

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 09 – MAIO /2017

- DÉCIMO TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO –

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- TELECONSULTA

- SERVIÇO DE APOIO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS

- SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME

- SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DO CIAMS NOVO HORIZONTE



PREFEITURA DE GOIÂNIA

Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 09 – Décimo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Maio/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 Maio 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 Maio de 2017	19
3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Maio/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.....	24
3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010	25
3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011	26
3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012	27
3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013	28
3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014	28
3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015	29
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....	30
3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.....	31
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.....	31
3.1.18. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.....	33
3.1.19. Demonstrativo gráfico do mês de Maio nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017	33
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	33

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	34
3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	36
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	37
3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	38
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	39
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	40
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	41
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	42
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	43
3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	44
3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....	45
4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MAIO / 17.....	46
4.1. Pontos Positivos	52
4.2. Pontos Negativos	99
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias	100
SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....	115
SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME.....	119
CIAMS NOVO HORIZONTE.....	122

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 09 – MAIO /17
- DÉCIMO TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 66.148.114 **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 Maio/17 agendou 35.974 (trinta e cinco mil novecentos e setenta e quatro) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Maio/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 111.255 (cento e onze mil duzentos e cinquenta e cinco), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 40.855 (quarenta mil oitocentos e cinquenta e cinco). Dos 111.255 (cento e onze mil duzentos e cinquenta e cinco), 40.855 (quarenta mil oitocentos e cinquenta e cinco) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 70.400 (setenta mil e quatrocentos) 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 42.594 (quarenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não

conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.729 (dois mil setecentos e vinte e nove) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Abril/17, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 102.703 (cento e dois mil setecentos e três) para 111.255 (cento e onze mil duzentos e cinquenta e cinco), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 32.445 (trinta e dois mil quatrocentos e quarenta e cinco) para 40.855 (quarenta mil oitocentos e cinquenta e cinco). 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 Abril/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 Maio/17 foi observado o agendamento de 3.232 (três mil duzentos e trinta e dois) consultas, o que equivale a 11,10% (onze ponto dez 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 Maio/2017 houve um acréscimo total de 11,18% (onze ponto dezoito por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Maio/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 Jardim América, CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Parque Amazônia, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Vila União, Centro de Saúde Cidade Jardim, CAIS Vila Nova e Centro de Saúde Norte Ferroviário. 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 Maio/17 foram convertidas 4.554 (quatro mil quinhentos e cinquenta e quatro) 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 231.967 (duzentos e trinta e um mil novecentos e sessenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 17.113 (dezessete mil cento e treze) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 231.967 (duzentos e trinta e um mil novecentos e sessenta e sete) ligações realizadas resultaram em 79.790 (setenta e nove mil setecentos e noventa) consultas confirmadas e 9.334 (nove mil trezentos e trinta e quatro) 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 4.099 (quatro mil e noventa e nove) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.705 (dois mil setecentos e cinco) exames confirmados e 1.475 (hum mil quatrocentos e setenta e cinco) exames cancelados.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de Maio/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 Teletendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços integram com a rede de

informática para consulta a banco de dados, permitindo um atendimento personalizado aos cidadãos.

URA - Unidade de Resposta Audível

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

Formação e Prioridade na Fila de Espera

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

Posição de Supervisão

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

Estatística do Sistema

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

Correio de Voz

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

0800

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

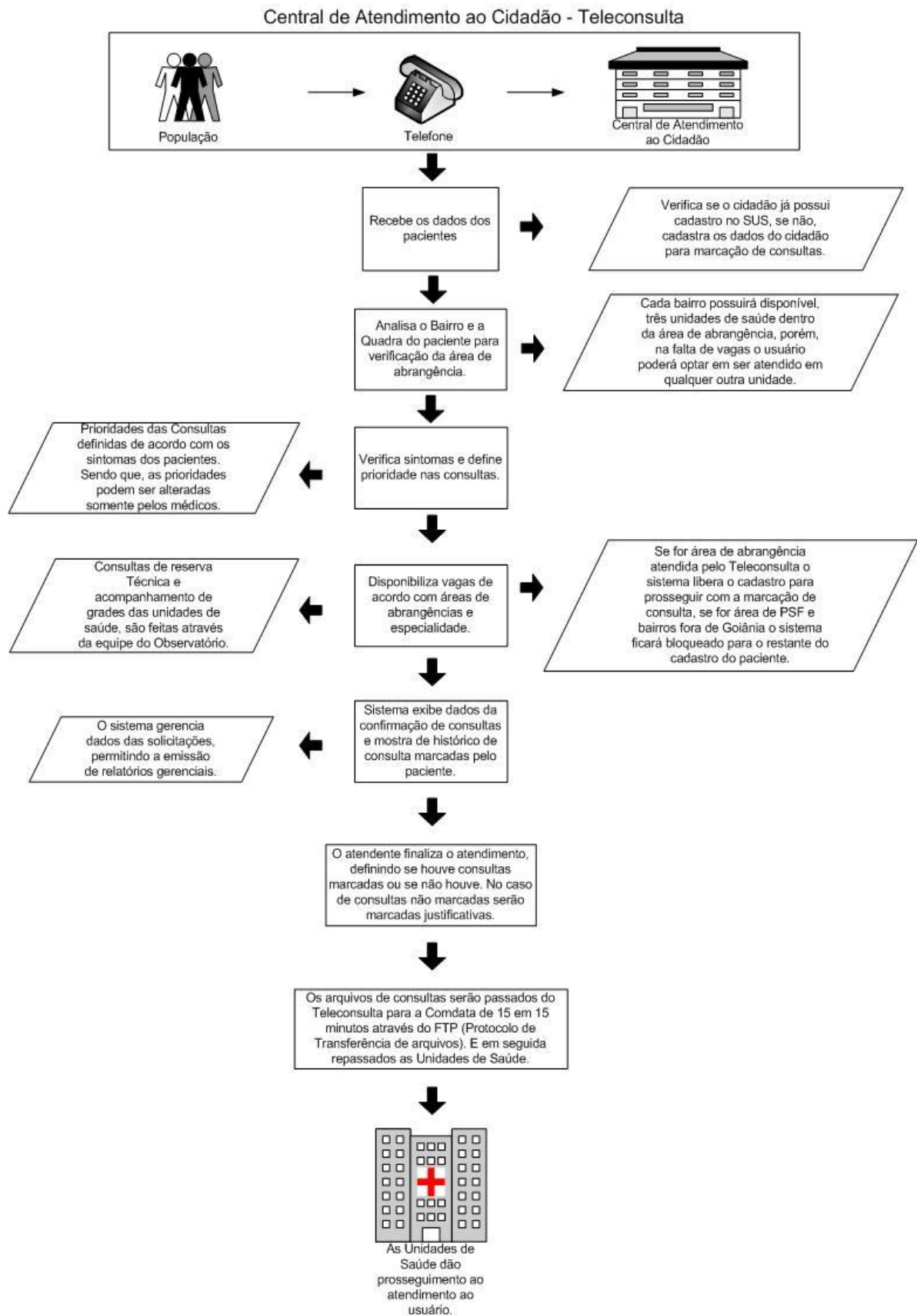
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

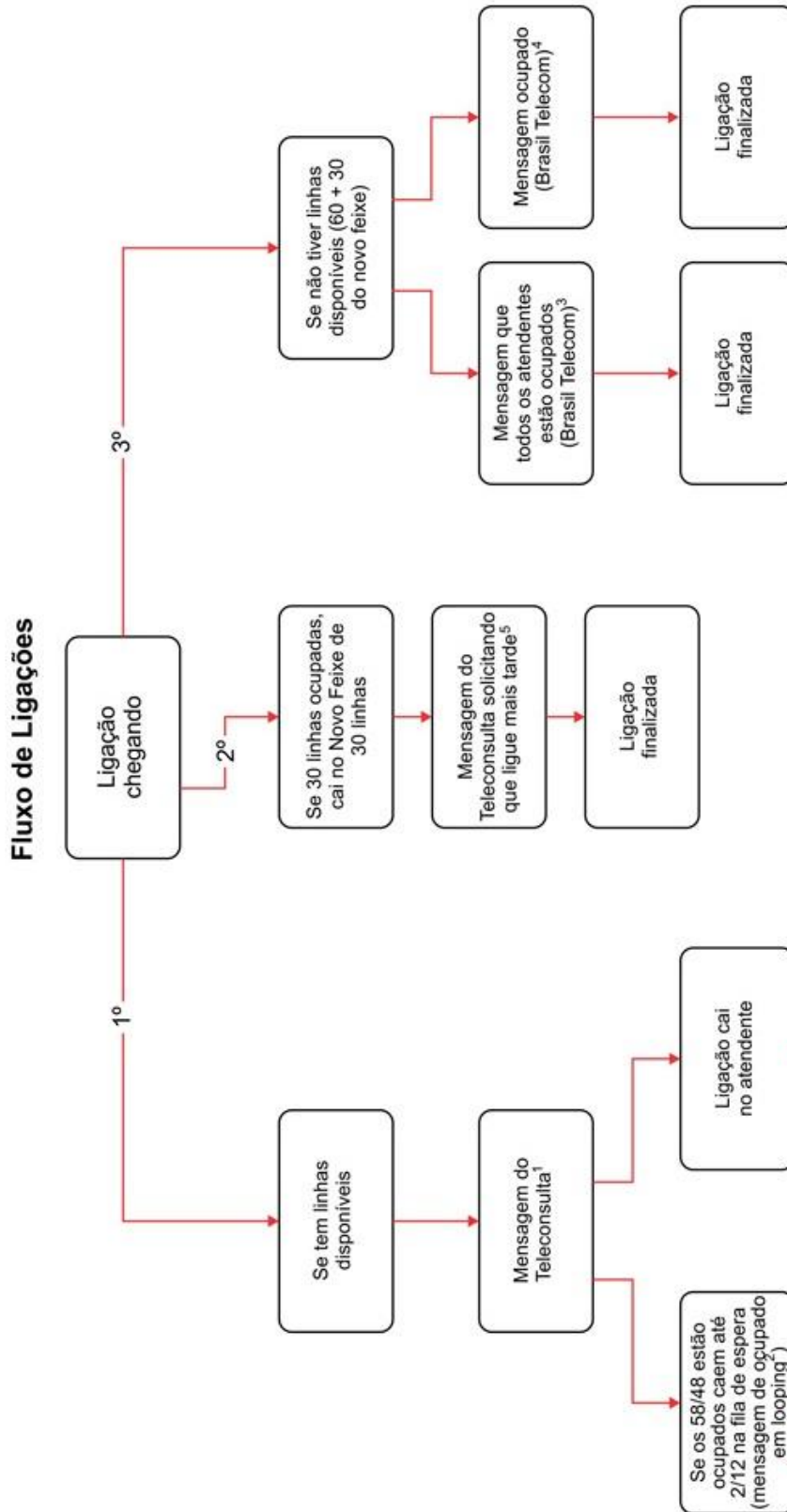
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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 Maio/17 um total de 32 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

RELAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE BÁSICA DE SAÚDE CONTEMPLADAS PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM MAIO / 2017.

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiás	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 Esplanada do Anicuns
6.	CAIS Vila Nova	24.	Centro de Saúde Fama
7.	CAIS Chácara do Governador	25.	Centro de Saúde Vila Santa Helena
8.	CIAMS Jardim América	26.	Centro de Saúde Cidade Jardim
9.	CIAMS Novo Horizonte	27.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Bráz
10.	CIAMS Pedro Ludovico	28.	Centro de Saúde Vila Morais
11.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	29.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
12.	Centro de Saúde Vila Boa	30.	Centro de Saúde Marinho Lemos
13.	Centro de Saúde Vila Mauá	31.	Centro de Saúde Criméia Leste
14.	Centro de Saúde Vila União	32.	Centro de Saúde Jardim Guanabara
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

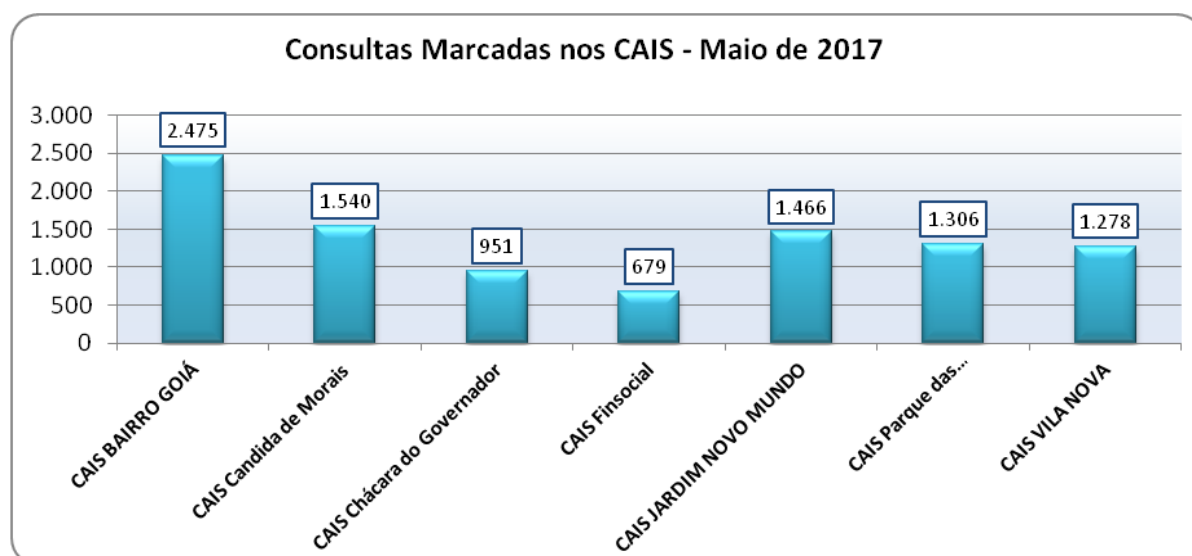
3.1. Dados Estatísticos

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 Maio / 17.

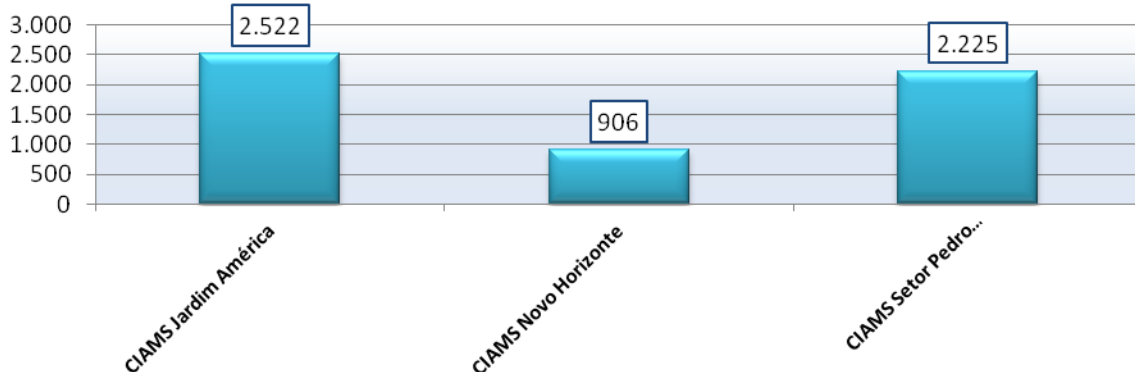
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Maio / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	8.615	9.928	18.543
GINECOLOGIA	3.553	5.342	8.895
PEDIATRIA	3.336	5.181	8.517
PEDIATRIA ALTO RISCO	18	1	19
Total	15.522	20.452	35.974

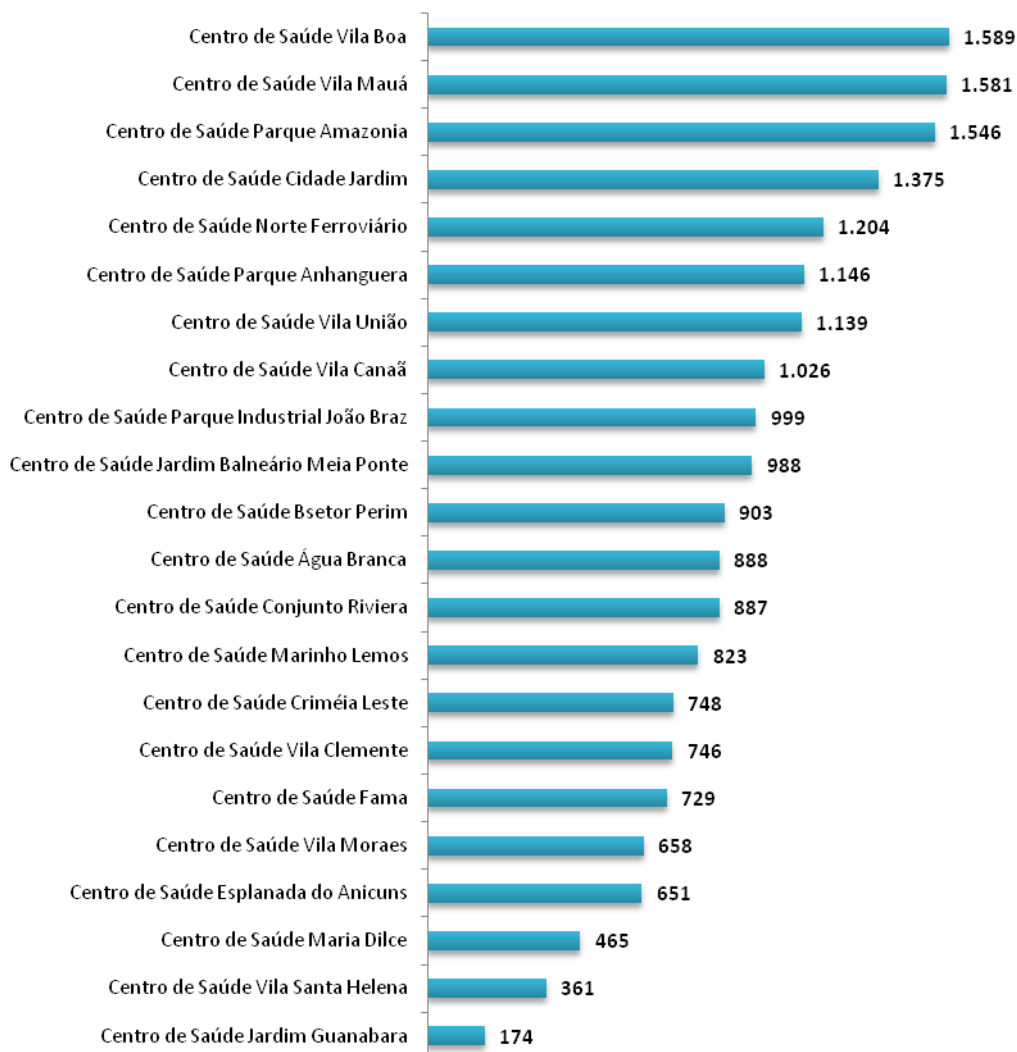
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



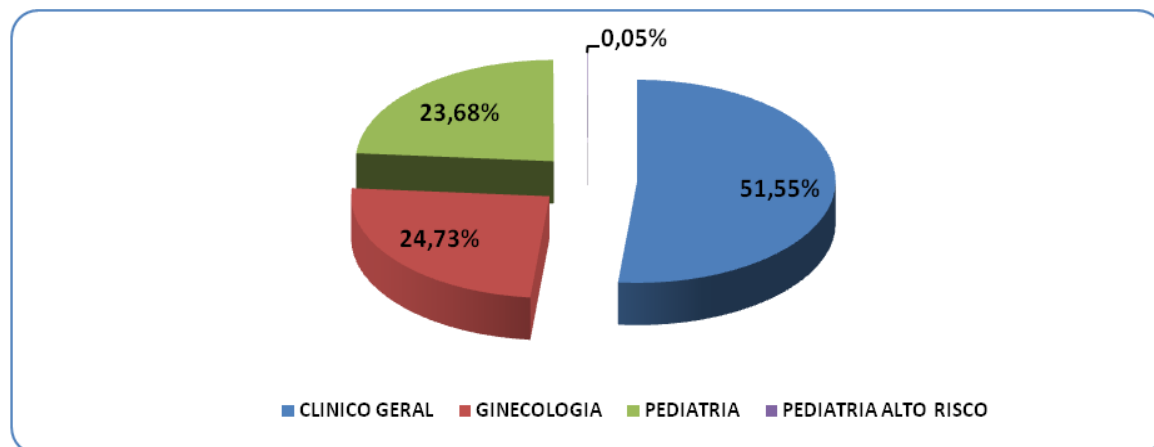
Consultas Marcadas nos CIAMS - Maiode 2017



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Maio de 2017



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



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

Maio – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	846	489	1.132	8	2.475
CAIS Candida de Moraes	1.083	191	260	6	1.540
CAIS Chácara do Governador	497	454	0	0	951
CAIS Finsocial	372	307	0	0	679
CAIS Jardim Novo Mundo	532	526	408	0	1.466
CAIS Parque das Amendoeiras	940	148	218	0	1.306
CAIS Vila Nova	748	389	141	0	1.278
Centro de Saúde Água Branca	446	188	254	0	888
Centro De Saúde Conjunto Riviera	570	206	111	0	887
Centro de Saúde Criméia Leste	380	134	234	0	748
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	391	0	260	0	651
Centro de Saúde Fama	280	223	226	0	729
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	420	313	255	0	988
Centro De Saúde Jardim Guanabara	159	0	14	1	174
Centro de Saúde Maria Dilce	0	319	146	0	465
Centro de Saúde Marinho Lemos	163	365	295	0	823
Centro de Saúde Norte Ferroviário	637	371	196	0	1.204
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.071	170	305	0	1.546
Centro de Saúde Parque Anhanguera	473	403	270	0	1.146

Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	544	133	322	0	999
Centro De Saúde Setor Perim	188	369	346	0	903
Centro de Saúde Vila Boa	537	383	669	0	1.589
Centro de Saúde Vila Canaã	613	173	240	0	1.026
Centro de Saúde Vila Clemente	498	248	0	0	746
Centro de Saúde Vila Mauá	925	287	369	0	1.581
Centro de Saúde Vila Moraes	219	138	301	0	658
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	178	183	0	361
Centro de Saúde Vila União	791	348	0	0	1.139
CIAMS Jardim América	1.753	183	583	3	2.522
CIAMS Novo Horizonte	328	267	311	0	906
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.357	599	269	0	2.225
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	782	393	199	1	1.375
Total	18.543	8.895	8.517	19	35.974

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/05/2017	Segunda-Feira	2,88%	563	303	170	0	1.036
02/05/2017	Terça-Feira	5,24%	961	491	430	2	1.884
03/05/2017	Quarta-Feira	4,59%	869	402	379	2	1.652
04/05/2017	Quinta-Feira	3,28%	557	296	325	1	1.179
05/05/2017	Sexta-Feira	2,20%	424	190	175	2	791
06/05/2017	Sabado	1,01%	157	120	86	0	363
07/05/2017	Domingo	1,94%	310	231	157	0	698
08/05/2017	Segunda-Feira	4,82%	855	456	422	0	1.733
09/05/2017	Terça-Feira	4,64%	849	423	398	0	1.670
10/05/2017	Quarta-Feira	4,31%	802	378	371	1	1.552
11/05/2017	Quinta-Feira	3,47%	666	275	307	0	1.248
12/05/2017	Sexta-Feira	1,97%	373	186	150	1	710
13/05/2017	Sabado	0,89%	135	103	81	0	319
14/05/2017	Domingo	1,57%	275	191	99	0	565

15/05/2017	Segunda-Feira	5,45%	1.020	479	460	1	1.960
16/05/2017	Terça-Feira	4,28%	800	341	397	0	1.538
17/05/2017	Quarta-Feira	3,63%	610	315	378	2	1.305
18/05/2017	Quinta-Feira	3,21%	615	235	303	0	1.153
19/05/2017	Sexta-Feira	2,17%	427	161	190	1	779
20/05/2017	Sabado	0,78%	118	87	76	0	281
21/05/2017	Domingo	1,88%	320	177	180	0	677
22/05/2017	Segunda-Feira	4,43%	800	399	395	0	1.594
23/05/2017	Terça-Feira	3,99%	785	309	337	4	1.435
24/05/2017	Quarta-Feira	2,40%	461	227	174	0	862
25/05/2017	Quinta-Feira	3,85%	751	302	332	1	1.386
26/05/2017	Sexta-Feira	2,44%	547	156	173	0	876
27/05/2017	Sabado	1,08%	171	117	102	0	390
28/05/2017	Domingo	2,02%	346	201	180	0	727
29/05/2017	Segunda-Feira	5,59%	1.051	542	419	0	2.012
30/05/2017	Terça-Feira	5,05%	952	419	445	1	1.817
31/05/2017	Quarta-Feira	4,95%	973	383	426	0	1.782
TOTAL		100,00%	18.543	8.895	8.517	19	35.974

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	22.406	2.041	20.365	18.543	1.472	17.071	350	91,05%	20.015	98,28%
Ginecologia	10.122	616	9.506	8.895	263	8.632	348	93,57%	9.158	96,34%
Pediatria	12.243	1.362	10.881	8.517	218	8.299	2.146	78,27%	8.735	80,28%
Pediatria Alto Risco	171	7	164	19	0	19	145	11,59%	19	11,59%
Total Geral	44.942	4.026	40.752	35.974	1.953	34.021	2.989	88,28%	37.927	93,07%

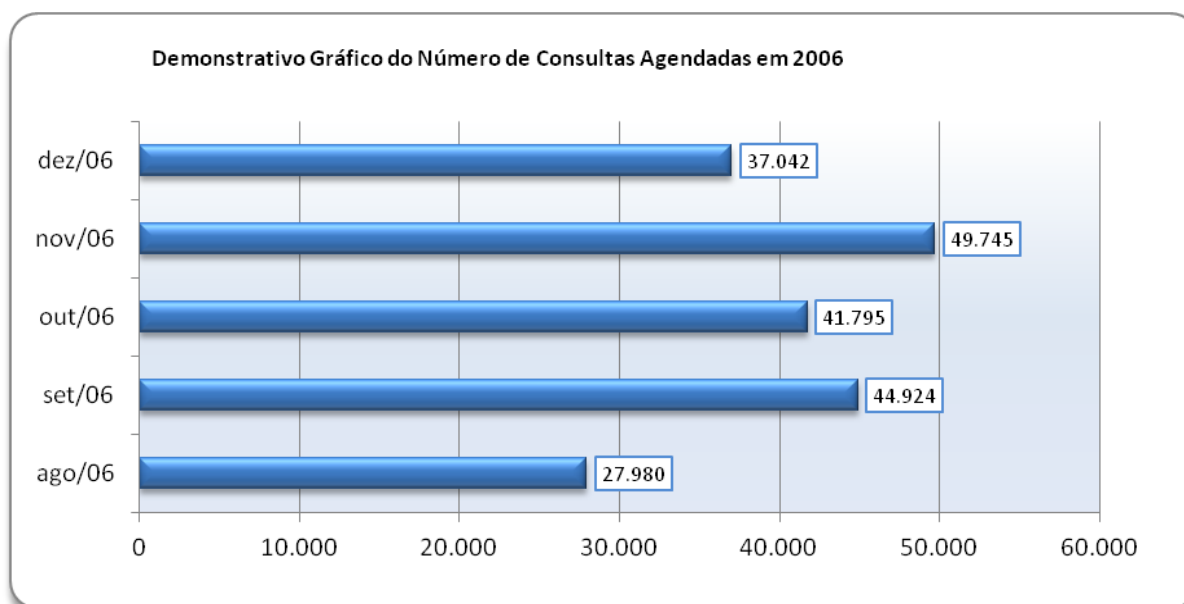
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Maio/17 44.942 (quarenta e quatro mil novecentos e quarenta e duas) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 4.026 (quatro mil e vinte e seis) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 40.752 (quarenta mil setecentos e cinquenta e duas) vagas. Destas 1.953 (hum mil novecentos e cinquenta e três) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.989 (dois mil novecentos e oitenta e nove) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 37.927 (trinta e sete mil novecentos e vinte e sete) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 93,07% (noventa e três ponto sete por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

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

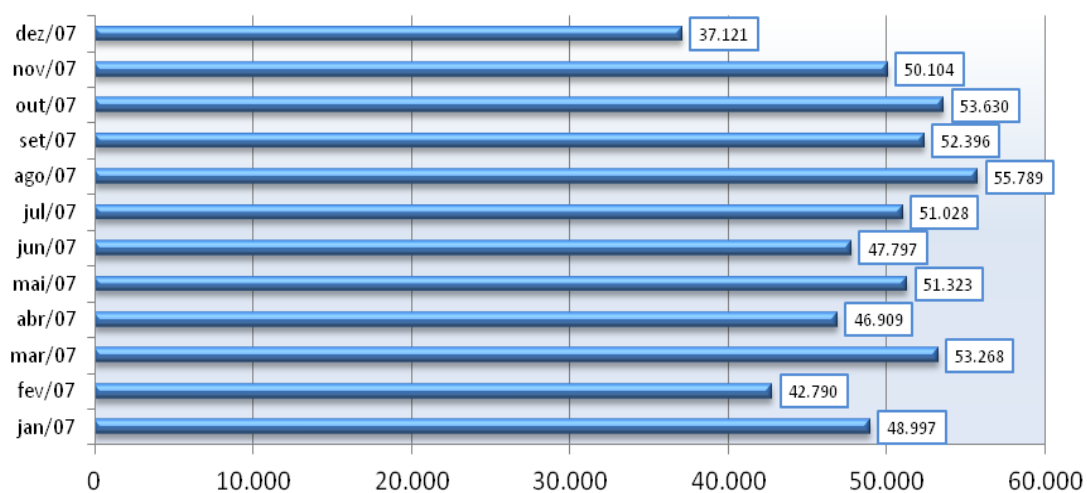
* de 04 a 31/08



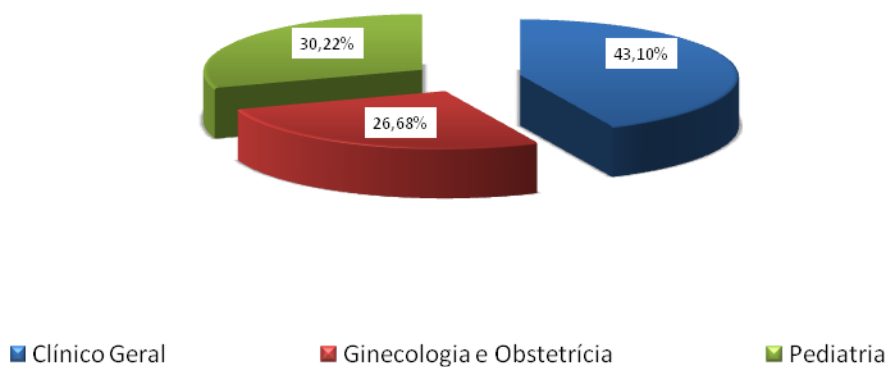
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

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



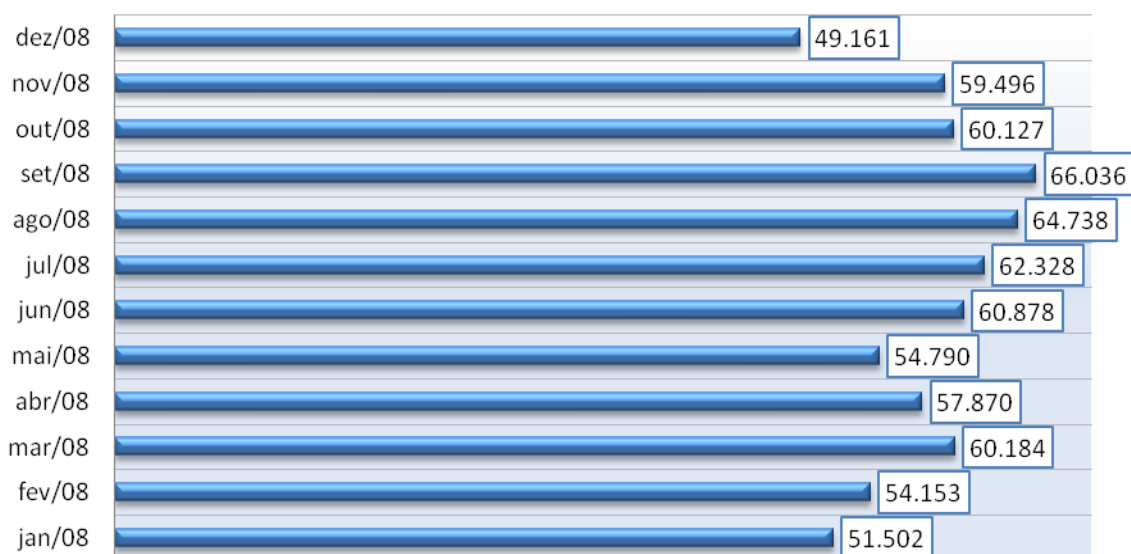
Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



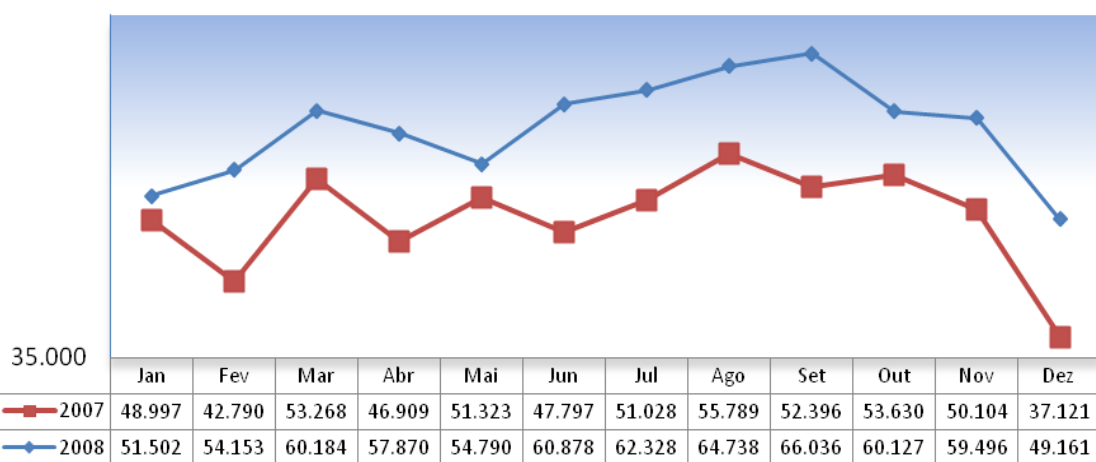
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	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 Agendadas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008

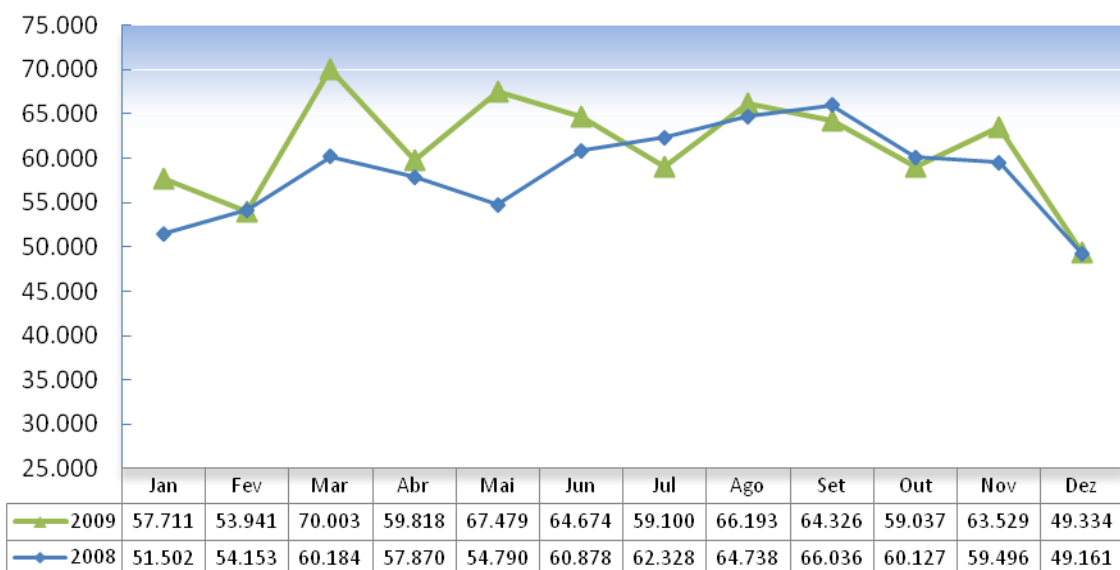


3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.

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

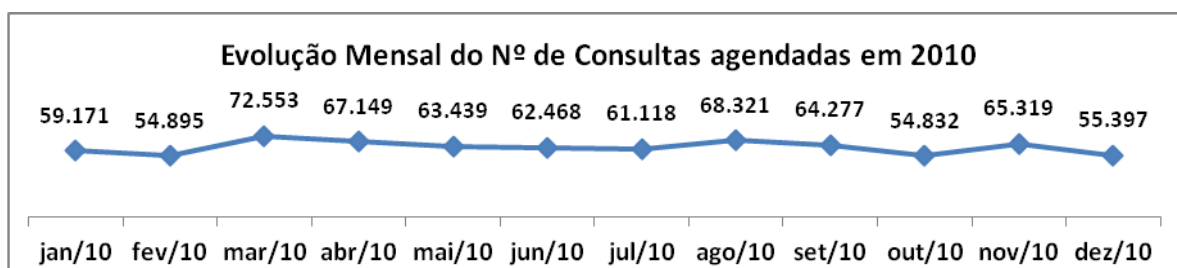
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas
Mês-a-Mês dos anos de 2008 e 2009.**



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

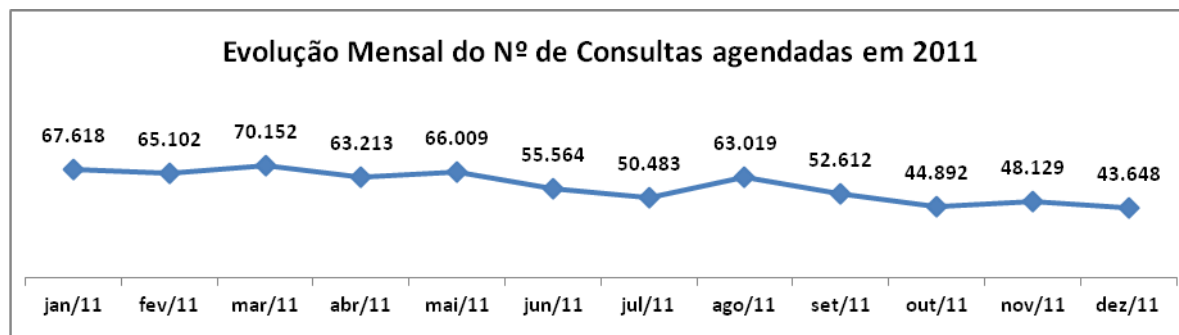
Mai/10	32.432	15.752	15.255	63.439
Jun/10	31.931	16.238	14.299	62.468
Jul/10	31.561	14.491	15.066	61.118
Ago/10	36.033	16.407	15.881	68.321
Set/10	34.144	15.217	14.916	64.277
Out/10	28.674	12.730	13.428	54.832
Nov/10	34.169	16.212	14.938	65.319
Dez/10	29.813	13.732	11.852	55.397
Total	383.641	181.892	183.406	748.939



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

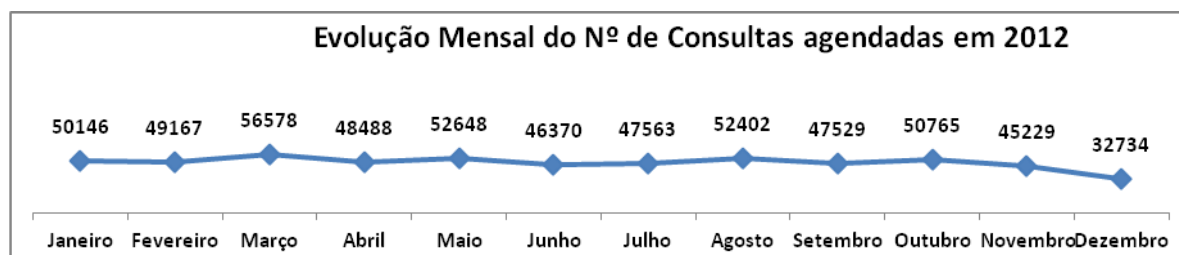
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2011	Janeiro	36.857	14.167	16.594	67.618
	Fevereiro	34.803	14.569	15.730	65.102
	Março	36.519	16.809	16.824	70.152
	Abril	32.298	15.666	15.249	63.213
	Maio	33.965	16.488	15.556	66.009
	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



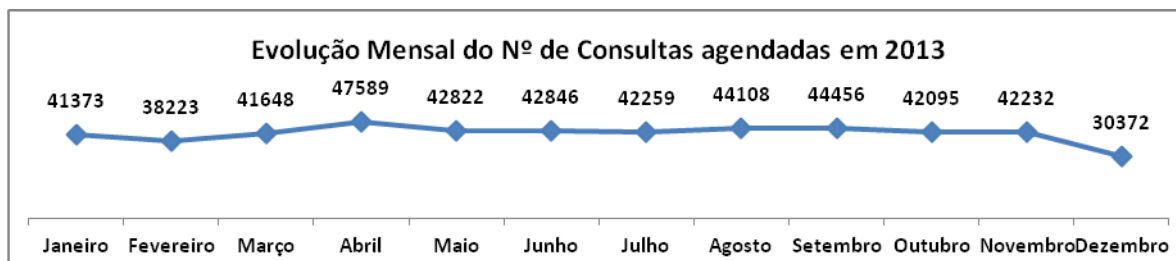
3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.

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



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

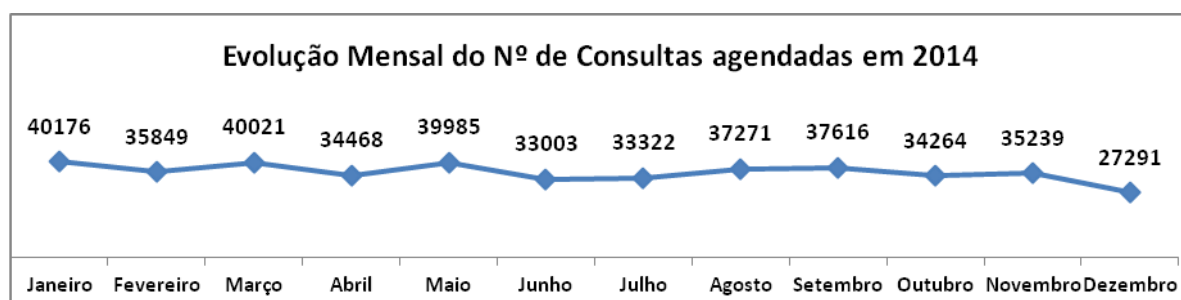
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2013	Janeiro	18.842	11.051	11.480	41.373
	Fevereiro	17.285	10.093	10.845	38.223
	Março	17.787	12.007	11.854	41.648
	Abril	19.210	14.433	13.946	47.589
	Maio	18.697	12.523	11.602	42.822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



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

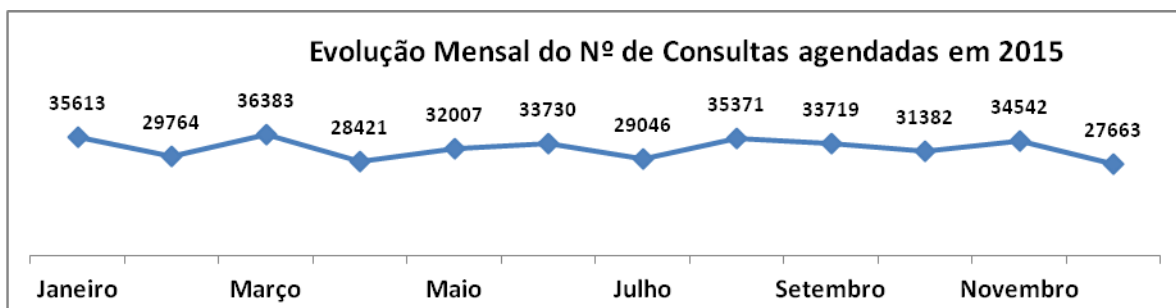
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2014	Janeiro	18.467	10.704	11.005	40.176
	Fevereiro	15.253	10.595	10.001	35.849
	Março	16.528	12.133	11.360	40.021
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Maio	16.155	11.344	12.486	39.985

	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



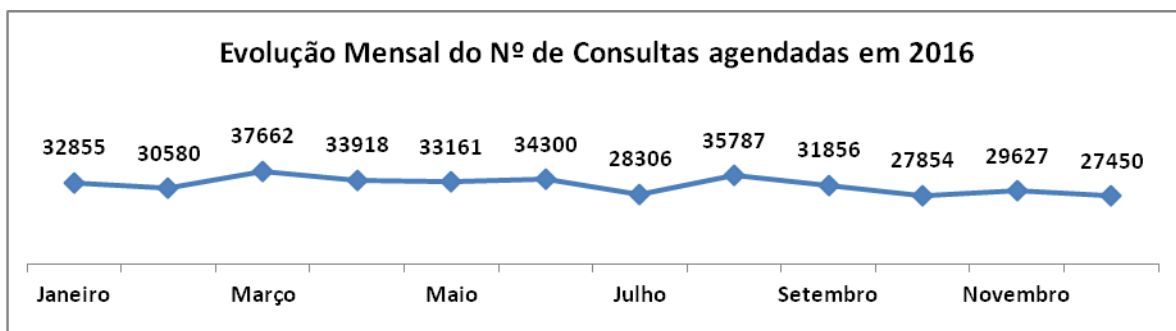
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

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
	Mai	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



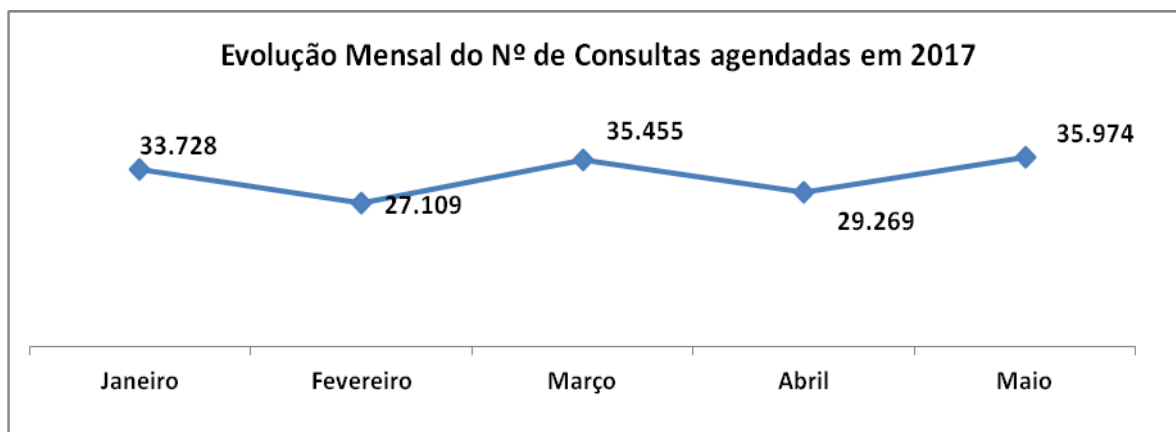
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.

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 Obstetrícia	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
	Abril	13.390	8.018	7.861	29.269
	Maio	18.543	8.895	8.536	35.974
Total		74.042	44.867	42.626	161.535

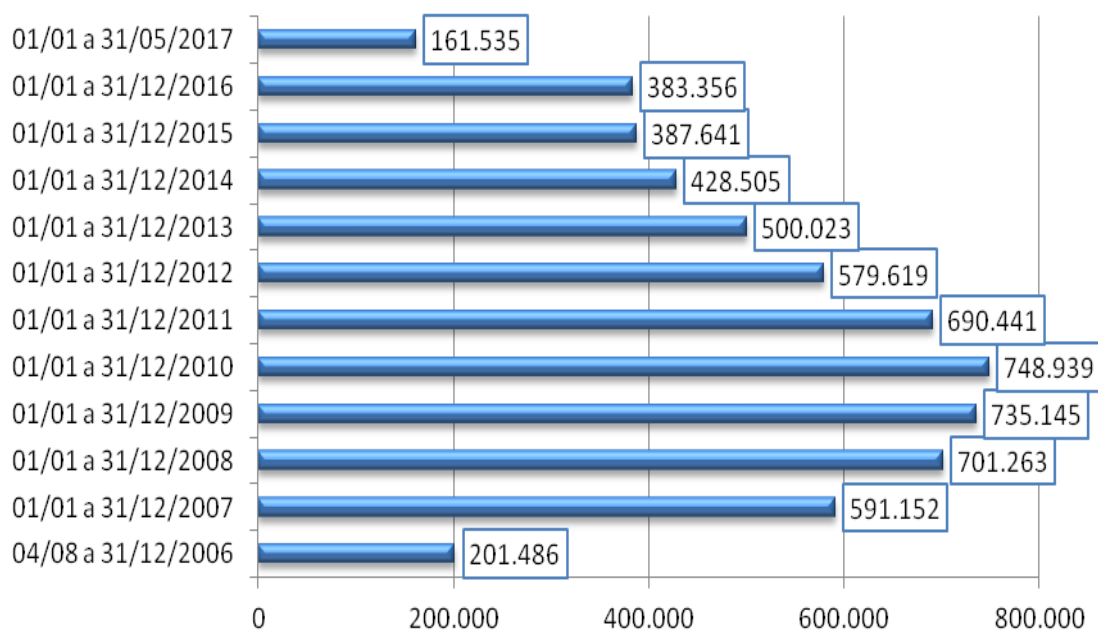


3.1.17. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017.

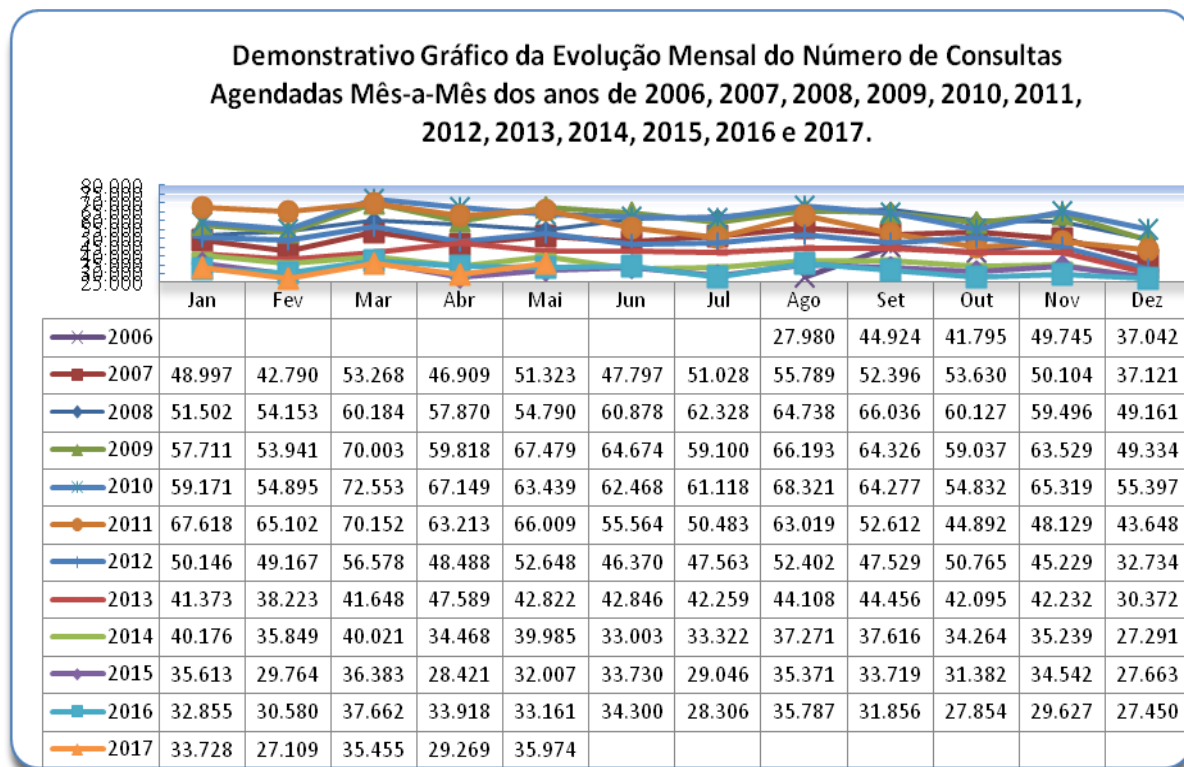
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263

2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 31/05/2017	74.042	44.867	42.626	161.535
Total		2.828.884	1.649.738	1.630.483	6.109.105

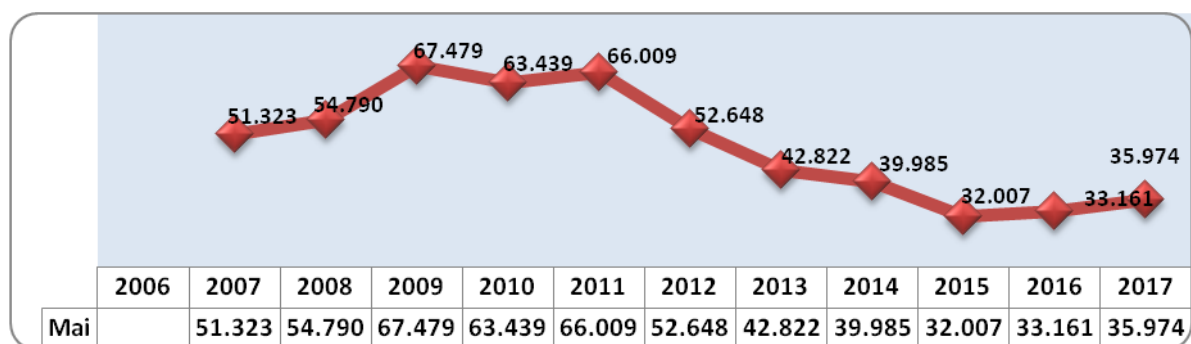
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.



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 Maio 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.

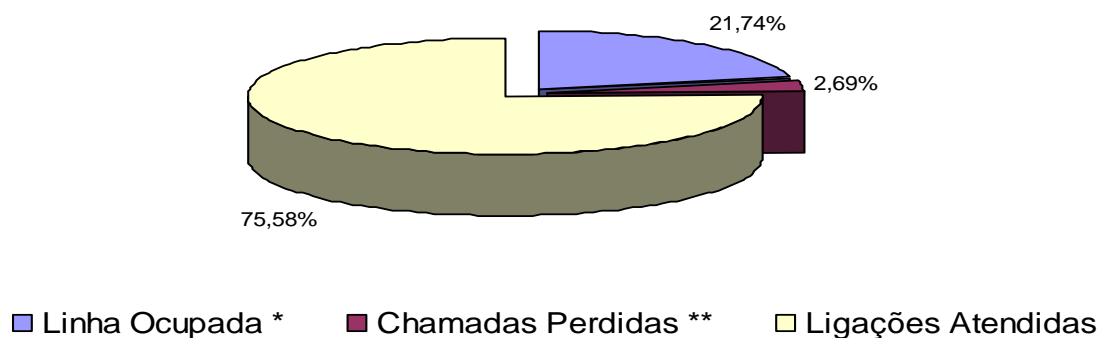
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906

	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

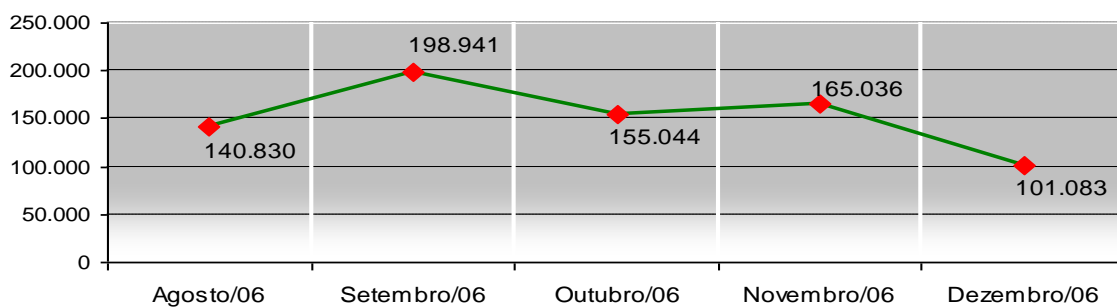
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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



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



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

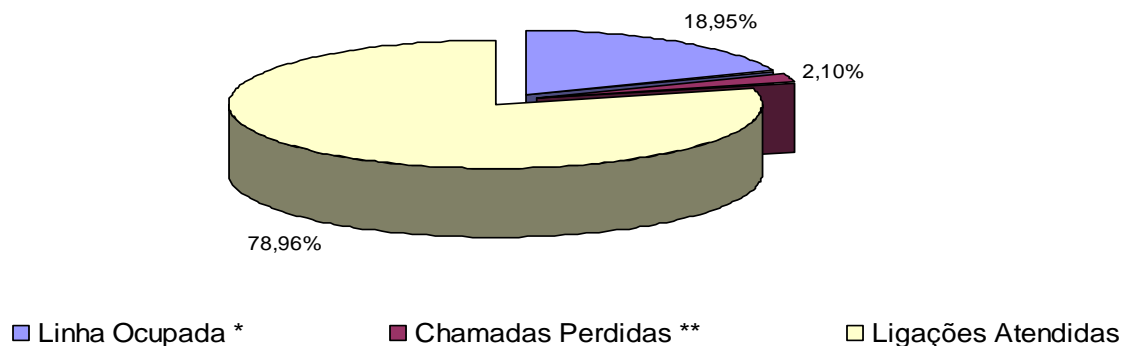
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

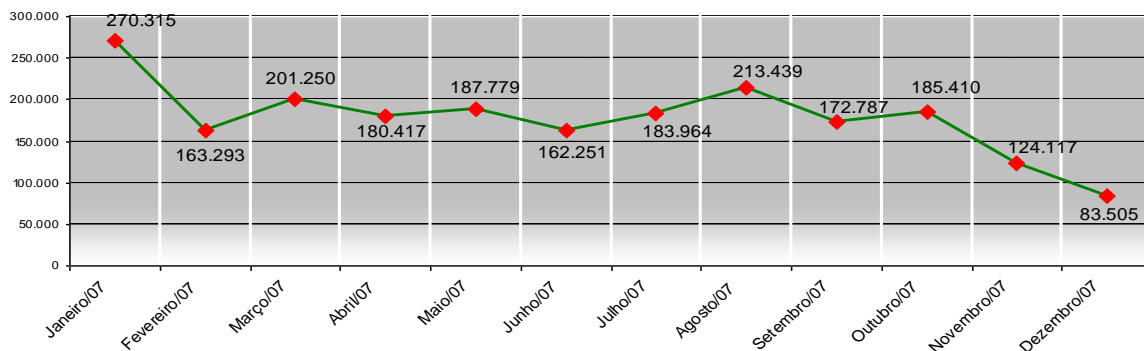
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** 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
	Maiο	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

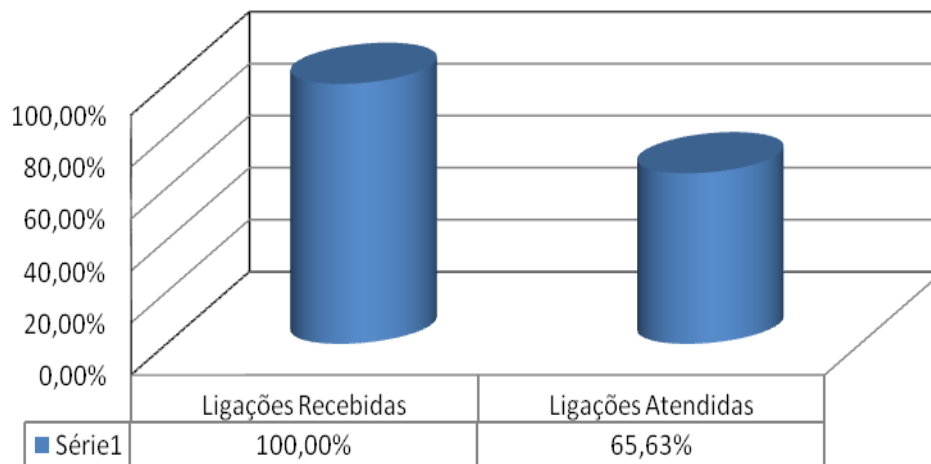
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

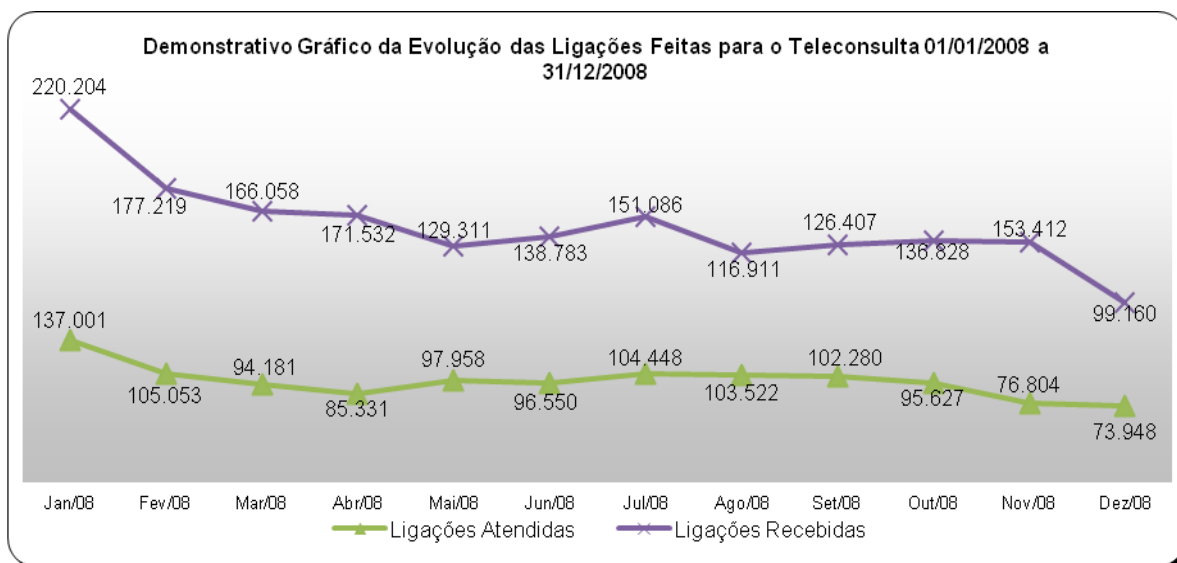
** Quando todos os atendentes estão ocupados

*** 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**





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

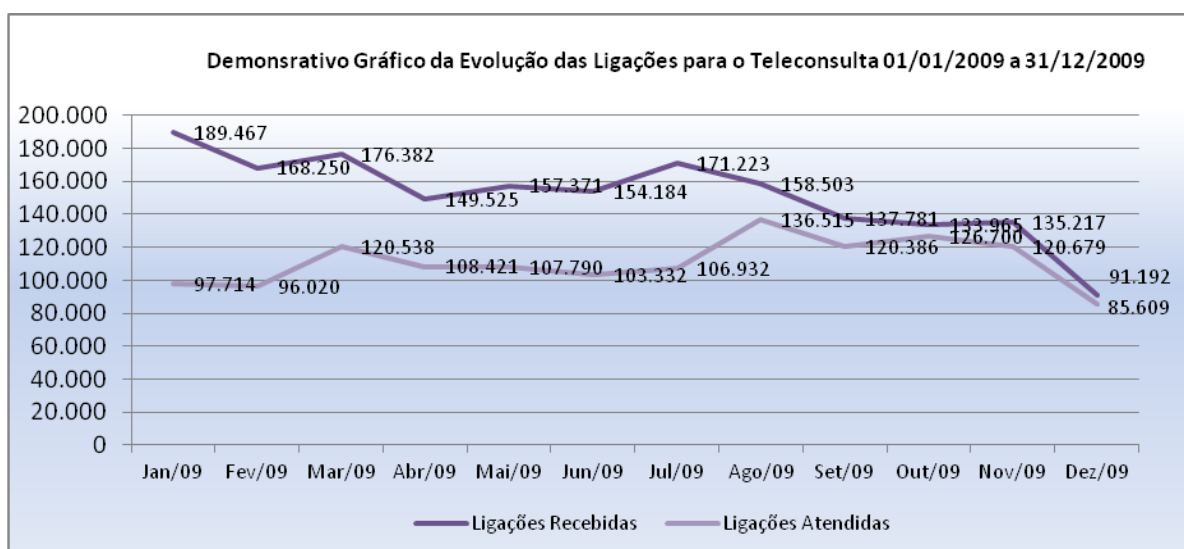
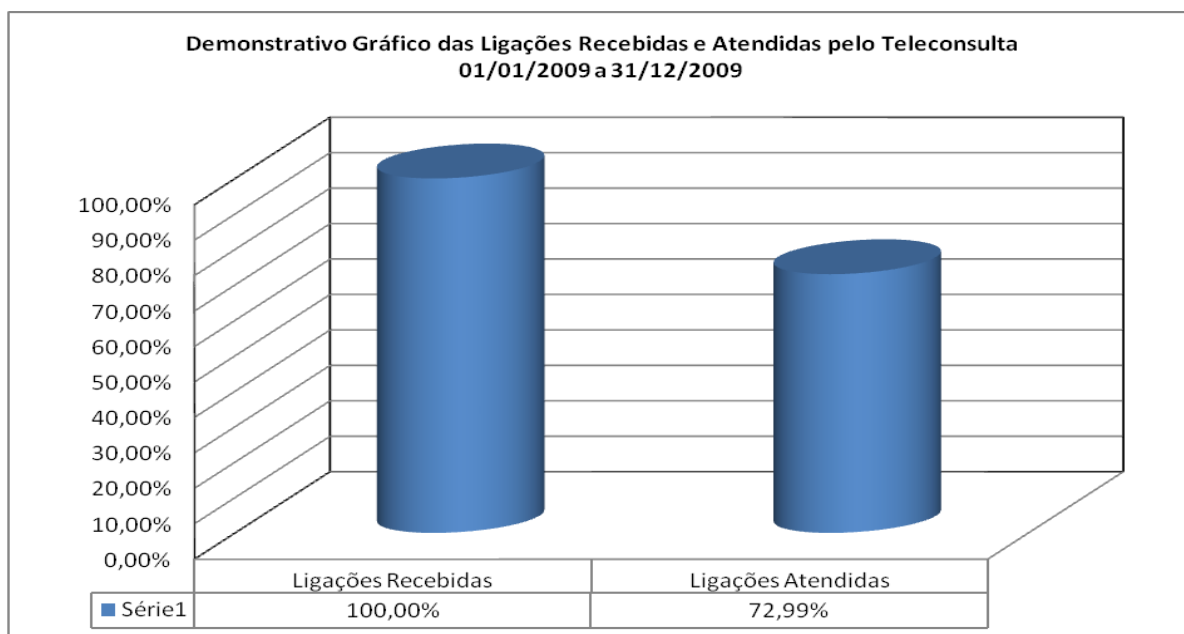
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274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

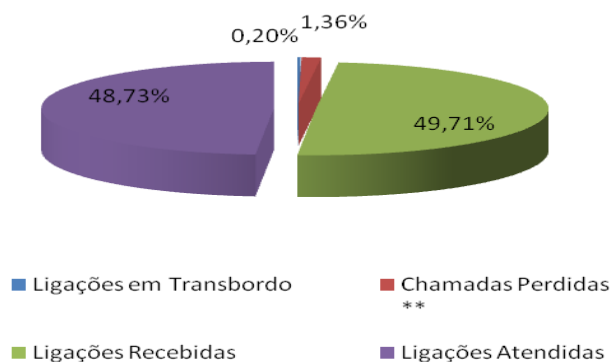
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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
	Mai	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

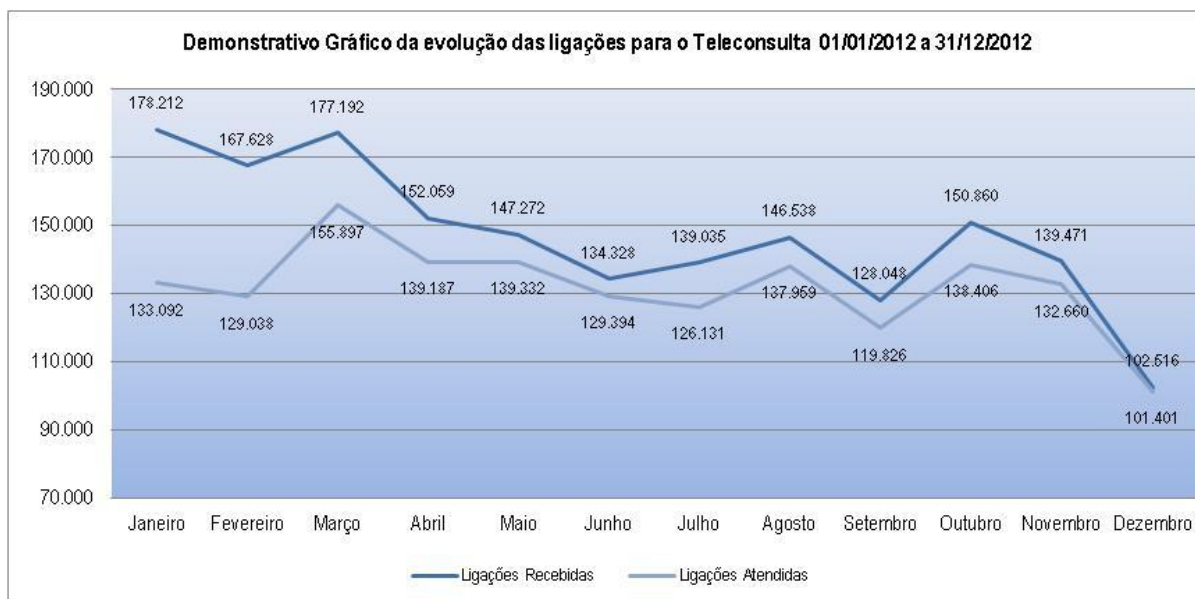
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328	22.710	129.394	10.199
	Julho	139.035	25.239	126.131	10.902
	Agosto	146.538	32.007	137.959	11.270
	Setembro	128.048	35.761	119.826	11.661
	Outubro	150.860	63.170	138.406	18.411
	Novembro	139.471	23.661	132.660	15.370
	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.

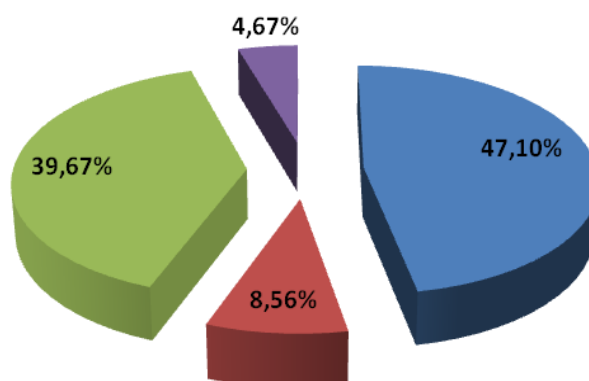


3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013

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
	Maió	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



■ Ligaçãoes Recebidas³ ■ Ligaçãoes em Transbordo⁴ ■ Ligaçãoes Atendidas² ■ Chamadas Perdidas¹

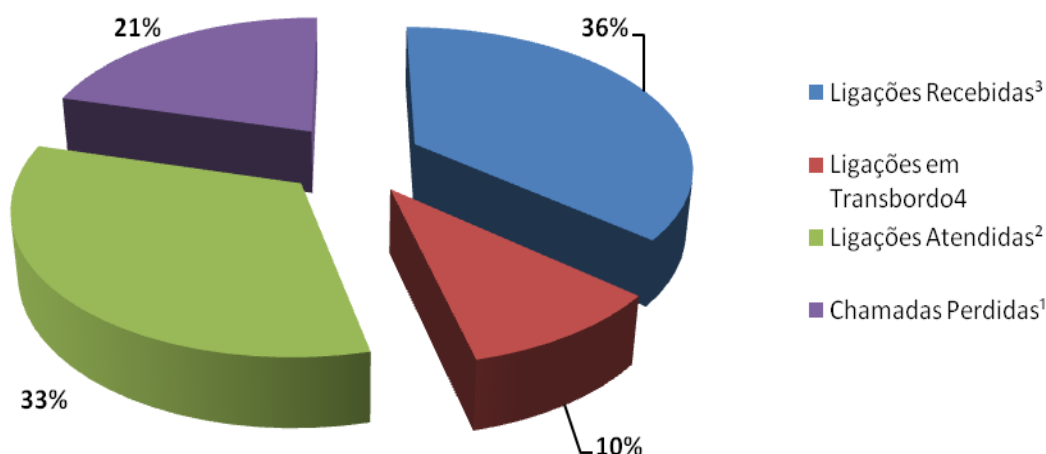
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

Ano	Mês	Ligações Recebidas³	Ligações em Transbordo⁴	Ligações Atendidas²	Chamadas Perdidas¹
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
	Maió	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

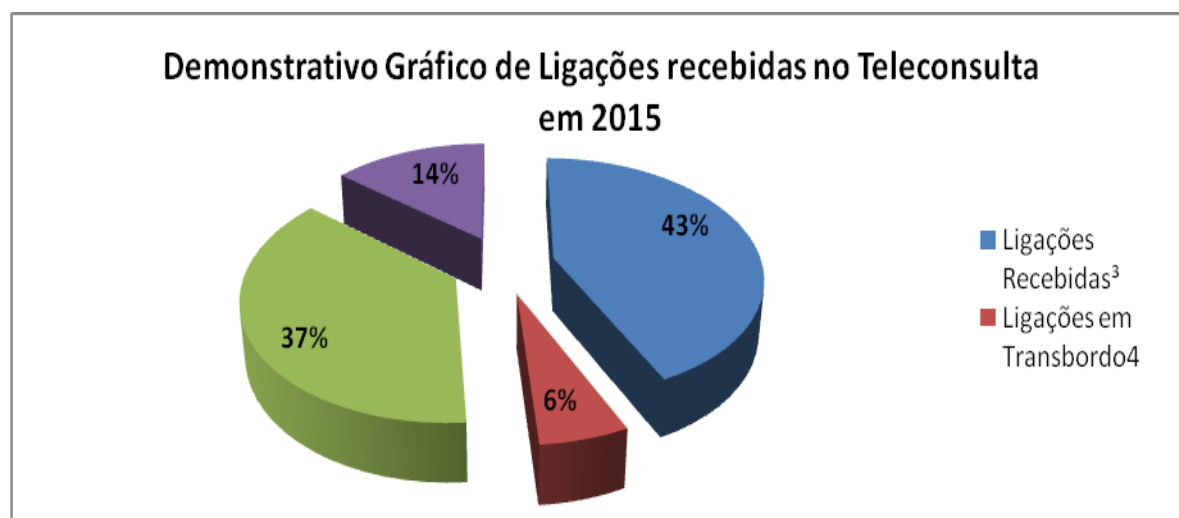


3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

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	100.684	_*
	Mai	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

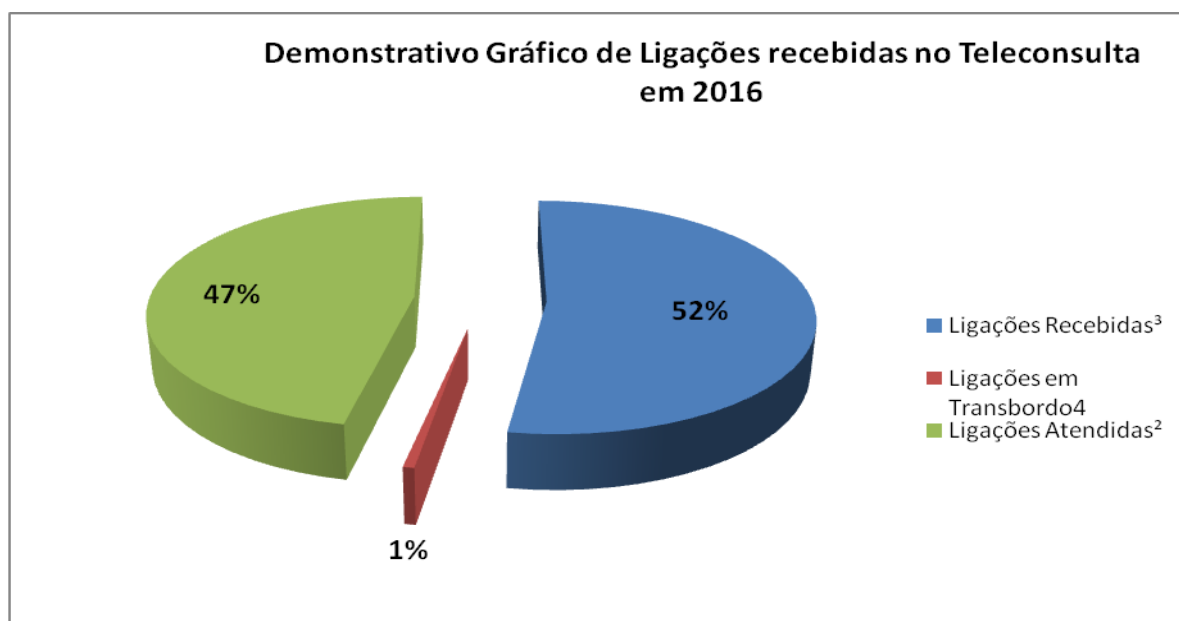


3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

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	-
	Maior	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

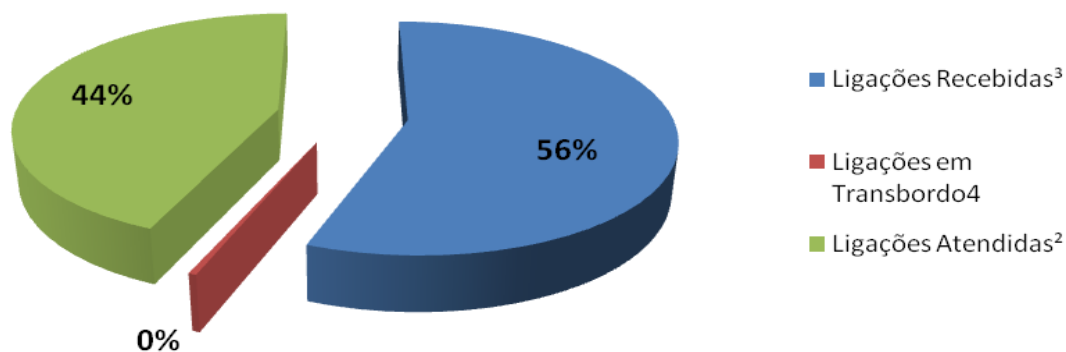


3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017

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	-
	Abril	101.448	595	82.369	-
	Maio	109.988	791	88.300	-
	Total	607.173	4.472	477.020	-

_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2017



4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À MAIO /17

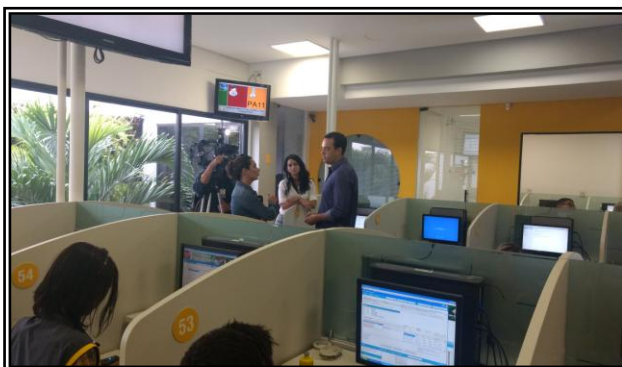
- Os Aniversariantes do mês de Maio/17 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- Em comemoração ao dia do Enfermeiro, o Instituto homenageou a equipe técnica do Teleconsulta com uma lembrança simbólica e um cartão.



- No dia 12 de Maio/17, a Central de Atendimento recebeu a equipe de reportagem da TV Anhanguera que entrevistou os Agentes de Atendimento Rodrigo Nucada e Eduardo Almeida Arrais sobre os cuidados que tomam com a baixa umidade do ar e o frio desta época.



- O Instituto entregou, entre os dias 23 e 26 de Maio/17, mais de 20.000 (vinte mil) peças de roupas e cobertores arrecadados a entidades filantrópicas de Goiânia e Aparecida de Goiânia. As doações são resultados da nona edição da Campanha do Agasalho, realizada em parceria com a Rádio 730, e beneficiou mais de 6.000 (seis mil) pessoas atendidas por essas instituições. Neste ano, mais um recorde foi alcançado: o número de doações é cerca de 30% (trinta por cento) superior ao que foi arrecadado no ano passado, quando quase 17.000 (dezesete mil) peças foram doadas. 35 entidades foram beneficiadas com as doações.



- Dia 31 de Maio/17 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Em sua nona edição, Campanha do Agasalho arrecada mais de 20 mil peças, Idtech leva grupo de idosos à 72ª Exposição Agropecuária de Goiás, Descarte Correto;
- No dia 03 de Maio/17, foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Bruno Mendes Mafra. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione Rabêlo e pelo feedback a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto a monitoria a produtividade do período de 23 a 30 de abril/17;

- Em 06 de Maio/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de reaproveitamento de vagas de retorno programado para o dia 09 de Maio, o total de 309 vagas.
- No dia 08 de Maio/17, os colaboradores da Empresa Orona esteve na unidade para realização de manutenção preventiva no elevador destinado a portadores de necessidades especiais;
- No dia 11 de Maio/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Maysa Afonso da Silva Vaz. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione Rabêlo e pelo feedback a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto a monitoria a produtividade do período de 16 a 20 de abril/17;
- No dia 13 de Maio/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de reaproveitamento de vaga de retorno programado para o dia 12 de Maio, no total de 209 vagas;
- Em 18 de Maio/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Rosi Maria dos Santos Silva. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback a Enfermeira Leila Rezende. Foi apresentado junto a monitoria a produtividade do período de 05 a 12 de maio/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 5,26 minutos por ligação;
- No dia 30 de Maio/17, foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Antônio Junior da Conceição. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 16 a 23 de maio/17.

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 26 de Maio/17, foi abordado sobre o Tema: Movimento Maio Amarelo, e os colaboradores receberam orientações quanto a importância de engajar-se na construção de um trânsito mais seguro.



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

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
Ciams Jardim América	Fabício Valtville Montijo	12497	Clínico Geral	Motivo de Falta	02 de Maio
	Priscila Costa Malheiros	20538	Clínico Geral	Motivo de Falta	02 de Maio
CS Conjunto Riviera	José Janos Raven Nunes	4048	Ginecologista	Motivo de Falta	02 de Maio
CS Jardim Balneário Meia Ponte	Cirene Cristina Borges	4448	Ginecologista	Palestra Ministrada pela SMS	09 de Maio
CS Vila Santa Helena	Jamal Yusuf	7358	Ginecologista	Capacitação Sífilis	09 de Maio
CS Parque Anhanguera	Carolina Dias de Araújo	9955	Clínico Geral	Grade Equivocada	12 de Maio
Cais Parque das Amendoeiras	Henrique de Paula Mendonça	15037	Clínico Geral	Motivo de Falta	16 de Maio
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	18 e 19 de Maio
CS Marinho Lemos	Nayara Lopes Andrade	20925	Clínico Geral	Curso ACL	26 de Maio
CS Criméia Leste	mARIA Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	22 de Maio
Cais Chácara do Governador	Daniele Moreno Castanho	12596	Ginecologista	Motivo de Falta	22 de Maio
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	25 e 26 de Maio
CS Conjunto Riviera	Maria Aparecida Lopes Reis	5203	Pediatra	12º Cobrapem	31 de Maio a 02 de Junho
	José Janos Raven Nunes	4048	Ginecologista	Motivo de Falta	30 de Maio
CS Parque Anhanguera	Nadya Maciel Bontempo	8782	Clínico Geral	Grupo de Tabagismo	06 de Junho
CS Parque Amazônia	Eduardo Araújo Canedo	10769	Clínico Geral	Capacitação em Tabagismo	05 e 06 de Junho
CS Vila Boa	Mirela Jacomo Loyola	9195	Pediatra	Motivo Particular	07 de Junho
CS Norte Ferroviário	Lizete de Fátima da Mata	5507	Clínico Geral	Motivo de Falta	31 de Maio

- 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 Maio/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	ESP.	PROFISSIONAL	SEM.	OFER.	LIB.	MOTIVO
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Eberth Franco Vencio	18	50	40	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Gilson Moura De Brito	18	56	42	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Carlos Magno De Melo	18	160	0	Exoneração
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Vivian Dias Rodrigues Schmalz	18	64	0	Exoneração
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	18	64	48	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	18	73	60	Atestado Médico
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	18	160	96	Atestado Médico
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	18	160	128	Atestado Médico
SUDOESTE	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Luciane Marques De Lima Jacob	18	80	0	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Tulio Cesar Magalhaes	18	80	64	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Priscila Costa Malheiros Montijo	18	80	68	Motivo de Falta
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	18	39	30	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Fabricio Valtville Montijo	18	80	60	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	18	54	41	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Pediatria	James Nogueira Moraes Pimenta	18	64	5	Motivo Pessoal
SUDOESTE	CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	18	39	31	Atestado Médico
LESTE	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Jose Janos Raven Nunes	18	44	34	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Bernardo Paula Neto	19	60	40	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	19	55	43	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Carlos Magno De Melo	19	160	0	Exoneração

CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Fama	Clinico Geral	Rosseney Da Costa Marinho Junior	19	60	21	Exoneração
LESTE	CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Joao Serafim Filho	19	60	34	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	19	41	21	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Carlos Alberto Cascao	19	45	33	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	19	80	60	Licença Médica
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	19	80	64	Grade Suspensa
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	19	80	64	Cursos
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Vivian Dias Rodrigues Schmaltz	19	64	0	Exoneração
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Litemar Gualberto De Souza Junior	19	50	40	Grade Suspensa
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	19	56	41	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	19	56	41	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	19	56	41	Atestado Médico
LESTE	Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	19	60	0	Atestado Médico
OESTE	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	19	160	0	Atestado Médico
NOROESTE	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	20	80	60	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	20	48	24	Atestado Médico
NOROESTE	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	20	80	60	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	20	45	23	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	20	56	41	Atestado Médico
OESTE	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	20	80	60	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	20	56	41	Atestado Médico
LESTE	CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Henrique De Paula Mendoca Neto	20	80	40	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	20	56	41	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Henrique De Paula Mendoca Neto	20	76	56	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	20	80	0	Licença Médica
CAMPINAS-CENTRO	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	20	80	40	Atestado Médico
LESTE	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	20	130	104	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	20	41	31	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Fama	Clinico Geral	Rosseney Da Costa Marinho Junior	20	60	0	Exoneração
SUDOESTE	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	20	76	56	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila União	Clinico Geral	Arnoldo Ribeiro Hamu	20	80	64	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negro	20	60	48	Atestado Médico
NOROESTE	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	20	80	60	Motivo de Falta
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Nayara Lopes Andrade	21	80	60	Cursos
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Henrique De Paula Mendoca Neto	21	76	36	Motivo Pessoal
NORTE	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	21	80	20	Atestado Médico
NORTE	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	21	80	40	Motivo Pessoal
LESTE	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	21	130	78	Atestado Médico
OESTE	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	21	65	50	Atestado Médico
LESTE	Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Carlos Augusto Santos Rodrigues	21	72	54	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro De Saúde Vila Santa Helena	Clinico Geral	Caritas De Oliveira	21	132	105	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	21	80	40	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	21	70	56	Motivo de Falta
MENDANHA	Centro de Saúde Maria Dilce	Clinico Geral	Mara Rubia De Paiva	21	64	48	Atestado Médico

NOROESTE	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	21	162	86	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CAIS Chácara do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	21	45	22	Motivo de Falta
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Litemar Gualberto De Souza Junior	21	50	40	Motivo Pessoal
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	21	60	30	Atestado Médico
OESTE	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Ginecologia	Jose Tavares De Morais Filho	21	45	13	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Eduardo Pereira Cruz	21	56	42	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Paulo Vicente Mota Ribeiro	21	60	0	Férias
LESTE	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	22	130	0	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Henrique De Paula Mendoca Neto	22	80	0	Exoneração
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Lizete De Fatima Da Mata	22	80	64	Motivo de Falta
CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	22	40	32	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	22	48	36	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	22	60	45	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Boa	Pediatria	Mirela Jacomo Loyola Cruvinel	23	60	45	Motivo Pessoal
OESTE	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Ginecologia	Jose Tavares De Morais Filho	23	60	32	Motivo Pessoal
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Mirna Mariano Leao	23	76	0	Férias
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Henrique De Paula Mendoca Neto	23	80	0	Exoneração
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Eduardo Araujo Canedo	23	112	64	Congresso diversos
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	23	80	60	Motivo Pessoal

4.1. Pontos Positivos

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

- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
 - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
 - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
 - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e a sala de situação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado a reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;
- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado o endereço de sua moradia, têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato com até 05 (cinco) horas de antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma o Teleconsulta, no último dia do mês de **Maior17** 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
	Jd. Itaipú	10	30/08/2016
	Cond. Das Esmeraldas	8	03/04/2017
	Prq Santa Rita	18	18/05/2017
Oeste	Vila Regina	31	22/06/2015
	Prq dos Buritis	24	09/03/2016
	Luana Park	21	28/03/2016
	Vera Cruz II	2	01/11/2016
	Buena Vista	35	30/03/2017
	Ytapuã	3	03/04/2017
	Jd. Cerrado IV	26	03/04/2017
	Eldorado Oeste	12	03/04/2017
	Jd. Aritana	13	28/04/2017
Jd. Aritana	14	29/05/2017	
Leste	Santo Hilário	4	08/08/2016
	Prq Atheneu	22	18/04/2017
	Santo Hilário	2	18/04/2017
	Vila Pedroso	13	29/05/2017
Noroeste	Vila Mutirão	1	19/05/2016
	Boa Vista	22	01/11/2016
	Jd. Primavera	40	07/03/2017
	Jd. Curitiba II	14	18/04/2017
Norte	Guanabara I	3	19/01/2016
	São Judas Tadeu	14	14/12/2016
	São Judas Tadeu	17	29/05/2017
	Guanabara I	1	28/04/2017

Campinas Centro	Criméia Oeste	4	05/05/2017
TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:		28	
MÉDICOS DE LICENÇA			
Distrito Sanitário	UABSF / Equipe	Período	Data de Solicitação
Norte	São Judas - 12	12/04 a 31/08/2017	12/04/2017
Sudoeste	Grajaú - 14	08/05 a 08/07/2017	11/05/2017
TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE LICENÇA		2	
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 Maio/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 Jardim América, CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Parque Amazônia, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Vila União, Centro de Saúde Cidade Jardim, CAIS Vila Nova e Centro de Saúde Norte Ferroviário.

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				
MAIO - 2017				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
CAIS Bairro Goiá	1.620	773	184	2.577
CAIS Campinas	1.302	527	238	2.067
CAIS Cândida de Moraes	3.362	1.373	767	5.502

CAIS Chácara do Governador	1.675	552	435	2.662
CAIS Finsocial	159	45	36	240
CAIS Jardim Curitiba	5	4	2	11
CAIS Jardim Novo Mundo	2.466	848	466	3.780
CAIS Parque das Amendoeiras	480	152	33	665
CAIS Vila Nova	1.694	519	354	2.567
Centro de Saúde Água Branca	399	260	135	794
Centro De Saúde Conjunto Riviera	523	184	27	734
Centro de Saúde Criméia Leste	752	377	97	1.226
Centro De Saúde Criméia Oeste	2	1	0	3
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	778	337	86	1.201
Centro de Saúde Fama	739	357	134	1.230
Centro de Saúde Itatiaia	15	8	3	26
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.829	436	278	2.543
Centro De Saúde Jardim Guanabara	9	0	1	10
Centro de Saúde Maria Dilce	450	129	44	623
Centro de Saúde Marinho Lemos	777	335	94	1.206
Centro de Saúde Norte Ferroviário	821	254	81	1.156
Centro de Saúde Parque Amazonia	918	689	339	1.946
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.452	462	295	2.209
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.289	633	431	2.353
Centro de Saúde São Francisco	78	23	29	130
Centro De Saúde Setor Perim	519	180	46	745
Centro de Saúde Vila Boa	1.351	527	183	2.061
Centro de Saúde Vila Canaã	469	249	114	832
Centro de Saúde Vila Clemente	327	104	71	502
Centro de Saúde Vila Mauá	924	447	224	1.595
Centro de Saúde Vila Moraes	297	215	40	552
Centro de Saúde Vila Redenção	462	224	90	776
Centro de Saúde Vila Regina	146	67	51	264
Centro De Saúde Vila Santa Helena	864	296	254	1.414
Centro de Saúde Vila União	919	449	262	1.630
CIAMS Jardim América	1.278	813	351	2.442
CIAMS Novo Horizonte	2.446	994	543	3.983

CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.611	924	486	3.021
CIAMS Urias Magalhães	969	280	205	1.454
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	812	357	275	1.444
Maternidade Dona Iris	22	4	7	33
Total	37.010	15.408	7.791	60.209

- 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 Maio/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 111.255 (cento e onze mil duzentos e cinquenta e cinco), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 40.855 (quarenta mil oitocentos e cinquenta e cinco).

Dos 111.255 (cento e onze mil duzentos e cinquenta e cinco), 40.855 (quarenta mil oitocentos e cinquenta e cinco) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 70.400 (setenta mil e quatrocentos) 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 42.594 (quarenta e dois mil quinhentos e noventa e quatro) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.729 (dois mil setecentos e vinte e nove) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Abril/17, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 102.703 (cento e dois mil setecentos e três) para 111.255 (cento e onze mil duzentos e cinquenta e cinco), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 32.445 (trinta e dois mil quatrocentos e quarenta e cinco) para 40.855 (quarenta mil oitocentos e cinquenta e cinco).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

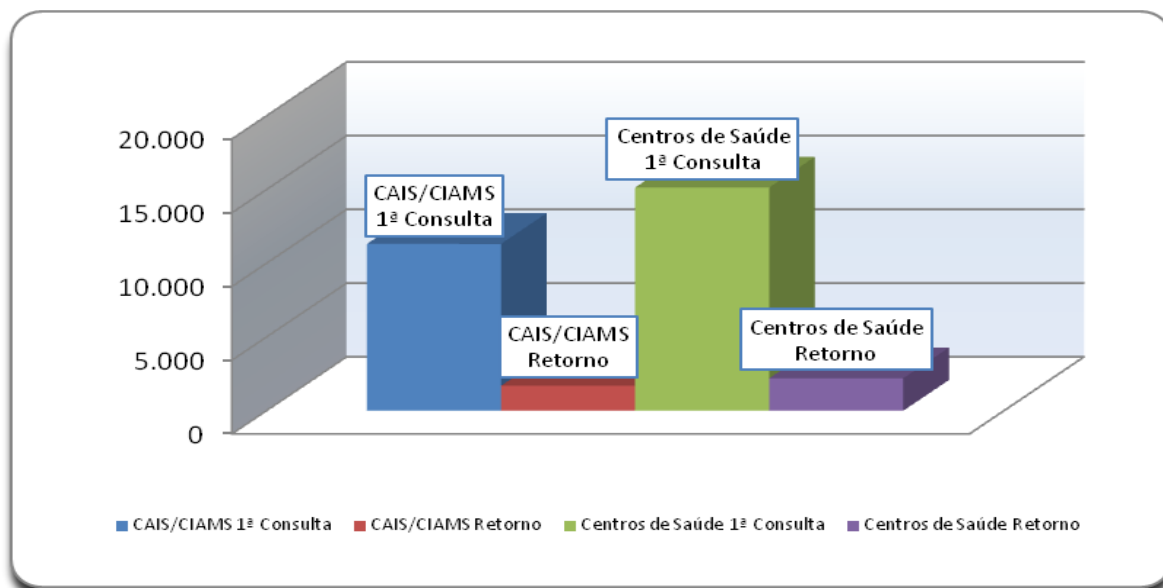
Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Maio /17

Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	8	111255	0,01
Somente Informação	9.150	111255	8,22
Consulta Marcada com Sucesso	40.855	111255	36,72
Consulta Não Marcada	98	111255	0,09
Fora da Área de Abrangência	123	111255	0,11
Área de PSF	1.818	111255	1,63

Outras Unidades	82	111255	0,07
Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	1.098	111255	0,99
Não há Vaga	42.594	111255	38,29
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	2.729	111255	2,45
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	469	111255	0,42
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.518	111255	1,36
Recusa da Unidade Oferecida	1.592	111255	1,43
Não gosta dos Profissionais	9	111255	0,01
Longe da Residência	353	111255	0,32
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	116	111255	0,10
Recusa do Profissional	340	111255	0,31
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	3	111255	0,00
Prefere outro Profissional de Saúde	217	111255	0,20
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	995	111255	0,89
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	98	111255	0,09
Cancelamento de Consulta	3.977	111255	3,57
Outros	15	111255	0,01
Falta Dados Cadastrais	588	111255	0,53
Ligação Interrompida pelo Usuário	1.891	111255	1,70
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	212	111255	0,19
Não há Vaga (RETORNO)	307	111255	0,28
TOTAL		111.255	

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	6.878	815	7.693	8.098	789	8.887
GINECOLOGIA	2.902	411	3.313	4.509	509	5.018
PEDIATRIA	2.572	266	2.838	4.147	442	4.589
PEDIATRIA ALTO RISCO	18	0	18	1	0	1
Total	12.370	1.492	13.862	16.755	1.740	18.495



- **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, 45.511 (quarenta e cinco mil quinhentos e onze) atendimentos foram qualificados, destes, 22.396 (vinte e dois mil trezentos e noventa e seis) usuários foram atendidos, porém 6.599 (seis mil quinhentos e noventa e nove) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Abril/17, houve um decréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 48.970 (quarenta e oito mil novecentos e setenta) para 45.511 (quarenta e cinco mil quinhentos e onze), um acréscimo no número de usuários atendidos de 21.852 (vinte e um mil oitocentos e cinquenta e dois) para 22.396 (vinte e dois mil trezentos e noventa e seis) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.741 (cinco mil setecentos e quarenta e um) para 6.599 (seis mil quinhentos e noventa e nove).

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 Maio/17, pode-se observar que das consultas agendadas, **18,64%** (dezoito ponto sessenta e quatro) referiram ser portadores de diabetes, **15,14%** (quinze ponto quatorze) portadores de hipertensão e **66,22** (sessenta e seis ponto vinte e dois) 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 Maio/17			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiás	18,92%	15,15%	65,93%
CAIS Candida de Morais	18,14%	14,20%	67,67%
CAIS Chácara do Governador	18,39%	15,83%	65,77%
CAIS Finsocial	18,34%	14,26%	67,40%
CAIS Jardim Novo Mundo	15,05%	11,82%	73,13%
CAIS Parque das Amendoeiras	20,54%	15,86%	63,60%
CAIS Vila Nova	16,39%	12,53%	71,07%
Centro de Saúde Água Branca	20,99%	17,66%	61,35%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	18,79%	15,78%	65,43%
Centro de Saúde Criméia Leste	19,11%	16,67%	64,22%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	18,84%	15,36%	65,80%
Centro de Saúde Fama	18,93%	14,81%	66,26%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	12,78%	10,02%	77,20%
Centro de Saúde Jardim Guanabara	17,28%	15,81%	66,91%
Centro de Saúde Maria Dilce	18,02%	15,19%	66,78%
Centro de Saúde Marinho Lemos	17,02%	13,72%	69,26%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	20,61%	15,82%	63,57%
Centro de Saúde Parque Amazonia	15,63%	14,17%	70,20%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	20,76%	17,45%	61,79%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	18,18%	14,11%	67,71%

Centro de Saúde Vila Boa	16,44%	13,19%	70,37%
Centro de Saúde Vila Canaã	20,83%	16,70%	62,48%
Centro de Saúde Vila Clemente	20,43%	16,77%	62,80%
Centro de Saúde Vila Mauá	18,54%	14,97%	66,50%
Centro de Saúde Vila Moraes	22,29%	19,26%	58,44%
Centro de Saúde Vila União	16,77%	14,84%	68,39%
CIAMS Jardim América	19,86%	16,10%	64,04%
CIAMS Novo Horizonte	13,38%	11,25%	75,37%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	19,14%	15,25%	65,61%
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	17,38%	14,82%	67,80%
Total	18,64%	15,14%	66,22%

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Maio/17 44.942 (quarenta e quatro mil novecentos e quarenta e dois) vagas foram disponibilizadas, sendo que 35.974 (trinta e cinco mil novecentos e setenta e quatro) foram marcadas, 5.979 (cinco mil novecentos e setenta e nove) foram canceladas e 2.989 (dois mil novecentos e oitenta e nove) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
Cais Bairro Goiás	2.978	1.066	846	209	11	509	489	18	2	1.403	1.140	0	263
CAIS Candida De Moraes	1.687	1.118	1.083	33	2	193	191	2	0	376	266	48	62
CAIS Chácara Do Governador	1.025	515	497	16	2	510	454	35	21	0	0	0	0
Cais Finsocial	907	553	372	162	19	354	307	19	28	0	0	0	0
Cais Jardim Novo Mundo	1.635	585	532	47	6	566	526	21	19	484	408	11	65
CAIS Parque Das Amendoeiras	1.886	1.128	940	170	18	172	148	17	7	586	218	68	300
Cais Vila Nova	1.452	822	748	64	10	431	389	18	24	199	141	52	6
Centro De Saúde Água Branca	1.147	518	446	32	40	207	188	9	10	422	254	138	30

Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.324	751	570	155	26	238	206	27	5	335	111	24	200
Centro De Saúde Criméia Leste	960	419	380	33	6	146	134	3	9	395	234	82	79
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	774	445	391	47	7	0	0	0	0	329	260	30	39
Centro De Saúde Fama	932	296	280	12	4	256	223	28	5	380	226	104	50
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.294	568	420	148	0	412	313	90	9	314	255	39	20
Centro De Saúde Jardim Guanabara	369	207	159	47	1	0	0	0	0	162	15	0	147
Centro De Saúde Maria Dilce	627	0	0	0	0	380	319	31	30	247	146	31	70
Centro De Saúde Marinho Lemos	1.337	384	163	220	1	432	365	46	21	521	295	152	74
Centro De Saúde Norte Ferroviário	1.774	744	637	99	8	478	371	70	37	552	196	133	223
Centro De Saúde Parque Amazonia	1.857	1.183	1.071	87	25	274	170	96	8	400	305	72	23
Centro De Saúde Parque Anhanguera	1.466	692	473	216	3	443	403	28	12	331	270	48	13
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	1.325	605	544	54	7	163	133	28	2	557	322	225	10
Centro De Saúde Setor Perim	1.173	212	188	22	2	405	369	30	6	556	346	44	166
Centro De Saúde Vila Boa	1.864	682	537	141	4	414	383	19	12	768	669	24	75
Centro De Saúde Vila Canaã	1.189	673	613	49	11	196	173	12	11	320	240	27	53
Centro De Saúde Vila Clemente	953	668	498	160	10	285	248	26	11	0	0	0	0
Centro De Saúde Vila Mauá	1.879	1.075	925	135	15	374	287	78	9	430	369	41	20
Centro De Saúde Vila Moraes	1.386	694	219	472	3	165	138	21	6	527	301	58	168
Centro De Saúde Vila Santa Helena	434	0	0	0	0	190	178	6	6	244	183	47	14
Centro De Saúde Vila União	1.265	837	791	36	10	428	348	66	14	0	0	0	0

Ciams Jardim América	2.733	1.884	1.753	70	61	184	183	0	1	665	586	14	65
Ciams Novo Horizonte	1.151	548	328	214	6	278	267	7	4	325	311	0	14
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.449	1.510	1.357	133	20	618	599	10	9	321	269	34	18
Cs Cidade Jardim –	1.710	1.024	782	230	12	421	393	18	10	265	200	41	24
Total Geral	44.942	22.406	18.543	3.513	350	10.122	8.895	879	348	12.414	8.536	1.587	2.291

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Abril/17, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 38.020 (trinta e oito mil e vinte) para 44.942 (quarenta e quatro mil novecentos e quarenta e dois), um acréscimo no número de consultas marcadas de 29.269 (vinte e nove mil duzentos e sessenta e nove) para 35.974 (trinta e cinco mil novecentos e setenta e quatro), um decréscimo no número de disponível de 3.149 (três mil cento e quarenta e nove) para 2.989 (dois mil novecentos e oitenta e nove) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 5.602 (cinco mil seiscentos e dois) para 5.979 (cinco mil novecentos e setenta e nove).

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
	Março	18.360	15.854	2.378	128	18.232	86,35%	99,30%
Abril	16.043	13.390	2.467	186	15.857	83,46%	98,84%	
Maio	22.406	18.543	3.513	350	22.056	82,76%	98,44%	
Total	56.809	47.787	8.358	664	56.145	84,12%	98,83%	

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Março	11.404	9.824	1.392	188	11.216	86,15%	98,35%
Abril	9.822	8.018	1.554	250	9.572	81,63%	97,45%	
Maio	10.122	8.895	879	348	9.774	87,88%	96,56%	
Total	31.348	26.737	3.825	786	30.562	85,29%	97,49%	

Pediatria	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Março	13.929	9.777	1.242	2.910	11.019	70,19%	79,11%

	Abril	12.155	7.861	1.581	2.713	9.442	64,67%	77,68%
	Maio	12.414	8.536	1.587	2.291	10.123	68,76%	81,55%
	Total	38.498	26.174	4.410	7.914	30.584	67,99%	79,44%

Total Geral	126.655	100.698	16.593	9.364	117.291	79,51%	92,61%
--------------------	----------------	----------------	---------------	--------------	----------------	---------------	---------------

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Maio/17 pode-se observar no relatório as Unidades de Saúde que 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 388 (trezentos e oitenta e oito) 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 Maio/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.159), Jardim América (1.516), Parque Amazônia (1.215), Setor Pedro Ludovico (1.152), Jardim Balneário Meia Ponte (1.070) e Jardim Nova Esperança (1.069).

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	1
2	Albino Boa Ventura	67
3	Alphaville Residencial	24
4	Ana Morais	2
5	Araguaia Park	21
6	Aruanã Parque	14
7	Bairro Água Branca	318
8	Bairro Alto da Glória	50
9	Bairro Ananguera	80
10	Bairro Boa Vista	38
11	Bairro Capuava	378
12	Bairro da Floresta	92
13	Bairro da Serrinha	47
14	Bairro dos Aeroviários	92
15	Bairro Feliz	63
16	Bairro Goiás	2
17	Bairro Industrial Mooca	35
18	Bairro Jardim Botânico	2
19	Bairro Jardim das Esmeraldas	93

20	Bairro Jardim Diamantina	95
21	Bairro Jardim Vitória	1
22	Bairro Nossa Senhora de Fátima	88
23	Bairro Nova Suíça	39
24	Bairro Res Funcionários Públicos	31
25	Bairro Rodoviário	89
26	Bairro Santa Genoveva	235
27	Bairro Santa Rita	264
28	Bairro Santo Hilário	90
29	Bairro São Francisco	21
30	Capuava Residencial Prive	4
31	Carolina Parque Extensão	110
32	Celina Park	36
33	Chacara Alto da Glória	1
34	Chácara Anhanguera	4
35	Chacara Buriti	7
36	Chacara de Recreio São Joaquim	63
37	Chácara do Governador	143
38	Chacara Elísio Campos	1
39	Chacara Maria Dilce	1
40	Chacara Maringá	3
41	Chacara Samambaia	20
42	Chacara Solange Parque	2
43	Cidade Jardim	662
44	Condominio Amin Camargo	4
45	Condomínio Anhanguera	58
46	Condomínio Cidade Universitária	1
47	Condomínio das Esmeraldas	42
48	Condominio Parque dos Cisnes	1
49	Condominio Rio Branco	12
50	Conjunto Anhanguera	16
51	Conjunto Aruanã I	64
52	Conjunto Aruanã II	27
53	Conjunto Aruanã III	2
54	Conjunto Caiçara	83
55	Conjunto Castelo Branco	93
56	Conjunto Fabiana	51
57	Conjunto Guadalajara	28
58	Conjunto Morada Nova	29
59	Conjunto Primavera	102
60	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	77

61	Conjunto Residencial Padre Pelagio	6
62	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	7
63	Conjunto Residencial Rodoviário	23
64	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	9
65	Conjunto Residencial Yara	2
66	Conjunto Riviera	214
67	Conjunto Vera Cruz	2
68	Conjunto Vila Isabel	1
69	Curitiba I	48
70	Curitiba II	1
71	Curitiba III	11
72	Esplanada do Anicuns	49
73	Façallville	499
74	Fazenda Retiro	1
75	Fidélis	27
76	Fonte das Águas	20
77	Goiânia 2	92
78	Grajaú	23
79	Granja Cruzeiro do Sul	73
80	Granja Santos Dumont	1
81	Jardim Atlântico	183
82	Jardim América	1.516
83	Jardim Ana Lúcia	154
84	Jardim Aritana	12
85	Jardim Atenas	2
86	Jardim Balneário Meia Ponte	1.070
87	Jardim Bela Vista	188
88	Jardim Belvedere	1
89	Jardim Bonanza	37
90	Jardim Brasil	178
91	Jardim California	14
92	Jardim Colorado	1
93	Jardim Curitiba	10
94	Jardim da Luz	119
95	Jardim das Aroeiras	25
96	Jardim das Hortências	1
97	Jardim Do Cerrado 1	10
98	Jardim Do Cerrado 3	1
99	Jardim Do Cerrado 4	43
100	Jardim Do Cerrado 6	39
101	Jardim Do Cerrado 7	50

102	Jardim Europa	639
103	Jardim Goiás	213
104	Jardim Guanabara	32
105	Jardim Guanabara III	1
106	Jardim Ipê	15
107	Jardim Lageado	42
108	Jardim Leblon	8
109	Jardim Leblon II	4
110	Jardim Madri	4
111	Jardim Marques de Abreu	15
112	Jardim Moema	1
113	Jardim Nova Esperança	1.069
114	Jardim Novo Mundo	2.159
115	Jardim Novo Mundo II	29
116	Jardim Paris	2
117	Jardim Petrópolis	59
118	Jardim Planalto	155
119	Jardim Presidente	334
120	Jardim Presidente Extensão	4
121	Jardim Santa Cecília	2
122	Jardim Santo Antônio	87
123	Jardim São José (Res São José)	2
124	Jardim Sonia Maria	16
125	Jardim Tancredo Neves	79
126	Jardim Vila Boa	456
127	Jardim Xavier	47
128	Jardins Lisboa	4
130	Jd Gramado	23
133	Jd Itaipu I	6
134	Jd. Ipanema	8
135	Lorena Parque	79
136	Loteamento Areião I	24
137	Loteamento Carolina Parque	203
138	Loteamento Grande Retiro	3
140	Loteamento Manso Pereira	2
141	Loteamento Morada dos Sonhos	12
142	Loteamento Portal do Sol I	5
143	Loteamento Portal do Sol II	1
144	Loteamento Tropical Verde	61
145	Loteamento Village Veneza	10
146	Maísa Extensão	22

147	Mansões Goiânia	26
149	Mundo Novo 3	4
150	Nova Vila	91
151	Orlando de Moraes	1
153	Panorama Park	29
154	Parque Acalanto	22
155	Parque Amazônia	1.215
156	Parque Anhanguera	185
157	Parque Anhanguera II	449
158	Parque Atheneu	37
159	Parque Balneário	14
160	Parque Buriti	28
161	Parque das Amendoeiras	5
162	Parque das Flores Complemento	7
163	Parque das Laranjeiras	51
164	Parque das Nações	29
165	Parque das Paneiras	2
166	Parque das Paneiras II Etapa	3
167	Parque das Paneiras III Etapa	2
168	Parque das Paneiras IV Etapa	4
169	Parque Eldorado Oeste	207
170	Parque Industrial de Goiânia	110
171	Parque Industrial João Braz	840
172	Parque Industrial João Braz II	4
173	Parque Maracanã	9
174	Parque Oeste Industrial	193
175	Parque Paraíso	43
176	Parque Santa Cruz	338
177	Privê Atlântico	1
178	Recreio Panorama	1
179	Res Beatriz Nascimento	27
180	Res Bertim Belchior	37
181	Res Gardênia	45
182	Res Village Santa Rita V	1
183	Res Village Santa Rita VII	4
184	Res. Buena Vista	221
185	Res. Fidelis	12
186	Res. Morumbi	12
187	Res. Terra Nova I	3
188	Res. Vale das Brisas	1
189	Residencial Eldorado	76

190	Residencial Itapuã	18
191	Residencial Kátia	37
192	Residencial Manhattan	6
193	Residencial Aldeia do Vale	1
194	Residencial Alphaville Flamboyant	1
195	Residencial Anglo	2
196	Residencial Aquarius	18
197	Residencial Aruanã	6
198	Residencial Balneário	15
199	Residencial Campus Dourados	85
200	Residencial Canadá	93
201	Residencial Carla Cristina	27
202	Residencial Centerville	18
203	Residencial Cid Verde	2
204	Residencial Clea Borges	2
205	Residencial das Acácias	20
206	Residencial Della Pena	3
207	Residencial dos Ipê	4
208	Residencial Elza Fronza	14
209	Residencial Flamingo	7
210	Residencial Forte Ville - Extensão	47
211	Residencial Forteville	15
212	Residencial Goiânia Viva	1
213	Residencial Granville	7
214	Residencial Green Park	20
215	Residencial Guanabara	1
216	Residencial Guarema	18
217	Residencial Hugo Moraes	57
218	Residencial Humaita	4
219	Residencial Itaipu	133
220	Residencial Itália	10
221	Residencial Itamaraca	122
222	Residencial José Viandeli	9
223	Residencial Licardino Ney	58
224	Residencial London Park	24
225	Residencial Luana Park	26
226	Residencial Luana Park - Continuação	1
227	Residencial Moinho dos Ventos	62
228	Residencial Monte Carlo	47
229	Residencial Park Solar	39
230	Residencial Parque das Flores	118

231	Residencial Parque Flamboyant	101
232	Residencial Parque Oeste	7
233	Residencial Paulo Estrela	18
234	Residencial Petrópolis	21
235	Residencial Porto Seguro	9
236	Residencial Português	10
237	Residencial Primavera	38
238	Residencial Privê Itanhangá	19
239	Residencial Real Conquista	1
240	Residencial Recanto das Garças	41
241	Residencial São Leopoldo	5
242	Residencial São Leopoldo - Complemento	5
243	Residencial Serra Azul	171
244	Residencial Sevilha	3
245	Residencial Solar Vile	201
246	Residencial Sonho Verde	33
247	Residencial Sonho Verde Complemento	9
248	Residencial Talism	40
249	Residencial Vale do Araguaia	6
250	Residencial Village Santa Rita IV	2
251	Setor Aeroporto	135
252	Setor Barra da Tijuca	34
253	Setor Bela Vista	110
254	Setor Bueno	266
255	Setor Campinas	354
256	Setor Candida de Moraes	190
257	Setor Caravelas	23
258	Setor Central	511
259	Setor Centro Oeste	332
260	Setor Coimbra	160
261	Setor Criméia Leste	331
262	Setor Criméia Oeste	50
263	Setor das Nações	1
264	Setor dos Funcionários	174
265	Setor Empresarial	5
266	Setor Estrela Dalva	1
267	Setor Garavelo B	22
268	Setor Gentil Meireles	88
269	Setor Jaó	59
270	Setor Leste Universitário	150
271	Setor Leste Vila Nova	651

272	Setor Marabá	44
273	Setor Marechal Rondon	97
274	Setor Marista	39
275	Setor Morada do Sol	2
276	Setor Moraes	90
277	Setor Negrão de Lima	405
278	Setor Noroeste	21
279	Setor Norte Ferroviário	203
280	Setor Norte Ferroviário II	37
281	Setor Oeste	70
282	Setor OrientVille	31
283	Setor Pedro Ludovico	1.152
284	Setor Perim	286
285	Setor Perim Continuação	3
286	Setor Progresso	212
287	Setor Recanto das Minas Gerais	136
288	Setor Rio Formoso	300
289	Setor Santos Dumont	128
290	Setor São José	429
291	Setor Sevene	48
292	Setor Sol Nascente	14
293	Setor Sudoeste	546
294	Setor Sul	91
295	Setor Três Marias	27
296	Setor Ulisses Guimarães	23
297	Setor União	270
298	Setor Urias Magalhães	579
299	Setor Urias Magalhães II	48
300	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	18
301	Sítio de Recreio Pindorama	7
302	Sítio Ipê	17
303	Sítio Recreio Mansões do Campus	36
304	Sítio São Jose	1
305	Solange Park I	266
306	Solange Park II	106
307	Solange Park III	46
308	Vera Cruz II	97
309	Vereda dos Buritis	160
310	Vila Abajá	100
311	Vila Adélia	49
312	Vila Adélia II	21

313	Vila Adrélia I e II	1
314	Vila Aguiar	12
315	Vila Alpes	82
316	Vila Alto da Glória	99
317	Vila Alvorada	120
318	Vila Americano do Brasil	34
319	Vila Anchieta	11
320	Vila Aurora	88
321	Vila Aurora Oeste	29
322	Vila Bandeirantes	151
323	Vila Bela	20
324	Vila Bethel	16
325	Vila Boa Sorte	22
326	Vila Canaã	45
327	Vila Clemente	45
328	Vila Colemar Natal e Silva	10
329	Vila Concórdia	4
330	Vila Coronel Cosme	17
331	Vila Cristina	82
332	Vila Cristina Continuação	10
333	Vila Divino Pai Eterno	1
334	Vila Fernandes	1
335	Vila Finsocial	2
336	Vila Fróes	63
337	Vila Irany	44
338	Vila Isaura	106
339	Vila Itatiaia	21
340	Vila Jacar	6
341	Vila Jaraguá	65
342	Vila Jardim Pompéia	40
343	Vila Jardim Vitória	100
344	Vila João Vaz	283
345	Vila Legionárias	37
346	Vila Luciana	22
347	Vila Lucy	61
348	Vila Maria Dilce	145
349	Vila Maria José	8
350	Vila Maria Luiza	154
351	Vila Martins	5
352	Vila Martins Extensão	1
353	Vila Matilde	12

354	Vila Mauá	220
355	Vila Megale	22
356	Vila Monticelli	164
357	Vila Mooca	4
358	Vila Mooca - Complemento	1
359	Vila Morais	252
360	Vila Mutirão I	15
361	Vila Nossa Senhora Aparecida	1
362	Vila Nova Canaã	64
363	Vila Novo Horizonte	444
364	Vila Oswaldo Rosa	11
365	Vila Paraíso	72
366	Vila Parque Santa Maria	45
367	Vila Pedroso	2
368	Vila Perdiz	26
369	Vila Redenção	279
370	Vila Regina	74
371	Vila Resende	27
372	Vila Romana	71
373	Vila Rosa	148
374	Vila Santa Efigenia	8
375	Vila Santa Helena	395
376	Vila Santa Isabel	27
377	Vila Santa Rita	82
378	Vila Santa Tereza	53
379	Vila Santana	28
380	Vila Santo Afonso	5
381	Vila São Francisco	29
382	Vila São João	29
383	Vila São José	12
384	Vila São José - Complemento	4
385	Vila São José - Extensão	24
386	Vila São Luiz	12
387	Vila São Paulo	74
388	Vila São Tomaz	1
	TOTAL	35.974

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

No mês de Maio/17 a Agente de Atendimento **Rozely Filomena Diniz Garcia** bateu o recorde no agendamento de consultas com 520 (quinhentos e vinte) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Maio/17

Agente	Total
Adama Da Silva Faria	505
Alcione Martins Da Silva Santos	306
Alexandra De Moraes Freitas	319
Alexandre Yury De Oliveira	246
Almir Macedo De Sousa Junior	178
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	154
Amanda Costa De Azevedo	180
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	223
Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	479
Ananda Karoline De Jesus Bueno	215
Andrew Batista Da Assunção	143
Angélica Neves Da Silva	1.909
Angelita Sandra Dos Santos	165
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	214
Ariany Lara De Castro Marques	282
Arthur Luis Costa Tristão	478
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	130
Beatriz Lopes Pinheiro	376
Beatriz Viana Ribeiro	167
Bianca Geaninny Padua Ferreira	98
Bianca Rodrigues Da Silva	1.002
Bruna Espindola Barbosa	153
Bruno Gurgel	1
Bruno Mendes Mafra	287
Camila Dias Felix	203
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	159
Claudineia Flausino Da Silva	169
Cleuma Rodrigues Vieira	200
Cleydiane Martins Rosa	212
Cristina Evaristo Alves	158

Daniel Moreira Lourenço	350
Daniela Brenda Alves De Araujo	184
Danielle Cristine Alves Dos Santos	124
Danielle Rodrigues Dos Santos	133
Danillo De Castro Barreto Lourenço	313
Danilo Armando De Lima Silva	206
David Amaral Feliciano	354
Dayane Freitas Silva	200
Debora Tavares De Souza	184
Deyse Pereira Garcia	386
Diego Conrado Lisboa	403
Diego Murilo De Souza Vieira	153
Domingas Generosa Da Costa	231
Donizeth Alves Neto Junior	150
Douglas Miranda Meira	58
Eduardo Almeida Arrais	135
Eduardo Rodrigues Dourado	1
Elisangela Teles Delfino	364
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	294
Evellyn Carvalho Vieira	278
Fatima Regina Perri	111
Felipe Henrique Costa	152
Flavia Alves Gomes	439
Francielly Santana Dantas	415
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	300
Gehielle Paulla Prado E Silva	381
Giovanna Moreira Miguel	137
Giselle Barbosa Da Silva	229
Glauco Pereira Lopes	30
Gleison Pereira Silva	400
Gracielle Pereira De Sousa	130
Greice Kelly De Oliveira Sousa	388
Guilherme Augusto Pereira Reis	128

Helena Dos Santos Silva	175
Ianka Mendes Block Medeiros	347
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	395
Igor Murilo Oliveira Carvalho	409
Irenir Lopes Ferreira	375
Isabella Patricia Galvão Barbosa	162
Jaqueline Borges De Moraes	330
Jessica Esposito Lopes	244
Jessica Mirelle Vieira Do Nascimento	24
Jessica Rithiele Medeiros	223
Jessica Taynara Dutra Brito	418
Jhennifer Dayane Ferreira Matias	148
Jordana Pereira Da Silva	276
Juliana Itacarambi Da Silva	137
Keila Da Silva Ramos	399
Kenia Lorrainy De Oliveira	94
Lais Elizabeth Silva Santana	368
Larisse Martins Da Silva	173
Layce Janielle Florentino Dias	16
Leonardo Ferraresi Da Costa Ferreira	193
Leticia Campos Bispo	120
Lorena Lima Saraiva	128
Lorrayne Nunes De Santana	45
Luan Castilho Da Silva	405
Maikon Douglas Felix Moreira	356
Marcos Vinicius Alves	11
Maria Francille Dutra Queiroz	381
Maria Nazaré Dos Santos	314
Maria Vitoria Silva Gouveia	254
Marlucia De Oliveira	297
Matheus Ferreira Da Silva	198
Maysa Afonso Da Silva Vaz	382

Mirian Ferreira Silva	266
Monise Ribeiro Silva	260
Naiara Mendes Barga Faria	163
Net Consulta	3.485
Nubia Ricardo Barbosa	240
Patricia Moraes De Oliveira Carvalho	147
Paulo César Gomes	1.442
Paulo Joao De Sousa Neto	111
Pedro Augusto Lima Rabelo	380
Raphael Abenom Dos Santos Silva	184
Regina Celestino Santana	820
Rodrigo Nucada	103
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	319
Rosi Maria Dos Santos Silva	340
Rozely Filomena Diniz Garcia	520
Servio Miranda Dias	347
Silas Washington Castro Da Silva	107
Sônia Aparecida Silva Queiroz	97
Tadeu Silva Sousa	220
Tania Gomes Dos Santos	400
Tatiane Lenes	3
Thais Silva De Paula	482
Thaynara Rodrigues Da Silva	410
Thiago Batista Ferreira	90
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	189
Total	35.974

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 MAIO / 17					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	200	515	540	1.220	2.475
CAIS Candida de Moraes	27	429	420	664	1.540
CAIS Chácara do Governador	44	218	227	462	951
CAIS Finsocial	12	116	143	408	679
CAIS Jardim Novo Mundo	39	338	372	717	1.466
CAIS Parque das Amendoeiras	102	272	284	648	1.306
CAIS Vila Nova	31	327	316	604	1.278
Centro de Saúde Água Branca	50	180	226	432	888
Centro De Saúde Conjunto Riviera	60	191	224	412	887
Centro de Saúde Criméia Leste	46	136	147	419	748
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	37	101	131	382	651
Centro de Saúde Fama	21	172	184	352	729
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	16	193	214	565	988
Centro De Saúde Jardim Guanabara	5	35	45	89	174
Centro de Saúde Maria Dilce	51	89	114	211	465
Centro de Saúde Marinho Lemos	87	200	204	332	823
Centro de Saúde Norte Ferroviário	62	252	287	603	1.204
Centro de Saúde Parque Amazonia	47	290	360	849	1.546
Centro de Saúde Parque Anhanguera	40	303	289	514	1.146
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	23	218	230	528	999
Centro De Saúde Setor Perim	73	195	206	429	903
Centro de Saúde Vila Boa	59	363	368	799	1.589
Centro de Saúde Vila Canaã	63	213	273	477	1.026
Centro de Saúde Vila Clemente	36	168	192	350	746
Centro de Saúde Vila Mauá	73	366	378	764	1.581
Centro de Saúde Vila Moraes	110	107	119	322	658
Centro De Saúde Vila Santa Helena	5	57	75	224	361
Centro de Saúde Vila União	32	277	298	532	1.139

CIAMS Jardim América	136	505	581	1.300	2.522
CIAMS Novo Horizonte	12	207	204	483	906
CIAMS Setor Pedro Ludovico	80	461	530	1.154	2.225
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	32	302	300	741	1.375
Total	1.711	7.796	8.481	17.986	35.974

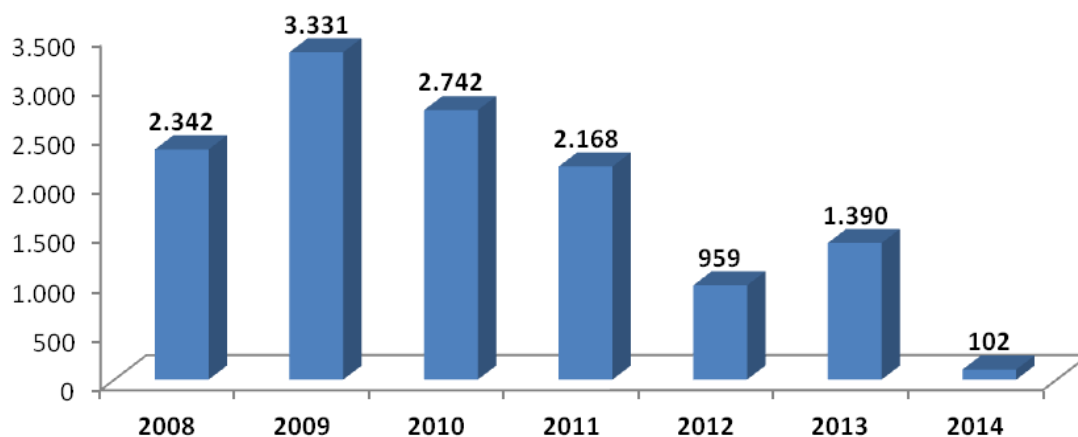
Desta forma, no mês de Maio/17 foram agendadas **1.711 (hum mil setecentos e onze)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

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

Demonstrativo Gráfico dos agendamentos / visitas realizadas pelo Projeto Nascer Cidadão



Projeto Alto Risco

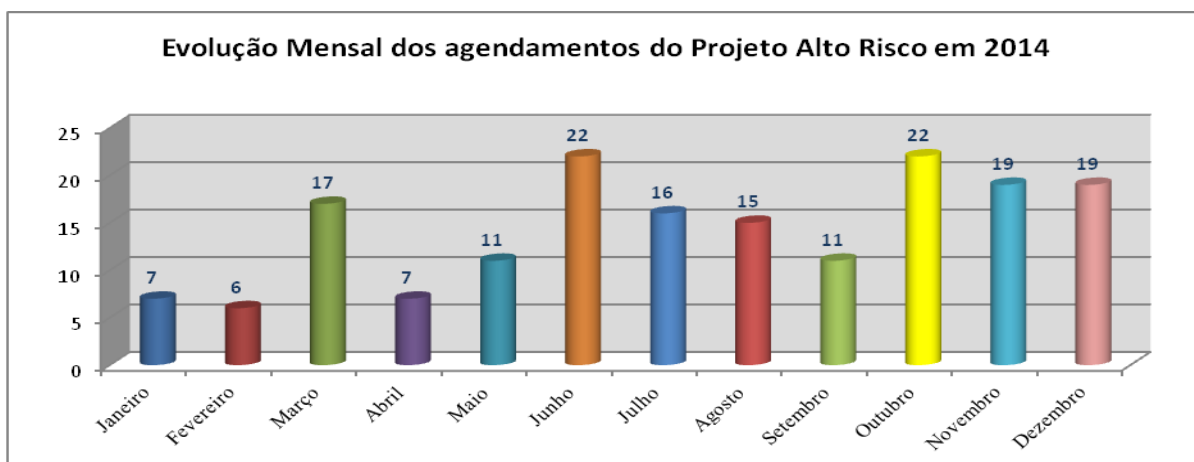
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria N° 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o Idtech, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

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

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

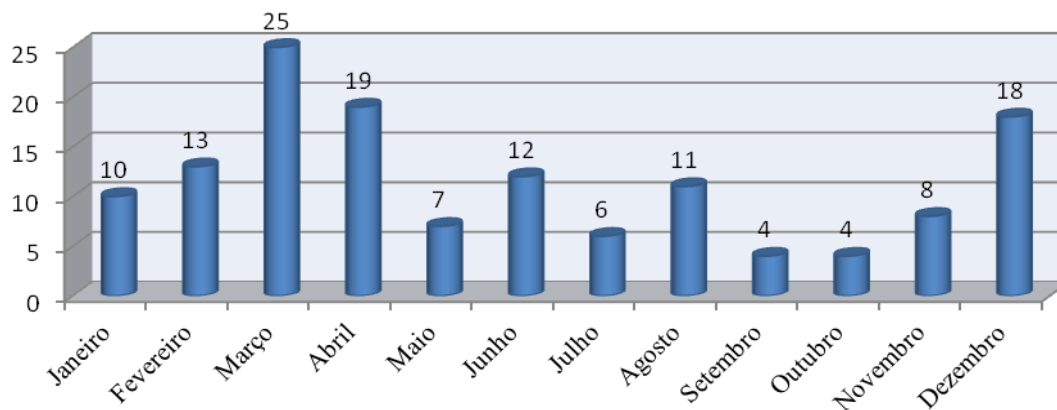
2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Maiο	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%
Agosto	15	8,72%

Setembro	11	6,40%
Outubro	22	12,79%
Novembro	19	11,05%
Dezembro	19	11,05%
TOTAL	172	100,00%



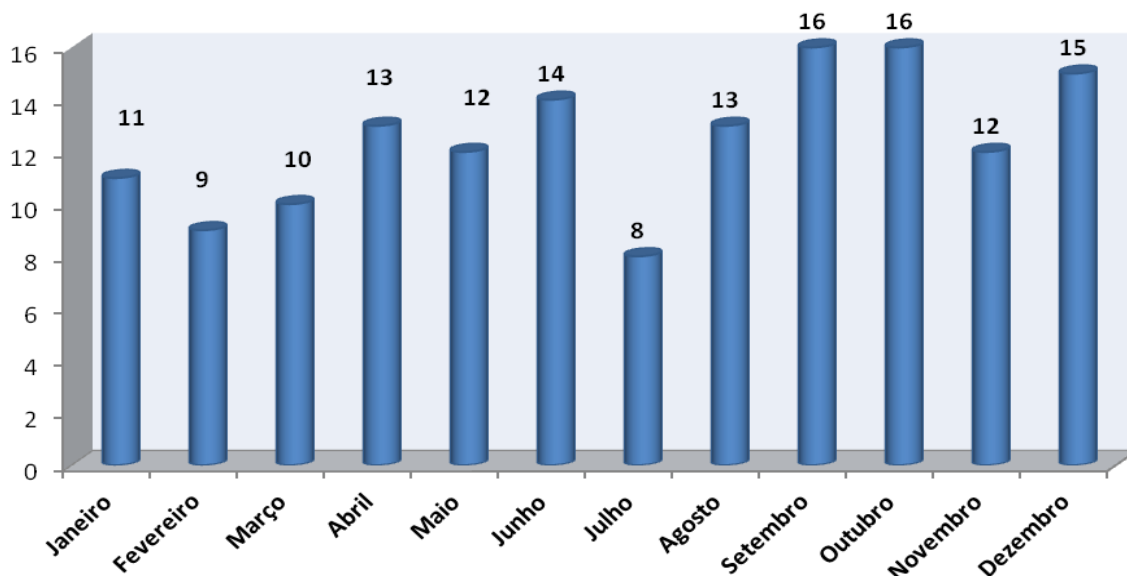
2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maio	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
TOTAL	137	100%

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



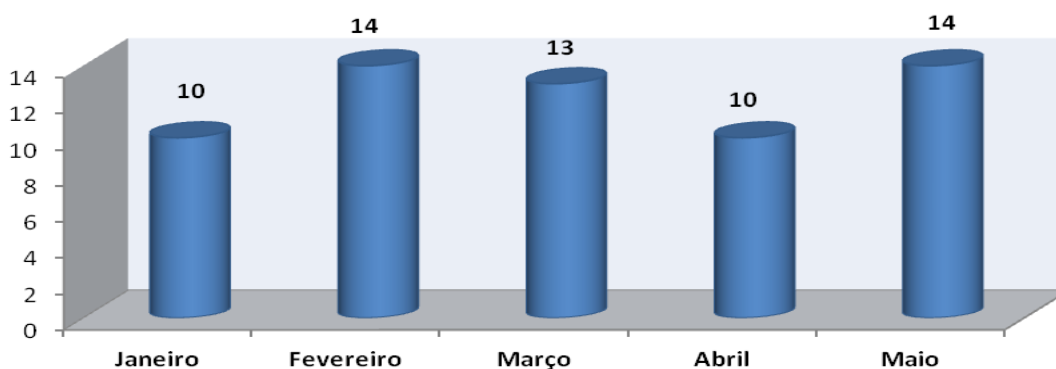
2016		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	7,38%
Fevereiro	9	6,04%
Março	10	6,71%
Abril	13	8,72%
Maio	12	8,05%
Junho	14	9,40%
Julho	8	5,37%
Agosto	13	8,72%
Setembro	16	10,74%
Outubro	16	10,74%
Novembro	12	8,05%
Dezembro	15	10,07%
TOTAL	149	100,00%

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



2017		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	16,39%
Fevereiro	14	22,95%
Março	13	21,31%
Abril	10	16,39%
Maio	14	22,95%
TOTAL	61	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 Maio/17 foram realizados 08 (oito) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	03/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8594629 Data: 09/05/2017 - 07:00 (Paulo)
2	03/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8594632 Data: 09/05/2017 - 07:31 (Paulo)
3	05/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8594639 Data: 9/5/2017 - 15:31 (Angélica)
4	08/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8594663 Data: 10/05/2017 (Quarta) Horário de Chegadas: 07:00
5	12/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8605134 Data: 17/5/2017 - 07:31 (Angélica)
6	16/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8605203 Data: 19/05/2017 - 07:00 (Paulo)
7	17/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila União Consulta N°: 8605206 Data: 19/05/2017 - 07:31 (Paulo)
8	17/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8615001 Data: 23/05/2017 - 07:00 (Paulo)
9	23/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8615086 Data: 25/05/2017 - 07:31 (Paulo)
10	23/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8625328 Data: 29/05/2017 - 07:00 (Paulo)
11	23/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8625331 Data: 29/05/2017 - 07:31 (Paulo)

12	25/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8625332 Data: 29/05/2017 - 07:31 (Angélica)
13	29/05	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8625436 Data: 31/05/2017 - 07:00 (Paulo)

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

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

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias, licença médica, faltas, afastamento / transferência / outros;
- A Sala de Situação realizou no mês de **Maio/2017** do corrente ano o agendamento de **3.512 (três mil, quinhentos e doze)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **2.903 (Dois mil novecentos e três)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **609 (Seiscentos e nove)** 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 Maio de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	02/Maio	KEITILAME NUNES DE ARAUJO	1536773	DAR CONTINUIDADE NO PRE NATAL, GESTANTE 6 MESES	Profissional de Saúde: EURIPEDES JOSE DE SOUZA I Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM Consulta N°: 8584607 Data: 3/5/2017 - 13:30 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis

2	02/Maio	LORENA KATIELE MACHADO	485063	PTE 27 ANOS RELATA CAROÇO NA TIREOIDE NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICO	Profissional de Saúde: WANDENBERG MONTE NEGRO V. PITALUGA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 8592383 Data: 8/5/2017 – 07:00 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
3	02/Maio	OLMIRA MOREIRA BELO	1524770	PTE 66 ANOS RELATA SINTOMAS DE RINS E INCHACO NO CORPO JA ATENDIDA NA EMERGENCIA E SINTOMAS PERSISTE.CLINICO	Profissional de Saúde: ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 8594805 Data: 8/5/2017 - 10:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
4	02/Maio	MARIA ANTONIA SERRA DO ROZARIO	442287	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: TULIO CESAR MAGALHAES Unidade de Saúde: CS CRIMEIA LESTE Consulta Nº: 8587643 Data: 8/5/2017 - 16:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
5	02/Maio	CARMELITA HONORATO DE OLIVEIRA SANTANA	287047	PTE 62 ANOS COM SINTOMAS DE DORES BV VARIOS DIAS NECESSITA DE AVALIACAO GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: BENEDITO MONTEIRO Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 8579691 Data: 3/5/2017 - 07:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Alcione de Fátima
6	02/Maio	GISLENE DO CARMO DE MOURA	1309536	PTE DE 62 ANOS COM HERNIA DE DISCO. NECESSITA DE AV CLINICA.	Profissional de Saúde: TANIA MARA LOURENCO Unidade de Saúde: CS NORTE FERROVIARIO Consulta Nº: 8578209 Data: 4/5/2017 – 09:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
7	02/Maio	NEIDE MADALENA RIBEIRO DE MOURA	108909	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: SUZETE ASSIS DE OLIVEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 8590164 Data: 9/5/2017 - 07:00 (Bianca) Ranking de atendimento
8	02/Maio	IVANETE MARTINS BARBOSA	133782	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR RODRIGUES Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta Nº: 8594191 Data: 9/5/2017 – 07:00 (Bianca) Ranking de atendimento
***	***	***	***	***	***
3505	31/Maio	PABLO VITOR RIBEIRO MENDES	1820325	PTE 16 ANOS, VÁRIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO, COM EXAMES PARA ENTREGAR	Profissional de Saúde: NADYA MACIEL BOMTEMPO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera Consulta Nº: 8632206 Data: 7/6/2017 - 10:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
3506	31/Maio	SHEYLLY DIAS DE ALMEIDA	150342	PTE COM DORES ABDOMINAL GINECO	Profissional de Saúde: CARLOS ANTONIO CARNEIRO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Fama Consulta Nº: 8618866 Data: 2/6/2017 - 15:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
3507	31/Maio	RITA DE CASSIA BATISTA	433867	PTE 44 ANOS, PRÉ-DIABÉTICA TROMBOSE NOS MEMBRO INFERIORES	Profissional de Saúde: DIVINA MARGARIDA FRANCO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta Nº: 8629545 Data: 7/6/2017 – 14:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
3508	31/Maio	ADELICIA ALVES DE OLIVEIRA	1850542	PTE 62ANOS CEFALEIA, EPISTAXE NECESSITA DE UM CLINICO	Profissional de Saúde: VIVIANE FRANCO CARNEIRO Unidade de Saúde: CAIS FINSOCIAL Consulta Nº: 8636901 Data: 5/6/2017 – 07:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
3509	31/Maio	MARIA GONCALVES DE SOUSA	1850643	PTE 43 ANOS COM PROBLEMAS MENTAIS NECESSITA DE CLINICO	Profissional de Saúde: WANDENBERG MONTE NEGRO V. PITALUGA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 8633798 Data: 5/6/2017 – 07:00 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
3510	31/Maio	LARIANY	373765	PTE DE 16 ANOS RELATA	Profissional de Saúde: RODRIGO EDUARDO DE

		FIDELIS DE SOUSA		GRAVIDEZ DE 8 MESES COM RESULTADOS DE EXAMES PARA ENTREGAR E DAR CONTINUIDADE NO PRÉ-NATAL. NECESSITANDO DE GINECOLOGISTA	BRITO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 8635359 Data: 5/6/2017 – 12:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
3511	31/Maio	ANA PAULA ALVES DOS REIS LIMA	1785868	PTE 31 ANOS GESTANTE 4 MESES SENTINDO-SE MUITO MAL JÁ INICIOU PRÉ NATAL MAS NECESSITA AVALIAÇÃO COM GINECOLOGISTA URGENTE	Profissional de Saúde: EBERTH FRANCO VENCIO Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8625304 Data: 2/6/2017 - 14:30 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis
3512	31/Maio	NEIVALDO EDER LOPES	1849153	PTE RELATA DOR ABDOMINAL. NECESSITA AVALIAÇÃO	Profissional de Saúde: RUDNEY JACKSON SILVERIO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 8633677 Data: 7/6/2017 – 14:31 (Bianca) Solicitante: Enf ^a Larissa dos Reis

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS (Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)	3.512
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	609
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	2.903

- 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
02 a 05/05	12.146	8.526	70,20%
08 a 12/05	12.275	8.243	67,15%
15 a 19/05	12.344	9.180	74,37%
22 a 26/05	12.495	8.642	69,16%
29/05 a 02/06	11.2373	9.042	73,08%

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 **Maio/17**, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE MAIO/ 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				
Marilda De Freitas Macedo- Licença Prêmio em um dos vínculos 02/05 a 02/08				-128
TOTAL	1563	1435	91,81%	-128
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Humberto Pereira Maia - Licença Médica tempo indeterminado				-165
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-86
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Férias 02 a 31/05				-126
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias de 02 a 16/05				-26
Maria Lúcia Da Silva Costa - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-20
TOTAL	1500	1077	71,80%	-423
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Antônio Gomes Teles- Licença Médica sem previsão de retorno				-325
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-320
Juliana De Melo Melgaco - Férias de 02 a 31/05				-63
TOTAL	1696	988	58,25%	-708
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Carlos Antonio Carneiro - Férias de 03/05 a 01/06				-111
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dias 16 e 18/05				-8
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dias 23 e 25/05				-8
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Grade				-144

suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				
TOTAL	1273	1002	78,71%	-271
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-36
Tânia Mara Lourenço - Dias 25 e 26/05 Atestado Médico				-24
Marcelo Fernando Ranulfo - Dia 24 e 25/05 Jornada Goiana de Ginecologia e Obstetrícia				-12
Leonildo De Freitas Negretto - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-22
Lizete De Fátima Da Mata - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-12
Tânia Mara Lourenço - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-12
Emivaldo Soares Martins - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-12
Marcelo Fernando Ranulfo - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-12
Célia Mendonça Da Silva - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-12
TOTAL	1883	1729	91,82%	-154
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 15/05 Prograna Alto Risco.				-5
Gilmar Sisteroli De Carvalho - A partir de 23/05 Licença Médica Tempo Indeterminado				-296
Zeuner Pinheiro De Lemos Filho - Reposição em 25/05 do dia 05/05				[+20]
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 22/05 Prograna Alto Risco.				-5
Zeuner Pinheiro De Lemos Filho - Agenda não gerada pela Unidade em 02/06				-18
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 29/05 Prograna Alto Risco.				-5
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 05/06 Prograna Alto Risco.				-5
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 12/06 Prograna Alto Risco.				-5
TOTAL	1859	1540	82,84%	-319
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-30
TOTAL	1240	1210	97,58%	-30
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Vagas reduzidas atendimento ESF				-71

TOTAL	1373	1302	94,83%	-71
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				
Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-320
Cáritas De Oliveira - Férias de 02 a 16/05				-38
Jamal Yusuf - Reposição em 14/06 do dia 07/06				[+20]
TOTAL	1000	662	66,20%	-338
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Gilson Moura De Brito - Dia 23/05 Consulta Médica				-10
Maria Lúcia Da Silva Costa - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-10
Renata Machado Pinto - Dia 26/05 Aulas				-2
Gilson Moura De Brito - Dia 30/05 Exame Médico				-10
Renata Machado Pinto - Dia 29/05 Aulas				-2
Nayara Lopes Andrade - Agenda suspensa				-68
TOTAL	1314	1212	92,24%	-102
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Dia 15/05 Programa Hanseníase				-4
Henrique De Paula Mendoca Neto - Reposição em 16/05 do dia 24/05				[+35]
Michele Roncato Franca - Dia 19/05 Folga de Aniversário				-41
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-30
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-40
Eduardo Santana - Dia 22/05 Programa Hanseníase				-3
Henrique De Paula Mendoca Neto - Motivo Pessoal dias 24 e 25/05				-65
Eduardo Santana - Dia 29/05 Programa Hanseníase				-3
Eduardo Santana - Dia 05/06 Programa Hanseníase				-3
Henrique De Paula Mendoca Neto - Reposição em 06/06 do dia 25/05				[+5]
Eduardo Santana - Dia 12/06 Programa Hanseníase				-3
Henrique De Paula Mendoca Neto - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-60
TOTAL	2020	1808	89,50%	-212
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				

Tanit Ribeiro Carmo - Dia 19/05 Atendimento Alto Risco.				-18
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 26/05 Atendimento Alto Risco.				-4
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 02/06 Atendimento Alto Risco.				-4
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF. 01 Consulta agendada pela Unidade em 07/06				-20
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 09/06 Atendimento Alto Risco.				-4
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF. Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-81
Eliane Olímpio De Souza - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-27
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 16/06 Atendimento Alto Risco.				-18
TOTAL	1915	1739	90,81%	-176
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-12
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-16
Luciano Augusto Baylão - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-21
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-16
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Reposição em 31/05 do dia 18 e 19/05				[+15]
TOTAL	1180	1110	94,07%	-70
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Hélio Gonçalves Pinho - Férias de 15 a 29/05				-131
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição em 12/06 do dia 01/06				[+20]
TOTAL	1190	1099	92,35%	-91
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Sebastião Macedo Machado - Férias de 02 a 31/05				-168
TOTAL	1600	1432	89,50%	-168
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
Viviane Franco Carneiro - Dia 29/05 Atestado Médico				-49

TOTAL	871	822	94,37%	-49
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-150
Vinícius Montenegro Torres - Dias 25 e 26/05 Atestado Médico				-12
Clara Monteiro Antunes Barreira - Grade suspensa por tempo indeterminado				-64
Marlene Quimico Umeno - Férias de 07/06 a 06/07/2017				-108
TOTAL	1550	1216	78,45%	-334
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 - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-5
TOTAL	755	380	50,33%	-375
CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
TOTAL	2910	REFORMA		-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				-12
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-15
Cirene Cristina Borges – Atestado Médico de 05 a 08/06				-45
Mirna Mariano Leão - Férias de 05 a 14/06				-38
TOTAL	1730	1280	73,99%	-450
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-15
Daniel De Oliveira - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-30
TOTAL	725	680	93,79%	-45
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				-15
TOTAL	1235	1205	97,57%	-30
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Lorena Junqueira Almeida - Atendimento GAST				-280
Carmen Lúcia Nery Alves - Férias de 02 a 30/05				-116
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Fraiscine atendimento ESF				-15
Luana Andrade Pereira - Dia 06/06 Programa Tabagismo				-28
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Fraiscine atendimento ESF. 01 Consulta agendada pela Unidade em 08/06				-4
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Fraiscine atendimento ESF.				-3
TOTAL	1480	1034	69,86%	-446
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 18/05 Planejamento Familiar				-18
Elidia Célia Santillo Gomes - Férias de 02 a 16/05				-21
Nivaldo David Amaral - Motivo Particular de 12 a 19/05				-56
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 17/05				-7
Antônio De Melo Anes Júnior - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-20
Indra Gonella Fontenelle - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-16
Wandenberg Monte Negro - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-20
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-9
Euli Jose Braga - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-8
Marcio Caetano Queiroz - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-12
João Gomes Do Sacramento - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-24
Nivaldo David Amaral - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-10
Roseli Aparecida Resende - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-12
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 31/05				-19

Roseli Aparecida Resende - Férias de 01 a 30/06				-52
Wandenberg Monte Negro - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-40
Alfredo Puppini Farias – Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-30
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-9
Euli Jose Braga - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-16
Marcio Caetano Queiroz - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-12
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-24
João Gomes Do Sacramento - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-24
Nivaldo David Amaral - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-20
Roseli Aparecida Resende - Férias de 01 a 30/06				-52
TOTAL	3205	2674	83,43%	-531
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
José Tavares De Moraes Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-20
TOTAL	1268	1248	98,42%	-20
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Luciane Marques De Lima Jacob - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-80
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Às segundas Matutino Programa Diversos				[+7]
Rudney Jackson Silvério - Dias 23/04 Programa Hiperdia.				[+9]
Harley Ricardo Rodrigues - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-9
Fábio Guilherme Da Silveira - Licença Prêmio de 01/03 a 09/06				-120
Vauvenarques Fernandes - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-8
Isaura Araújo Santos Lobo - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-15
Rudney Jackson Silvério - Dias 30/05 Programa Hiperdia.				[+7]
Rudney Jackson Silvério - Dias 06/06 Programa Hiperdia.				[+2]
Harley Ricardo Rodrigues - 01 Consulta agendada pela Unidade em 05/06				-1
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Às segundas Matutino Programa Diversos				[+6]
Rudney Jackson Silvério - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-8

Harley Ricardo Rodrigues - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-8
Fábio Guilherme Da Silveira - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-14
Isaura Araújo Santos Lobo - Dia 13/06 Atestado Médico. Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-30
TOTAL	1549	1287	83,09%	-262
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição em 19/05 do dia 25/05				[+4]
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Dr ^a Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-60
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 25/05 Palestra Grupo Hiperdia				-10
Saulo Gonçalves De Mendonça - De 24 a 26/05 Congresso Goiano de Ginecologia e Obstetrícia				-12
Juliana Cotrim Alves - Dias 25 e 26/05 Curso na área de Pediatria				-64
Marina Carla Soares Madeira - Reposição em 02/06 do dia 23/05				[+20]
Saulo Gonçalves De Mendonça - Reposição em 02/06 do dia 26/05				[+4]
Suzete Assis De Oliveira - Licença Médica de 29/05 a 28/06				-93
Marina Carla Soares Madeira - Reposição em 09/06 do dia 25/05				[+20]
Juliana Cotrim Alves - Reposição em 07/06 dos dias 25 e 26/05				[+32]
TOTAL	1990	1831	92,01%	-159
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				-65
Arlene Rodrigues Lyra - Férias de 15 a 29/05				-60
TOTAL	2395	1740	72,65%	-655
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-20
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-33
Márcia Regina Freire - Licença Médica a partir de 25/04 tempo indeterminado				-240
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir				-220

de 30/01 por tempo indeterminado				
TOTAL	1650	1137	68,91%	-513
CS PARQUE ANHANGUERA				
Henrique De Paula Mendoca Neto - Redução de Grade Atendimento Programas Hiperdia				-16
Nadya Maciel Bomtempo - Redução de Grade autorizada pela Coordenação				-66
André Ibrahim Bayeh - Reposição em 19/05 do dia 26/07				[+9]
Litemar Gualberto De Souza Junior - Reposição em 19/05 do dia 31/05				[+14]
Maria Suely Gomes De Azara - Licença Prêmio de 03/04 a 04/07				-340
Henrique De Paula Mendoca Neto - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-16
Carolina Dias De Araújo E Silva - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-18
André Ibrahim Bayeh - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-15
André Ibrahim Bayeh - Redução de grade autorizado pela Coordenação				-3
Carolina Dias De Araújo E Silva - Atendimento Programa Diversos				[+9]
Litemar Gualberto De Souza Junior - Reposição em 05/06 do dia 26/05				[+6]
Henrique De Paula Mendoca Neto - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-16
Carolina Dias De Araújo E Silva - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-22
Nadya Maciel Bomtempo - Reposição em 14/06 do dia 25/05. Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-21
André Ibrahim Bayeh - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-12
Litemar Gualberto De Souza Junior - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-10
Ivan Isaac - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-15
TOTAL	1874	1342	71,61%	-532
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
Vicente José Vita - Dias 15 e 16/05 Consulta Pré Agendada				-26
Vilmar Pires De Paiva - Dia 17/05 Atestado Médico				-30
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Licença Médica a partir de 25/04 por tempo				-275

indeterminado				
Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-90
Vicente José Vita - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-10
Vilmar Pires De Paiva - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-30
Fabília Ferreira De Moura - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn. Dia 25/05 Atestado Médico				-45
Lucio Mauro Vasconcelos - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-20
Célio Da Silva Rocha Vidal - De 24 a 26/05 Jornada Goiana de Ginecologia e Obstetrícia				-20
Divino Pereira De Miranda - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-14
Eberth Franco Vencio - De 24 a 26/05 Jornada Goiana de Ginecologia e Obstetrícia				-18
Cláudio Raul Tavares - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-18
Vilmar Pires De Paiva - Dia 31/05 Consulta Pré Agendada				-30
Pedro Dimas Machado Filho - Férias de 19 a 28/05				-90
Divino Pereira De Miranda - 01 Consulta agendada pela Unidade em 05/06				-1
Vicente José Vita - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-10
Vilmar Pires De Paiva - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-30
Augusto César Rodrigues Da Silva - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-20
Fabília Ferreira De Moura - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-30
Célio Da Silva Rocha Vidal - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-10
Divino Pereira De Miranda - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-14
Eberth Franco Vencio - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-6
TOTAL	3875	2453	63,30%	-1422
CIAMS JARDIM AMERICA				
Afonso Rufino De Sousa - Férias de 02 a 16/05				-28
Adriana Fernandes Cardoso - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-8
Afonso Rufino De Sousa - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-13
Bernardo De Paula Neto - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-16
Fabício Valtville Montijo - Dia 24/05 Feriado				-15

Municipal Padroeira Gyn				
João Rosa Vieira - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-15
Luigi Stefanni Griggi - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-40
Priscila Costa Malheiros Montijo - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-20
Jacinto José De Almeida - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-10
Tânia Moreira Nobrega - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-56
Marly Arruda Camargo - Dia 24/05 Feriado Municipal Padroeira Gyn				-4
Adriana Fernandes Cardoso - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-8
Afonso Rufino De Sousa - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-12
Bernardo De Paula Neto - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-15
Fabrcio Valtville Montijo - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-15
João Rosa Vieira - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-15
Luigi Stefanni Griggi - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-20
Jacinto José De Almeida - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-10
Tânia Moreira Nobrega - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-8
Carla Vanessa De Sousa - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-30
Marly Arruda Camargo - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-9
TOTAL	3216	2849	88,59%	-367
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Edmar Rodrigues Alves - Férias de 17/04 a 15/05				-20
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-220
Rodrigo Eduardo De Brito - Férias de 18/05 a 01/06				-107
Danuzia Muniz Camelo - Férias de 02 a 16/05				-14
Edmar Rodrigues Alves - Dia 24/05 Feriado Padroeira de Gyn				-15
Eduardo Araujo Canedo - Dia 24/05 Feriado Padroeira de Gyn				-16
Humberto Fernandes M. Soares - Dia 24/05 Feriado Padroeira de Gyn				-15
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Dia 24/05 Feriado				-11

Padroeira de Gyn				
Izabella Neves De Araújo - Dia 24/05 Feriado Padroeira de Gyn				-10
Danuzia Muniz Camelo - Dia 24/05 Feriado Padroeira de Gyn				-13
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Férias de 22 a 31/05				-48
Edmar Rodrigues Alves - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-15
Eduardo Araujo Canedo - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-16
Humberto Fernandes M. Soares - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-15
Darque Maria De Araujo - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-40
Rodrigo Eduardo De Brito - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-15
Izabella Neves De Araújo - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-11
Danuzia Muniz Camelo - Dia 15/06 Feriado Corpus Christi				-12
TOTAL	2678	2065	77,11%	-613
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.

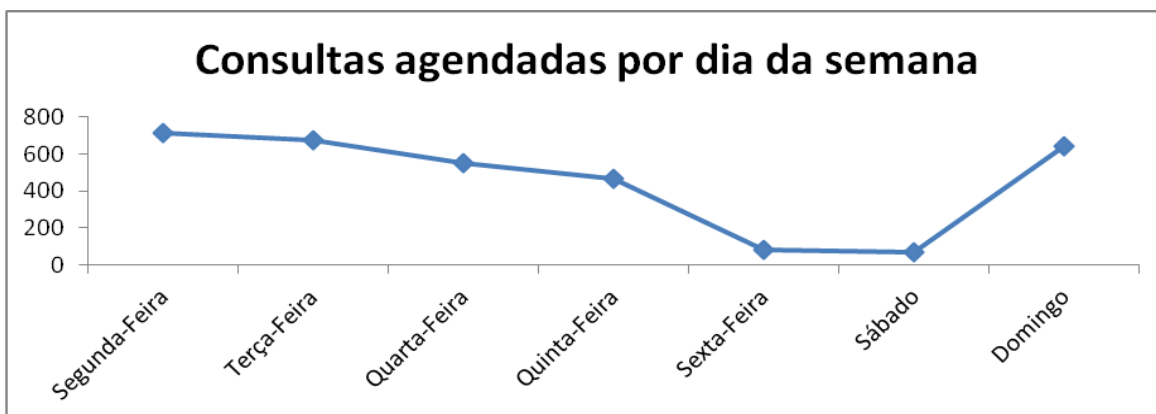
DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

➤ **Evolução diária dos agendamentos no mês de Maio/17:**

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

CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/05/2017	216	16/05/2017	45
02/05/2017	232	17/05/2017	207
03/05/2017	201	18/05/2017	176
04/05/2017	149	19/05/2017	34
05/05/2017	47	20/05/2017	14
06/05/2017	20	21/05/2017	275

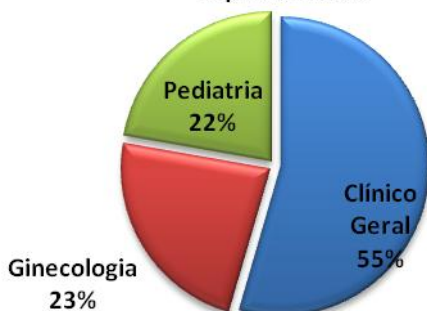
07/05/2017	251	22/05/2017	246
08/05/2017	221	23/05/2017	222
09/05/2017	234	24/05/2017	200
10/05/2017	236	25/05/2017	197
11/05/2017	173	26/05/2017	71
12/05/2017	19	27/05/2017	19
13/05/2017	7	28/05/2017	249
14/05/2017	252	29/05/2017	221
15/05/2017	230	30/05/2017	253
		31/05/2017	264
		Total:	5.181



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

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2.825
Ginecologia	1.204
Pediatria	1152
TOTAL	5.181

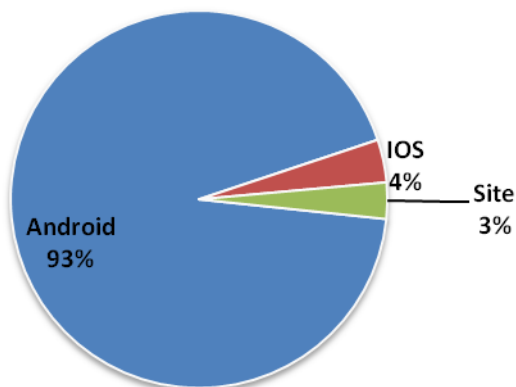
Demonstrativo Gráfico da Distribuição dos Agendamentos por Especialidade



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	4.829
IOS	190
Site	161
TOTAL	5.180

Demonstrativo Gráfico do Número de Agendamentos por Sistema



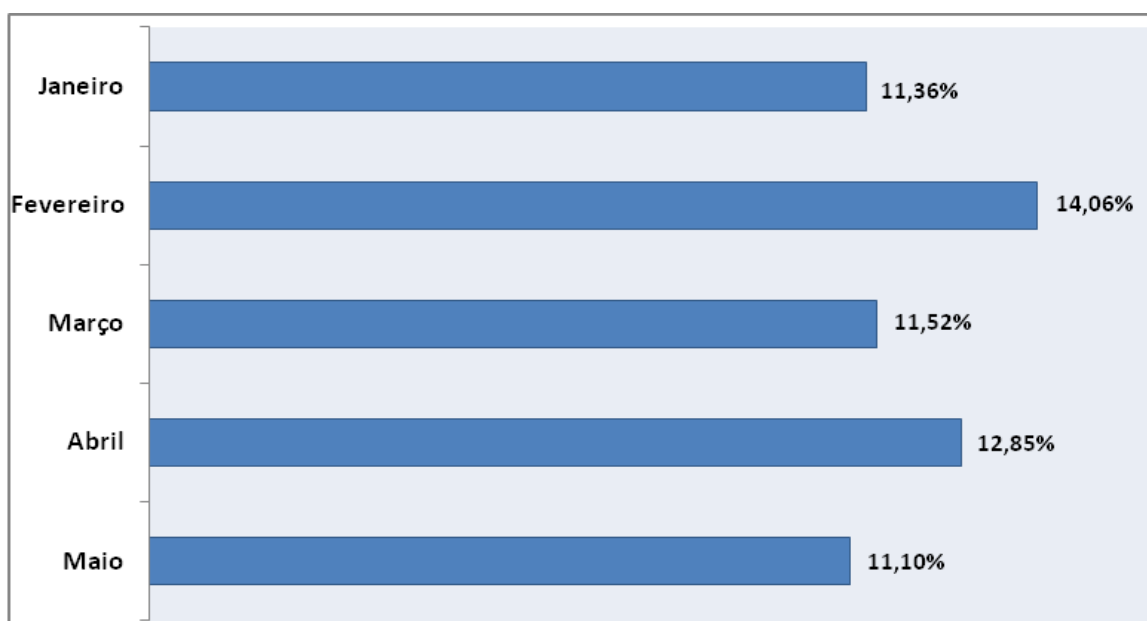
Visualização de Vagas

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

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

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

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



No período compreendido entre **01 e 31 de Maio/17** foi observado o agendamento de 3.232 (três mil duzentos e trinta e dois) consultas, o que equivale a **11,10% (onze ponto dez 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 Maio/17 foram convertidas 4.554 (quatro mil quinhentos e cinquenta e quatro) 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 Maio de 2017		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/05/2017	Segunda-Feira	197
02/05/2017	Terça-Feira	212
03/05/2017	Quarta-Feira	209

04/05/2017	Quinta-Feira	112
07/05/2017	Domingo	263
09/05/2017	Terça-Feira	247
10/05/2017	Quarta-Feira	232
11/05/2017	Quinta-Feira	133
14/05/2017	Domingo	273
15/05/2017	Segunda-Feira	277
17/05/2017	Quarta-Feira	258
18/05/2017	Quinta-Feira	164
21/05/2017	Domingo	264
22/05/2017	Segunda-Feira	222
24/05/2017	Quarta-Feira	192
25/05/2017	Quinta-Feira	157
28/05/2017	Domingo	278
29/05/2017	Segunda-Feira	299
30/05/2017	Segunda-Feira	296
31/05/2017	Segunda-Feira	269
Total		4.554

Planos de Saúde

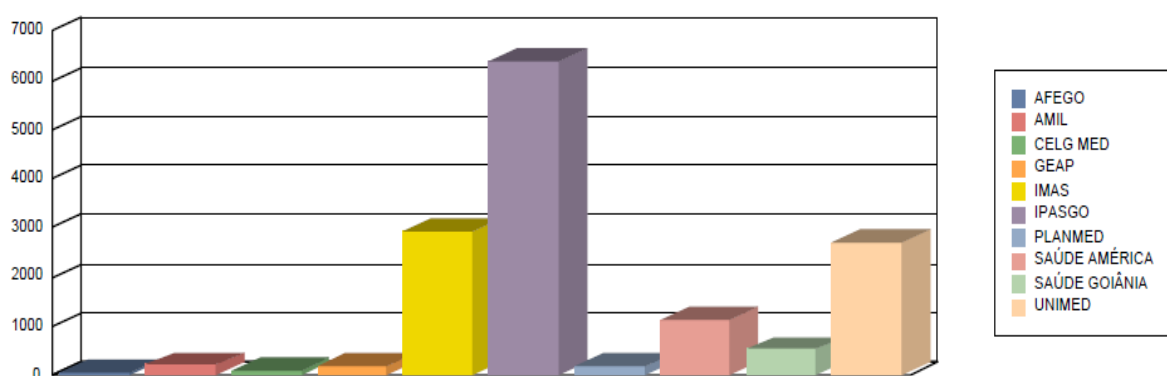
Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Maio/17 mais de quinze mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.586 (quinze mil quinhentos e oitenta e seis) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Maio/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	49
AMIL	214

CELG MED	121
GEAP	202
IMAS	3.265
IPASGO	6.711
PLANMED	249
SAUDE AMÉRICA	1.245
SAÚDE GOIÂNIA	532
UNIMED	2.988
TOTAL	15.586



Sobras de Vagas

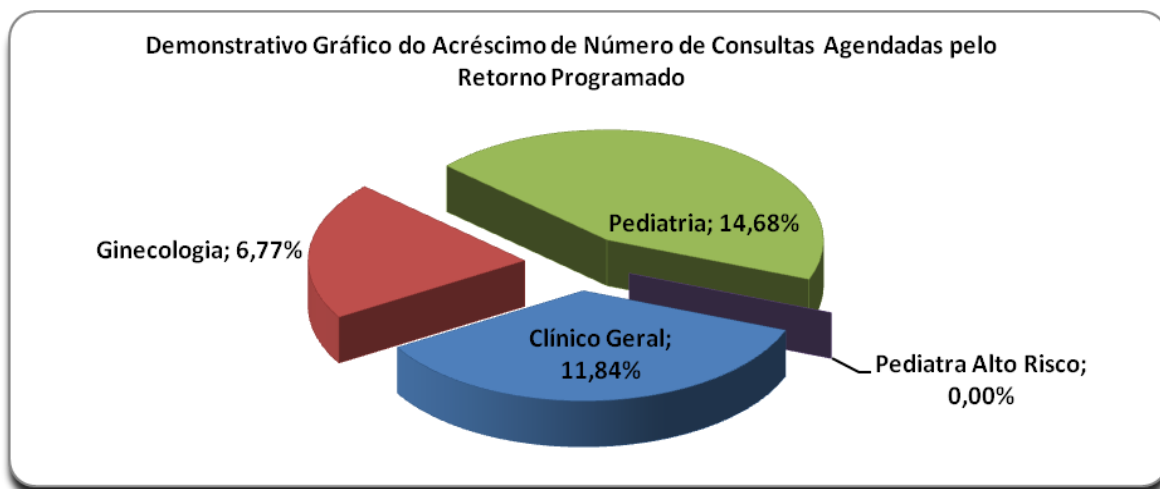
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 **Maio/2017** houve um acréscimo total de 11,18% (onze ponto dezoito por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	16.580	1.963	18.543	11,84%
Ginecologia	8.331	564	8.895	6,77%
Pediatria	7.427	1.090	8.517	14,68%
Pediatra Alto Risco	19	0	19	0,00%
Total	32.357	3.617	35.974	11,18%

- Bloqueio de usuários que residem em áreas de cobertura da Estratégia Saúde da Família – ESF;
- Foram feitas adaptações para que o Agente de Atendimento realize o cadastro de usuários que residem em áreas de cobertura da ESF e o bloqueie para futuras consultas até a devida liberação (quando não houver médico na equipe);

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

Gravação de atendimentos

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

Alertas e monitoramentos (implementação)

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

Automatização do processo de envio dos arquivos da Sala de Situação

- Anteriormente os arquivos gerados eram enviados por e-mail à Assessoria de Tecnologia da Informação, a qual deveria ficar atenta para a sua recepção, ou seja, à chegada e-mails e, após esse procedimento, salvar o arquivo no computador do servidor e proceder sua conferência / inserção.
- Esse processo era passível de falhas, visto que era necessário as pessoas estarem presentes e atentas ao recebimento dos referidos arquivos.
- A Assessoria de Tecnologia da Informação elaborou um sistema, que permite Sala de Situação salvar esse mesmo arquivo em pasta na rede, com essa única finalidade, e o sistema então automaticamente efetua a sua conferência / envio.
- Após esse processo o sistema também envia e-mail / alerta para a Assessoria com cópia para a Sala de Situação informando o sucesso ou insucesso no procedimento desse arquivo.

- Esse sistema também é monitorado por uma terceira parte, que hoje já monitora os sistemas do Teleconsulta, afim de alertar a ASTEC sobre qualquer problema em sua operacionalização.
- Ganha-se com esse procedimento a automatização do processo, e a não necessidade de interferência humana no mesmo, continuando com todos os requisitos de segurança intactos.

Automatização do envio de relatórios de intercorrências

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

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

- Ao retirar ou inserir equipes da ESF no sistema os Supervisores que atuam no Teleconsulta não dispunham das informações a respeito do processo, haja vista que os dados enviados via ofício pela Secretaria Municipal de Saúde eram repassados diretamente à Assessoria para providências.
- Desta forma, a Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu dentro do sistema Call Med um relatório que viabiliza consulta pelos Supervisores, datando a entrada e / ou saída das equipes, permitindo maior integração entre os setores / serviços.

Medidas tomadas

Área de Abrangência

No início do Teleconsulta, o sistema fazia busca em três unidades mais próximas da casa do usuário para o agendamento da consulta. De acordo com a solicitação do usuário a busca era

estendida a todas as unidades que compõem o Teleconsulta. Mas essa abertura só era possível na presença do supervisor. Agora, para tornar o agendamento mais ágil, o próprio agente de atendimento pode fazer isso se for o desejo do usuário para todas as Unidades do Distrito Sanitário de sua moradia. Isso reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, o tempo de espera de outros usuários. O supervisor só interfere caso haja interesse pelo agendamento da consulta em unidades fora da área de abrangência do Distrito Sanitário.

Liberação de Prioridade

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

Alterações no Cadastro

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

Bloco de notas

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

Sistema Receptivo

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

Aviso de Bairros que são PSF

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

Módulo de Comunicação com a Sala de Situação

Esta função faz a ligação direta com a sala de situação. Os médicos e enfermeiros poderão solicitar 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 clínico geral e na especialidade de ginecologia para atender a demanda do setor de ambulatório da SMS;

3- Outras implementações

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

- **Visualização de Vagas**

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

- **Sobras de Vagas**

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

Goiânia-GO, 20 de Junho de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

Serviço de Apoio às 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.

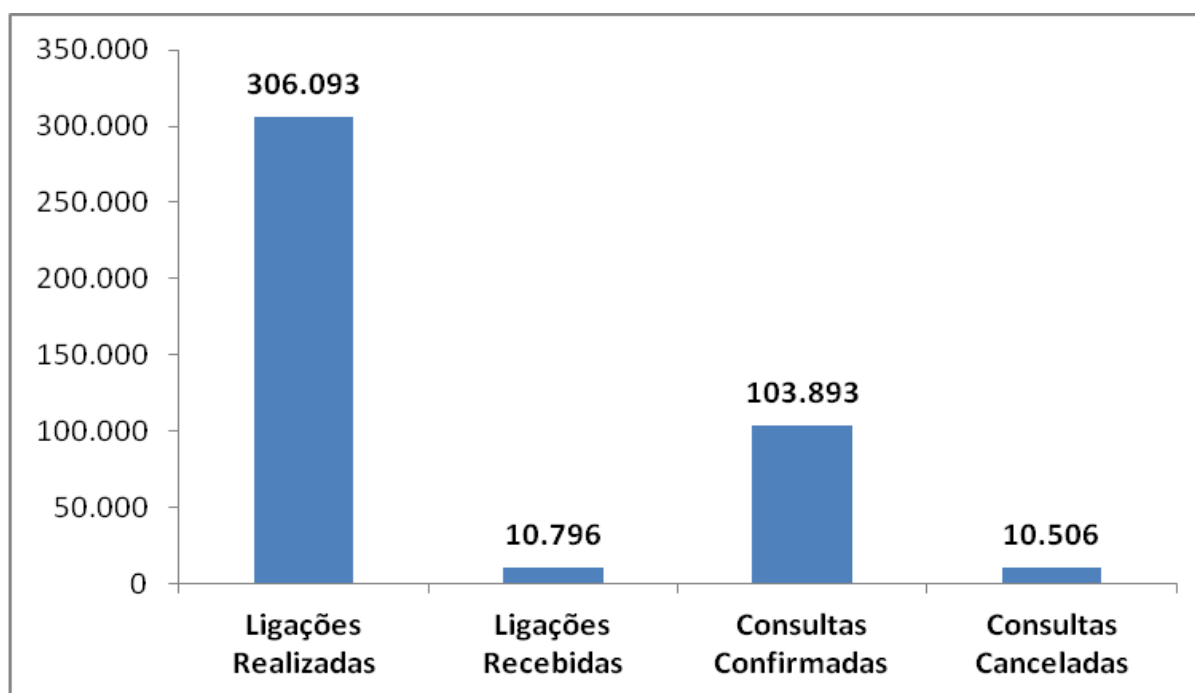
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta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

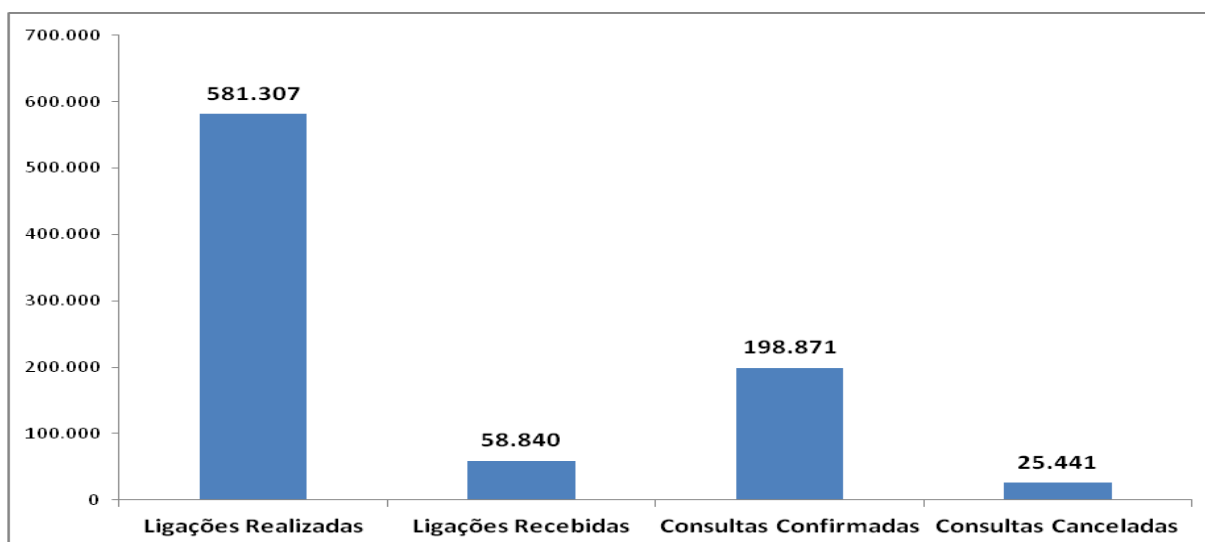
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Julho/15	50.699	0	15.063	1.774
Agosto/15	52.426	0	17.769	1.436
Setembro/15	52.538	1.445	19.422	1.921
Outubro/15	49.764	2.653	17.301	1.621
Novembro/15	52.670	3.540	18.611	2.032
Dezembro/15	47.996	3.158	15.727	1.722
TOTAL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

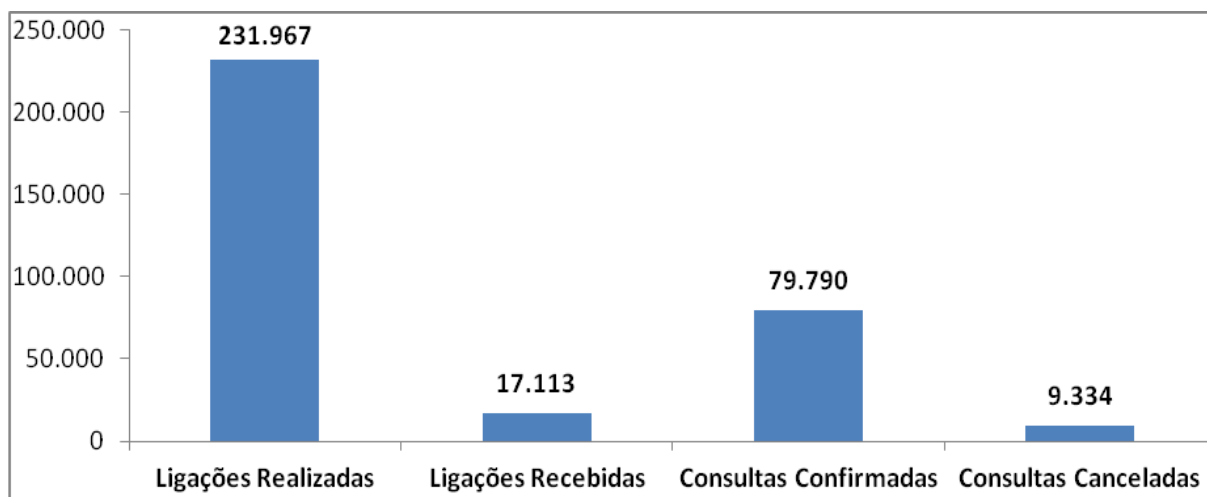
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/16	55.144	4.143	17.425	1.911
Fevereiro/16	44.337	4.938	14.571	1.945
Março/16	48.813	7.021	17.727	2.579
Abril/16	45.981	6.929	17.896	2.743
Mai/16	45.801	5.713	16.154	2.149
Junho/16	58.942	8.013	21.441	2.383
Julho/16	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 231.967 (duzentos e trinta e um mil novecentos e sessenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 17.113 (dezessete mil cento e treze) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 231.967 (duzentos e trinta e um mil novecentos e sessenta e sete) ligações realizadas resultaram em 79.790 (setenta e nove mil setecentos e noventa) consultas confirmadas e 9.334 (nove mil

trezentos e trinta e quatro) 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
Abril/17	40.265	3.344	14.329	1.814
Mai/17	49.090	3.281	16.990	2.273
TOTAL	231.967	17.113	79.790	9.334



Goiânia-GO, 20 de Junho de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

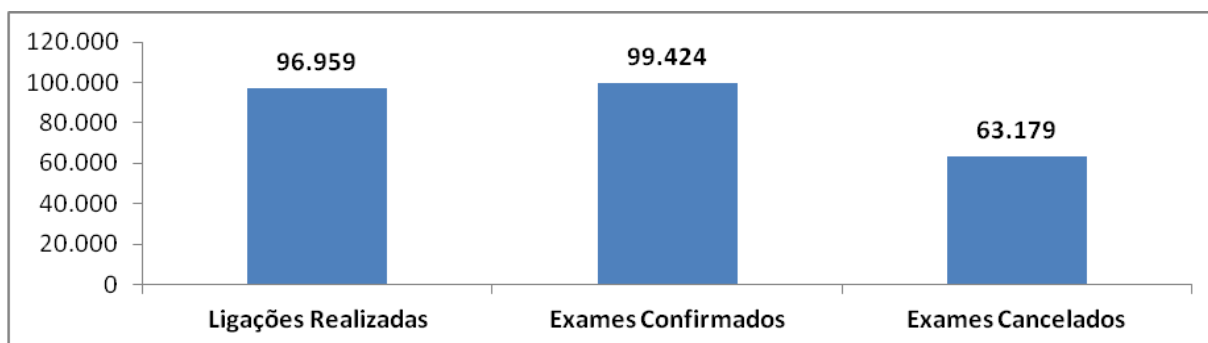
Serviço de Apoio ao Vale Exame

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.

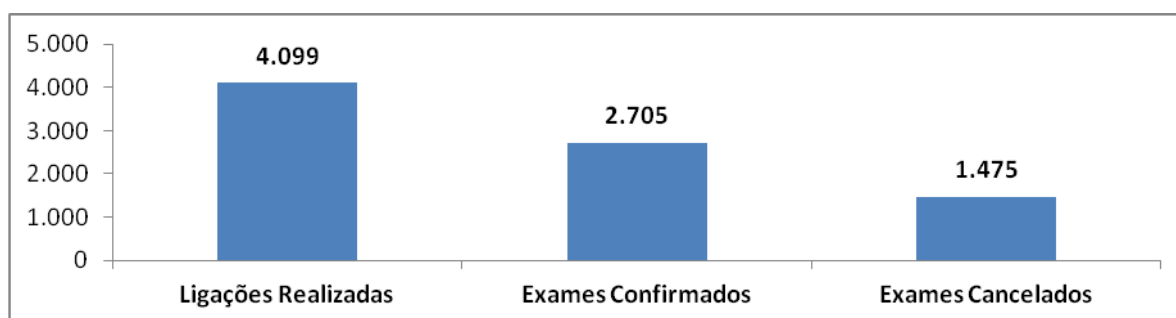
De acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta 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 4.099 (quatro mil e noventa e nove) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.705 (dois mil setecentos e cinco) exames confirmados e 1.475 (hum mil quatrocentos e setenta e cinco) 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	-	-	-
Abril/17	-	-	-
Maió/17	1.145	287	227
TOTAL	4.099	2.705	1.475

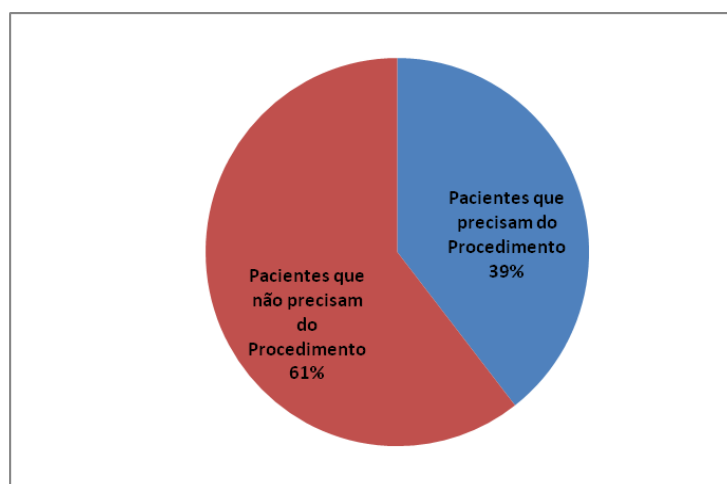
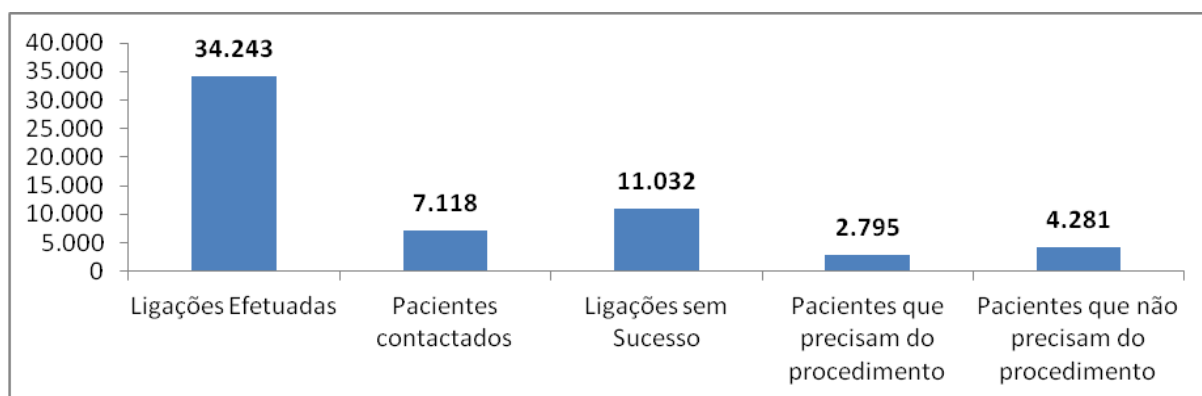


- No mês de Março/17 foi iniciada a análise quantitativa dos pacientes em fila de espera dos procedimentos de cirurgia eletiva. Essa análise visa identificar a realidade em espera dos pacientes que realmente necessitam realizar o procedimento, tendo em vista a dilação do prazo das respectivas autorizações 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 Maio/17 de 2.034 (dois mil e trinta e quatro) usuários contactados, apenas 1.199 (hum mil cento e noventa e nove) informaram que continuam aguardando a liberação do procedimento.

Demonstrativo de Produtividade Mensal					
Mês	Ligações Efetuadas	Pacientes contactados	Ligações sem Sucesso	Pacientes que precisam do procedimento	Pacientes que não precisam do procedimento
Março/17	7.603	1.890	1.815	639	1.251
Abril/17	13.230	3.194	5.304	957	2.195
Mai/17	13.410	2.034	3.913	1199	835
TOTAL	34.243	7.118	11.032	2.795	4.281



Goiânia-GO, 20 de Junho 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 MAIO/17

- Em prosseguimento ao cronograma mensal de atividades dos Programas atendidos na Unidade, no dia 08 de Maio/17 foi realizado o encontro com os pacientes do Hiperdia com aferição da pressão, teste de glicemia (HGT), controle do peso, palestras, renovação de receitas, dinâmicas em grupos e orientação com o Clínico Geral.



- Em comemoração ao dia das mães do CIAMS Novo Horizonte, foi realizada uma manhã de festas no dia 12 de Maio/17, com muita música, sorteio de brindes e distribuição de lembrancinhas.



PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE MAIO / 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.

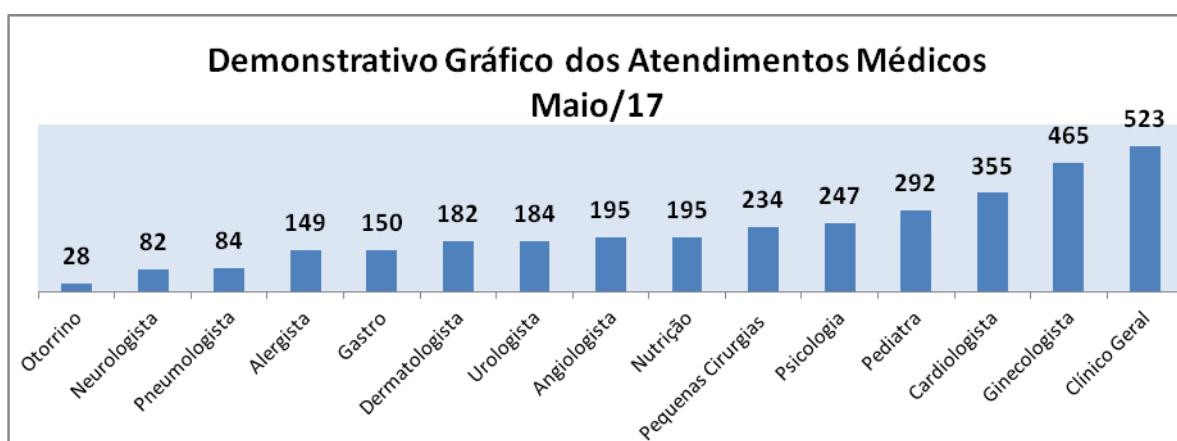
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Maio /17.

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	149
Angiologista	195
Cardiologista	355
Clínico Geral	523
Dermatologista	182
Gastro	150
Ginecologista	465

Neurologista	82
Nutrição	195
Otorrino	28
Pediatra	292
Pequenas Cirurgias	234
Pneumologista	84
Psicologia	247
Urologista	184
Total de Atendimentos	3.365

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Maio/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **3.365** (três mil trezentos e sessenta e cinco). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico Geral (523), Ginecologista (465) e Cardiologista (355).

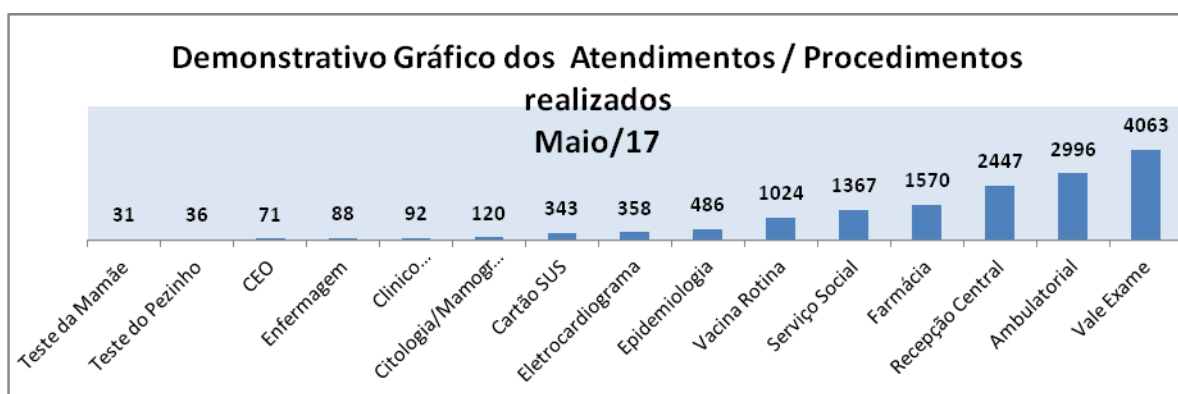


Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Procedimentos	Quantitativo/Atendimento
Ambulatorial	2.996
Cartão SUS	343
CEO	71
Citologia/Mamografia	120
Clinico Geral/Adulto	92
Eletrocardiograma	358
Enfermagem	88

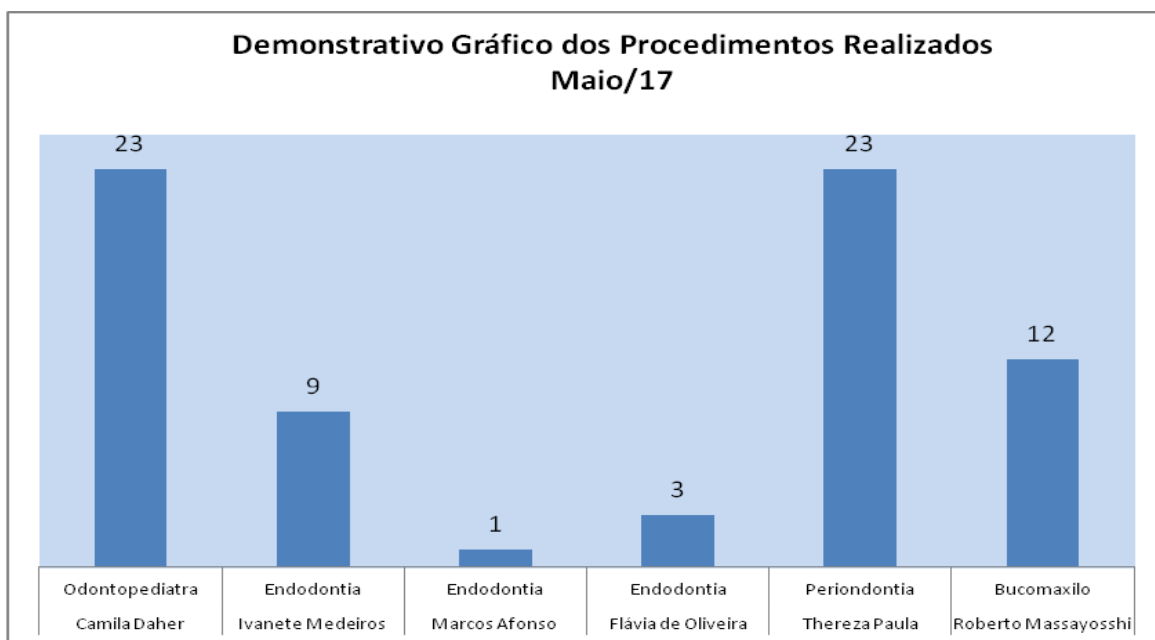
Epidemiologia	486
Farmácia	1.570
Recepção Central	2447
Serviço Social	1.367
Teste da Mamãe	31
Teste do Pezinho	36
Vacina Rotina	1.024
Vale Exame	4.063
TOTAL DE ATENDIMENTOS	15.092

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Maio/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **15.092** (quinze mil e noventa e dois). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.063), Ambulatórios (2.996) e Recepção Central (2.447).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

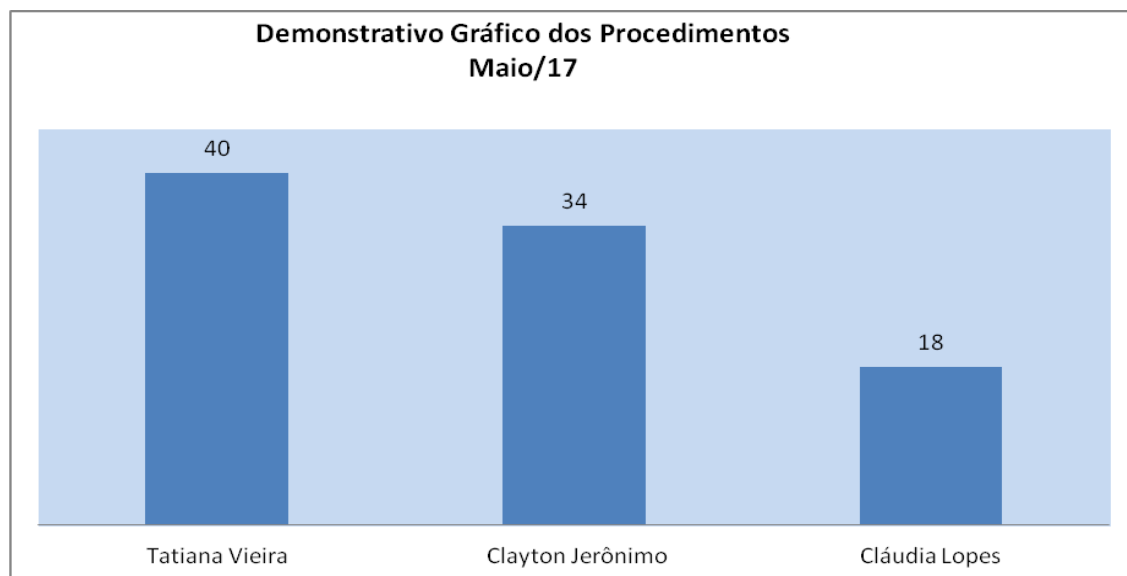
Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	23
Ivanete Medeiros	Endodontia	9
Marcos Afonso	Endodontia	1
Flávia de Oliveira	Endodontia	3
Thereza Paula	Periodontia	23
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	12
Total de Atendimentos		71



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 71(setenta e um) atendimentos realizados no mês de Maio/17, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria e Periondontia com 23 (vinte e três) atendimentos, em seguida foi Bucomaxilo com 12 (doze) atendimentos realizados.

Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

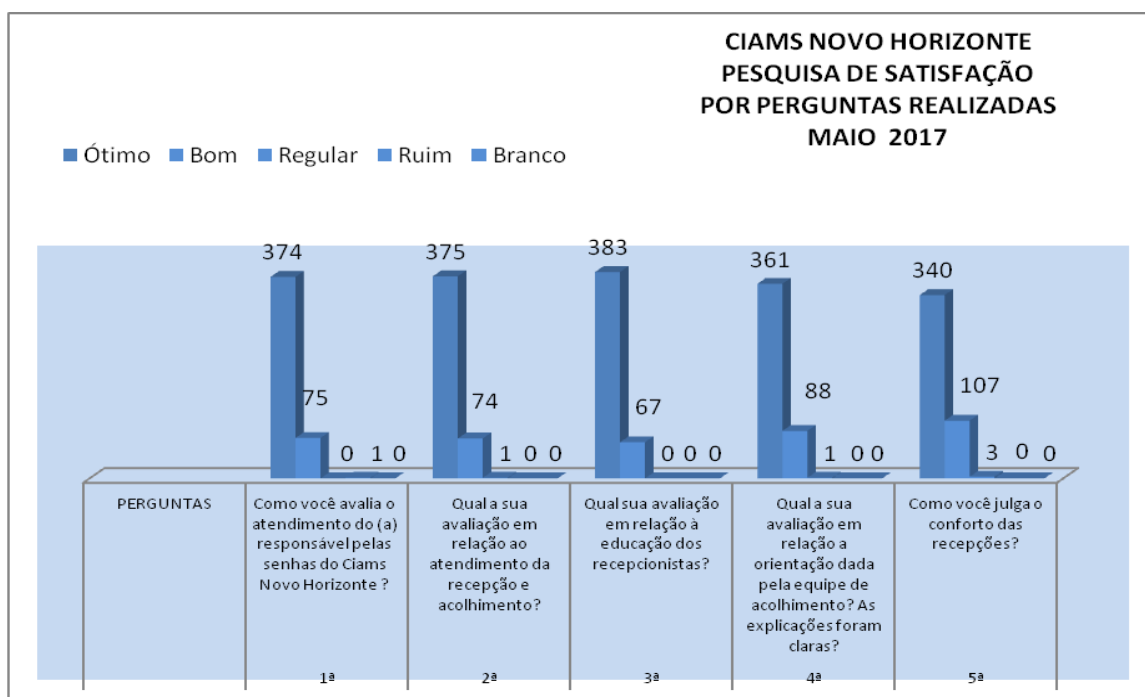
Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Tatiana Vieira	Clinico Geral	40
Clayton Jerônimo	Clinico Geral	34
Cláudia Lopes	Clinico Geral	18
Total de Atendimentos		92



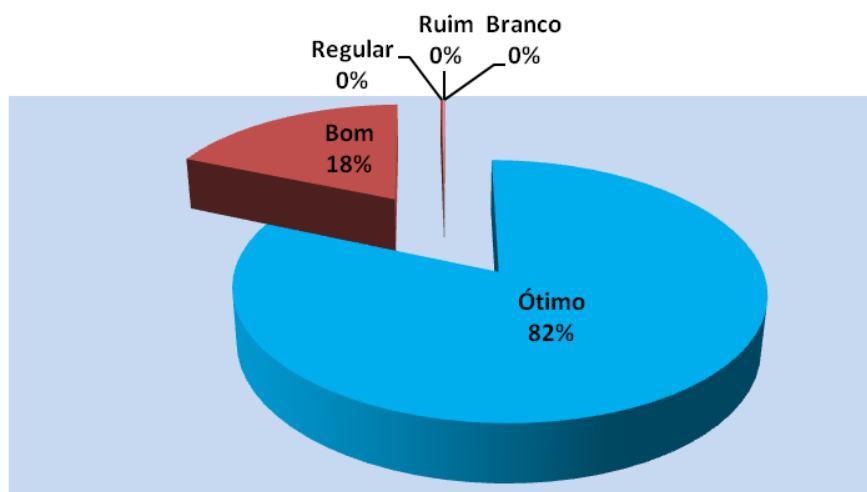
- Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou, desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de **Maio /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 ?	374	75	0	1	0
2 ^a	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	375	74	1	0	0
3 ^a	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	383	67	0	0	0
4 ^a	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	361	88	1	0	0
5 ^a	Como você julga o conforto das recepções?	340	107	3	0	0
RESPONDENTES		450				



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



Goiânia-GO, 20 de Junho de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento