

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 12 – AGOSTO /2017
- DÉCIMO QUARTO 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



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 12 – Décimo Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
 Agosto/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 Agosto 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 Agosto de 2017	19
3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Agosto/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.....	21
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	23
3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....	24
3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010	25
3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011	26
3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012	27
3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013	27
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.....	30
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 Agosto 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.....	34

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	35
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.....	39
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	40
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	41
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	42
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	43
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	44
3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	45
3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....	46
4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À AGOSTO / 17.....	46
4.1. Pontos Positivos	54
4.2. Pontos Negativos	98
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias	100
CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....	115
CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....	119
CIAMS NOVO HORIZONTE.....	122

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 12 – AGOSTO /17
- DÉCIMO QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 66.148.114 **14º 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 Agosto/17 agendou 37.331 (trinta e sete mil trezentos e trinta e um) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Agosto/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 117.303 (cento e dezessete mil trezentos e três), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 41.069 (quarenta e um mil e sessenta e nove). Dos 117.303 (cento e dezessete mil trezentos e três), 41.069 (quarenta e um mil e sessenta e nove) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 76.234 (setenta e seis mil duzentos e trinta e quatro) 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 46.606 (quarenta e seis mil seiscentos e seis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.904 (dois mil novecentos e quatro) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Em comparação ao mês de Julho/17, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 94.752 (noventa e quatro mil setecentos e

cinquenta e dois) para 117.303 (cento e dezessete mil trezentos e três), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 34.580 (trinta e quatro mil quinhentos e oitenta) para 41.069 (quarenta e um mil e sessenta e nove).

o quantitativo geral de atendimentos foi de 94.752 (noventa e quatro mil setecentos e cinquenta e dois), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 34.580 (trinta e quatro mil quinhentos e oitenta). 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 Agosto/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 Agosto/17 foi observado o agendamento de 3.866 (três mil oitocentos e sessenta e seis) consultas, o que equivale a 11,55% (onze ponto cinquenta e cinco 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 Agosto/2017 houve um acréscimo total de 10,34% (dez ponto trinta e quatro por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Agosto/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, Centro de Saúde Parque Amazonia, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro de Saúde Cidade Jardim, Centro de Saúde Vila União, Centro de Saúde Conjunto Riviera e Centro de Saúde Vila Moraes.

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 Agosto/17 foram convertidas 4.647 (quatro mil seiscentos e quarenta e sete) 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. Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 391.420 (trezentos e noventa e um mil quatrocentos e vinte) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 22.591 (vinte e dois mil quinhentos e noventa e um) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 391.420 (trezentos e noventa e um mil quatrocentos e vinte) ligações realizadas resultaram em 130.695 (cento e trinta mil seiscentos e noventa e cinco) consultas confirmadas e 14.524 (quatorze mil quinhentos e vinte 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, 4.809 (quatro mil oitocentos 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 3.150 (três mil cento e cinquenta) exames confirmados e 1.571 (hum mil quinhentos e setenta e um) exames cancelados.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de **Agosto/2017**, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado. Tabelas e gráficos demonstrativos, bem como os pontos positivos, pontos negativos e sugestões que visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia serão destacados.

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

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

A mencionada Central encontra-se localizada à Rua 03, Setor Oeste –, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

1.2. Recursos Materiais

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

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

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

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

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

DAC - Distribuição Automática de Chamadas

Voltado para os serviços de Teleatendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços integram com a rede de

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

URA - Unidade de Resposta Audível

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

Formação e Prioridade na Fila de Espera

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

Posição de Supervisão

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

Estatística do Sistema

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

Correio de Voz

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

0800

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

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

Atendimento Automático

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

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

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

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

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

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

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

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

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

1.3.2.3. Outras Informações

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

O sistema conta com os seguintes cadastros:

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

Relatórios Gerais

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

Integração com a Aplicação

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

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

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

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

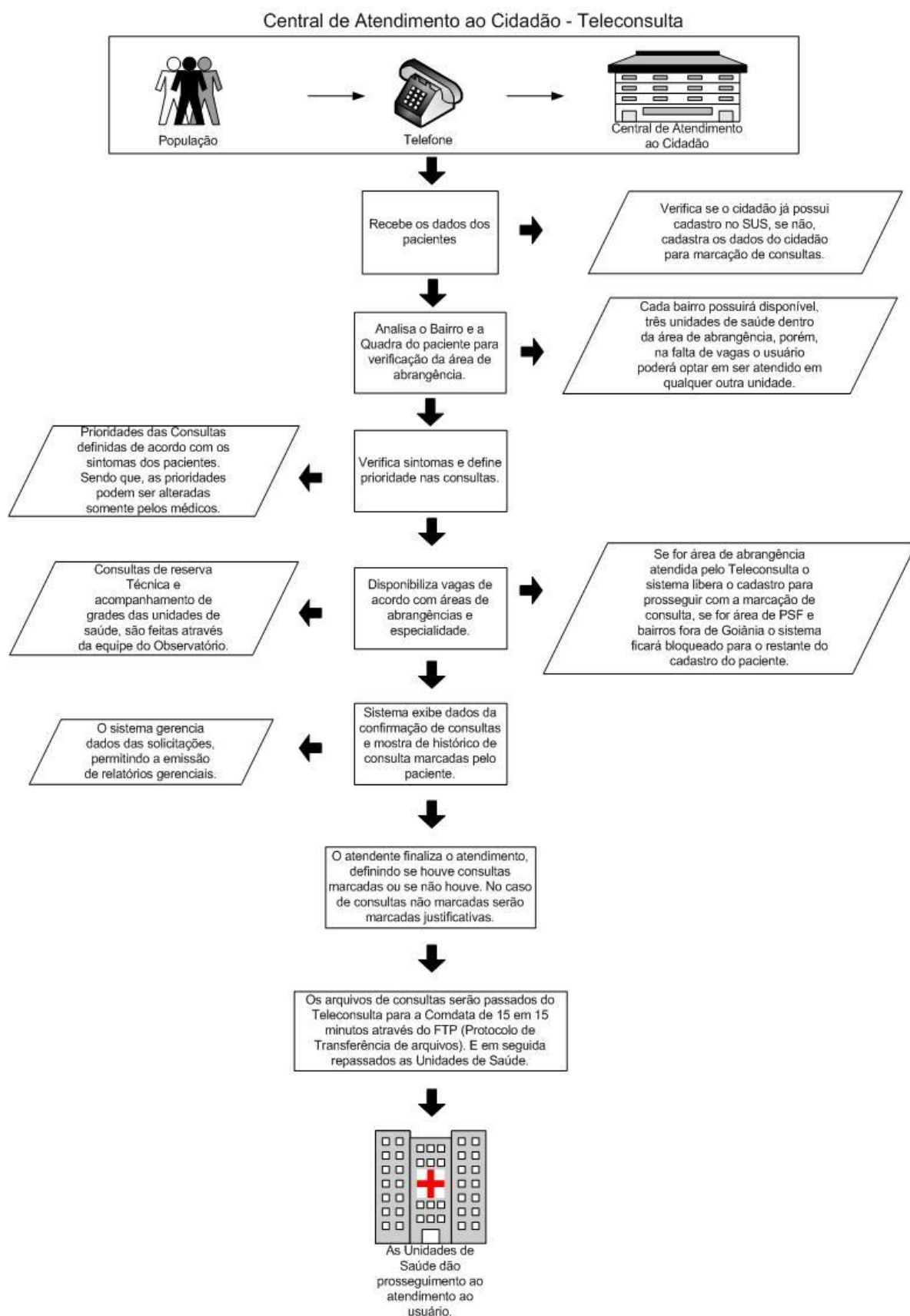
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

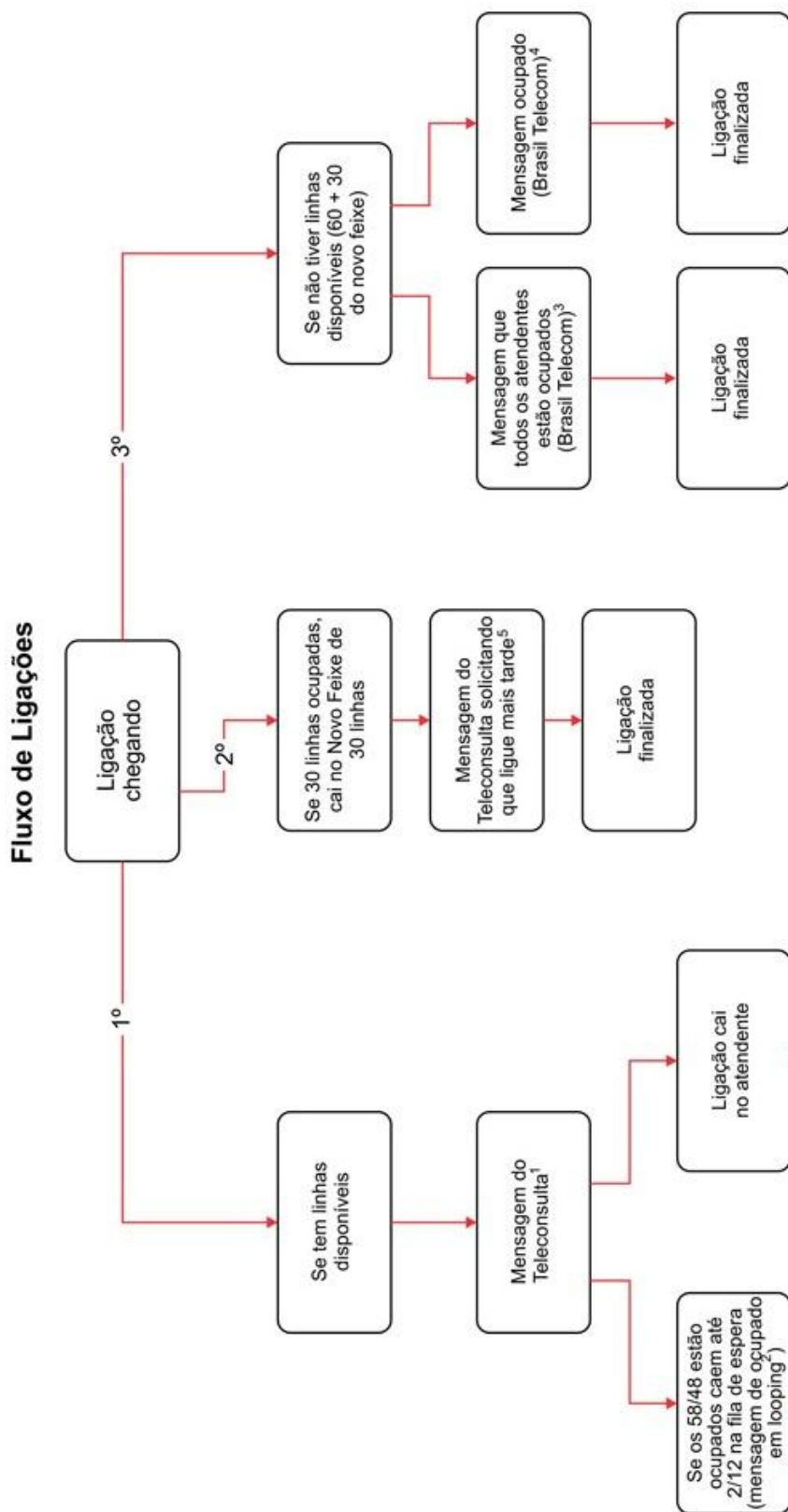
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



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



Mensagens:

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

2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Agosto/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 AGOSTO / 2017.

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiá	17.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
2.	CAIS Candida de Moraes	18.	Centro de Saúde Parque Amazonia
3.	CAIS Chácara do Governador	19.	Centro de Saúde Parque Anhanguera
4.	CAIS Finsocial	20.	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz
5.	CAIS Jardim Novo Mundo	21.	Centro De Saúde Setor Perim
6.	CAIS Parque das Amendoeiras	22.	Centro de Saúde Vila Boa
7.	CAIS Vila Nova	23.	Centro de Saúde Vila Canaã
8.	Centro de Saúde Água Branca	24.	Centro de Saúde Vila Clemente
9.	Centro De Saúde Conjunto Riviera	25.	Centro de Saúde Vila Mauá
10.	Centro de Saúde Criméia Leste	26.	Centro de Saúde Vila Moraes
11.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	27.	Centro De Saúde Vila Santa Helena
12.	Centro de Saúde Fama	28.	Centro de Saúde Vila União
13.	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	29.	CIAMS Jardim América
14.	Centro De Saúde Jardim Guanabara	30.	CIAMS Novo Horizonte
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	31.	CIAMS Setor Pedro Ludovico
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos	32	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo

3. BALANÇO DAS ATIVIDADES

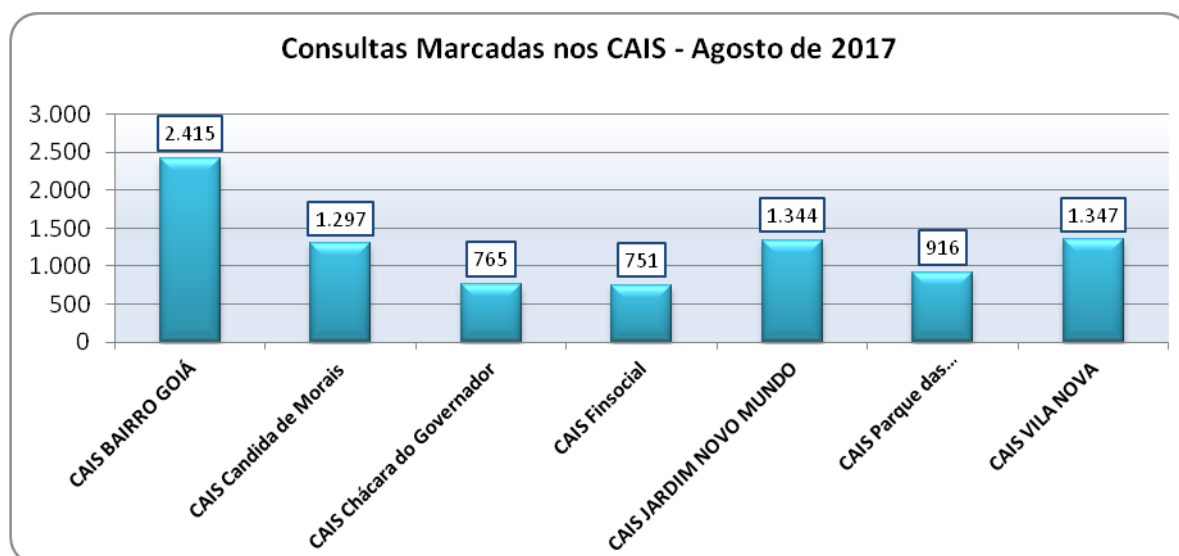
3.1. Dados Estatísticos

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 Agosto / 17.

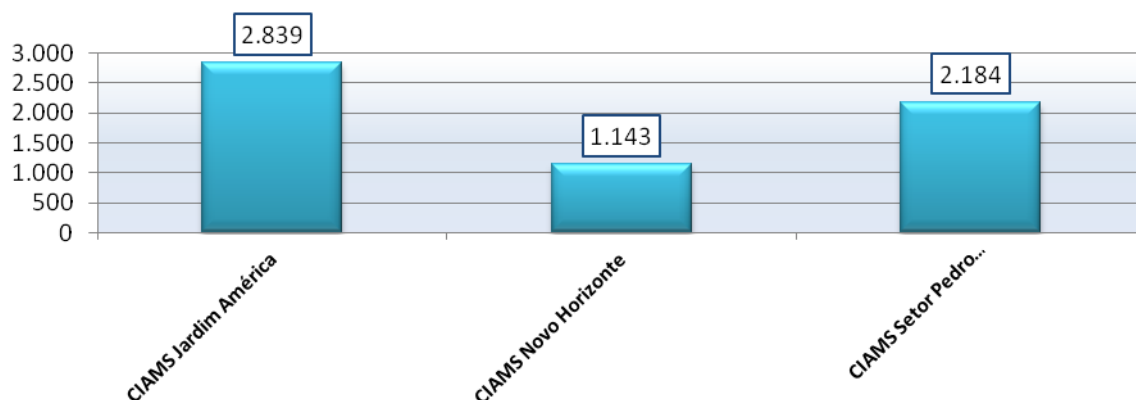
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Agosto / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	8.089	11.444	19.533
GINECOLOGIA	3.912	5.862	9.774
PEDIATRIA	3.157	4.839	7.996
PEDIATRIA ALTO RISCO	27	1	28
Total	15.185	22.146	37.331

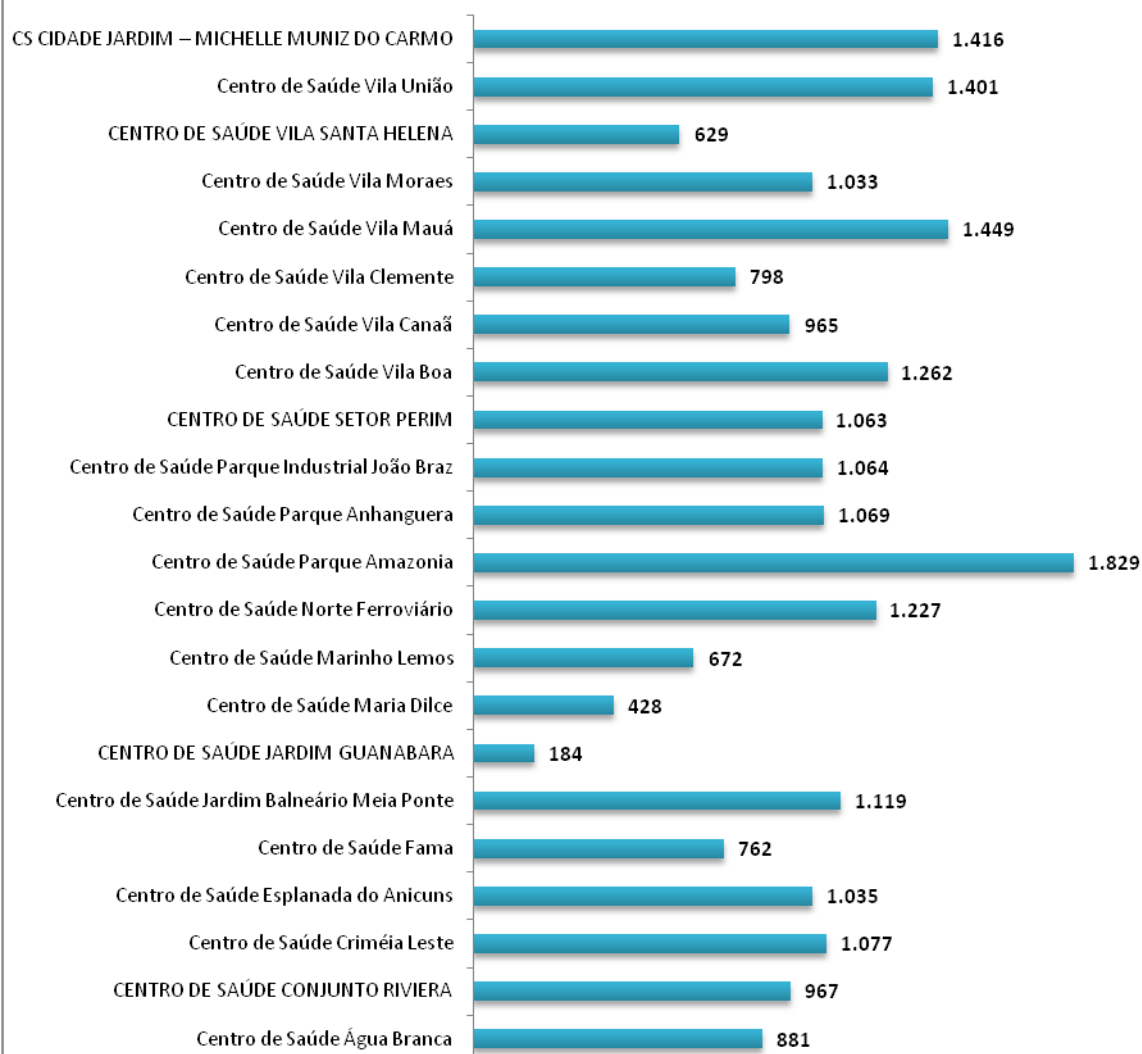
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



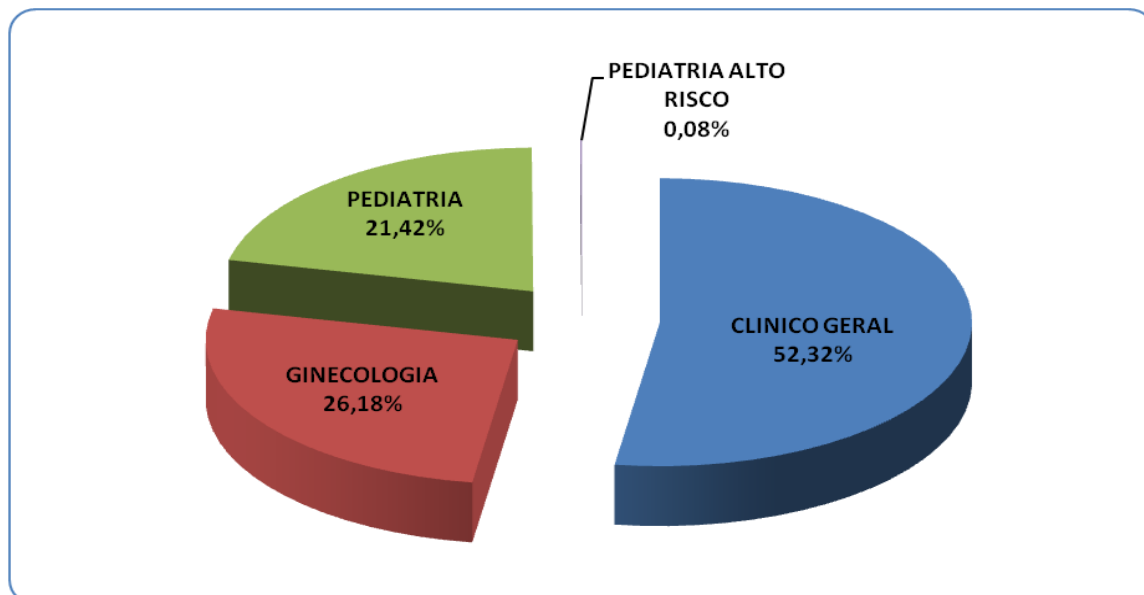
Consultas Marcadas nos CIAMS - Agosto de 2017



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Agosto de 2017



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



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

Agosto – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	1.018	542	846	9	2.415
CAIS Candida de Moraes	927	197	159	14	1.297
CAIS Chácara do Governador	245	520	0	0	765
CAIS Finsocial	431	320	0	0	751
CAIS Jardim Novo Mundo	537	371	435	1	1.344
CAIS Parque das Amendoeiras	526	149	241	0	916
CAIS Vila Nova	603	437	307	0	1.347
Centro de Saúde Água Branca	546	103	232	0	881
Centro De Saúde Conjunto Riviera	760	47	160	0	967
Centro de Saúde Criméia Leste	569	316	192	0	1.077
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	901	0	134	0	1.035
Centro de Saúde Fama	325	322	115	0	762
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	475	369	275	0	1.119
Centro De Saúde Jardim Guanabara	176	0	8	0	184
Centro de Saúde Maria Dilce	0	252	176	0	428
Centro de Saúde Marinho Lemos	0	314	358	0	672

Centro de Saúde Norte Ferroviário	631	385	211	0	1.227
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.236	373	220	0	1.829
Centro de Saúde Parque Anhanguera	442	280	347	0	1.069
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	547	182	335	0	1.064
Centro De Saúde Setor Perim	339	257	467	0	1.063
Centro de Saúde Vila Boa	332	336	594	0	1.262
Centro de Saúde Vila Canaã	631	180	154	0	965
Centro de Saúde Vila Clemente	366	432	0	0	798
Centro de Saúde Vila Mauá	1.015	409	25	0	1.449
Centro de Saúde Vila Moraes	695	153	185	0	1.033
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	193	436	0	629
Centro de Saúde Vila União	812	589	0	0	1.401
CIAMS Jardim América	2.084	170	582	3	2.839
CIAMS Novo Horizonte	236	578	329	0	1.143
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.306	628	250	0	2.184
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	822	370	223	1	1.416
Total	19.533	9.774	7.996	28	37.331

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/08/2017	Terça-Feira	4,46%	962	386	317	0	1.665
02/08/2017	Quarta-Feira	4,07%	772	401	347	1	1.521
03/08/2017	Quinta-Feira	3,14%	580	339	252	2	1.173
04/08/2017	Sexta-Feira	2,23%	495	175	162	2	834
05/08/2017	Sabado	1,00%	170	119	85	0	374
06/08/2017	Domingo	1,99%	379	223	142	0	744
07/08/2017	Segunda-Feira	5,70%	1.112	591	423	2	2.128
08/08/2017	Terça-Feira	4,39%	901	413	323	0	1.637
09/08/2017	Quarta-Feira	4,43%	868	386	398	3	1.655
10/08/2017	Quinta-Feira	2,71%	547	236	227	0	1.010
11/08/2017	Sexta-Feira	2,35%	492	214	172	0	878
12/08/2017	Sabado	0,92%	159	117	67	1	344
13/08/2017	Domingo	1,84%	328	220	140	0	688
14/08/2017	Segunda-Feira	5,08%	976	555	367	0	1.898
15/08/2017	Terça-Feira	4,47%	880	430	356	2	1.668
16/08/2017	Quarta-Feira	4,09%	825	363	338	1	1.527

17/08/2017	Quinta-Feira	3,36%	696	281	277	1	1.255	
18/08/2017	Sexta-Feira	2,19%	446	185	186	2	819	
19/08/2017	Sabado	0,88%	148	116	66	0	330	
20/08/2017	Domingo	1,28%	231	142	104	0	477	
21/08/2017	Segunda-Feira	6,69%	1.332	644	520	1	2.497	
22/08/2017	Terça-Feira	4,69%	918	462	368	1	1.749	
23/08/2017	Quarta-Feira	3,99%	732	416	343	0	1.491	
24/08/2017	Quinta-Feira	2,67%	501	241	254	1	997	
25/08/2017	Sexta-Feira	1,77%	362	167	130	1	660	
26/08/2017	Sabado	0,85%	147	100	70	0	317	
27/08/2017	Domingo	1,26%	213	152	105	0	470	
28/08/2017	Segunda-Feira	6,85%	1.341	687	531	0	2.559	
29/08/2017	Terça-Feira	4,90%	979	451	394	5	1.829	
30/08/2017	Quarta-Feira	3,89%	730	403	319	2	1.454	
31/08/2017	Quinta-Feira	1,83%	311	159	213	0	683	
TOTAL			100,00%	19.533	9.774	7.996	28	37.331

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	21.485	452	21.033	19.533	1.257	18.276	243	92,87%	20.790	98,84%
Ginecologia	10.899	382	10.517	9.774	427	9.347	316	92,94%	10.201	97,00%
Pediatria	11.335	744	10.591	7.996	415	7.581	2.180	75,50%	8.411	79,42%
Pediatria Alto Risco	93	2	91	28	1	27	62	30,77%	29	31,87%
Total Geral	43.812	1.580	42.141	37.331	2.100	35.231	2.801	88,59%	39.431	93,57%

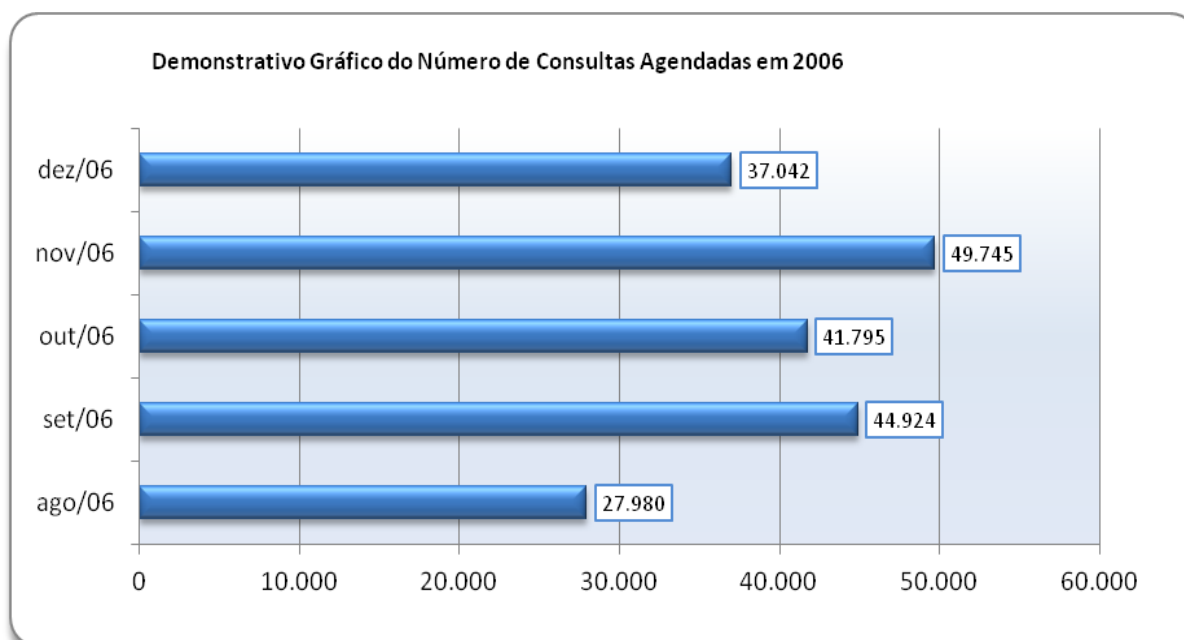
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Agosto/17 43.812 (quarenta e três mil oitocentos e doze) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 1.580 (hum mil quinhentos e oitenta) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 42.141 (quarenta e dois mil cento e quarenta e um) vagas. Destas 2.100 (dois mil e cem) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.801 (dois mil oitocentos e uma) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 39.431 (trinta e nove mil quatrocentos e trinta e uma) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,57% (noventa e três ponto cinquenta e 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

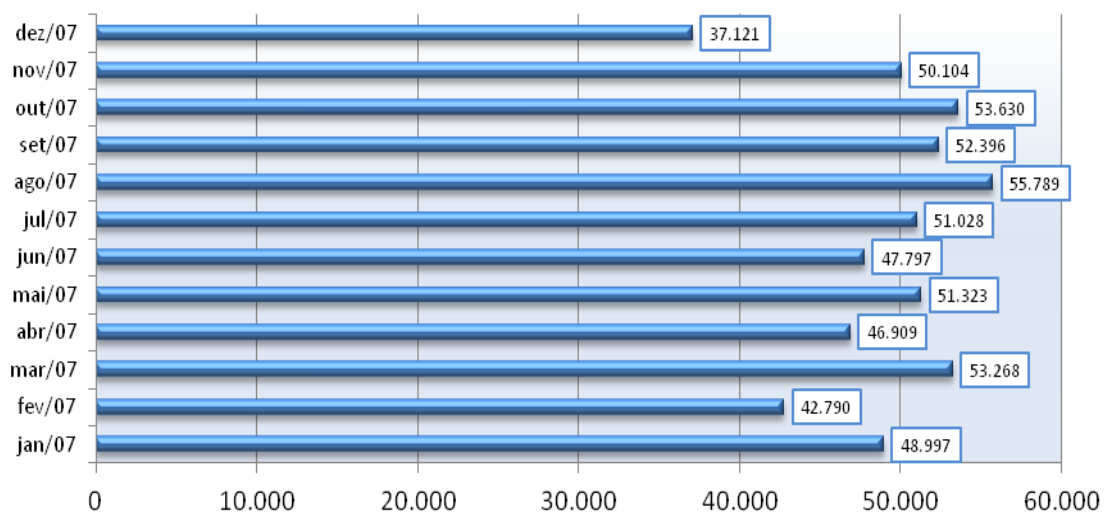


3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

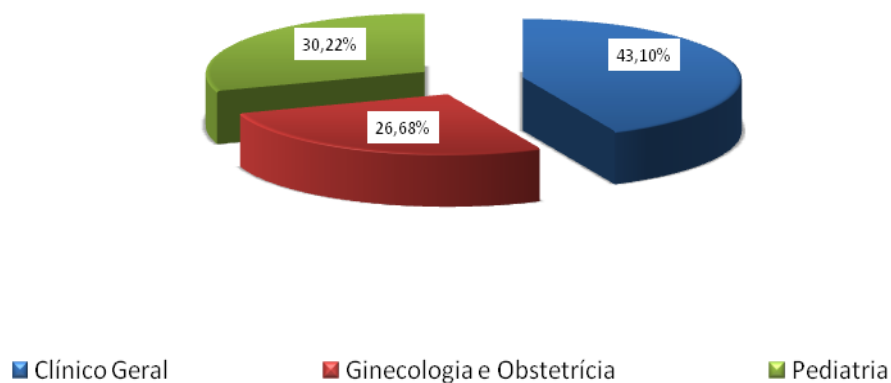
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712	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



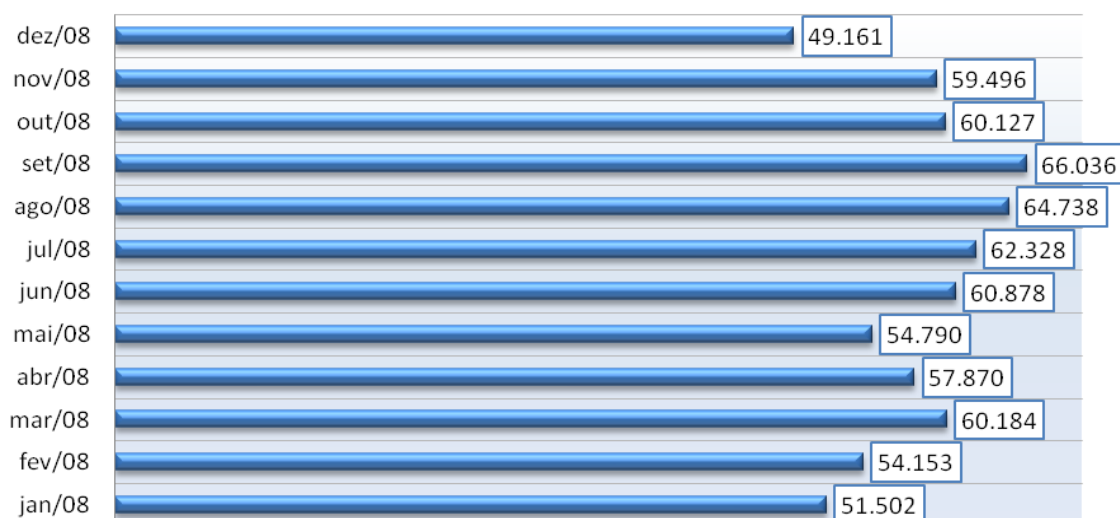
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



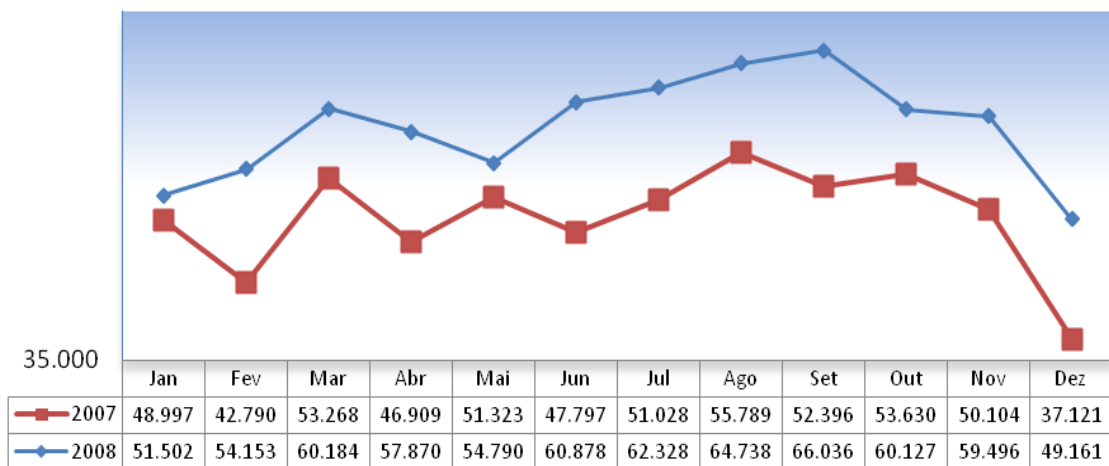
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



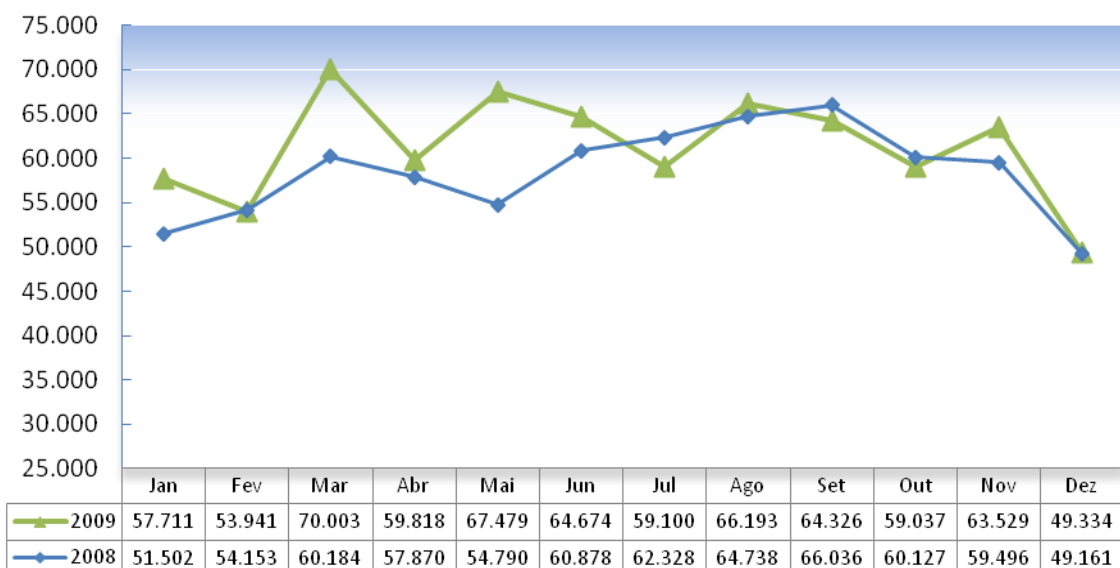
Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008



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

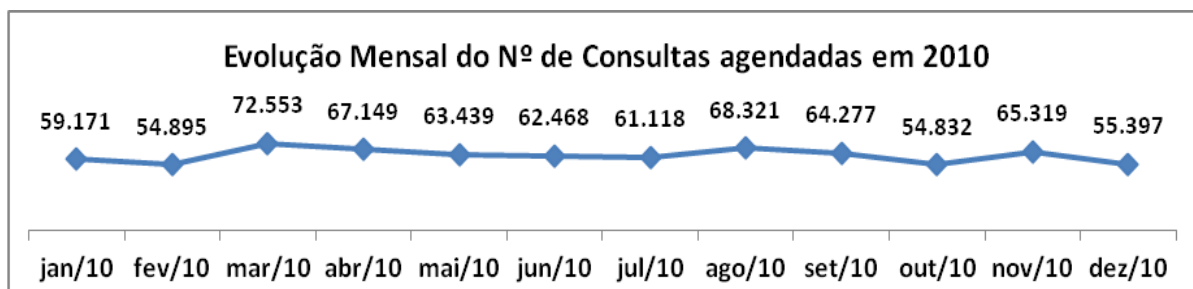
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	57.711
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	53.941
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	70.003
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	59.818
	Mai/09	32.730	16.623	18.126	67.479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



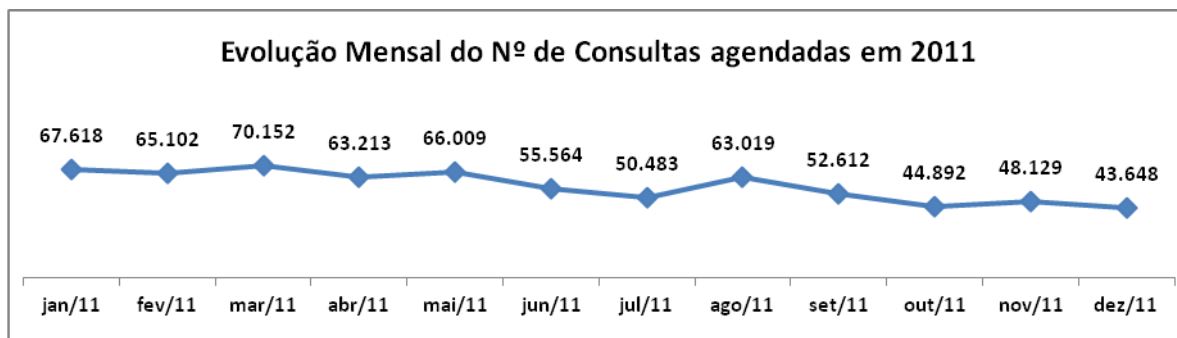
3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

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



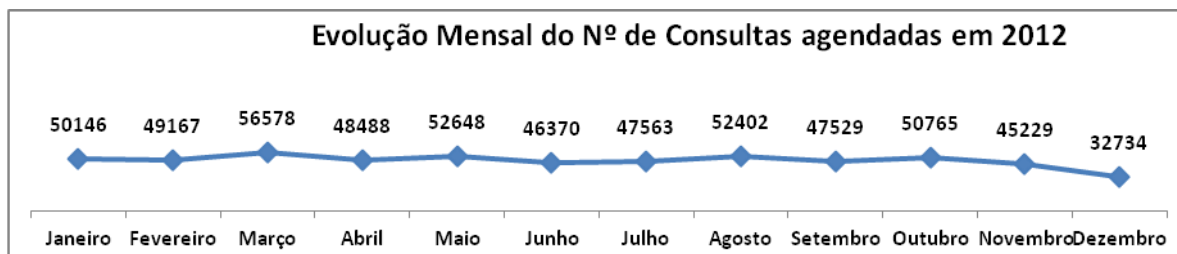
3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

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



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

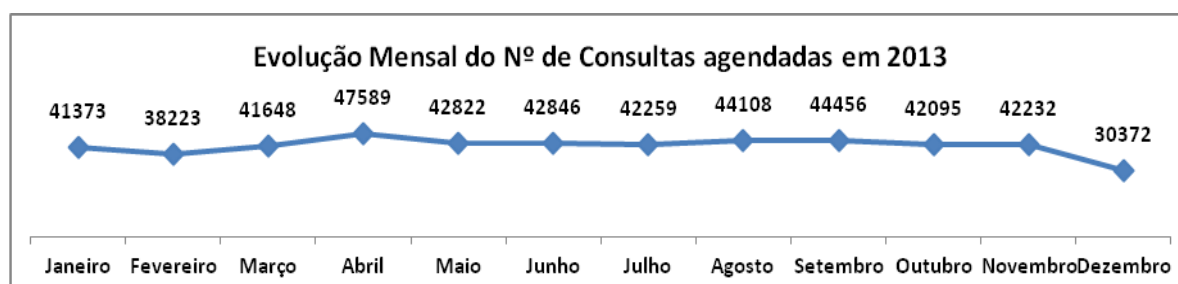
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	12.417	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	12.339	49.167
	Março	27.439	15.080	14.059	56.578
	Abril	22.852	13.274	12.362	48.488
	Mai	24.856	14.302	13.490	52.648
	Junho	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.

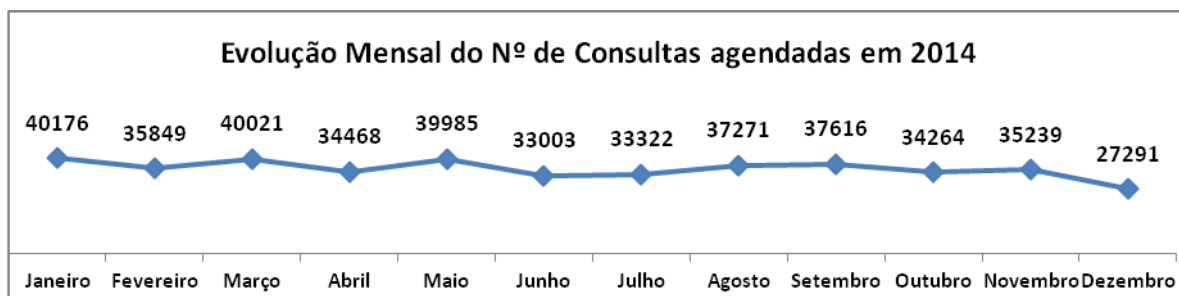
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2013	Janeiro	18.842	11.051	11.480	41.373
	Fevereiro	17.285	10.093	10.845	38.223
	Março	17.787	12.007	11.854	41.648
	Abril	19.210	14.433	13.946	47.589
	Mai	18.697	12.523	11.602	42.822
	Junho	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



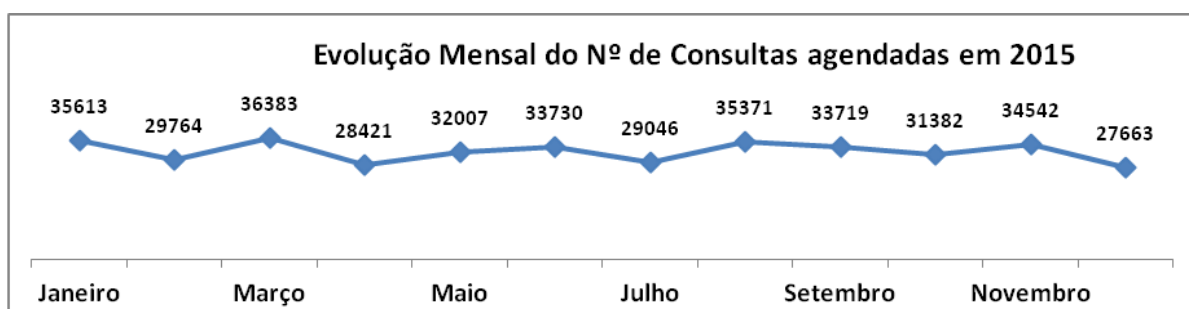
3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

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



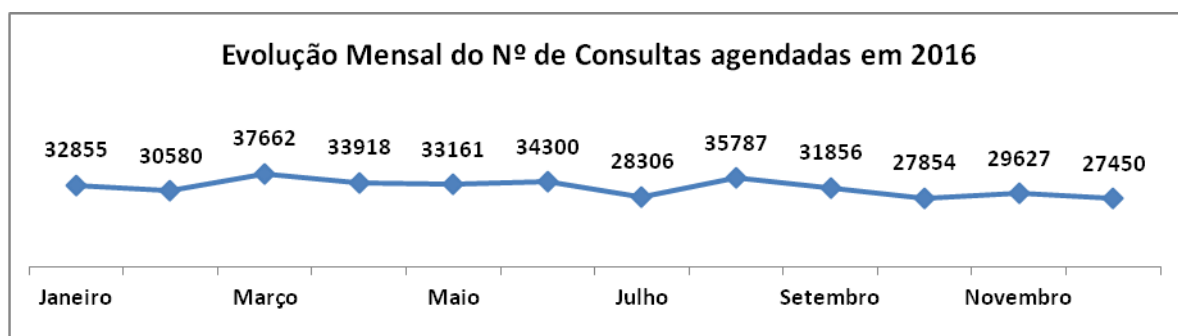
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

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



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

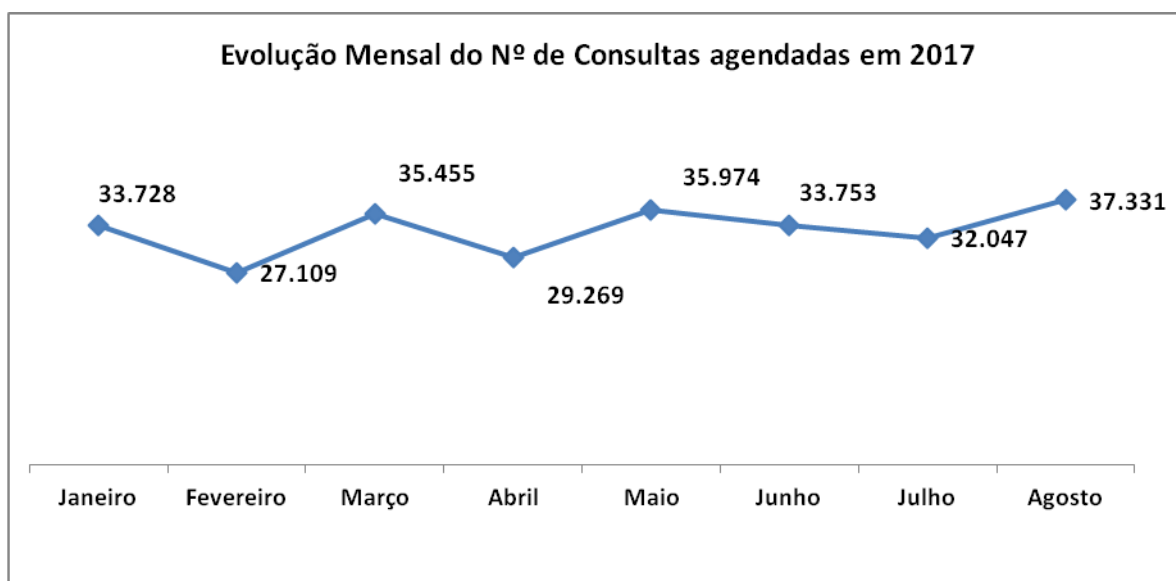
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
	Março	11.180	9.431	37662	17.051
	Abril	14.878	10.125	8.915	33.918
	Maiο	14.772	10.109	8.280	33.161
	Junho	14.977	10.833	8.490	34.300
	Julho	11.741	8.968	7.597	28.306
	Agosto	15.157	11.448	9.182	35.787
	Setembro	13.833	9.758	8.265	31.856
	Outubro	11.701	8.506	7.647	27.854
	Novembro	12.870	9.031	7.726	29.627
	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
	Maiο	18.543	8.895	8.536	35.974
	Junho	17.460	8.705	7.588	33.753
	Julho	16.242	8.664	7.141	32.047
	Agosto	19.533	9.774	8.024	37.331
	Total	127.277	72.010	65.379	264.666

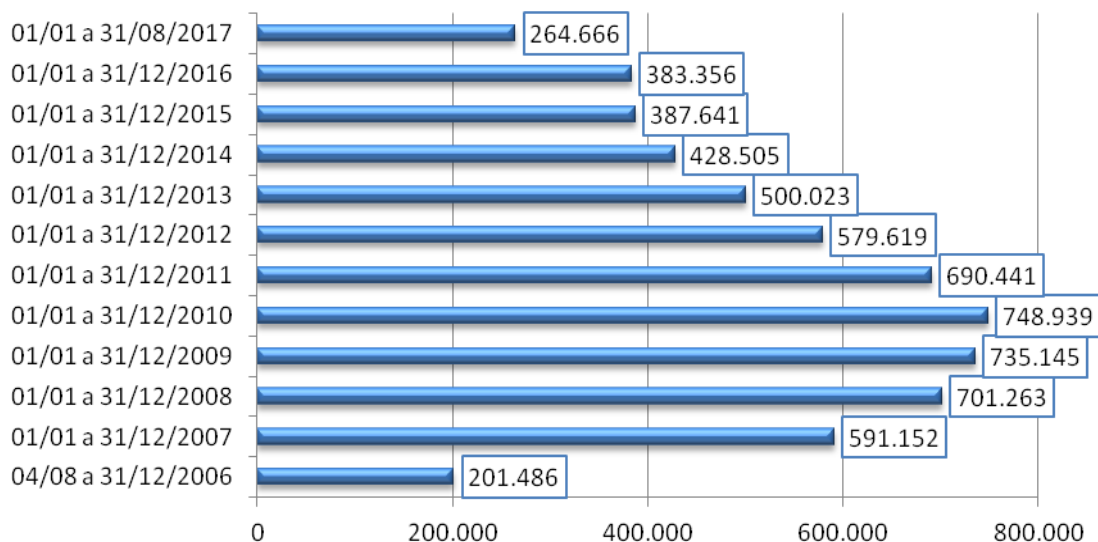


3.1.17. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017.

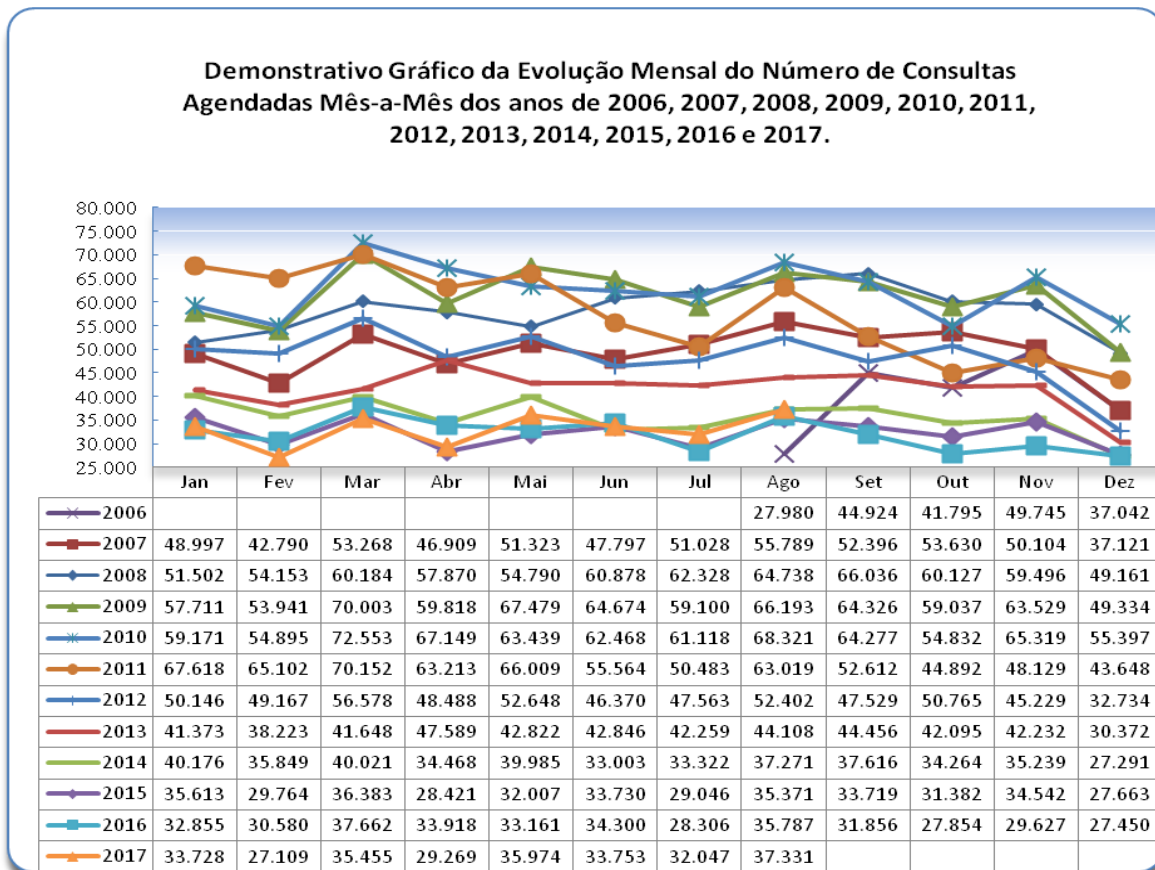
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152

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 31/08/2017	127.277	72.010	65.379	264.666
Total		2.882.119	1.676.881	1.653.236	6.212.236

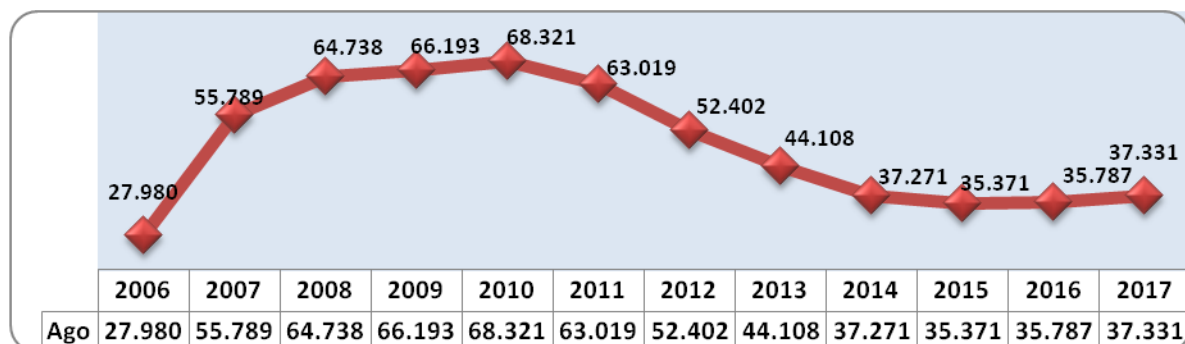
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.



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 Agosto nos anos de 2006 / 2007 / 2008 / 2009 / 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 e 2017.



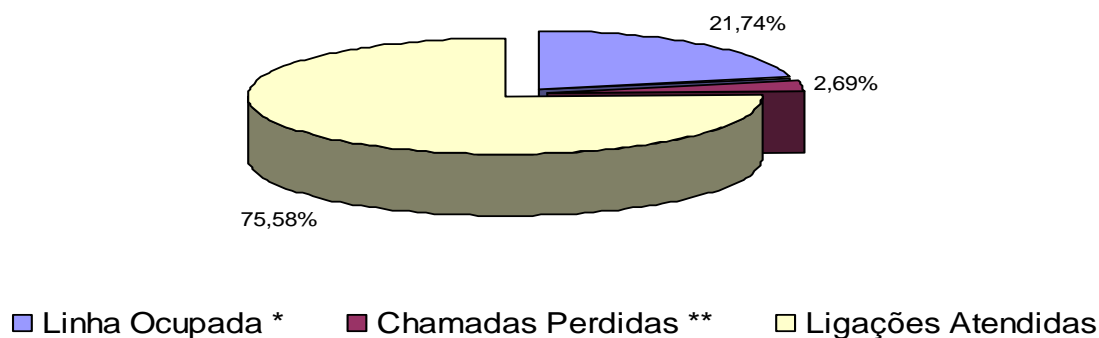
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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

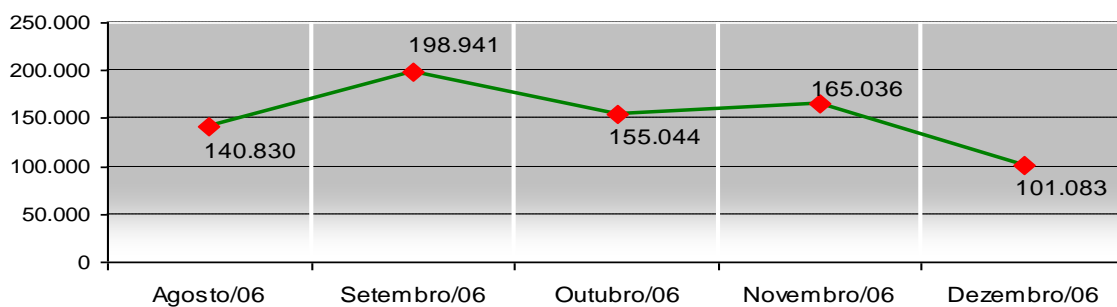
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** 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
	Maió	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

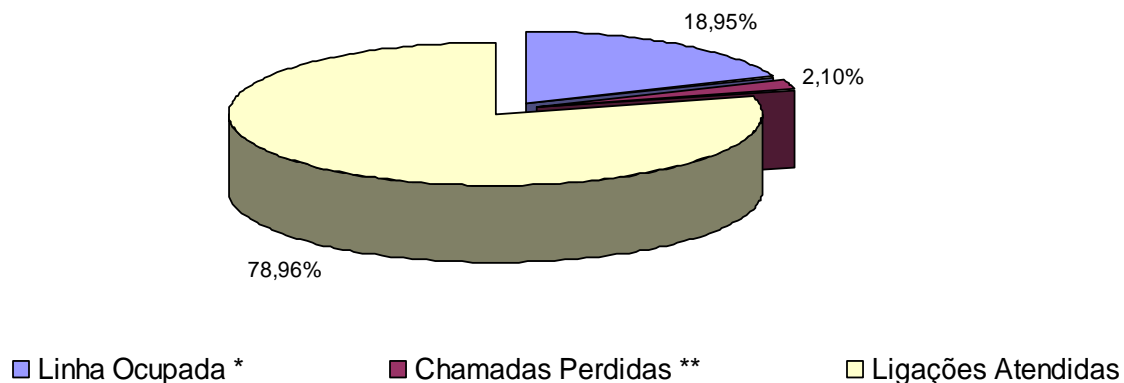
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

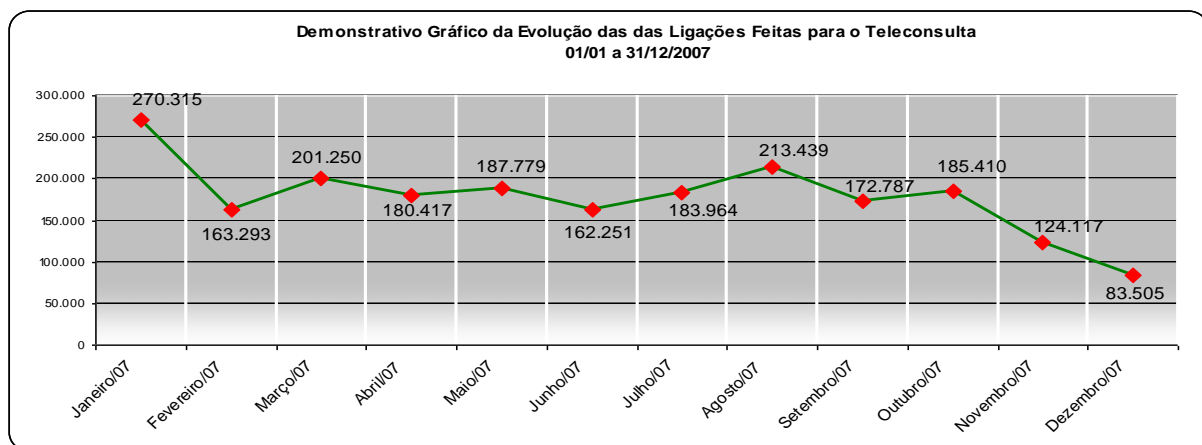
² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

* 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**





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

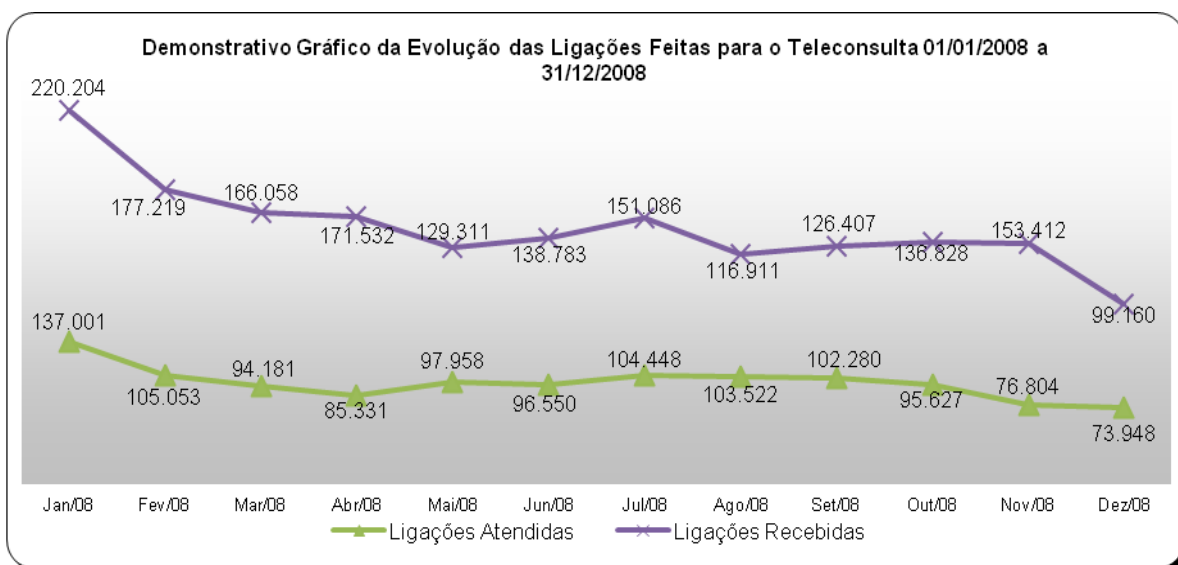
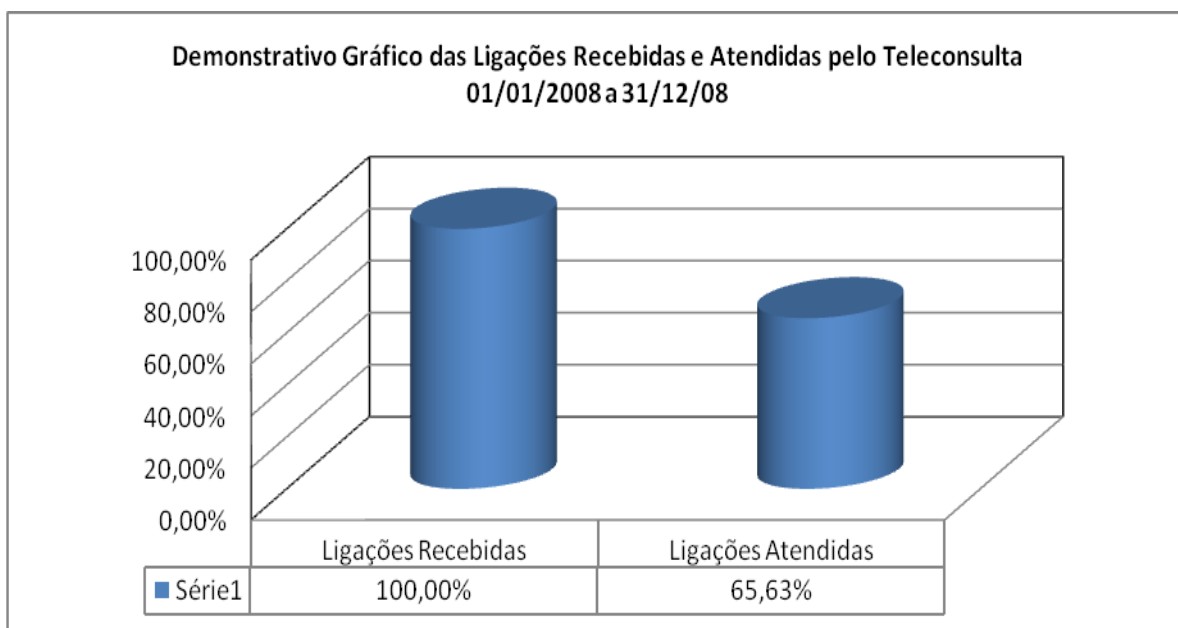
Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Maio	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
Total		1.793.268	1.172.559	206.635	44.765

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

** Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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



3.1.23. 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

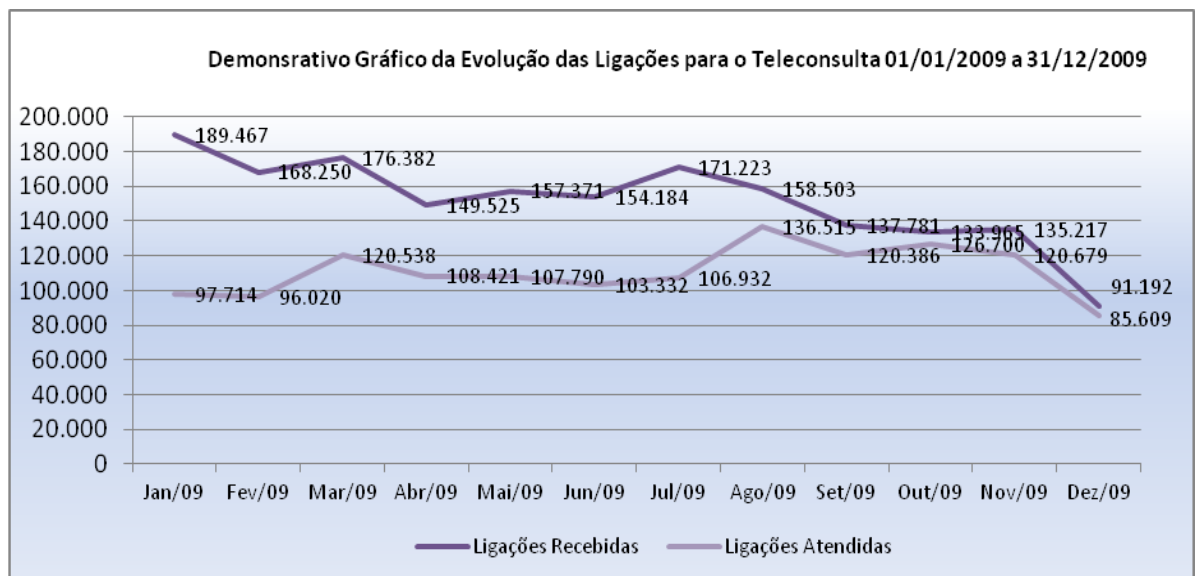
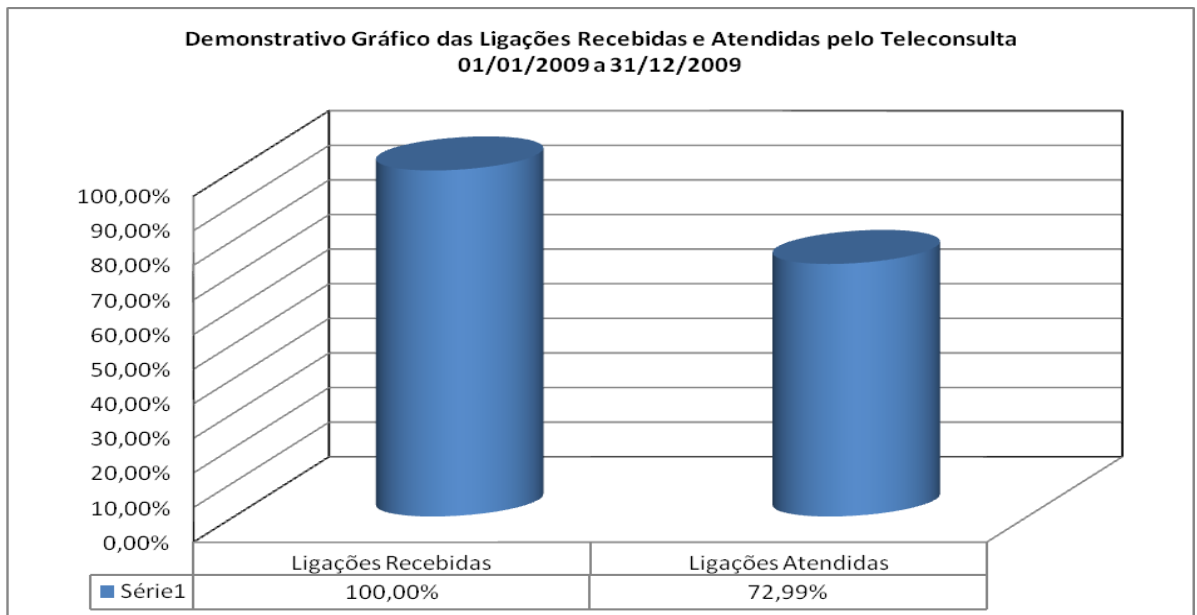
Junho	154.184	23.274	103.332	20.769
Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
Dezembro	91.192	879	85.609	0
Total	1.823.060	267.749	1.330.636	193.244

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
	Maiο	136.966	3.323	115.642	9.936
	Junho	114.898	933	105.510	4058
	Julho	135.221	2.657	123.685	5.418
	Agosto	147.014	2.374	124.001	5.541
	Setembro	131.498	0	114.827	5.660
	Outubro	133.473	2.738	119.186	5.521
	Novembro	129.895	0	113.102	5976
	Dezembro	88.796	359	87.039	2.423
Total		1.645.507	48.938	1.430.358	101.747

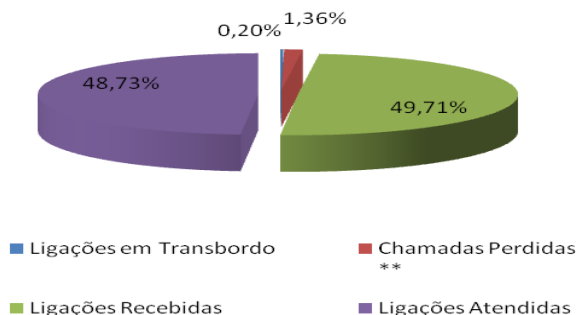
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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

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



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

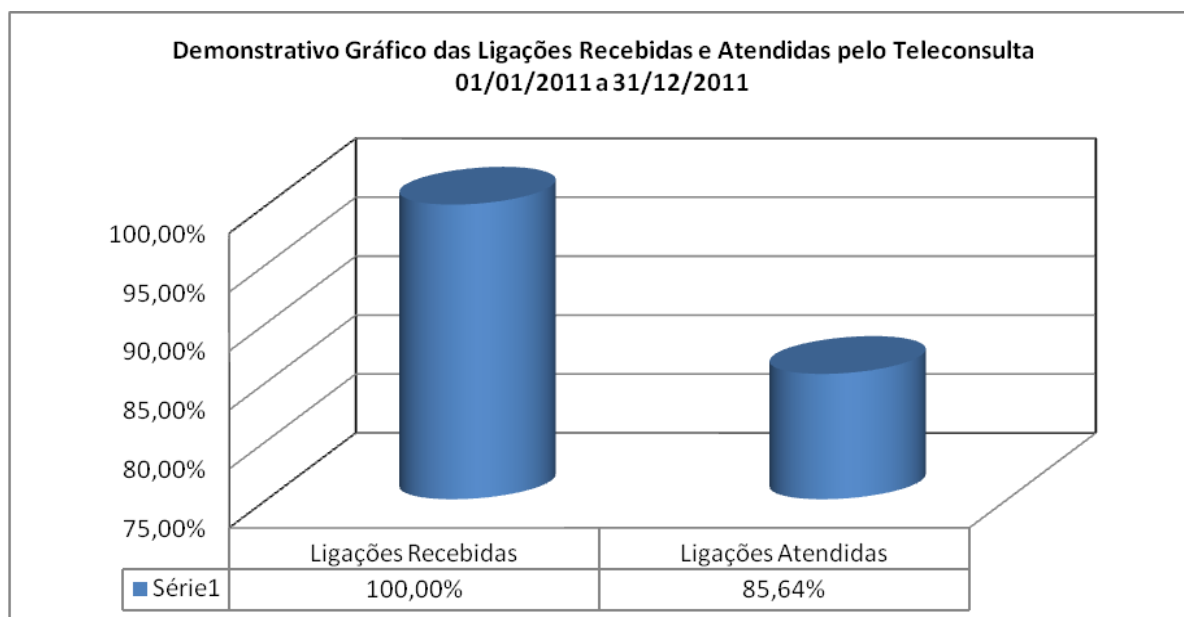
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2011	Janeiro	170.380	36.697	126.227	0
	Fevereiro	162.932	15.586	125.852	5.225
	Março	156.500	7.050	139.794	4.110
	Abril	141.316	8.155	118.228	2.338
	Maiο	153.198	4.228	133.059	0
	Junho	155.299	5.394	141.150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

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

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

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

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



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

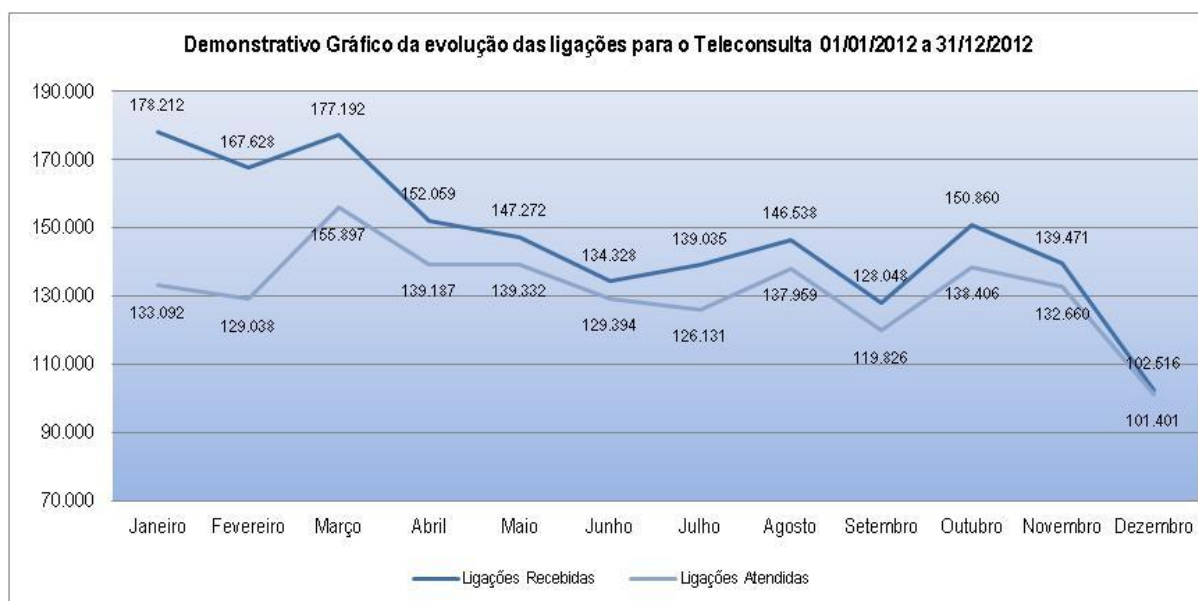
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328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

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

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

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

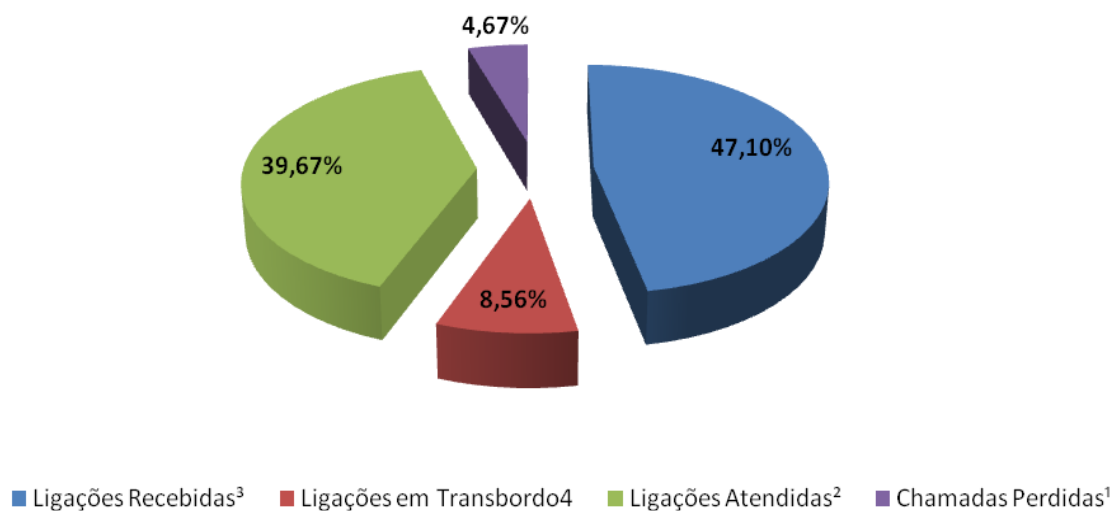
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

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

Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560

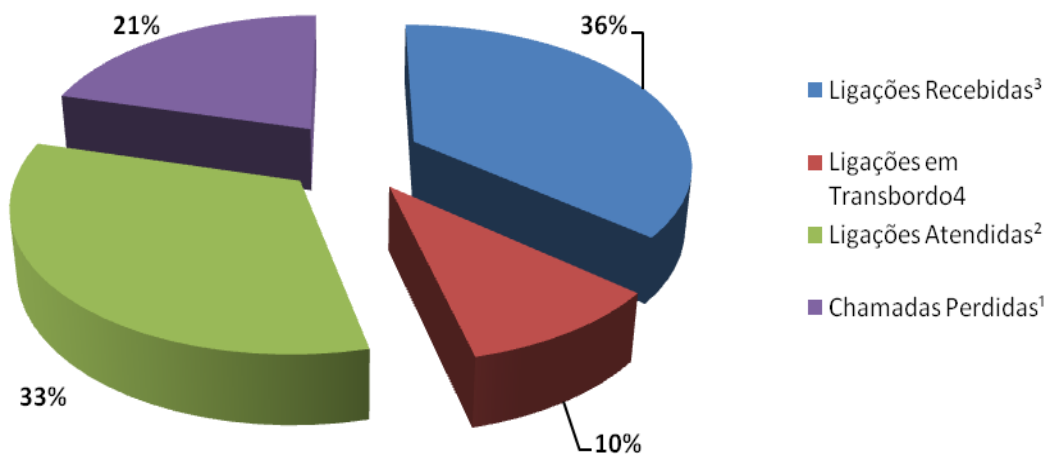


3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

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

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

Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014

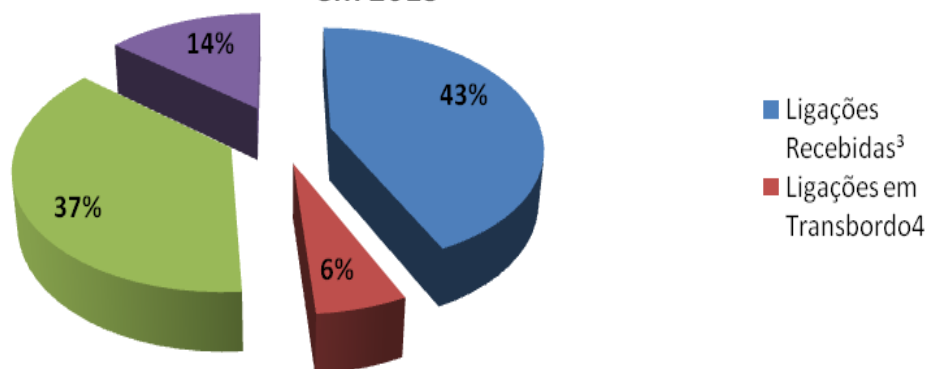


3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

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

_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

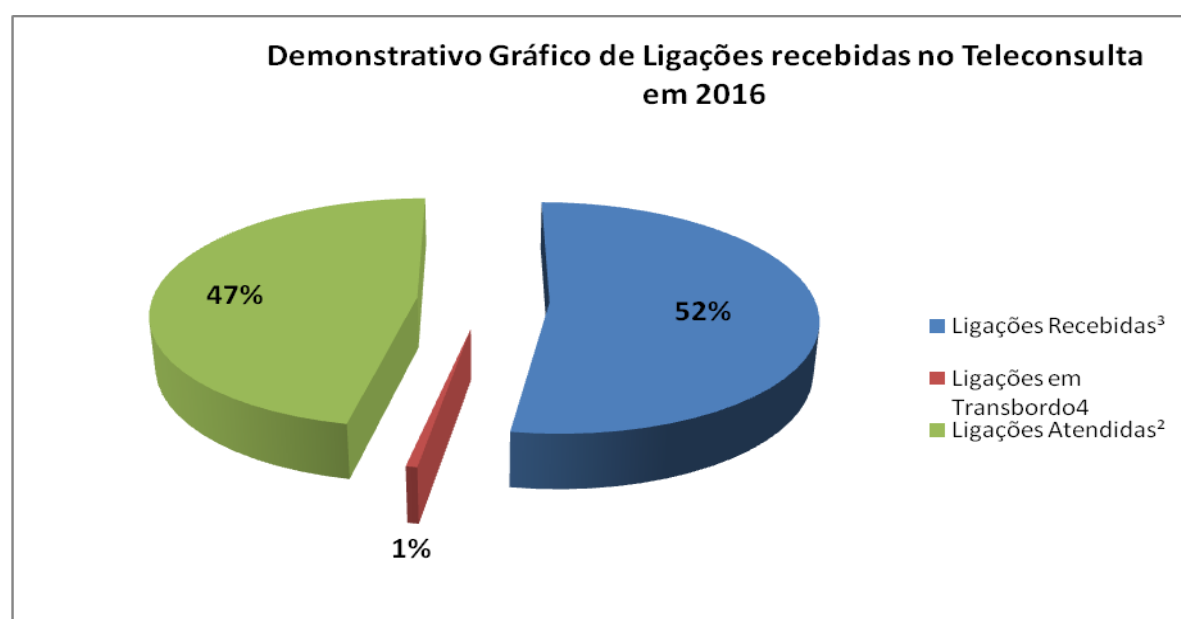
Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2015



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2016	Janeiro	117.644	1.070	109.146	-
	Fevereiro	130.936	1.869	111.966	-
	Março	123.023	1.987	104.092	-
	Abril	113.207	1.424	101.868	-
	Maiο	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	-
	Maiο	109.988	791	88.300	-
	Junho	93.022	604	76.844	-
	Julho	92.978	12.919	80.059	-
	Agosto	109.864	14.972	94.892	-
Total		903.037	32.967	728.815	-



4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À AGOSTO /17

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



- No dia 04 de Agosto/17, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta celebrou mais um ano de vida. No seu 11º aniversário, o serviço comemorou o agendamento de mais de 6 milhões de consultas. O Teleconsulta proporcionou aos usuários do sistema único de saúde mais humanização e dignidade, dando mais acesso a rede municipal de saúde com o atendimento por telefone e tirando a população das filas .
- No dia 08 de Agosto/17, a Unidade recebeu a visita da Dra. Fátima Mrué – Secretária Municipal de Saúde, juntamente com a Dra. Érika Fernandes Soares e Dr. Sérgio Nório Nakamura, os quais foram acompanhados pelos Coordenadores do Instituto e Assessorias que apresentaram a estrutura física da Central de Atendimento ao Cidadão à Secretária, bem como o funcionamento do sistema de agendamento de consultas. Após a visita à Unidade, todos participaram de uma reunião para avaliação dos dados do Teleconsulta.



- No dia 11 de Agosto/17, em comemoração ao dia dos pais, os colaboradores foram homenageados com um cartão personalizado pelo Instituto;



- No dia 24 de Agosto/17 foi realizada manutenção no jardim da Unidade;



- Em 01 de Agosto/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Alexandra de Moraes Freitas. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Leila Rezende e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 19 a 26 de Julho/17;
- No dia 04 de Agosto/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de vagas que não foram utilizadas pelas unidades para o agendamento de retorno programado, para o dia 10 de Agosto, no total de 292 vagas;
- Em 08 de Agosto/17, a sala de Situação relatou que foi transmitida grade de vagas que não foram utilizadas pelas unidades para o agendamento de retorno programado, para o dia 11 de Agosto, no total de 207 vagas;
- Em 11 de Agosto/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Amanda Costa de Azevedo. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Esterliane Neres e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 23 a 30 de Julho/17;
- No dia 14 de Agosto/17, os colaboradores Arlan e Junior da Equipe de manutenção estiveram na unidade realizando reparos na porta da Sala de Situação e no vidro do mictório (banheiro do piso superior);
- Em 20 de Agosto/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Jessica Espósito Lopes. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 26 de Julho a 02 de Agosto/17;
- No dia 24 de Agosto/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Thais Silva de Paula. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 11 a 18 de Agosto/17;
- Em 28 de Agosto/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Cristina Evaristo Alves Fonseca. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto à monitoria a

produtividade do período de 16 a 23 de Agosto/17;

- No dia 30 de Agosto/17, foi realizado feedback pela Agente de Atendimento Elisângela Teles Delfino. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione de Fátima e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 18 a 25 de Agosto/17;
- No dia 31 de Agosto/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitiu grade de vagas não utilizadas pelas unidades para o agendamento de retorno programado para o dia 04 de Setembro, o total de 41 vagas.

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas freqüentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, no dia 11 de Agosto/17, foi abordado sobre o dia dos pais.



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

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	01 de Agosto
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	07 e 11 de Agosto
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	08 e 10 de Agosto
CS Parque Amazônia	Darque Maria de Araújo	3261	Clínico Geral	Motivo de Falta	10 de Agosto
CS Conjunto Riviera	José Janos Raven Nunes	4048	Ginecologista	Motivo de Falta	11 a 18 de Agosto
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	14 de Agosto
CS Cidade Jardim	Christiane Caetano Lopes	9574	Ginecologista	Congresso Brasileiro de Ginecologista e Obstetrícia	25 e 26 de Agosto
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	17 e 18 de Agosto
Ciams Jardim América	Priscila Costa Malheiros	20538	Clínico Geral	Motivo de Falta	18 de Agosto
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	21 de Agosto
CS Vila Clemente	Luana Andrade Pereira	21537	Clínico Geral	Motivo de Falta	22 de Agosto
Cs Esplanada do Anicuns	Julio Cesar Pereira Rodrigues	3466	Clínico Geral	Folga de Aniversário	30 de Agosto
Cais Candida de Moraes	Nilmar Feliciano Da Silvas	7482	Clínico Geral	Convocado a participar do 57º Junto com você	31 de Agosto
Cs Cidade Jardim	Zeuner Pinheiro De Lemos Filho	8640	Clínico Geral	Audiencia Juridica	30 de Agosto

- 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 Agosto/17 a sala de situação do Teleconsulta registrou os cancelamentos de grades de profissionais por Semana Epidemiológica, conforme demonstrado na planilha a seguir:

CANCELAMENTO DE GRADE POR SEMANA EPIDEMIOLOGICA							
DISTRITO	UNIDADE	ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	SEM	OFERTA		MOTIVO
Central	Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	31	79	65	Atestado Médico
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	31	80	60	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	32	64	48	Atestado Médico
Leste	Centro de Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	32	60	49	Atestado Médico
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	32	80	60	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Gilson Moura De Brito	32	60	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vicente Jose Vita	32	80	64	Atestado Médico
Leste	CAIS Parque das Amendoeiras	Ginecologia	Carlos Cesar Borges	32	52	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	32	55	43	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	32	80	60	Atestado Médico
Mendanha	CAIS Candida de Moraes	Clinico Geral	Marlene Quimico Umeno Santos	32	60	0	Licença Médica
Noroeste	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	32	80	56	Motivo de Falta
Noroeste	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	32	80	40	Motivo de Falta
Noroeste	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	32	162	98	Motivo de Falta
Leste	Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Edna Maria Ferreira	32	60	45	Atestado Médico
Mendanha	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	32	160	128	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	32	130	112	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	32	80	0	Licença Médica
Oeste	CAIS Bairro Goiá	Ginecologia	Euli Jose Braga	32	60	48	Atestado Médico

Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	33	54	44	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	33	54	40	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Paulo Vicente Mota Ribeiro	33	60	44	Atestado Médico
Leste	Centro de Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	33	60	49	Atestado Médico
Sudoeste	Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	33	63	47	Atestado Médico
Sudoeste	Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	33	63	47	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro de Saúde Vila Canaã	Ginecologia	Francesco Riccio	33	60	30	Sistema Inoperante
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Divino Pereira De Miranda	33	100	78	Atestado Médico
Oeste	CAIS Bairro Goiás	Ginecologia	Erwin Moreira Da Rocha	33	48	39	Atestado Médico
Noroeste	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	33	162	98	Motivo de Falta
Noroeste	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	33	80	38	Motivo de Falta
Oeste	CAIS Bairro Goiás	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	33	160	120	Licença Médica
Campinas-Centro	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	33	80	60	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negro	33	60	42	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negro	33	60	48	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	33	55	43	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Rodrigo Caetano De Almeida	33	80	60	Motivo Pessoal
Campinas-Centro	Centro de Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Aracely Rosa De Oliveira	33	80	40	Sistema Inoperante
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	33	80	63	Atestado Médico
Mendonha	CAIS Candida de Moraes	Clinico Geral	Marlene Quimico Umeno Santos	33	60	0	Aposentadoria
Campinas-Centro	Centro de Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Lorena Yoshie Gondo Ribeiro	33	80	60	Sistema Inoperante
Campinas-Centro	Centro de Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Guilherme Andrade Lemes	33	80	64	Sistema Inoperante
Sul/Sudeste	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Priscila Costa Malheiros Montijo	33	80	56	Motivo de Falta
Mendonha	Centro de Saúde Vila Clemente	Clinico Geral	Luana Andrade Pereira	34	160	0	Exoneração
Mendonha	Centro de Saúde Vila Clemente	Clinico Geral	Luana Andrade Pereira	34	160	128	Motivo de Falta
Sudoeste	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	34	60	48	Atestado Médico

Sul/Sudeste	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Carla Vanessa De Sousa	34	80	60	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	34	80	64	Atestado Médico
Central	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	34	41	11	Atestado Médico
Sudoeste	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	34	76	36	Atestado Médico
Oeste	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	34	80	60	Motivo de Falta
Oeste	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	34	53	37	Sistema Inoperante
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Maria Aparecida Lopes Reis	34	80	66	Atestado Médico
Mendonha	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	34	160	128	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	34	60	44	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negro	34	60	48	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Augusto Cezar Rodrigues Da Silva	34	80	60	Atestado Médico
Oeste	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	34	160	128	Sistema Inoperante
Oeste	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Nivaldo David Amaral	34	72	58	Sistema Inoperante
Noroeste	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	34	80	38	Motivo de Falta
Campinas-Centro	CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO	Ginecologia	Christiane Caetano Lima Lopes Pontes	34	60	30	Congresso diversos
Central	Centro de Saúde Vila Moraes	Ginecologia	Aline De Almeida E Souza	34	60	30	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Ginecologia	Musbah Nader Kolailat	34	60	49	Sistema Inoperante
Leste	Centro de Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	34	60	0	Luto em Família
Sudoeste	Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Arlene Rodrigues Lyra	34	60	30	Atestado Médico
Sudoeste	CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	34	60	52	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	34	64	52	Atestado Médico
Mendonha	Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Euripedes Jose De Souza I	34	60	39	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro de Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	34	52	39	Atestado Médico
Mendonha	Centro de Saúde Vila Clemente	Clinico Geral	Luana Andrade Pereira	35	160	0	Aposentadoria
Oeste	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Pediatria	Carina Barbosa Bulamarque	35	80	60	Atestado Médico
Mendonha	CAIS Candida de Morais	Clinico Geral	Marlene Quimico Umeno Santos	35	60	30	Licença Médica

Oeste	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	35	64	32	Atestado Médico
Oeste	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Ariane Calvao Collus	35	80	0	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	35	60	45	Licença Médica
Sul/Sudeste	Centro de Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	35	60	0	Licença Médica
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	35	64	48	Atestado Médico
Central	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	35	64	48	Atestado Médico
Sudoeste	Centro de Saúde Vila Boa	Ginecologia	Saulo Goncalves De Mendonca	35	40	0	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	35	48	36	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	35	80	40	Atestado Médico
Oeste	CAIS Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	36	60	45	Atestado Médico
Mendanha	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	36	60	15	Atestado Médico
Sul/Sudeste	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	36	55	43	Atestado Médico
Oeste	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Marcio Caetano Queiroz	36	72	54	Atestado Médico
Sudoeste	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	36	75	55	Atestado Médico
Central	CAIS Vila Nova	Ginecologia	David Goncalves De Morais	37	60	0	Férias

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

<i>CONTROLE DE EQUIPES DA ESF INSERIDAS NO TELECONSULTA</i>			
<i>DÉFICIT DE MÉDICOS</i>			
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 08/08/2017	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	

Atualizado em 31/07/2017 às 07h20min

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 Agosto/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, Centro de Saúde Parque Amazonia, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro de Saúde Cidade Jardim, Centro de Saúde Vila União, Centro de Saúde Conjunto Riviera e Centro de Saúde Vila Moraes.

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				
AGOSTO - 2017				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	6.774	2.858	213	8.662
Centro de Saúde Criméia Leste	6.499	3.242	326	8.729
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	7.478	3.339	806	10.286
Centro de Saúde Fama	8.852	4.468	1.241	12.832
Centro De Saúde Vila Santa Helena	9.018	4.378	1.083	12.764
CIAMS Urias Magalhães	7.510	3.496	983	10.530
Centro de Saúde Marinho Lemos	7.103	3.101	212	9.095
Centro de Saúde Vila Moraes	6.823	3.364	634	9.483
Centro De Saúde Conjunto Riviera	5.243	3.048	86	7.328
Centro de Saúde Água Branca	5.598	3.019	328	7.874
CAIS Jardim Novo Mundo	8.885	3.869	1.188	12.134
CAIS Parque das Amendoeiras	7.026	3.342	280	9.322
Centro de Saúde Vila Regina	132	67	57	223
Centro de Saúde Vila Boa	8.220	3.657	1.023	11.276
Centro de Saúde Parque Anhanguera	7.452	3.446	1.051	10.506
Centro de Saúde Vila Mauá	7.645	3.240	1.145	10.653
Centro de Saúde Vila Canaã	8.956	4.508	1.198	12.945
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	7.196	3.296	1.043	10.229
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	9.328	4.634	1.460	13.573
CIAMS Novo Horizonte	7.723	3.582	1.227	10.989
CAIS Bairro Goiás	5.366	2.584	1.490	8.242
Centro De Saúde Jardim Guanabara	4.522	2.154	294	6.196
CAIS Campinas	9.641	4.814	1.412	13.946
CIAMS Jardim América	6.684	3.466	1.036	9.871
Centro de Saúde Vila Redenção	6.470	3.184	865	9.300
CAIS Chácara do Governador	8.043	3.323	1.232	11.174
Centro de Saúde Parque Amazonia	6.877	3.494	1.092	10.066

CIAMS Setor Pedro Ludovico	7.500	3.653	1.224	10.845
Centro de Saúde Vila União	7.460	3.149	1.006	10.288
CAIS Vila Nova	7.588	3.389	403	9.921
CAIS Finsocial	5.639	2.074	628	7.496
Centro de Saúde Vila Clemente	6.924	2.896	717	9.384
CAIS Jardim Curitiba	95	36	23	138
Centro De Saúde Setor Perim	7.432	3.399	418	9.861
Centro de Saúde São Francisco	1.923	979	615	3.067
Centro de Saúde Maria Dilce	7.042	3.340	604	9.693
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	8.931	4.634	1.216	13.031
Maternidade Dona Iris	12.400	6.232	2.036	17.853
CAIS Candida de Moraes	8.428	4.030	1.397	12.139
Centro de Saúde Itatiaia	5	3	1	7
Centro de Saúde Parque Atheneu	1	0	0	1
Centro De Saúde Criméia Oeste	4.920	2.144	226	6.503
Total	24.835	12.571	6.110	36.645

- 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 Agosto/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 117.303 (cento e dezessete mil trezentos e três), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 41.069 (quarenta e um mil e sessenta e nove).

Dos 117.303 (cento e dezessete mil trezentos e três), 41.069 (quarenta e um mil e sessenta e nove) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 76.234 (setenta e seis mil duzentos e trinta e quatro) 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 46.606 (quarenta e seis mil seiscentos e seis) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.904 (dois mil novecentos e quatro) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Julho/17, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 94.752 (noventa e quatro mil setecentos e cinquenta e dois) para 117.303 (cento e dezessete mil trezentos e três), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 34.580 (trinta e quatro mil quinhentos e oitenta) para 41.069 (quarenta e um mil e sessenta e nove).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

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

Descrição	Quantidade	Total	Percentual	
Trote	23	117303	0,02	%
Somente Informação	9.343	117303	7,96	%
Consulta Marcada com Sucesso	41.069	117303	35,01	%
Consulta Não Marcada	99	117303	0,08	%
Fora da Área de Abrangência	152	117303	0,13	%
Área de PSF	2.393	117303	2,04	%
Outras Unidades	85	117303	0,07	%
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	1.305	117303	1,11	%
Não há Vaga	46.606	117303	39,73	%
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	2.904	117303	2,48	%
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	376	117303	0,32	%
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.411	117303	1,20	%
Recusa da Unidade Oferecida	1.995	117303	1,70	%
Mau atendimento da Unidade	2	117303	0,00	%
Não gosta dos Profissionais	5	117303	0,00	%
Longe da Residência	411	117303	0,35	%
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	86	117303	0,07	%
Recusa do Profissional	441	117303	0,38	%
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	5	117303	0,00	%
Falta muito (Profissional Disponibilizado)	2	117303	0,00	%
Prefere outro Profissional de Saúde	231	117303	0,20	%
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	935	117303	0,80	%
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	94	117303	0,08	%
Cancelamento de Consulta	3.883	117303	3,31	%
Outros	21	117303	0,02	%
Falta Dados Cadastrais	812	117303	0,69	%

Ligação Interrompida pelo Usuário	2.078	117303	1,77	%
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	136	117303	0,12	%
Não há Vaga (RETORNO)	400	117303	0,34	%

- **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, 49.665 (quarenta e nove mil seiscentos e sessenta e cinco) atendimentos foram qualificados, destes, 23.337 (vinte e três mil trezentos e trinta e sete) usuários foram atendidos, porém 7.032 (sete mil e trinta e dois) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Julho/17, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 37.370 (trinta e sete mil trezentos e setenta) para 49.665 (quarenta e nove mil seiscentos e sessenta e cinco), um acréscimo no número de usuários atendidos de 19.032 (dezenove mil e trinta e dois) para 23.337 (vinte e três mil trezentos e trinta e sete) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.395 (cinco mil trezentos e noventa e cinco) para 7.032 (sete mil e trinta e dois).

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 Agosto/17, pode-se observar que das consultas agendadas, **18,55%** (dezoito ponto cinquenta e cinco) referiram ser portadores de diabetes, **13,92%** (treze ponto noventa e dois por cento) portadores de hipertensão e **67,53 %** (sessenta e sete ponto cinquenta e três) 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 Agosto/17			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiá	19,78%	15,20%	65,02%
CAIS Candida de Moraes	16,51%	12,50%	70,99%
CAIS Chácara do Governador	16,53%	10,92%	72,55%
CAIS Finsocial	15,14%	11,96%	72,90%
CAIS Jardim Novo Mundo	17,48%	12,14%	70,39%
CAIS Parque das Amendoeiras	21,28%	15,40%	63,32%
CAIS Vila Nova	17,34%	12,93%	69,74%
Centro de Saúde Água Branca	20,24%	15,82%	63,95%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	19,97%	15,41%	64,62%
Centro de Saúde Criméia Leste	21,32%	14,31%	64,36%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	17,81%	13,62%	68,58%
Centro de Saúde Fama	14,69%	10,41%	74,90%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15,32%	10,54%	74,14%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	18,23%	13,94%	67,83%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	18,84%	15,45%	65,71%
Centro de Saúde Parque Amazonia	20,05%	15,18%	64,77%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	17,72%	14,20%	68,08%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	17,96%	13,04%	69,00%
Centro De Saúde Setor Perim	14,97%	9,76%	75,27%
Centro de Saúde Vila Boa	18,33%	14,63%	67,04%
Centro de Saúde Vila Canaã	19,32%	15,19%	65,49%
Centro de Saúde Vila Clemente	17,93%	13,32%	68,75%
Centro de Saúde Vila Mauá	18,91%	14,64%	66,45%
Centro de Saúde Vila Moraes	20,07%	15,49%	64,45%
Centro de Saúde Vila União	18,51%	14,10%	67,39%
CIAMS Jardim América	19,80%	14,53%	65,67%

CIAMS Novo Horizonte	12,60%	9,71%	77,69%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	17,47%	12,52%	70,01%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	18,96%	13,88%	67,17%
Total	18,55%	13,92%	67,53%

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Agosto/17 43.812 (quarenta e três mil oitocentos e doze) vagas foram disponibilizadas, sendo que 37.331 (trinta e sete mil trezentos e trinta e um) foram marcadas, 3.680 (três mil seiscentos e oitenta) foram canceladas e 2.801 (dois mil oitocentos e um) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CAIS Bairro Goiá	2.656	1.092	1.018	65	9	574	542	27	5	990	855	117	18
CAIS Candida de Moraes	1.583	988	927	58	3	200	197	2	1	395	173	206	16
CAIS Chácara do Governador	787	246	245	0	1	541	520	0	21	0	0	0	0
CAIS Finsocial	1.058	701	431	266	4	357	320	0	37	0	0	0	0
CAIS Jardim Novo Mundo	1.401	541	537	0	4	374	371	0	3	486	436	0	50
CAIS Parque das Amendoeiras	1.335	529	526	0	3	160	149	7	4	646	241	0	405
CAIS Vila Nova	1.452	658	603	51	4	447	437	0	10	347	307	0	40
Centro de Saúde Água Branca	1.169	577	546	0	31	185	103	81	1	407	232	28	147
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.758	842	760	60	22	194	47	143	4	722	160	38	524
Centro de Saúde Criméia Leste	1.157	574	569	0	5	334	316	0	18	249	192	0	57
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	1.181	1.027	901	120	6	0	0	0	0	154	134	16	4
Centro de Saúde Fama	794	330	325	0	5	339	322	13	4	125	115	0	10
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.254	567	475	91	1	397	369	20	8	290	275	0	15
Centro De Saúde Jardim Guanabara	303	227	176	50	1	0	0	0	0	76	8	0	68
Centro de Saúde Maria Dilce	510	0	0	0	0	263	252	0	11	247	176	0	71

Centro de Saúde Marinho Lemos	894	0	0	0	0	342	314	24	4	552	358	16	178
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.626	676	631	39	6	463	385	37	41	487	211	0	276
Centro de Saúde Parque Amazonia	2.044	1.346	1.236	78	32	433	373	54	6	265	220	45	0
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.228	527	442	83	2	296	280	0	16	405	347	45	13
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.221	678	547	126	5	183	182	0	1	360	335	20	5
Centro De Saúde Setor Perim	1.291	341	339	0	2	289	257	21	11	661	467	20	174
Centro de Saúde Vila Boa	1.490	334	332	0	2	461	336	118	7	695	594	58	43
Centro de Saúde Vila Canaã	1.121	699	631	56	12	221	180	30	11	201	154	32	15
Centro de Saúde Vila Clemente	1.060	604	366	233	5	456	432	12	12	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.719	1.021	1.015	0	6	433	409	19	5	265	25	240	0
Centro de Saúde Vila Moraes	1.279	704	695	0	9	199	153	44	2	376	185	163	28
Centro De Saúde Vila Santa Helena	658	0	0	0	0	197	193	0	4	461	436	0	25
Centro de Saúde Vila União	1.463	826	812	0	14	637	589	28	20	0	0	0	0
CIAMS Jardim América	3.109	2.233	2.084	113	36	200	170	26	4	676	585	54	37
CIAMS Novo Horizonte	1.238	287	236	51	0	613	578	13	22	338	329	0	9
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.417	1.429	1.306	116	7	693	628	50	15	295	250	43	2
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	1.556	881	822	53	6	418	370	40	8	257	224	21	12
Total Geral	43.812	21.485	19.533	1.709	243	10.899	9.774	809	316	11.428	8.024	1.162	2.242

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Julho/17, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 37.052 (trinta e sete mil e cinquenta e dois) para 43.812 (quarenta e três mil oitocentos e doze), um acréscimo no número de consultas marcadas de 32.047 (trinta e dois mil e quarenta e sete) para 37.331 (trinta e sete mil trezentos e trinta e um), um acréscimo no número de disponível de 2.502 (dois mil quinhentos e dois) para 2.801 (dois mil oitocentos e um) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 2.503 (dois mil quinhentos e três) para 3.680 (três mil seiscientos e oitenta).

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
	Junho	21.013	17.458	3.283	272	20.741	83,08%	98,71%
Julho	17.826	16.242	1.307	277	17.549	91,11%	98,45%	
Agosto	21.485	19.533	1.709	243	21.242	90,91%	98,87%	
Total	60.324	53.233	6.299	792	59.532	88,25%	98,69%	

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Junho	10.008	8.705	985	318	9.690	86,98%	96,82%
Julho	9.316	8.664	263	389	8.927	93,00%	95,82%	
Agosto	10.899	9.774	809	316	10.583	89,68%	97,10%	
Total	30.223	27.143	2.057	1.023	29.200	89,81%	96,62%	

Pediatría	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Junho	11.435	7.588	1.395	2.452	8.983	66,36%	78,56%
Julho	9.910	7.141	933	1.836	8.074	72,06%	81,47%	
Agosto	11.428	8.024	1.162	2.242	9.186	70,21%	80,38%	
Total	32.773	22.753	3.490	6.530	26.243	69,43%	80,08%	

Total Geral	123.320	103.129	11.846	8.345	114.975	83,63%	93,23%
--------------------	----------------	----------------	---------------	--------------	----------------	---------------	---------------

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Agosto/17 pode-se observar 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 396 (trezentos e noventa e seis) 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 Agosto/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.228), Jardim América (1.588), Parque Amazônia (1.227), Jardim Balneário Meia Ponte (1.176), Setor Pedro Ludovico (1.159) e Jardim Nova Esperança (1.034).

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	20
2	Albino Boa Ventura	58
3	Alphaville Residencial	72
4	Ana Morais	10
5	Araguaia Park	10
6	Aruanã Parque	9
7	Bairro Água Branca	259
8	Bairro Alto da Glória	21
9	Bairro Anhanguera	59
10	Bairro Boa Vista	60
11	Bairro Capuava	432
12	Bairro da Floresta	105
13	Bairro da Serrinha	33
14	Bairro dos Aeroviários	119
15	Bairro Feliz	55
16	Bairro Goiás	3
17	Bairro Goiás 2	2
18	Bairro Industrial Mooca	42
19	Bairro Ipiranga	2
20	Bairro Jardim Botânico	37
21	Bairro Jardim das Esmeraldas	85
22	Bairro Jardim Diamantina	106
23	Bairro Nossa Senhora de Fátima	87
24	Bairro Nova Suíça	50
25	Bairro Res Funcionários Públicos	31
26	Bairro Rodoviário	121
27	Bairro Santa Genoveva	223
28	Bairro Santa Rita	282
29	Bairro Santo Hilário	51
30	Bairro São Francisco	6
31	Capuava Residencial Prive	3
32	Carolina Parque Extensão	98
33	Celina Park	62
34	Chacara Alto da Glória	1
35	Chácara Anhanguera	12
36	Chácara Botafogo	1
37	Chacara Buriti	9
38	Chácara California	2
39	Chacara de Recreio São Joaquim	52

40	Chácara do Governador	147
41	Chacara Elísio Campos	2
42	Chacara Maria Dilce	1
43	Chacara Samambaia	23
44	Cidade Jardim	638
45	Colônia Santa Marta	1
46	Condominio Amin Camargo	3
47	Condomínio Anhanguera	78
48	Condomínio Cidade Universitária	5
49	Condomínio das Esmeraldas	46
50	Condominio Parque dos Cisnes	2
51	Condominio Rio Branco	33
52	Condominio Santa Rita	1
53	Conjunto Anhanguera	16
54	Conjunto Aruanã I	70
55	Conjunto Aruanã II	45
56	Conjunto Caiçara	87
57	Conjunto Castelo Branco	74
58	Conjunto Fabiana	61
59	Conjunto Guadalajara	29
60	Conjunto Morada Nova	28
61	Conjunto Primavera	75
62	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	79
63	Conjunto Residencial Padre Pelagio	5
64	Conjunto Residencial Palmares	2
65	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	14
66	Conjunto Residencial Rodoviário	17
67	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	7
68	Conjunto Riviera	163
69	Conjunto Vera Cruz	1
70	Conjunto Vila Isabel	6
71	Curitiba I	40
72	Curitiba II	2
73	Curitiba III	10
74	Esplanada do Anicuns	44
75	Faiçallville	502
76	Fidélis	25
77	Fonte das Águas	25
78	Goiânia 2	99
79	Grajaú	70
80	Granja Cruzeiro do Sul	97

81	Jardim Atlântico	177
82	Jardim das Orquídeas	10
83	Jardim América	1.588
84	Jardim Ana Lúcia	157
85	Jardim Aritana	15
86	Jardim Atenas	4
87	Jardim Balneário Meia Ponte	1.176
88	Jardim Bela Vista	204
89	Jardim Bom Jesus	11
90	Jardim Bonanza	32
91	Jardim Brasil	215
92	Jardim Curitiba	12
93	Jardim da Luz	104
94	Jardim das Aroeiras	1
95	Jardim das Hortências	2
96	Jardim Do Cerrado 1	1
97	Jardim Do Cerrado 2	1
98	Jardim Do Cerrado 3	2
99	Jardim Do Cerrado 4	77
100	Jardim Do Cerrado 6	24
101	Jardim Do Cerrado 7	45
102	Jardim Dom Fernando I	4
103	Jardim Dom Fernando II	1
104	Jardim Europa	681
105	Jardim Goiás	236
106	Jardim Guanabara	45
107	Jardim Guanabara II	1
108	Jardim Guanabara III	1
109	Jardim Ipê	23
110	Jardim Itaipu	11
111	Jardim Lageado	23
112	Jardim Leblon	11
113	Jardim Leblon II	5
114	Jardim Liberdade	1
115	Jardim Madri	4
116	Jardim Marques de Abreu	19
117	Jardim Nova Esperança	1.034
118	Jardim Novo Mundo	2.228
119	Jardim Novo Mundo II	38
120	Jardim Paris	1
121	Jardim Petrópolis	66

122	Jardim Planalto	181
123	Jardim Presidente	391
124	Jardim Presidente Extensão	4
125	Jardim Presidente Extensão III	1
126	Jardim Santa Cecília	4
127	Jardim Santo Antônio	88
128	Jardim São José (Res São José)	2
129	Jardim Sonia Maria	5
130	Jardim Tancredo Neves	70
131	Jardim Vila Boa	446
132	Jardim Xavier	52
133	Jd Gramado	29
134	Jd Itaipu I	4
135	Jd. Imperial	1
136	Jd. Ipanema	35
137	Lorena Parque	51
138	Loteamento Areião I	22
139	Loteamento Carolina Parque	249
140	Loteamento Grande Retiro	3
142	Loteamento Manso Pereira	2
143	Loteamento Morada dos Sonhos	1
144	Loteamento Portal do Sol II	1
145	Loteamento Solar Santa Rita	8
146	Loteamento Tropical Verde	48
147	Loteamento Village Veneza	14
148	Maísa Extensão	17
149	Mansões Goiânia	18
150	Nova Vila	119
152	Panorama Park	39
153	Parque Tremendão (Novo)	1
154	Parque Acalanto	13
155	Parque Amazônia	1.227
156	Parque Anhanguera	195
157	Parque Anhanguera II	417
158	Parque Atheneu	47
159	Parque Balneário	12
160	Parque Buriti	13
161	Parque das Flores Complemento	3
162	Parque das Laranjeiras	49
163	Parque das Laranjeiras Acrécimo	1
164	Parque das Nações	46

165	Parque das Paneiras	4
166	Parque das Paneiras II Etapa	2
167	Parque Eldorado Oeste	187
168	Parque Industrial de Goiânia	114
169	Parque Industrial João Braz	841
170	Parque Industrial João Braz II	4
171	Parque Maracanã	16
172	Parque Oeste Industrial	240
173	Parque Paraíso	50
174	Parque Santa Cruz	355
175	Parque Santa Rita	12
176	Privê Atlântico	1
177	Prq Santa Rita (Misto)	4
178	Recanto do Bosque	1
179	Recreio Panorama	1
180	Res Beatriz Nascimento	38
181	Res Bertim Belchior	68
182	Res Gardênia	24
183	Res Village Santa Rita V	2
184	Res Village Santa Rita VI	1
185	Res Village Santa Rita VII	6
186	Res. Buena Vista	210
187	Res. Fidelis	14
188	Res. Morumbi	13
189	Res. Terra Nova I	1
190	Res. Vale das Brisas	3
191	Residencial Eldorado	98
192	Residencial Itapuã	23
193	Residencial Kátia	39
194	Residencial Manhattan	2
195	Residencial Real	4
196	Residencial 14 Bis	1
197	Residencial Aldeia do Vale	1
198	Residencial Alphaville Flamboyant	2
199	Residencial Aquarius	12
200	Residencial Aruanã	7
201	Residencial Balneário	14
202	Residencial Brisas da Mata	4
203	Residencial Campus Dourados	92
204	Residencial Canadá	101
205	Residencial Carla Cristina	29

206	Residencial Centerville	10
207	Residencial Cid Verde	1
208	Residencial Clea Borges	1
209	Residencial das Acácias	21
210	Residencial Della Pena	10
211	Residencial Eli Forte	1
212	Residencial Elza Fronza	3
213	Residencial Flamingo	10
214	Residencial Forte Ville - Extensão	27
215	Residencial Forteville	21
216	Residencial Goiânia Viva	1
217	Residencial Granville	5
218	Residencial Green Park	11
219	Residencial Guarema	13
220	Residencial Hugo Moraes	73
221	Residencial Humaita	1
222	Residencial Itaipu	92
223	Residencial Itália	12
224	Residencial Itamaraca	142
225	Residencial Jardins Florença	2
226	Residencial José Viandeli	6
227	Residencial Junqueira	1
228	Residencial Licardino Ney	45
229	Residencial London Park	23
230	Residencial Luana Park	8
231	Residencial Luci Pinheiro	1
232	Residencial Moinho dos Ventos	92
233	Residencial Monte Carlo	50
234	Residencial Noroeste	1
235	Residencial Novo Mundo Extensão	1
236	Residencial Park Solar	31
237	Residencial Parque das Flores	152
238	Residencial Parque Flamboyant	78
239	Residencial Paulo Estrela	14
240	Residencial Petrópolis	24
241	Residencial Ponta Negra	2
242	Residencial Porto Seguro	14
243	Residencial Português	17
244	Residencial Primavera	49
245	Residencial Privê Itanhangá	33
246	Residencial Real Conquista	3

247	Residencial Recanto das Garças	13
248	Residencial São Leopoldo	4
249	Residencial Serra Azul	147
250	Residencial Sevilha	4
251	Residencial Solar Bouganville	1
252	Residencial Solar Vile	211
253	Residencial Sonho Verde	31
254	Residencial Sonho Verde Complemento	9
255	Residencial Talism	28
256	Residencial Vale do Araguaia	4
257	Residencial Village Santa Rita I	3
258	Residencial Village Santa Rita II	1
259	Residencial Village Santa Rita IV	3
260	Setor Aeroporto	162
261	Setor Barra da Tijuca	35
262	Setor Bela Vista	96
263	Setor Bueno	270
264	Setor Campinas	387
265	Setor Candida de Moraes	224
266	Setor Caravelas	26
267	Setor Central	534
268	Setor Centro Oeste	333
269	Setor Coimbra	184
270	Setor Criméia Leste	382
271	Setor Criméia Oeste	21
272	Setor dos Afonsos	1
273	Setor dos Funcionários	165
274	Setor Empresarial	3
275	Setor Garavelo B	15
276	Setor Gentil Meireles	107
277	Setor Jaó	50
278	Setor Leste Universitário	127
279	Setor Leste Vila Nova	703
280	Setor Marabá	46
281	Setor Marechal Rondon	93
282	Setor Marista	52
283	Setor Morada do Sol	5
284	Setor Moraes	85
285	Setor Negrão de Lima	398
286	Setor Noroeste	22
287	Setor Norte Ferroviário	212

288	Setor Norte Ferroviário II	34
289	Setor Novo Planalto	3
290	Setor Oeste	94
291	Setor OrientVille	23
292	Setor Pedro Ludovico	1.159
293	Setor Perim	276
294	Setor Progresso	227
295	Setor Recanto das Minas Gerais	63
296	Setor Rio Formoso	257
297	Setor Santos Dumont	137
298	Setor São José	467
299	Setor Sevene	64
300	Setor Sol Nascente	24
301	Setor Sudoeste	557
302	Setor Sul	124
303	Setor Três Marias	37
304	Setor Ulisses Guimarães	28
305	Setor União	278
306	Setor Urias Magalhães	629
307	Setor Urias Magalhães II	60
308	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	21
309	Sítio de Recreio Pindorama	4
310	Sítio Ipê	12
311	Sítio Recreio Caraíba	1
312	Sítio Recreio Mansões do Campus	55
313	Solange Park I	255
314	Solange Park II	93
315	Solange Park III	37
316	Vera Cruz II	109
317	Vereda dos Buritis	191
318	Vila Abajá	107
319	Vila Adélia	42
320	Vila Adélia II	27
321	Vila Aguiar	6
322	Vila Alpes	102
323	Vila Alto da Glória	63
324	Vila Alvorada	113
325	Vila Americano do Brasil	27
326	Vila Anchieta	28
327	Vila Aurora	75
328	Vila Aurora Oeste	30

329	Vila Bandeirantes	143
330	Vila Bela	35
331	Vila Bethel	25
332	Vila Boa Sorte	18
333	Vila Canaã	41
334	Vila Clemente	64
335	Vila Colemar Natal e Silva	6
336	Vila Concórdia	18
337	Vila Coronel Cosme	23
338	Vila Cristina	87
339	Vila Cristina Continuação	8
340	Vila Fernandes	1
341	Vila Fróes	90
342	Vila Irany	76
343	Vila Isaura	142
344	Vila Itatiaia	5
345	Vila Jacar	7
346	Vila Jaraguá	75
347	Vila Jardim Pompéia	59
348	Vila Jardim Vitória	109
349	Vila João Vaz	308
350	Vila Legionárias	26
351	Vila Luciana	35
352	Vila Lucy	89
353	Vila Maria Dilce	141
354	Vila Maria José	14
355	Vila Maria Luiza	193
356	Vila Martins	1
357	Vila Mauá	157
358	Vila Megale	23
359	Vila Monticelli	195
360	Vila Mooca	5
361	Vila Mooca - Complemento	4
362	Vila Moraes	235
363	Vila Mutirão I	10
364	Vila Nossa Senhora Aparecida	1
365	Vila Nova Canaã	45
366	Vila Novo Horizonte	438
367	Vila Oswaldo Rosa	11
368	Vila Paraíso	79
369	Vila Parque Santa Maria	59

370	Vila Pedroso	82
371	Vila Perdiz	24
372	Vila Redenção	324
373	Vila Regina	45
374	Vila Resende	58
375	Vila Rizzo	8
376	Vila Romana	65
377	Vila Rosa	138
378	Vila Santa Efigenia	2
380	Vila Santa Helena	424
381	Vila Santa Isabel	36
382	Vila Santa Rita	115
383	Vila Santa Tereza	59
384	Vila Santana	46
385	Vila Santo Afonso	18
386	Vila São Francisco	46
387	Vila São João	29
388	Vila São José	3
389	Vila São José - Complemento	2
390	Vila São José - Extensão	15
391	Vila São Luiz	22
392	Vila São Paulo	91
393	Vila Teofilo Neto	3
394	Vila Vera Cruz	8
395	Vila Viana	90
396	Vilage Maringá	6
	Total	37.331

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

No mês de Agosto/17 a Agente de Atendimento **Angelita Sandra dos Santos** bateu o recorde no agendamento de consultas com 463 (quatrocentos e sessenta e três) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Agosto/17	
Agente	Total
Adama Da Silva Faria	452
Alcione Martins Da Silva Santos	361
Alexandra De Moraes Freitas	270

Alexandre Yury De Oliveira	298
Almir Macedo De Sousa Junior	180
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	10
Amanda Costa De Azevedo	346
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	65
Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	376
Ananda Karoline De Jesus Bueno	23
Andrew Batista Da Assunção	163
Andreza Milena De Melo	434
Angélica Neves Da Silva	1.215
Angelita Sandra Dos Santos	463
Anna Paulla Costa De Carvalho	209
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	284
Ariany Lara De Castro Marques	313
Arthur Luis Costa Tristão	358
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	175
Beatriz Lopes Pinheiro	3
Beatriz Viana Ribeiro	459
Bianca Geaninny Padua Ferreira	264
Bianca Rodrigues Da Silva	757
Bruna Espindola Barbosa	5
Bruno Mendes Mafra	256
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	104
Cibeli Da Costa Jorge	149
Claudineia Flausino Da Silva	70
Claudio Henrique Santos Batista	445
Cleber Gonçalves Oliveira	1.171
Cleuma Rodrigues Vieira	247
Cleydiane Martins Rosa	91
Cristina Evaristo Alves	347
Daniel Moreira Lourenço	145
Daniela Brenda Alves De Araujo	183
Danielle Cristine Alves Dos Santos	169

Danielle Rodrigues Dos Santos	12
Danillo De Castro Barreto Lourenço	7
Danilo Armando De Lima Silva	214
David Amaral Feliciano	326
Dayane Freitas Silva	213
Debora Tavares De Souza	257
Deyse Pereira Garcia	401
Diego Conrado Lisboa	322
Diego Murilo De Souza Vieira	169
Domingas Generosa Da Costa	291
Donizeth Alves Neto Junior	275
Douglas Batista Do Nascimento	396
Douglas Miranda Meira	83
Eduardo Almeida Arrais	98
Elaine De Fatima Silva	414
Elisangela Teles Delfino	384
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	284
Ernando Bezerra Lima	132
Eva Carine Pereira Galvao	298
Evellyn Carvalho Vieira	6
Fabio Vaz Pereira Filho	166
Fatima Regina Perri	90
Felipe Henrique Costa	10
Felipe Pereira Dias	188
Francielly Santana Dantas	354
Gabriel Felipe Dias De Oliveira	2
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	333
Gehielle Paulla Prado E Silva	292
Giovanna Moreira Miguel	123
Giselle Barbosa Da Silva	239
Glauco Pereira Lopes	211
Gleison Pereira Silva	262
Gracielle Pereira De Sousa	99

Greice Kelly De Oliveira Sousa	349
Helena Dos Santos Silva	235
Ianka Mendes Block Medeiros	407
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	394
Igor Murilo Oliveira Carvalho	396
Irenir Lopes Ferreira	307
Isabella Patricia Galvão Barbosa	188
Jaqueline Borges De Moraes	439
Jessica Esposito Lopes	230
Jessica Taynara Dutra Brito	284
Jhennifer Dayane Ferreira Matias	84
Jordana Pereira Da Silva	178
Jucelma Oliveira Neves Cardoso	116
Karine Fernanda Marcondes Dos Santos	187
Keila Da Silva Ramos	363
Kenia Lorrainy De Oliveira	112
Lais Elizabeth Silva Santana	383
Larisse Martins Da Silva	133
Leticia Campos Bispo	39
Leticia Canto Azevedo	237
Lorena Lima Saraiva	191
Lorrayne Nunes De Santana	286
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	63
Maikon Douglas Felix Moreira	394
Mara Celia Dos Santos	368
Maria Do Espirito Santos	134
Maria Francille Dutra Queiroz	304
Maria Vitoria Silva Gouveia	255
Marlucia De Oliveira	177
Matheus Ferreira Da Silva	83
Maysa Afonso Da Silva Vaz	302

Mirian Ferreira Silva	262
Monise Ribeiro Silva	207
Naena Fernandes Dos Santos	352
Naiara Mendes Braga Faria	199
Net Consulta	4.903
Paulo César Gomes	382
Paulo Joao De Sousa Neto	31
Pedro Augusto Lima Rabelo	316
Railson Da Silva Santos	261
Raphael Abenom Dos Santos Silva	109
Regina Celestino Santana	949
Rodrigo Nucada	104
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	269
Rosi Maria Dos Santos Silva	216
Rozely Filomena Diniz Garcia	357
Sebastiana Gomes De Oliveira Neta	158
Servio Miranda Dias	282
Shyrlanne Reis	213
Silas Washington Castro Da Silva	110
Sônia Aparecida Silva Queiroz	241
Tadeu Silva Sousa	234
Tania Gomes Dos Santos	381
Tatiane Lenes	2
Tatiany Souza Oliveira	230
Thais Silva De Paula	340
Thaynara Rodrigues Da Silva	9
Wellington De Souza Vidal	385
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	166
Ygor Silva Ribeiro	234
Total	37.331

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 AGOSTO / 17					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	50	531	525	1.309	2.415
CAIS Candida de Morais	19	350	348	580	1.297
CAIS Chácara do Governador	38	205	175	347	765
CAIS Finsocial	13	163	180	395	751
CAIS Jardim Novo Mundo	28	338	315	663	1.344
CAIS Parque das Amendoeiras	103	188	169	456	916
CAIS VILA NOVA	107	382	295	563	1.347
Centro de Saúde Água Branca	68	173	196	444	881
Centro De Saúde Conjunto Riviera	82	211	206	468	967
Centro de Saúde Criméia Leste	41	239	207	590	1.077
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	22	213	214	586	1.035
Centro de Saúde Fama	19	193	175	375	762
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15	216	220	668	1.119
Centro De Saúde Jardim Guanabara	13	44	45	82	184
Centro de Saúde Maria Dilce	34	74	96	224	428
Centro de Saúde Marinho Lemos	107	153	137	275	672
Centro de Saúde Norte Ferroviário	73	356	308	490	1.227
Centro de Saúde Parque Amazonia	59	430	413	927	1.829
Centro de Saúde Parque Anhanguera	26	266	242	535	1.069
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	19	243	233	569	1.064
Centro De Saúde Setor Perim	80	231	213	539	1.063
Centro de Saúde Vila Boa	40	273	273	676	1.262
Centro de Saúde Vila Canaã	22	238	245	460	965
Centro de Saúde Vila Clemente	43	217	208	330	798
Centro de Saúde Vila Mauá	51	342	318	738	1.449

Centro de Saúde Vila Moraes	43	215	214	561	1.033
Centro De Saúde Vila Santa Helena	22	98	125	384	629
Centro de Saúde Vila União	38	355	358	650	1.401
CIAMS Jardim América	100	653	631	1.455	2.839
CIAMS Novo Horizonte	23	273	242	605	1.143
CIAMS Setor Pedro Ludovico	67	530	505	1.082	2.184
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	32	317	297	770	1.416
Total	1.497	8.710	8.328	18.796	37.331

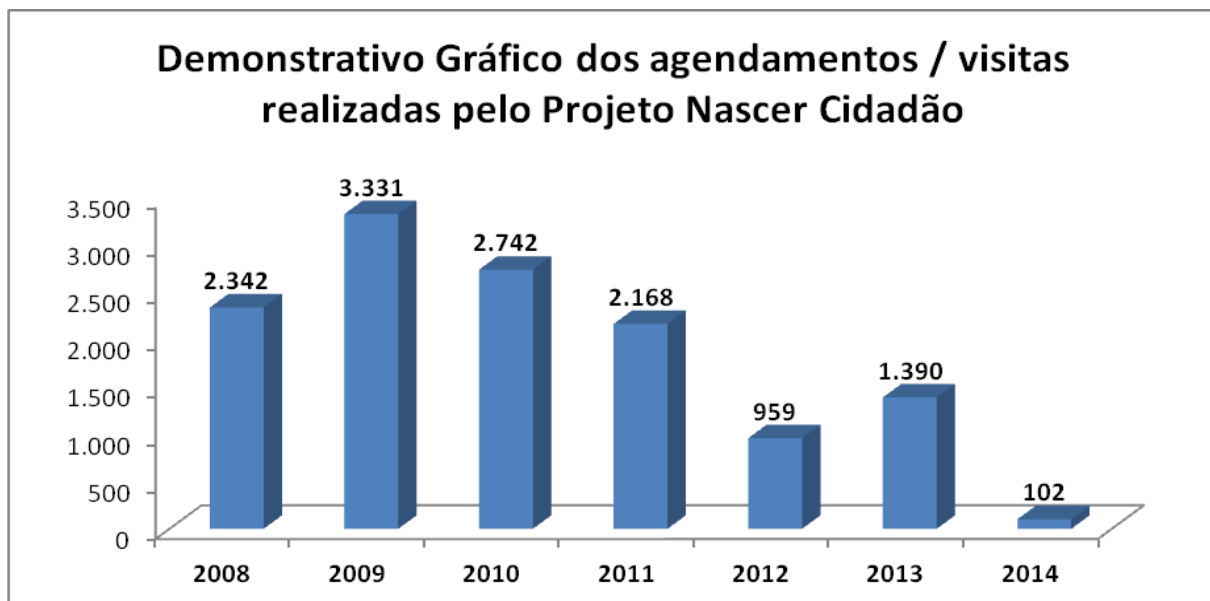
Desta forma, no mês de Agosto/17 foram agendadas **1.497 (hum mil quatrocentos e noventa e sete)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

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

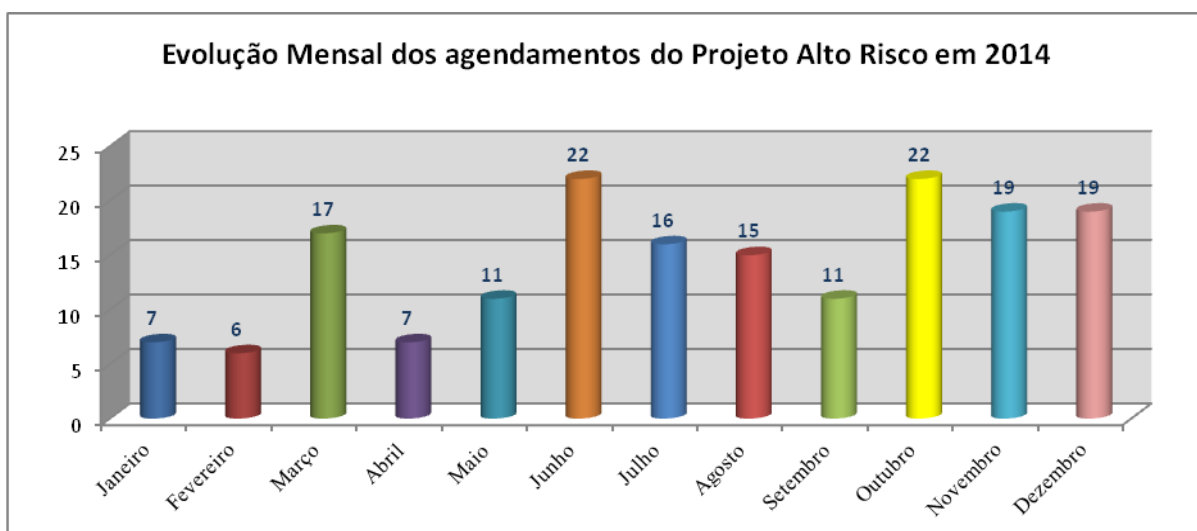
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o Idtech, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

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

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

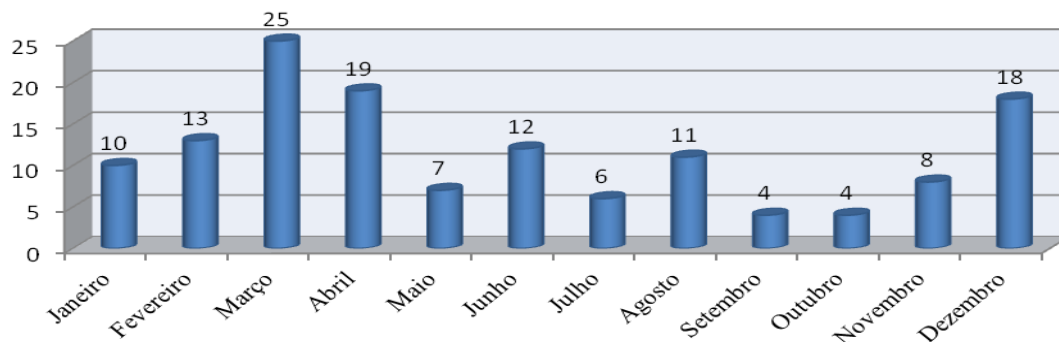
2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Maio	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%
Agosto	15	8,72%

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



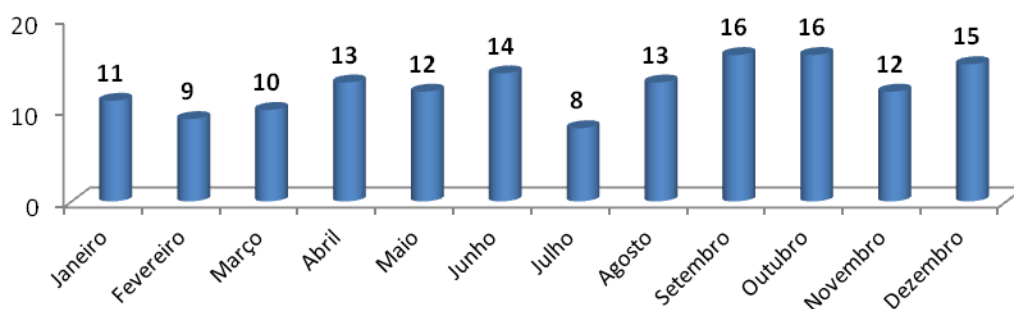
2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maio	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
TOTAL	137	100%

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 dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2016



2017		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	9,35%
Fevereiro	14	13,08%
Março	13	12,15%
Abril	10	9,35%
Mai	14	13,08%
Junho	8	7,48%
Julho	15	14,02%
Agosto	23	21,50%
TOTAL	107	100,00%



Unidades Socioeducativas

Os menores que encontram-se em internação nas Unidades Socioeducativas 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 Agosto/17 foram realizados 14 (quatorze) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº.	DATA	UNIDADE SÓCIOEDUCATIVA	RESP. CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	01/08	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8710435 Data: 2/8/2017 - 07:31 (Wellington)
2	02/08	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8719928 Data: 7/8/2017 - 07:00 (Wellington)
3	03/08	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8719931 Data: 7/8/2017 - 07:31 (Glauco)
4	08/08	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8729775 Data: 14/08/2017- 07:31 (Cleber)
5	11/08	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8729772 Data: 14/08/2017- 07:00 (Cleber)
6	11/08	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8729778 Data: 14/08/2017 - 08:31 (Cleber)
7	11/08	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8729903 Data: 16/08/2017- 07:00 (Cleber)
8	14/08	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8729906 Data: 16/08/2017 - 07:31 (Cleber)
9	17/08	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8739650 Data: 21/08/2017 - 07:00 (Cleber)
10	21/08	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8739780 Data: 23/8/2017- 07:00 (Angélica)
11	21/08	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8739783 Data: 23/8/2017 - 07:31 (Angélica)

12	21/08	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8742589 Data: 23/8/2017 - 08:31 (Angélica)
13	22/08	CIP	Luma Fonseca Apolinari	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8739885 Data: 25/8/2017 - 07:00 (Angélica)
14	22/08	CIP	Luma Fonseca Apolinari	CS Vila União	Professional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8739887 Data: 25/8/2017 - 07:31 (Angélica)

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

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

- a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- c) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- d) 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;
- e) A Sala de Situação realizou no mês de Agosto/2017 do corrente ano o agendamento de **(quatro mil, e duzentos e setenta e quatro)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **3.642 (Três mil, e seiscentos e quarenta e dois)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **632 (seiscentos e trinta e dois)** foram solicitadas pelas Unidades.

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

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Agosto de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	01/Agos	ANDRESSA FREITAS NEVES	1848299	PTE 17 ANOS, COM 3 MESES DE GESTAÇÃO INÍCIAR PRÉ NATAL-GINECO	Profissional de Saúde: CAIRO JOSE RODRIGUES Unidade de Saúde: CS SETOR PERIM Consulta Nº: 8711420 Data: 3/8/2017 - 07:31 (Regina) Solicitante:Enf. : Larissa
2	01/Agos	JURASLENE MARIA DA SILVA	338112	PTE 56 ANOS MUITAS DORES PELO CORPO, VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO – CLINICO	Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 8721618 Data: 8/8/2017 - 15:01 (Regina) Solicitante:Enf. : Larissa
3	01/Agos	DENIZE RODRIGUES DE SOUSA	882195	RANKING ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: CARMEN LUCIA NERY Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Clemente Consulta Nº: 8711156 Data: 4/8/2017 – 10:30 (Regina) Ranking de Atendimento
4	01/Agos	ADEMIR PEREIRA DOS SANTOS	183875	RANKING ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: NILMAR FELICIANO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 8722051 Data: 3/8/2017 – 17:01 (Regina) Ranking de Atendimento
5	01/Agos	NELIO ANTONIO DE OLIVEIRA	1140234	RANKING ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: TULIO CESAR Unidade de Saúde: Centro de Saúde Criméia Leste Consulta Nº: 8713496 Data: 7/8/2017 - 15:31 (Regina) Ranking de Atendimento
6	01/Agos	FRANCISCA VIEIRA DA SILVA	1586339	RANKING ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR Unidade de Saúde: CS JD BALNEARIO MEIA PONTE Consulta Nº: 8713749 Data: 7/8/2017 – 15:31 (Regina) Ranking de Atendimento
7	01/Agos	MARIA LUCIA SA CHIRATA	134918	RANKING ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: FABIO GUILHERME Unidade de Saúde: CIAMS Novo Horizonte Consulta Nº: 8707999 Data: 2/8/2017 – 07:00 (Regina) Ranking de Atendimento
8	01/Agos	IRANI DE LIMA E SILVA	171358	PTE 71 ANOS COM CARDIOPATIA APRESENTANDO DISPNEIA - CLINICO	Profissional de Saúde: NILMAR FELICIANO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 8721525 Data: 7/8/2017 - 15:01 (Regina) Solicitante:Enf. : Larissa
4.267	31/08	MYCHAELLA MARIA JORGE DE SOUSA	1837547	PTE DE 19 ANOS GESTANTE DE 8 MESES PERCA DE LIQUIDO - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: SERGIO RAUL AQUINO Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 8759166 Data: 5/9/2017 - 07:00 (Regina) Solicitante: Enf. ª: Alcione
4.268	31/08	ANA LUCIA DA SILVA MARTINS	119464	PTE 65 ANOS COM INFECÇÃO DE URINA GLICEMIA 470 E A PRESÃO 18/10 CLINICO	Profissional de Saúde: FABRICIA FERREIRA DE Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta Nº: 8758610 Data: 5/9/2017 - 13:31 (Regina) Solicitante: Apoio : Eduardo

4.269	31/08	JAILSON LAURINDO DE SOUSA	1061731	RANKING DE ATENDIMENTO	Profissional de Saúde: AFONSO RUFINO Unidade de Saúde: CIAMS Jardim América Consulta Nº: 8757252 Data: 4/9/2017 - 07:00 (Regina) Ranking de Atendimento
4.270	31/08	ELIZABETH ALVES VASCONCELOS	1467980	PTE 27 ANOS 2 MESES DE GESTAÇÃO INICIAR PRE NATAL – GINECOLGOISTA	Profissional de Saúde: EULI JOSE BRAGA Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº : 8756894 Data: 4/9/2017- 10:30 (Regina) Solicitante: Enf. ª: Alcione
4.271	31/08	DALILA RIBEIRO PEREIRA	1384768	PTE 37 SEMANAS DE GESTAÇÃO TERMINAR PRE NATAL GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: SAULO GONCALVES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Boa Consulta Nº: 8755052 Data: 6/9/2017 - 16:31 (Regina) Consulta solicitada pela Unidade : Araguacy
4.272	31/08	FLAVIA ALESSANDRA RODRIGUES BARBOSA	1900953	PTE 18 ANOS GESTANTE 2 MESES INICAR PRE NATAL - GINECOLOGISTA	Profissional de Saúde: JOSE GONCALVES Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO Consulta Nº: 8754489 Data: 6/9/2017 - 07:00 (Regina) Solicitante: Enf. ª: Alcione
4.273	31/08	MARIA DE LOURDES FERREIRA LIMA	586033	PTE 67 HIPERTENSA DESCOMPENSADA - CLINICO	Profissional de Saúde: TANIA REZENDE FERRAZ Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM Consulta Nº: 8750814 Data: 1/9/2017 - 09:31 (Regina) Solicitante: Enf. ª: Alcione
4.274	31/08	ISAAC NOAH FERREIRA VERISSIMO	1457593	PTE 3 ANOS, VARIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO E EXAMES PARA MOSTRAR – PEDIATRA	Profissional de Saúde: VINICIUS MONTENEGRO Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 8760282 Data: 4/9/2017 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf. ª: Alcione

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	4.274
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	632
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	3.642

- 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
31/07 a 04/08	12.019	8.171	67,98%
07 a 11/08	11.991	8.361	69,73%

14 a 18/08	12.071	7.616	63,09%
21 a 25/08	12.019	8.171	67,98%
28/08 a 01/09	11.991	8.361	69,73%

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

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE AGOSTO/ 2017				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]				
TOTAL	1524	PÓLO DEMANDA DENGUE		-1524
CAIS VILA NOVA				
Michele Nascente Martins - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-32
Marilda De Freitas Macedo - Dia 07/09 Feriado Independência				-24
TOTAL	1148	1092	95,12%	-56
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-68
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-5
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-15
TOTAL	1008	920	91,27%	-88
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-256
Elenilson De Godoy Alves - Férias de 08 a 22/08				-88
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-42
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-126
TOTAL	1520	1008	66,32%	-512

CENTRO DE SAUDE FAMA				
Rosa Maria Do Nascimento - Férias de 17/07 a 15/08				-41
Janete Guimaraes Alves - Férias de 08 a 22/08				-63
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-48
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-144
TOTAL	1024	728	0,7109375	-296
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-99
Emivaldo Soares Martins - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF.				-13
Marcelo Fernando Ranulfo - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF				-12
Célia Mendonça Da Silva - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF				-8
Célia Mendonça Da Silva - Redução na grade autorizado pela Coordenação Drª Ivana atendimento ESF				-16
Lizete De Fátima Da Mata - Dia 07/09 Feriado Independência				-12
Tânia Mara Lourenço - Dia 07/09 Feriado Independência				-12
Emivaldo Soares Martins - Dia 07/09 Feriado Independência				-15
Marcelo Fernando Ranulfo - Dia 07/09 Feriado Independência				-15
Célia Mendonça Da Silva - Dia 07/09 Feriado Independência				-19
TOTAL	1468	1247	84,95%	-221
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Gilmar Sisteroli De Carvalho - A partir de 23/05 Licença Médica Tempo Indeterminado				-74
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 14/08 Prograna Alto Risco.				-20
TOTAL	1444	1350	93,49%	-94
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-8
Aracely Rosa De Oliveira - Férias de 17/07 a 15/08				-36
TOTAL	992	948	95,56%	-44
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Vagas reduzidas atendimento ESF				-32
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba -				-52

Autorizado Redução de grade pela Coordenação dra Ivana				
Rosaura Diniz Pimentel - Licença Médica de 05/08 a 14/09				-132
TOTAL	1228	1012	82,41%	-216
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				
Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-256
Jamal Yusuf - Dias 24 e 25/08 XXII Congresso Paulista de Obstetrícia e Ginecologia				-40
Jamal Yusuf - Reposição em 30/08 do dia 24/08				[+20]
Jamal Yusuf - Reposição em 06/09 do dia 25/08				[+20]
TOTAL	800	544	68,00%	-256
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Túlio Alves Sardinha - Férias de 22/08 a 05/09				-138
Renata Machado Pinto - Dia 05/09 Atividade extra Faculdade				-2
TOTAL	856	716	83,64%	-140
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Antônio Alessandro Paris - Férias de 02 a 31/08				-204
Eduardo Santana - Dia 14/08 Programa Hanseníase.				-12
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-24
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-32
TOTAL	1364	1092	80,06%	-272
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-12
José Gonçalves De Oliveira - Férias de 07 a 21/08				-120
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 18/08 Atendimento Alto Risco.				-12
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-10
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Dia 07/09 Feriado da Independência				-18
José Gonçalves De Oliveira - Dia 07/09 Feriado da Independência				-24
Eliane Olímpio De Souza - Dia 07/09 Feriado da Independência				-27
Tanit Ribeiro Carmo - Férias de 04/09 a 03/10				-64
TOTAL	1532	1245	81,27%	-287

CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Sarah Moreira Borja - Férias de 24/07 a 22/08				-200
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-4
Luciano Augusto Baylão -Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-15
Paulo Roberto De Oliveira Tavares -Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-16
Luciano Augusto Baylão - Doação de Sangue dia 04/09. Folga dia 06/09				-48
TOTAL	944	661	70,02%	-283
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Hélio Gonçalves Pinho - Férias de 01 a 21/08				-48
José Gomes Da Rocha Filho - Dia 25/08 Motivo Particular				-20
Hélio Gonçalves Pinho - Férias de 01 a 21/08				-15
José Gomes Da Rocha Filho - De 29 a 01/09 Motivo Viagem				-80
José Gomes Da Rocha Filho - Reposição em 06 e 08/09 dos dias 25 e 29/08				[+40]
TOTAL	1080	957	88,61%	-123
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Dia 07/09 Feriado Independência				-18
Osmar Matias De Abreu - Dia 07/09 Feriado Independência				-10
Maria Aparecida Lopes Reis - Dia 07/09 Feriado Independência				-12
Sebastião Macedo Machado - Dia 07/09 Feriado Independência				-12
TOTAL	1236	1184	95,79%	-52
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
TOTAL	796	796	100,00%	-1592
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Marlene Quimico Umeno - Licença Médica de 04 a 25/08				-36
Cláudia Cássia De Almeida - Dia 07/09 Feriado Independência				-24
Nilmar Feliciano Da Silva - Dia 07/09 Feriado Independência				-12
Marlene Quimico Umeno - Licença Prêmio Apartir de 31/08 sem previsão de retorno				-36

Vinícius Montenegro Torres - Dia 07/09 Feriado Independência				-12
TOTAL	1112	872	78,42%	-240
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				-140
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias 10 a 24/08				-29
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias 10 a 24/08				-29
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Dia 07/09 Feriado Independência				-3
TOTAL	604	235	38,91%	-369
CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
TOTAL	2328	REFORMA		-2328
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado				-272
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
TOTAL	1384	1088	78,61%	-296
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-12
Daniel De Oliveira - Férias de 25/07 a 23/08				-76
Daniel De Oliveira - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-12
TOTAL	580	480	82,76%	-100
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Férias 15 a 30/08				-107
Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
Tânia Rezende Ferraz - Motivo Pessoal. Reposição dias 14, 16 e 21/08 dos dias 10 a 28/07				[+32]
Tânia Rezende Ferraz - Dia 29/08 Programa Tabagismo				-16
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-2
TOTAL	1116	1011	90,59%	-105
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				

Lorena Junqueira Almeida - Atendimento GAST				-168
Carmen Lúcia Nery Alves- Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Dr ^a Franscine atendimento ESF.				-12
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Dr ^a Franscine atendimento ESF.				-12
TOTAL	984	792	80,49%	-192
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Indra Gonella Fontenelle - Férias de 09 a 23/08				-72
Elidia Celia Santillo Gomes - Dia 15/08 Alto Risco				-17
João Gomes Do Sacramento - Férias de 24/07 a 22/08 apenas um vínculo				-136
Roseli Aparecida Resende - Licença Prêmio de 03/07 a 30/09				-208
João Gomes Do Sacramento - Licença Médica de 17/08 a 15/09				-224
Wandenberg Monte Negro - Dia 07/09 Feriado Nacional da Independência				-40
Alfredo Puppini Farias - Dia 07/09 Feriado Nacional da Independência				-20
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 07/09 Feriado Nacional da Independência				-10
Euli Jose Braga - Dia 07/09 Feriado Nacional da Independência				-16
Marcio Caetano Queiroz - Dia 07/09 Feriado Nacional da Independência				-12
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 07/09 Feriado Nacional da Independência				-27
Nivaldo David Amaral - Dia 07/09 Feriado Nacional da Independência				-20
TOTAL	2564	1762	68,72%	-802
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
José Tavares De Moraes Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-16
TOTAL	960	944	98,33%	-16
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Às segundas Matutino Programa Diversos				[+14]
Rudney Jackson Silvério - Férias de 01 a 30/08				-28
Rudney Jackson Silvério - Férias de 01 a 30/08				-56
Rudney Jackson Silvério - Dia 07/09 Feriado da Independência				-8
Harley Ricardo Rodrigues - Dia 07/09 Feriado da Independência				-8

Fábio Guilherme Da Silveira - Dia 07/09 Feriado da Independência				-7
Vauvenarques Fernandes - Dia 07/09 Feriado da Independência				-24
Isaura Araújo Santos Lobo - Dia 07/09 Feriado da Independência				-15
TOTAL	1072	940	87,69%	-132
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Drª Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-12
Suzete Assis De Oliveira - Dia 25/08 Atestado Médico				-7
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Agenda suspensa por tempo indeerminado				-153
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 31/08 Reunião Grupo Hiperdia				-10
TOTAL	1336	1154	86,38%	-182
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Maria Da Conceição Matos - Redução de 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Drª Iraci				-4
Arlene Rodrigues Lyra - Atestado Médico dias 23 e 24/08				-20
Maria Da Conceição Matos - Licença Médica de 07 a 31/08				-174
Arlene Rodrigues Lyra - 01 Consulta agendada pela Unidade em 05/09				-1
TOTAL	1980	1357	68,54%	-623
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-16
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-17
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-28
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-176
Eduardo Pereira Cruz - 01 Consulta agendada pela Unidade em 23/08				-1
TOTAL	1320	1082	81,97%	-238
CS PARQUE ANHANGUERA				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Grade reduzida atendimento ESF				-35
André Ibrahim Bayeh - Grade reduzida atendimento ESF				-83

Litemar Gualberto De Souza Junior - Grade reduzida atendimento ESF				-50
Maria Suely Gomes De Azara - Férias de 07/08 a 05/09. Dia 07/08 reposição do dia 06/09				-272
Carolina Dias De Araújo E Silva - De 22 a 24/08 Curso Hospital Sírio Libanes				-33
Nadya Maciel Bomtempo - Dia 23/08 Supervisão Programa Mais Médicos				-9
Nadya Maciel Bomtempo - Dia 07/09 Feriado Independência				-18
Osires De Oliveira Martins - Dia 07/09 Feriado Independência				-80
Ivan Isaac - Dia 07/09 Feriado Independência				-15
TOTAL	1420	825	58,10%	-595
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Talita Clementino Moraes E Cunha - Licença Maternidade a partir de 15/02 a 15/08				-208
Vilmar Pires De Paiva - Atestado Médico 16/08. 01 Consulta agendada pela unidade dia 14/08				-36
Fabília Ferreira De Moura - Atestado Médica dia 17/08				-30
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Licença Médica a partir de 01/08 tempo indeterminado				-260
Arismar Pereire De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-72
Divino Pereira De Miranda - 01 Consulta agendada pela unidade dia 14/08				-1
Cláudio Raul Tavares - Folga de Aniversário 18/08				-9
Vilmar Pires De Paiva - Férias de 23/08 a 06/09				-45
Fabília Ferreira De Moura - Dia 24/08 Grupo Tabagismo				-60
Vicente José Vita - Dia 29/08 Folga de Aniversário				-10
Vilmar Pires De Paiva - Férias de 23/08 a 06/09				-65
Vicente José Vita -Dia 07/09 Feriado Independência				-10
Vilmar Pires De Paiva - Férias de 23/08 a 06/09				-65
Augusto César Rodrigues Da Silva - Dia 07/09 Feriado Independência				-20
Fabília Ferreira De Moura - Dia 06/09 Consulta Pré Agendada				-45
Célio Da Silva Rocha Vidal - Dia 07/09 Feriado Independência				-12
Divino Pereira De Miranda - Dia 07/09 Feriado Independência				-14

Eberth Franco Vencio - Dia 07/09 Feriado Independência				-6
TOTAL	2980	1752	58,79%	-1228
CIAMS JARDIM AMERICA				
Adriana Fernandes Cardoso - Dia 07/09 Feriado da Independência				-8
Afonso Rufino De Sousa - Dia 07/09 Feriado da Independência				-16
Bernardo De Paula Neto - Dia 07/09 Feriado da Independência				-15
João Rosa Vieira - Dia 07/09 Feriado da Independência				-15
Luigi Stefanni Griggi - Dia 07/09 Feriado da Independência				-20
Thiago De Paula Rosa - Dia 07/09 Feriado da Independência				-32
Jacinto José De Almeida - Dia 07/09 Feriado da Independência				-12
Tânia Moreira Nobrega - Dia 07/09 Feriado da Independência				-8
Carla Vanessa De Sousa - Dia 07/09 Feriado da Independência				-30
Marly Arruda Camargo - Dia 07/09 Feriado da Independência				-9
TOTAL	2636	2471	93,74%	-165
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-132
Izabella Neves De Araújo - Licença Médica a partir de 18/07 tempo indeterminado				-133
TOTAL	2204	1939	87,98%	-265
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
TOTAL	1316	REFORMA		-1316

4.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

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

O IDTECH em busca de soluções para melhor atender ao usuário, no dia 16 de Janeiro/09 providenciou junto a Secretaria Municipal de Saúde instalação de mais um feixe E1 (30

linhas) com o objetivo de reduzir o número de linhas ocupadas principalmente no horário de 07h00min as 10h00min, quando há maior fluxo de ligações.

Eventuais faltas de vagas:

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

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

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

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:

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

Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:

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

Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:

As Unidades de Saúde tem utilizado vagas para marcação de 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 da sala de situação, 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.

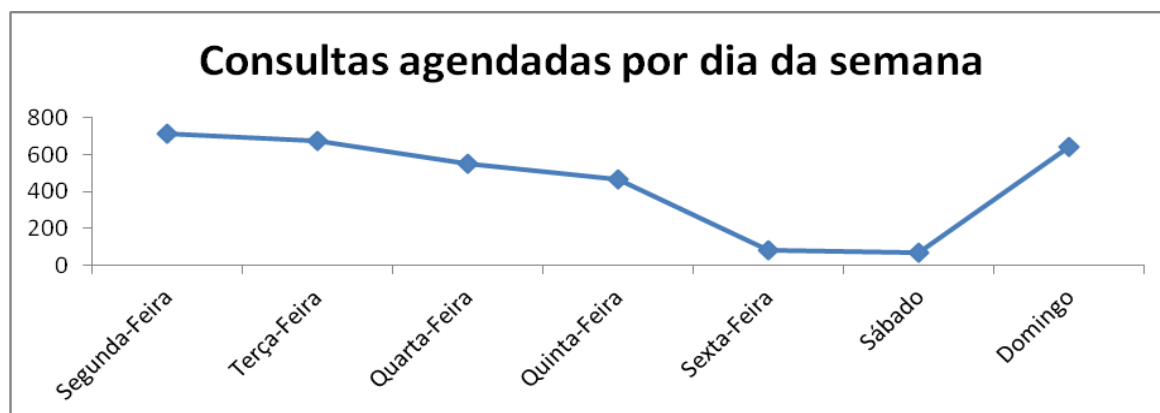
Estão incluídos no sistema on-line todos os Cais, Ciams e Centros de Saúde da capital, com exceção das unidades de Estratégia da Saúde da Família - ESF. Os usuários podem escolher as unidades mais próximas da sua localização atual, já que o sistema utiliza GPS para o georeferenciamento. O sistema prevê 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:

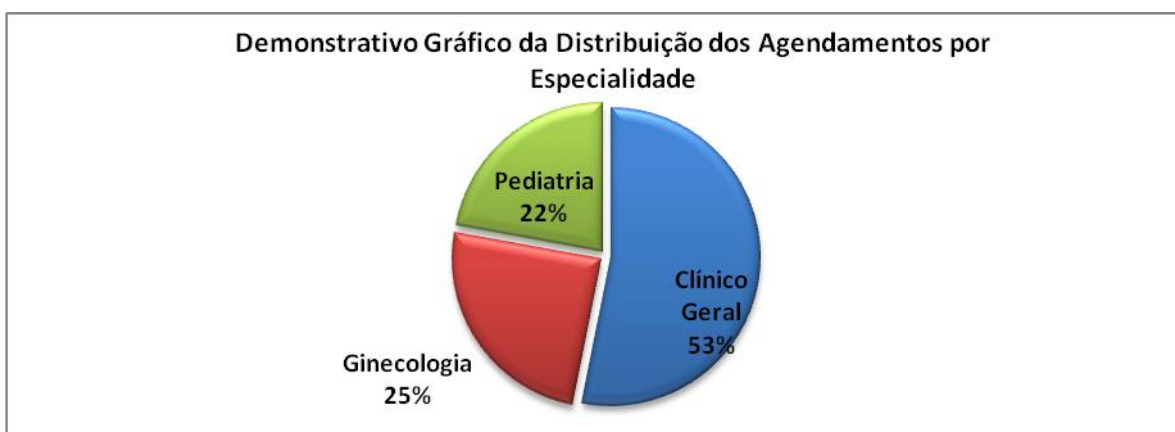
➤ Evolução diária dos agendamentos no mês de Agosto/17:

CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/08/2017	211	16/08/2017	202
02/08/2017	173	17/08/2017	188
03/08/2017	153	18/08/2017	12
04/08/2017	8	19/08/2017	2
05/08/2017	10	20/08/2017	260
06/08/2017	262	21/08/2017	285
07/08/2017	250	22/08/2017	214
08/08/2017	211	23/08/2017	209
09/08/2017	202	24/08/2017	139
10/08/2017	153	25/08/2017	8
11/08/2017	25	27/08/2017	2
12/08/2017	3	28/08/2017	541
13/08/2017	269	29/08/2017	235
14/08/2017	249	30/08/2017	28
15/08/2017	219	31/08/2017	14
		Total:	4.737



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

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2.517
Ginecologia	1.171
Pediatria	1049
TOTAL	4.737



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	4.533
IOS	119
Site	85
TOTAL	4.737



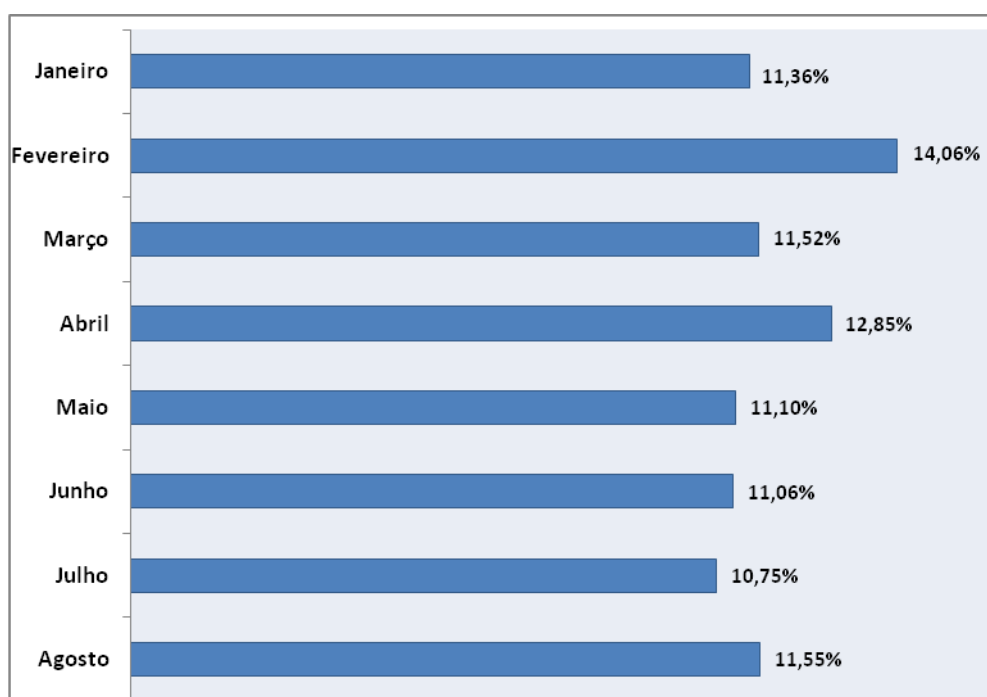
Visualização de Vagas

- 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 Agosto/17** foi observado o agendamento de 3.866 (três mil oitocentos e sessenta e seis) consultas, o que equivale a **11,55% (onze ponto cinquenta e cinco 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 Agosto/17 foram convertidas 4.647 (quatro mil seiscentos e quarenta e sete) 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 Agosto de 2017		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/08/2017	Terça-Feira	243
02/08/2017	Quarta-Feira	239
03/08/2017	Quinta-Feira	157
04/08/2017	Sexta-Feira	0
05/08/2017	Sábado	0
06/08/2017	Domingo	287
07/08/2017	Segunda-Feira	239
08/08/2017	Terça-Feira	217
09/08/2017	Quarta-Feira	209
10/08/2017	Quinta-Feira	0
11/08/2017	Sexta-Feira	0
12/08/2017	Sábado	0
13/08/2017	Domingo	212
14/08/2017	Segunda-Feira	223
15/08/2017	Terça-Feira	212
16/08/2017	Quarta-Feira	209
17/08/2017	Quinta-Feira	144
18/08/2017	Sexta-Feira	0
19/08/2017	Sábado	0
20/08/2017	Domingo	222
21/08/2017	Segunda-Feira	220

22/08/2017	Terça-Feira	203
23/08/2017	Quarta-Feira	194
24/08/2017	Quinta-Feira	124
25/08/2017	Sexta-Feira	0
26/08/2017	Sábado	0
27/08/2017	Domingo	234
28/08/2017	Segunda-Feira	245
29/08/2017	Terça-Feira	242
30/08/2017	Quarta-Feira	238
31/08/2017	Quinta-Feira	134
Total		4.647

Planos de Saúde

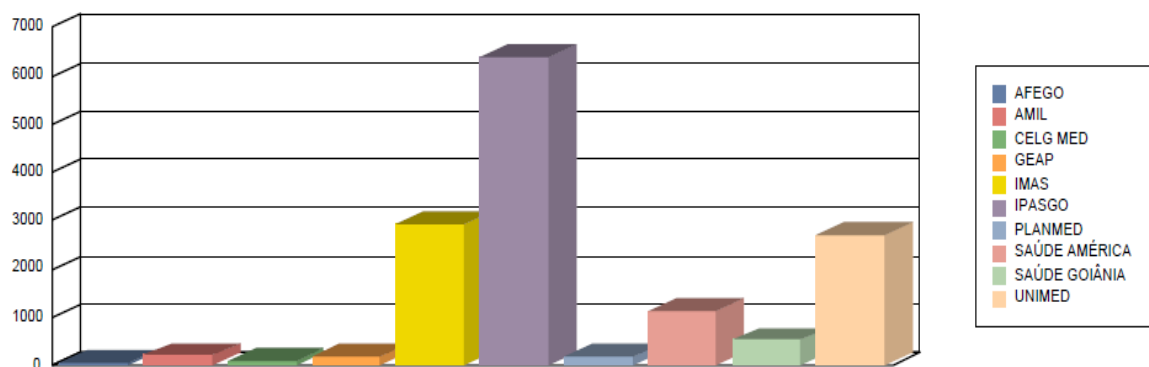
Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Agosto/17 quase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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.826 (quinze mil oitocentos e vinte e seis) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Agosto/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	52
AMIL	215
CELGMED	124
GEAP	205
IMAS	3.321
IPASGO	6.777
PLANMED	258

SAUDE AMÉRICA	1.279
SAÚDE GOIÂNIA	542
UNIMED	3.053
TOTAL	15.826



Sobras de Vagas

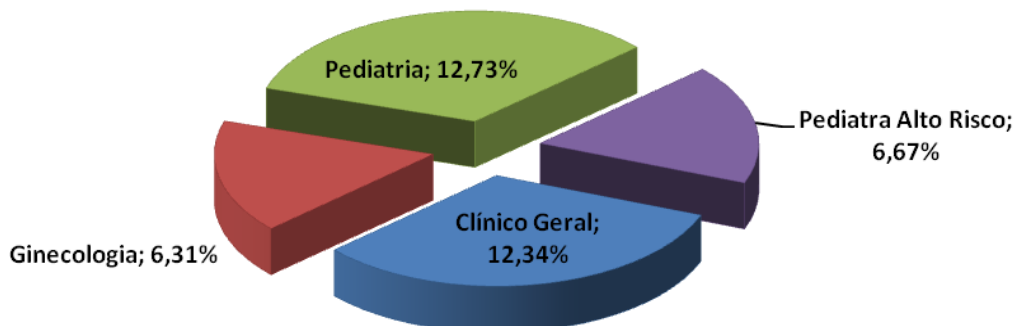
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 **Agosto/2017** houve um acréscimo total de 10,34% (dez ponto trinta e quatro por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

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



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	17.522	2.011	19.533	11,48%
Ginecologia	9.142	632	9.774	6,91%
Pediatria	7.141	855	7.996	11,97%
Pediatra Alto Risco	28	0	28	0,00%
Total	33.833	3.498	37.331	10,34%

- 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.

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.

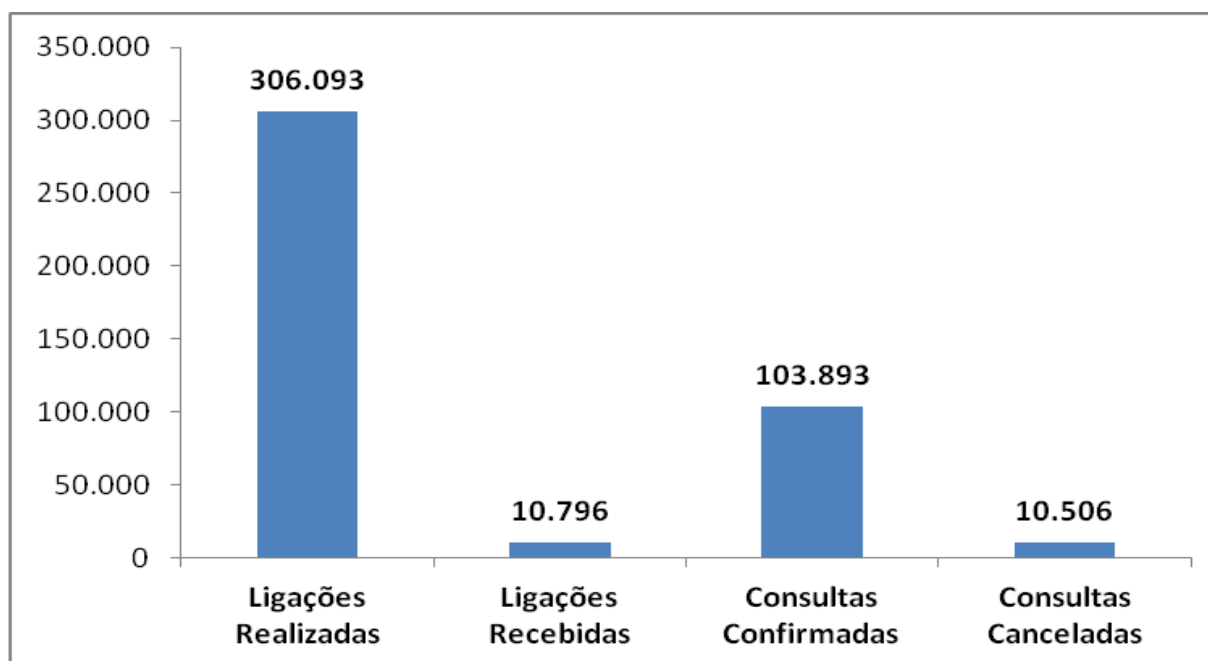
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta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

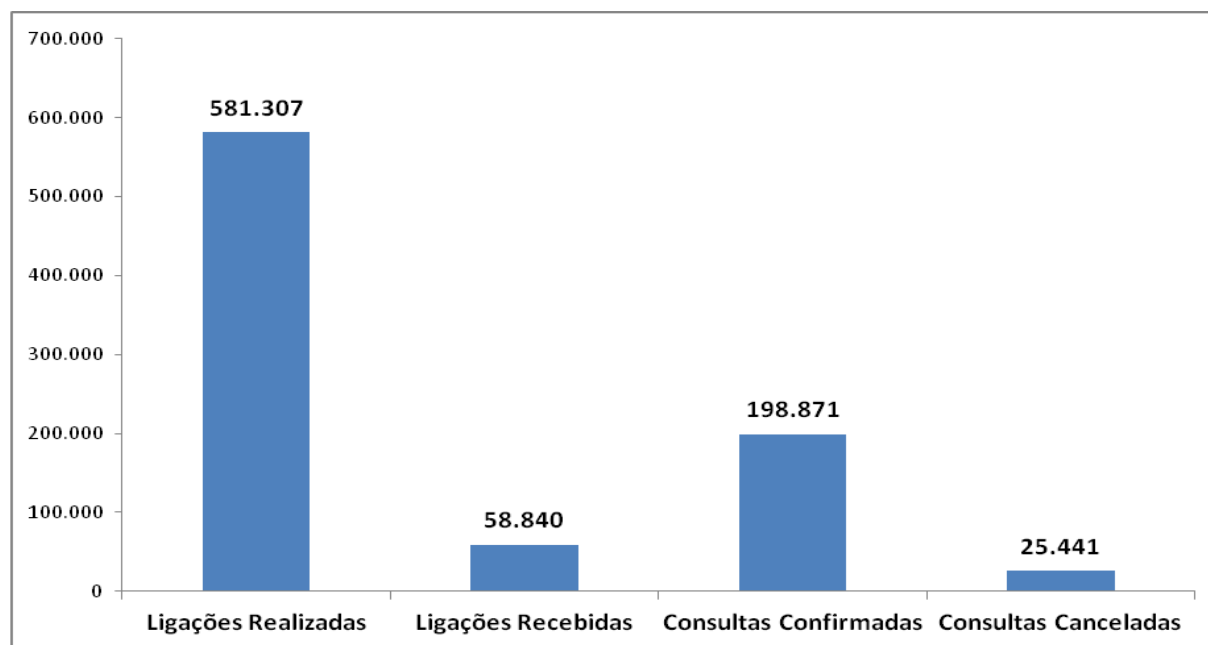
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Julho/15	50.699	0	15.063	1.774
Agosto/15	52.426	0	17.769	1.436
Setembro/15	52.538	1.445	19.422	1.921
Outubro/15	49.764	2.653	17.301	1.621
Novembro/15	52.670	3.540	18.611	2.032
Dezembro/15	47.996	3.158	15.727	1.722
TOTAL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

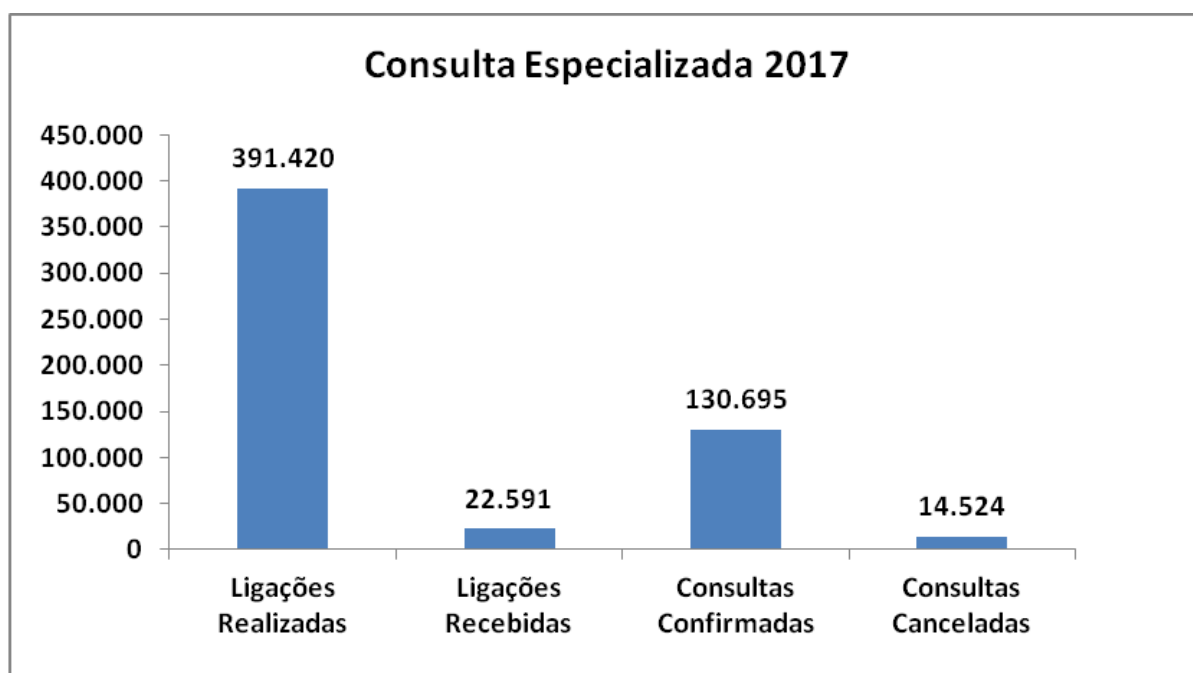
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/16	55.144	4.143	17.425	1.911
Fevereiro/16	44.337	4.938	14.571	1.945
Março/16	48.813	7.021	17.727	2.579
Abril/16	45.981	6.929	17.896	2.743
Mai/16	45.801	5.713	16.154	2.149
Junho/16	58.942	8.013	21.441	2.383
Julho/16	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 391.420 (trezentos e noventa e um mil quatrocentos e vinte) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 22.591 (vinte e dois mil quinhentos e noventa e um) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 391.420 (trezentos e noventa e um mil quatrocentos e vinte) ligações realizadas resultaram em 130.695 (cento e trinta mil seiscentos e noventa e cinco) consultas

confirmadas e 14.524 (quatorze mil quinhentos e vinte 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
Junho/17	57.131	1.907	19.041	2.932
Julho/17	51.398	1.790	15.632	1.935
Agosto	50.924	1.781	16.232	2.137
TOTAL	391.420	22.591	130.695	14.524



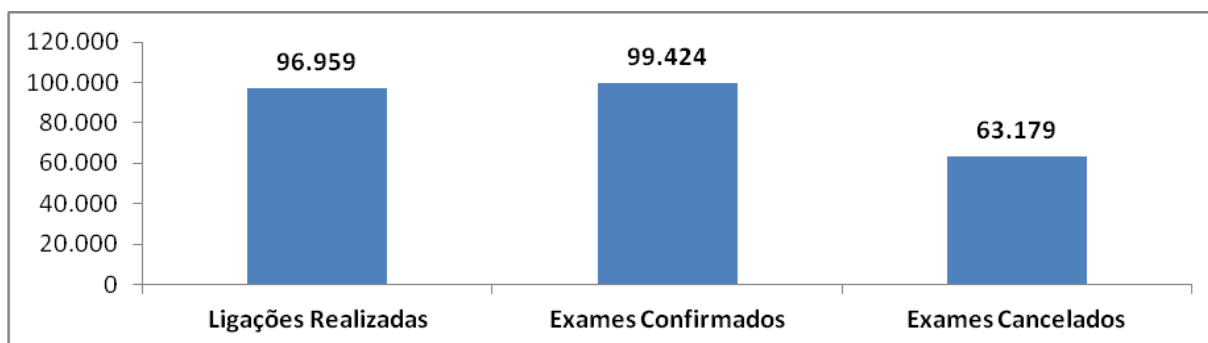
Serviço de Apoio ao Vale Exame

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



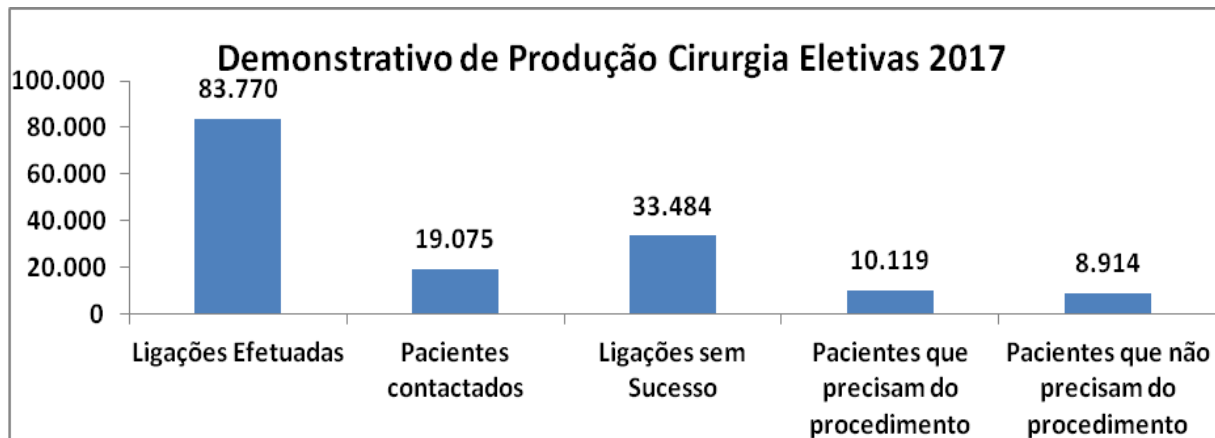
- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 4.809 (quatro mil oitocentos e nove) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 3.150 (três mil cento e cinquenta) exames confirmados e 1.571 (um mil quinhentos e setenta e um) 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	0	0	0
Abril/17	0	0	0
Maió/17	1.145	287	227
Junho/17	249	127	35
Julho/17	0	0	0
Agosto/17	461	318	61
TOTAL	4.809	3.150	1.571

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

Conforme demonstrado a seguir, no mês de **Agosto/17** não houve demanda suficiente para a realização do serviço.

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
Maió/17	13.410	2.034	3.913	1.199	835
Junho/17	17.593	2.722	8.190	1.659	1.063
Julho/17	31.934	9.235	14.262	5.665	3.570
Agosto/17	0	0	0	0	0
TOTAL	83.770	19.075	33.484	10.119	8.914



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 AGOSTO/17

- Os aniversariantes do mês de Agosto/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 dos pais, no dia 11 de Agosto/17, os colaboradores do Instituto ofereceram uma singela lembrança as pais do CIAMS Novo Horizonte;



PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE AGOSTO / 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.

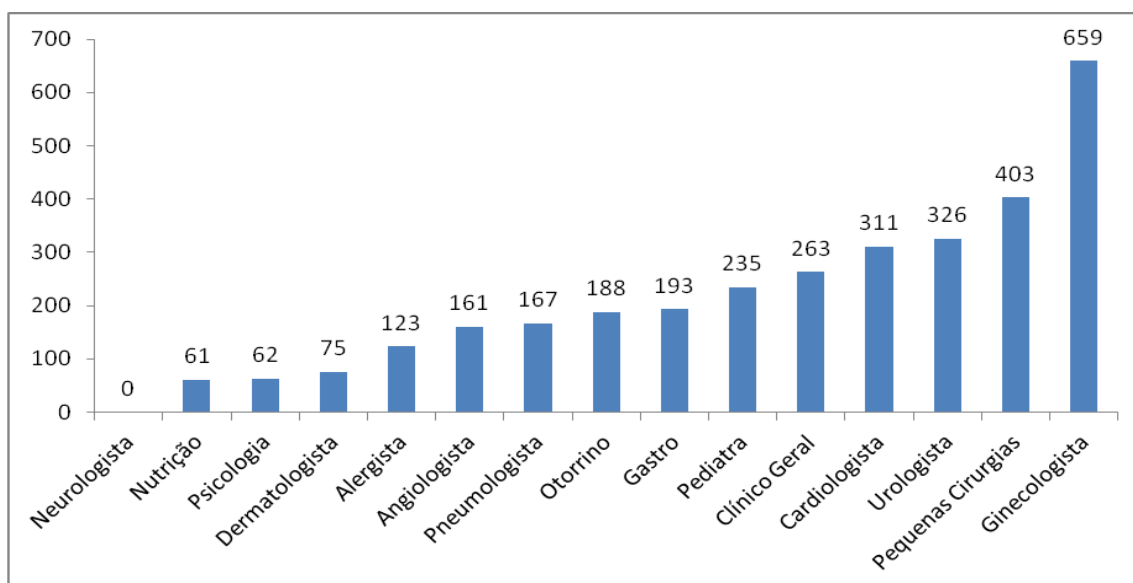
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Agosto /17.

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	123
Angiologista	161
Cardiologista	311
Clínico Geral	263
Dermatologista	75
Gastro	193
Ginecologista	659

Neurologista	0
Nutrição	61
Otorrino	188
Pediatra	235
Pequenas Cirurgias	403
Pneumologista	167
Psicologia	62
Urologista	326
Total de Atendimentos	3.227

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de **Agosto/17** o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **3.227 (três mil duzentos e vinte e sete)**. Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologista (659), Pequenas Cirurgias (403) e Urologia (326).

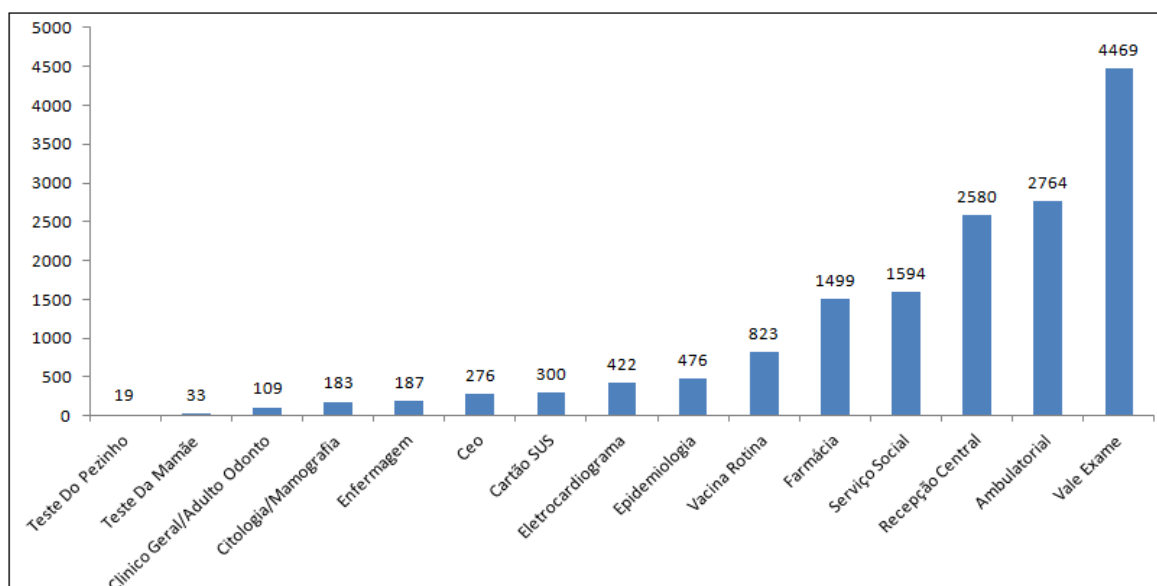


Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	2580
Vale Exame	4469
Farmácia	1499
Ambulatorial	2764

Teste Do Pezinho	19
Teste Da Mamãe	33
Enfermagem	187
Serviço Social	1594
Vacina Rotina	823
Eletrocardiograma	422
Epidemiologia	476
Ceo	276
Clinico Geral/Adulto Odonto	109
Cartão SUS	300
Citologia/Mamografia	183
Total de Atendimentos	15.734

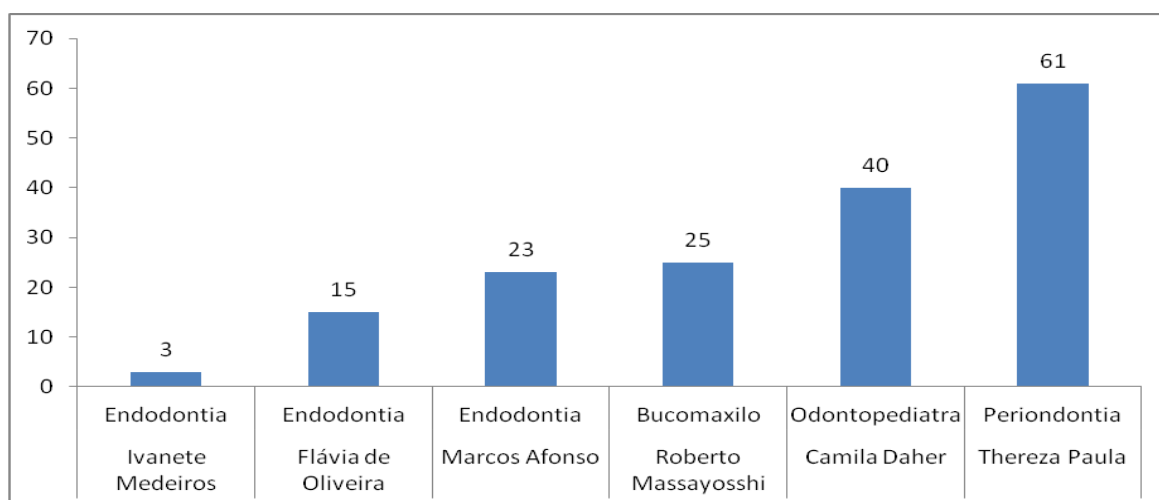
Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de **Agosto/17** o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **15.734 (quinze mil setecentos e trinta e quatro)**. Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.469), Ambulatórios (2.764) e Recepção Central (2.580).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	40
Ivanete Medeiros	Endodontia	3

Marcos Afonso	Endodontia	23
Flávia de Oliveira	Endodontia	15
Thereza Paula	Periendontia	61
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	25
Total de Atendimentos		167



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de **167 (cento e sessenta e sete)** atendimentos realizados no mês de **Agosto/17**, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria(40), Endodontia e Periodontia com 102 (Cento e dois) atendimentos, seguida de Bucomaxilo com 25 (dezenove) atendimentos realizados.

Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

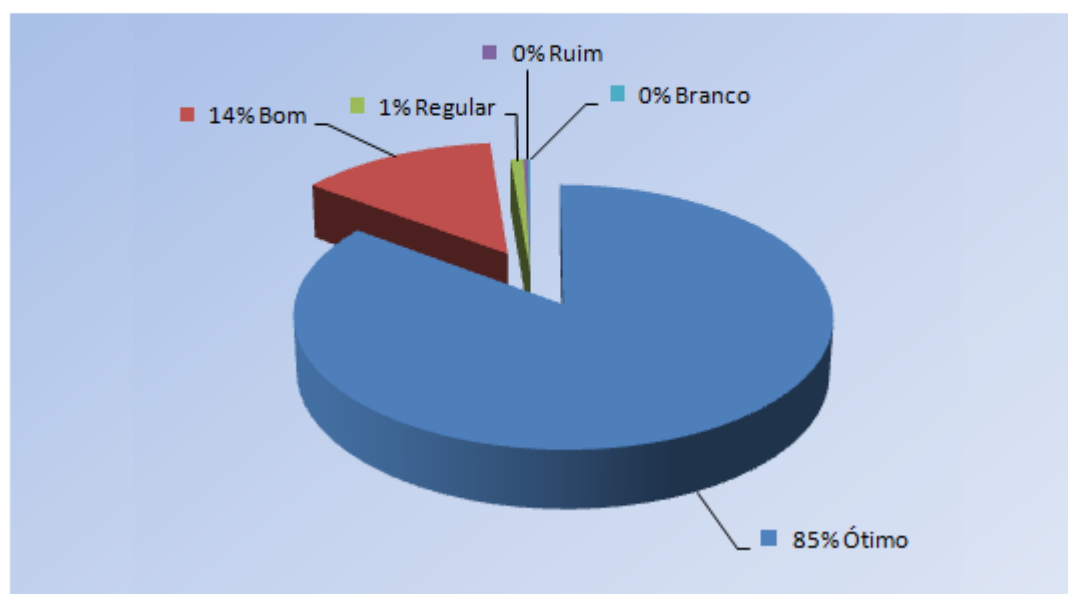
Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	75
Tatiana	Clínico Geral	34
Total de Atendimentos		109

- 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 **Agosto /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?	345	41	4	1	0
2 ^a	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	334	54	2	1	0
3 ^a	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	346	43	1	1	0
4 ^a	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	326	59	3	2	1
5 ^a	Como você julga o conforto das recepções?	314	67	7	1	2
RESPONDENTES		391				

CIAMS NOVO HORIZONTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR PERGUNTAS REALIZADAS EM AGOSTO 2017



Goiânia-GO, 11 de Setembro de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento