3.213
Cartão SUS	335
CEO	269
Citologia/Mamografia	51
Clinico Geral/Adulto	55
Eletrocardiograma	417

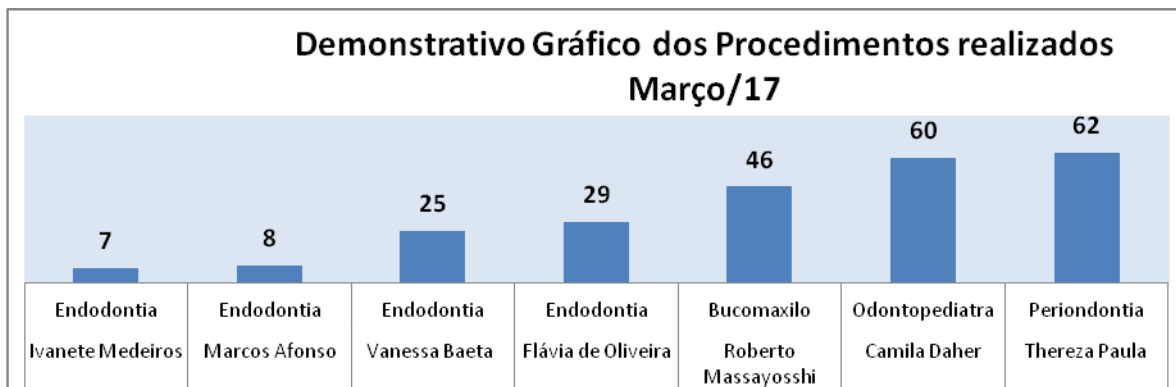
Enfermagem	211
Epidemiologia	637
Farmácia	1.599
Recepção Central	2.495
Serviço Social	1.509
Teste da Mamãe	35
Teste do Pezinho	28
Vacina	931
Vale Exame	4.449
TOTAL DE ATENDIMENTOS	16.234

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Março/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **16.234** (dezesseis mil duzentos e trinta e quatro). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.449), Ambulatórios (3.213) e Recepção Central (2.495).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

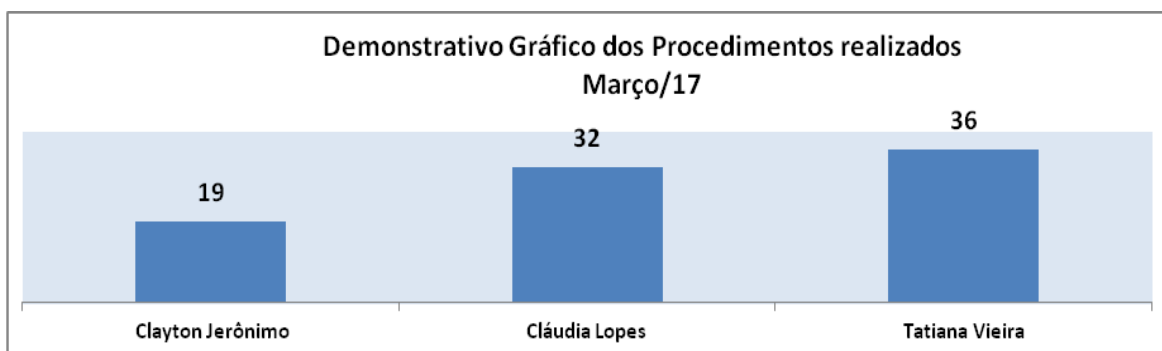
Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	60
Ivanete Medeiros	Endodontia	7
Marcos Afonso	Endodontia	8
Flávia de Oliveira	Endodontia	29
Vanessa Baeta	Endodontia	25
Thereza Paula	Periondontia	62
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	46
Total de Atendimentos		237



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de **237**(duzentos e trinta e sete) atendimentos realizados no mês de Março/17, a especialidade mais procurada foi a de Periodontia com 62 (sessenta e dois) atendimentos, em seguida foi Odontopediatra com 60 (sessenta) atendimentos realizados.

Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

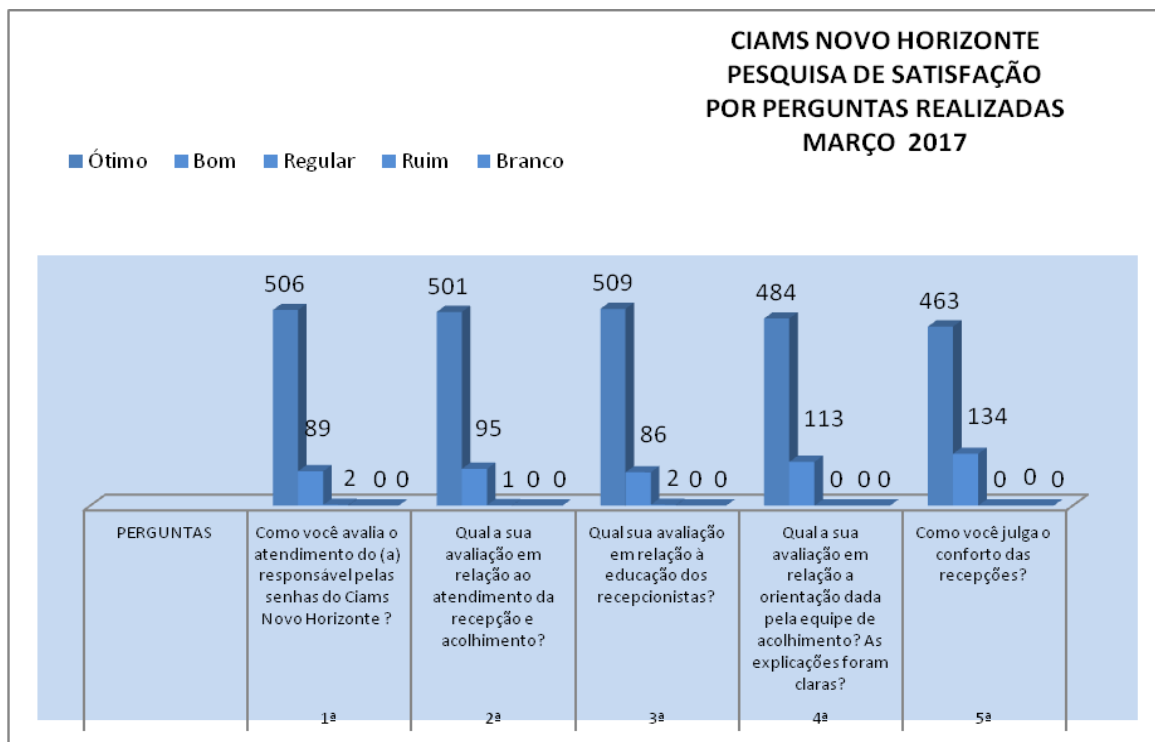
Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Clayton Jerônimo	Clinico Geral	19
Cláudia Lopes	Clinico Geral	32
Tatiana Vieira	Clinico Geral	36
Total de Atendimentos		87



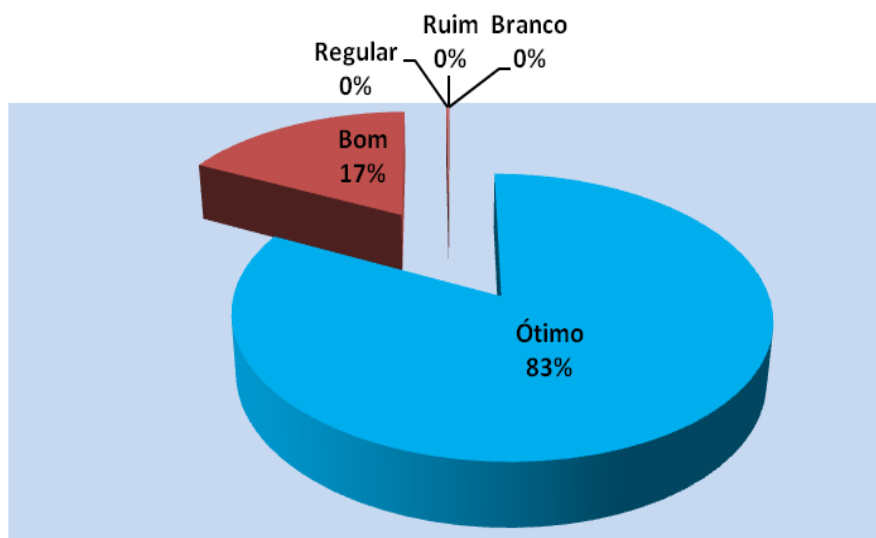
- Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou, desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de **Março /17**.

COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1 ^a	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?	506	89	2	0	0
2 ^a	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	501	95	1	0	0
3 ^a	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	509	86	2	0	0
4 ^a	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	484	113	0	0	0
5 ^a	Como você julga o conforto das recepções?	463	134	0	0	0
RESPONDENTES		597				



**CIAMS NOVO HORIZONTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR PERGUNTAS
REALIZADAS
MARÇO 2017**



Goiânia-GO, 18 de Abril de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

ANEXOS

- Anexo 01** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- Anexo 02** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias
- Anexo 03** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças
- Anexo 04** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- Anexo 05** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).

Anexo 01 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.

Anexo 02 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias.

Anexo 03 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças.

Anexo 04 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.

Anexo 05 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).