

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 04 – DEZEMBRO /2017**

## **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

- TELECONSULTA
  - SERVIÇO DE APOIO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS
    - SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME
  - SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS
- NOVO HORIZONTE**



**Relatório de Gestão**  
Relatório Mensal n.º 04 – Dezembro/2017

**SUMÁRIO**

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

<b>3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Dezembro de 2017 .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Dezembro/17 .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010 .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011 .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012 .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013 .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014 .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015 .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.....</b>	<b>30</b>
<b>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.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1.18. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.19. Demonstrativo gráfico do mês de Dezembro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017 .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....</b>	<b>33</b>

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	34
3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	35
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	37
3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	38
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	39
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	40
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	41
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	42
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	43
3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	44
3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....	45
<b>4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À DEZEMBRO / 17.....</b>	<b>46</b>
4.1. Pontos Positivos .....	51
4.2. Pontos Negativos .....	91
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias .....	92
<b>SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....</b>	<b>105</b>
<b>SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME.....</b>	<b>109</b>
<b>SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE.....</b>	<b>113</b>
<b>ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS .....</b>	<b>118</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>121</b>

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

### **RELATÓRIO MENSAL N.º 04 – DEZEMBRO /17**

#### **REFERÊNCIA**

TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

#### **OBJETIVO CONTRATUAL**

O objetivo geral é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o desenvolvimento institucional através da organização e da humanização do Sistema Municipal de Saúde, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania, na execução da política de consultas médicas básicas do Sistema Único de Saúde – SUS, no Município de Goiânia-GO.

#### **DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES**

A Promoção da Saúde é definida como o processo de capacitação da comunidade para atuar na melhoria da sua qualidade de vida e saúde, incluindo uma maior participação no controle desse processo. Neste sentido, incorpora na sua práxis valores como solidariedade, equidade, democracia, cidadania, desenvolvimento, participação e parceria que se constitui numa combinação de estratégias, envolvendo vários atores: Estado, município, comunidade, família e indivíduo.

Assim, a promoção da saúde não constitui responsabilidade restrita do setor saúde, mas de uma integração entre os diversos setores do governo municipal, estadual e federal, os quais articulam políticas e ações que culminem com a melhoria das condições de vida da população e da oferta de serviços essenciais aos seres humanos. O Teleconsulta tem desempenhado com propriedade o seu papel, desenvolvendo atividades e buscando progressos para contribuir com o bem estar do cidadão goianiense que utiliza o Sistema Único de Saúde. Em prosseguimento aos trabalhos realizados, no mês de Dezembro/17 agendou 25.084 (vinte e cinco mil duzentos e oitenta e quatro) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Dezembro /17 quantitativo geral de atendimentos foi de 58.581 (cinquenta e oito mil quinhentos e oitenta e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 26.702 (vinte seis mil setecentos e dois). Dos 58.581 (cinquenta e oito mil quinhentos e oitenta e um), 26.702 (vinte seis mil setecentos e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 31.879 (trinta e um mil oitocentos e setenta e nove) 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 17.433 (dezesete mil quatrocentos e trinta e três) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 605 (seiscentos e cinco) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde. Em comparação ao mês de Novembro/17, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 85.454 (oitenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e quatro) para 58.581 (cinquenta e oito mil quinhentos e oitenta e um) e um decréscimo no número de consultas marcadas de 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e

nove) para 26.702 (vinte seis mil setecentos e dois). Para garantir atendimento médico/tratamento da saúde dos usuários que residem em áreas contempladas pela Estratégia Saúde da Família - ESF, com equipes destituídas de profissional médico, devido a déficits ou por motivos referentes a férias e/ou afastamento de suas atividades através de licença e que estão inseridas no sistema, o Teleconsulta, estendeu suas atividades à 30 (trinta) equipes, representando aproximadamente 120.000 (cento e vinte mil) usuários. Essa cobertura é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família. O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário. No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/17 foi observado o agendamento de 1.974 (mil novecentos e setenta e quatro) consultas, o que equivale a **9,59%** (nove vírgula cinquenta e nove 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 completar um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinsertadas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Dezembro/2017 houve um acréscimo total de 11,19% (onze vírgula zero dezenove por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/17 foram convertidas 1.435 (mil quatrocentos e trinta e cinco) 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

repassa 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 538.642 (quinhentos e trinta e oito mil seiscentos e quarenta e duas) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 26.9211 (vinte e seis mil novecentos e vinte e uma) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 538.642 (quinhentos e trinta e oito mil seiscentos e quarenta e duas) ligações realizadas resultaram em 179.619 (mil cento e setenta e nove e seiscentos e dezenove) consultas confirmadas e 23.348 (vinte e três mil trezentos e quarenta e oito) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado. A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech tem disponibilizado uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetua o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento acesso à lista de espera, para possibilitar o contato e efetuar o agendamento ou a dispensa do exame. E desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta e três mil cento e setenta e nove) exames cancelados. Já em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 7.533 (sete mil quinhentas e trinta e três) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 4.212 (quatro mil duzentos e doze) exames confirmados e 1.833 (mil oitocentos e trinta e três) exames cancelados. Em Dezembro/17 houve implantação do sistema operativo gerenciado pela empresa Vivver e este serviço não teve demanda.

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

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

Ao telefonar para o número 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 última 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

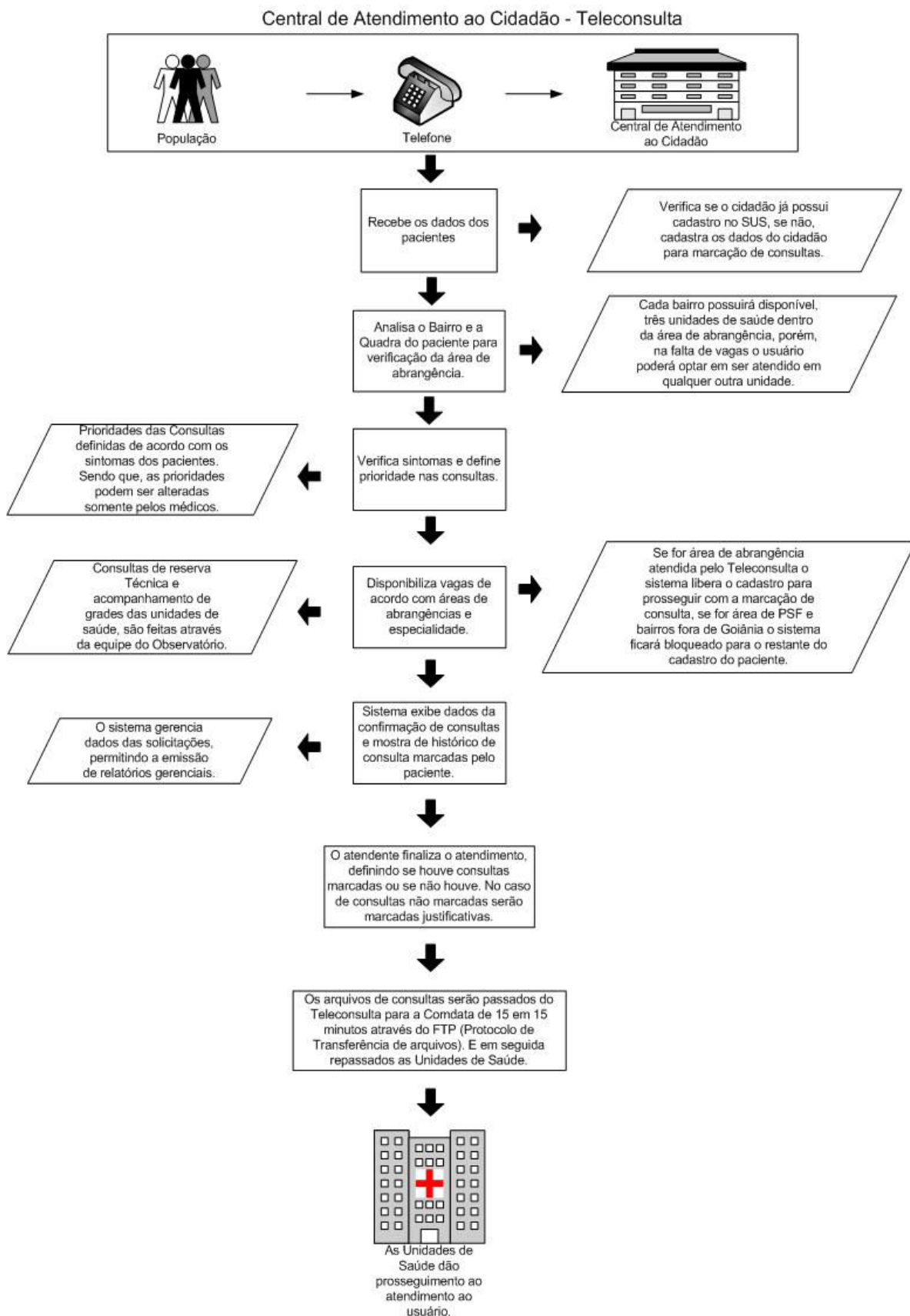
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

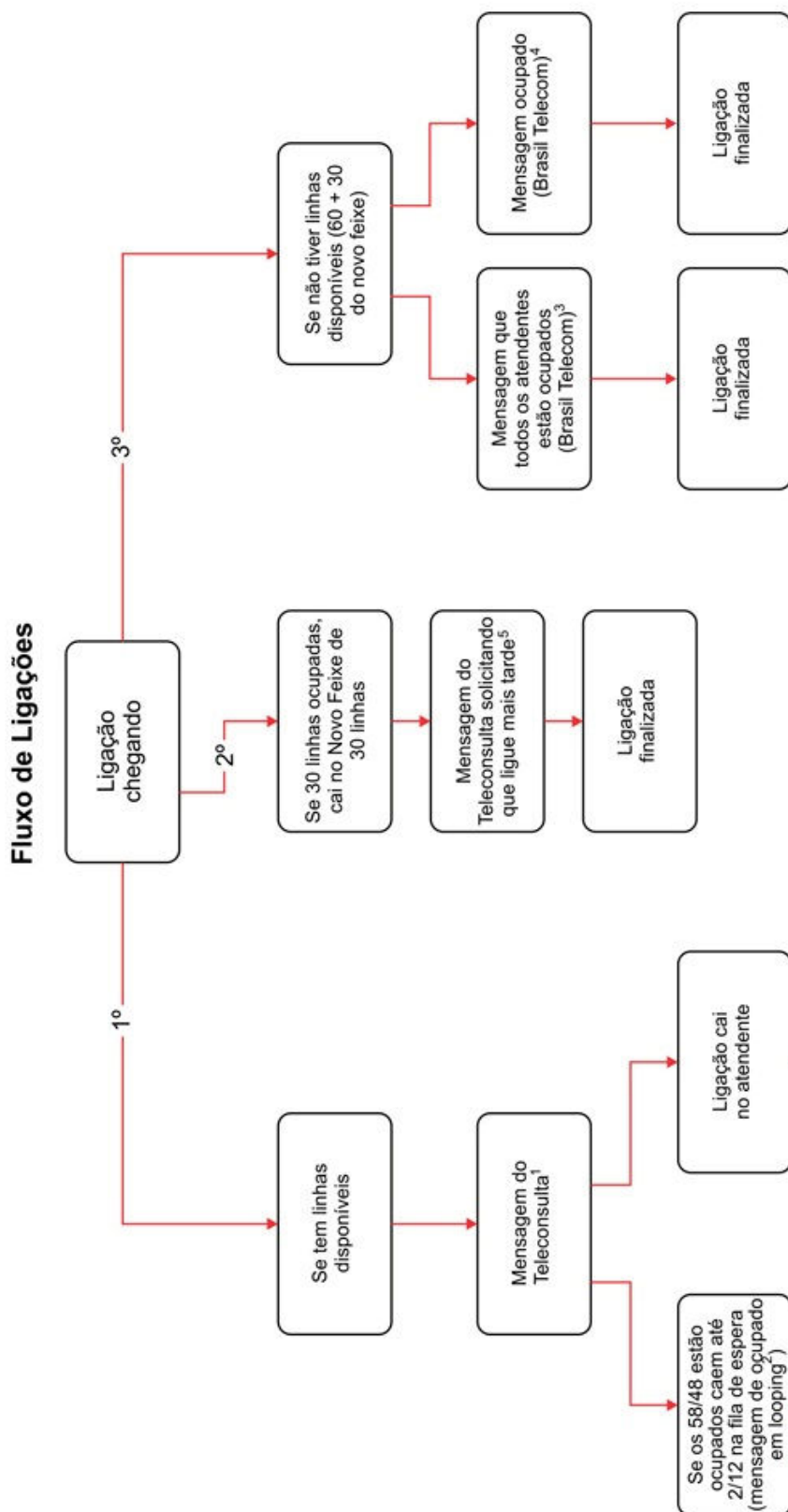
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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 Dezembro/17 um total de 31 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

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

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiás	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 Novo Horizonte
14.	Centro De Saúde Jardim Guanabara	30.	CIAMS Setor Pedro Ludovico
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	31.	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos		



### 3. BALANÇO DAS ATIVIDADES

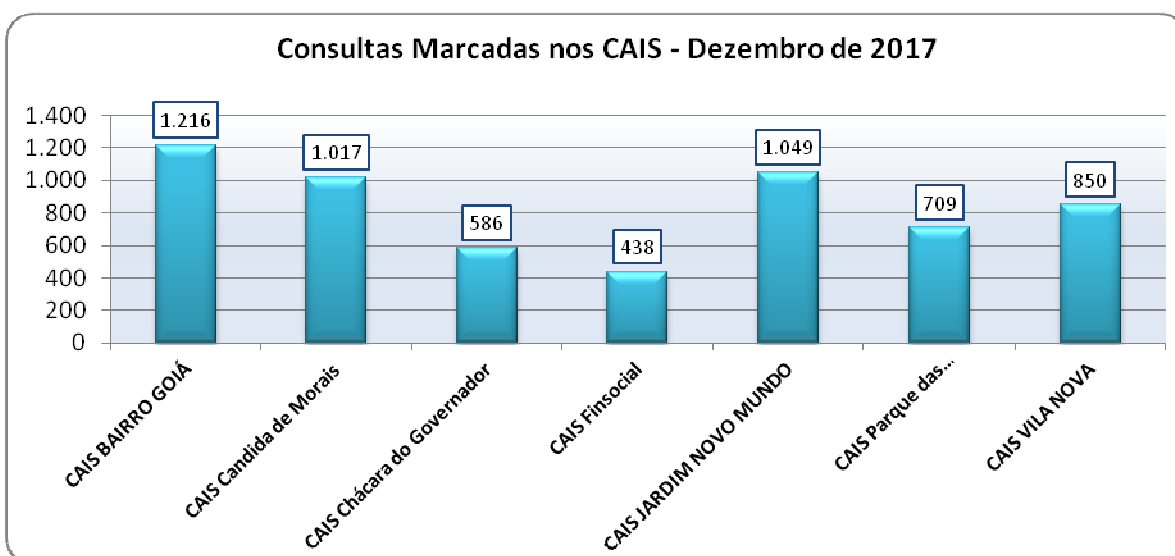
#### 3.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Dezembro/17.

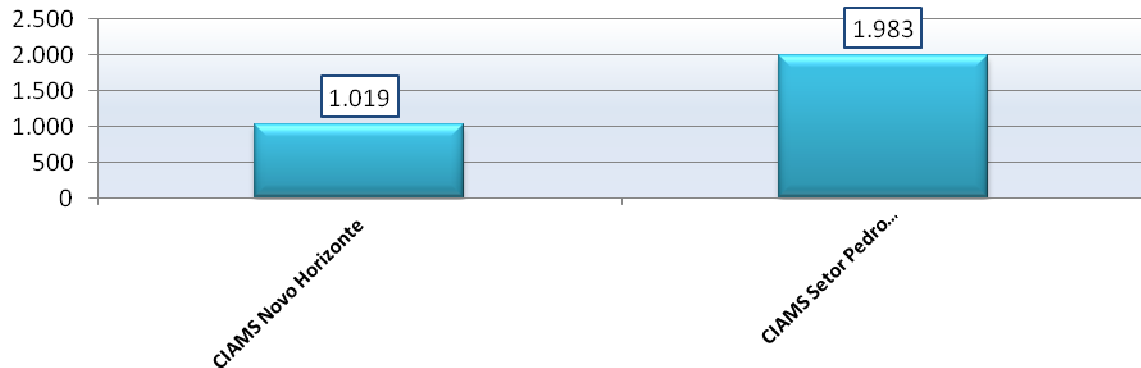
#### 3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Dezembro / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	5.106	8.772	13.878
GINECOLOGIA	1.943	3.934	5.877
PEDIATRIA	1.858	3.458	5.316
PEDIATRIA ALTO RISCO	11	2	13
<b>Total</b>	<b>8.918</b>	<b>16.166</b>	<b>25.084</b>

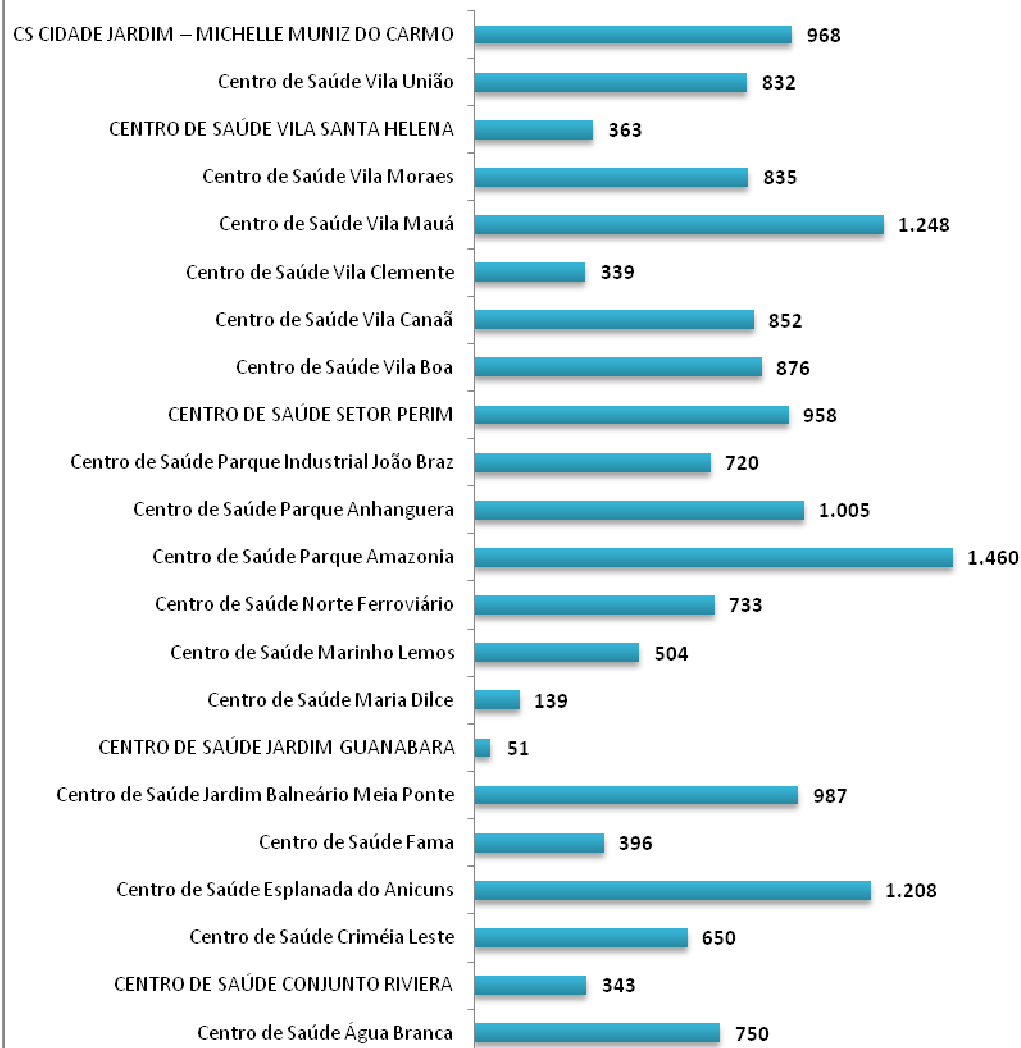
#### 3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



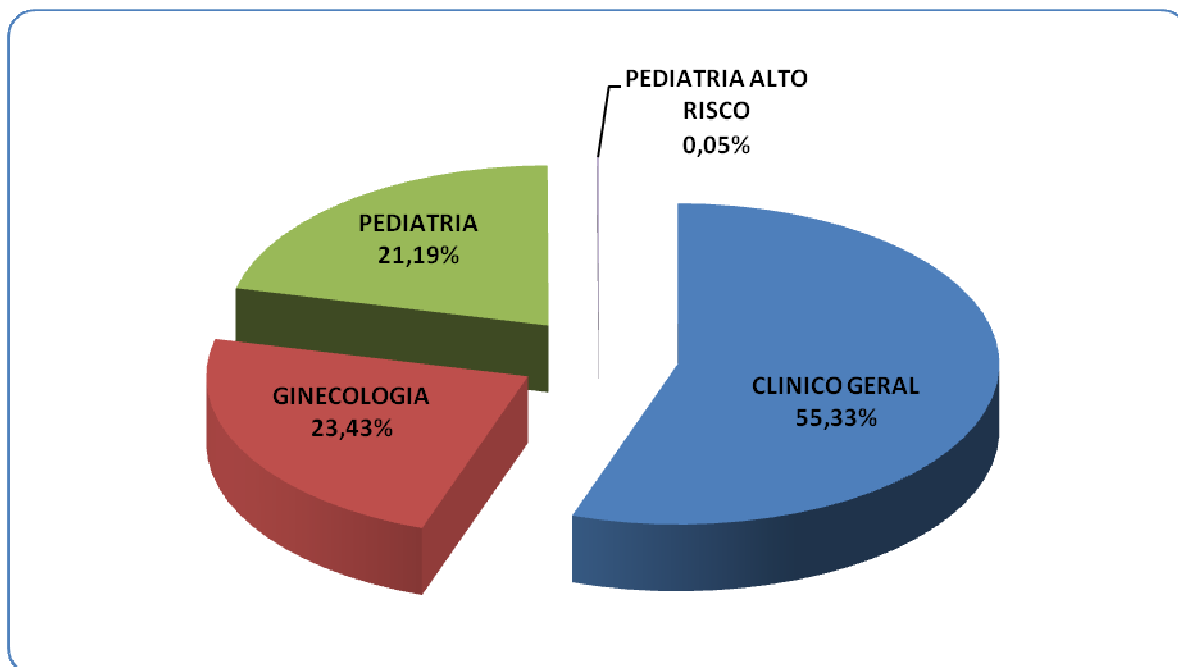
### Consultas Marcadas nos CIAMS Dezembro de 2017



### Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Dezembro de 2017



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



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

Dezembro – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiás	486	203	521	6	1.216
CAIS Candida de Morais	648	99	268	2	1.017
CAIS Chácara do Governador	310	276	0	0	586
CAIS Finsocial	317	121	0	0	438
CAIS Jardim Novo Mundo	515	287	244	3	1.049
CAIS Parque das Amendoeiras	416	106	187	0	709
CAIS Vila Nova	433	168	249	0	850
Centro de Saúde Água Branca	528	147	75	0	750
Centro de Saúde Conjunto Riviera	197	0	146	0	343
Centro de Saúde Criméia Leste	504	108	38	0	650
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	800	165	243	0	1.208
Centro de Saúde Fama	105	291	0	0	396
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	500	274	213	0	987
Centro de Saúde Jardim Guanabara	49	0	2	0	51
Centro de Saúde Maria Dilce	0	139	0	0	139

Centro de Saúde Marinho Lemos	0	258	246	0	504
Centro de Saúde Norte Ferroviário	426	180	127	0	733
Centro de Saúde Parque Amazonia	847	276	337	0	1.460
Centro de Saúde Parque Anhanguera	448	251	304	2	1.005
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	428	46	246	0	720
Centro de Saúde Setor Perim	496	213	249	0	958
Centro de Saúde Vila Boa	298	279	299	0	876
Centro de Saúde Vila Canaã	564	152	136	0	852
Centro de Saúde Vila Clemente	0	339	0	0	339
Centro de Saúde Vila Mauá	795	205	248	0	1.248
Centro de Saúde Vila Moraes	539	138	158	0	835
Centro de Saúde Vila Santa Helena	0	138	225	0	363
Centro de Saúde Vila União	489	200	143	0	832
CIAMS Novo Horizonte	592	236	191	0	1.019
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.340	447	196	0	1.983
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	808	135	25	0	968
<b>Total</b>	<b>13.878</b>	<b>5.877</b>	<b>5.316</b>	<b>13</b>	<b>25.084</b>

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/12/2017	Sexta-Feira	2,38%	307	122	168	0	597
02/12/2017	Sabado	1,37%	168	102	74	0	344
03/12/2017	Domingo	2,86%	352	235	130	0	717
04/12/2017	Segunda-Feira	6,09%	801	432	291	3	1.527
05/12/2017	Terça-Feira	5,96%	832	346	318	0	1.496
06/12/2017	Quarta-Feira	4,69%	630	257	288	1	1.176
07/12/2017	Quinta-Feira	4,03%	564	219	225	2	1.010
08/12/2017	Sexta-Feira	2,28%	309	120	142	0	571
09/12/2017	Sabado	1,29%	157	101	65	0	323
10/12/2017	Domingo	1,79%	238	117	95	0	450
11/12/2017	Segunda-Feira	6,98%	971	439	340	0	1.750
12/12/2017	Terça-Feira	5,74%	774	345	319	1	1.439
13/12/2017	Quarta-Feira	4,65%	626	293	247	0	1.166
14/12/2017	Quinta-Feira	3,55%	500	179	210	1	890
15/12/2017	Sexta-Feira	2,73%	419	123	144	0	686
16/12/2017	Sabado	1,31%	196	76	57	0	329

17/12/2017	Domingo	1,50%	206	86	84	0	376
18/12/2017	Segunda-Feira	4,64%	622	276	266	1	1.165
19/12/2017	Terça-Feira	4,66%	675	233	259	1	1.168
20/12/2017	Quarta-Feira	4,18%	605	226	217	0	1.048
21/12/2017	Quinta-Feira	3,27%	487	177	157	0	821
22/12/2017	Sexta-Feira	1,81%	293	77	83	0	453
23/12/2017	Sabado	0,50%	63	21	41	0	125
24/12/2017	Domingo	0,73%	104	40	38	0	182
25/12/2017	Segunda-Feira	1,71%	245	116	67	0	428
26/12/2017	Terça-Feira	5,95%	876	342	275	0	1.493
27/12/2017	Quarta-Feira	4,79%	691	256	253	1	1.201
28/12/2017	Quinta-Feira	4,13%	594	217	225	1	1.037
29/12/2017	Sexta-Feira	2,22%	287	140	128	1	556
30/12/2017	Sabado	0,00%	46	16	43	0	
31/12/2017	Domingo	1,81%	240	148	67	0	455
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>13.878</b>	<b>5.877</b>	<b>5.316</b>	<b>13</b>	<b>25.084</b>

### 3.1.4. Demonstrativo de Consultas Marcadas no Mês de Dezembro /17.

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	16.064	1.042	<b>15.022</b>	13.878	744	13.134	400	<b>92,38%</b>	14.622	97,34%
Ginecologia	7.097	635	<b>6.462</b>	5.877	275	5.602	310	<b>90,95%</b>	6.152	95,20%
Pediatria	8.071	561	<b>7.510</b>	5.316	145	5.171	2.049	<b>70,79%</b>	5.461	72,72%
Pediatria Alto Risco	90	0	<b>90</b>	13	0	13	77	<b>14,44%</b>	13	14,44%
<b>Total Geral</b>	<b>31.322</b>	<b>2.238</b>	<b>28.994</b>	<b>25.084</b>	<b>1.164</b>	23.920	<b>2.836</b>	<b>86,51%</b>	<b>26.248</b>	<b>90,53%</b>

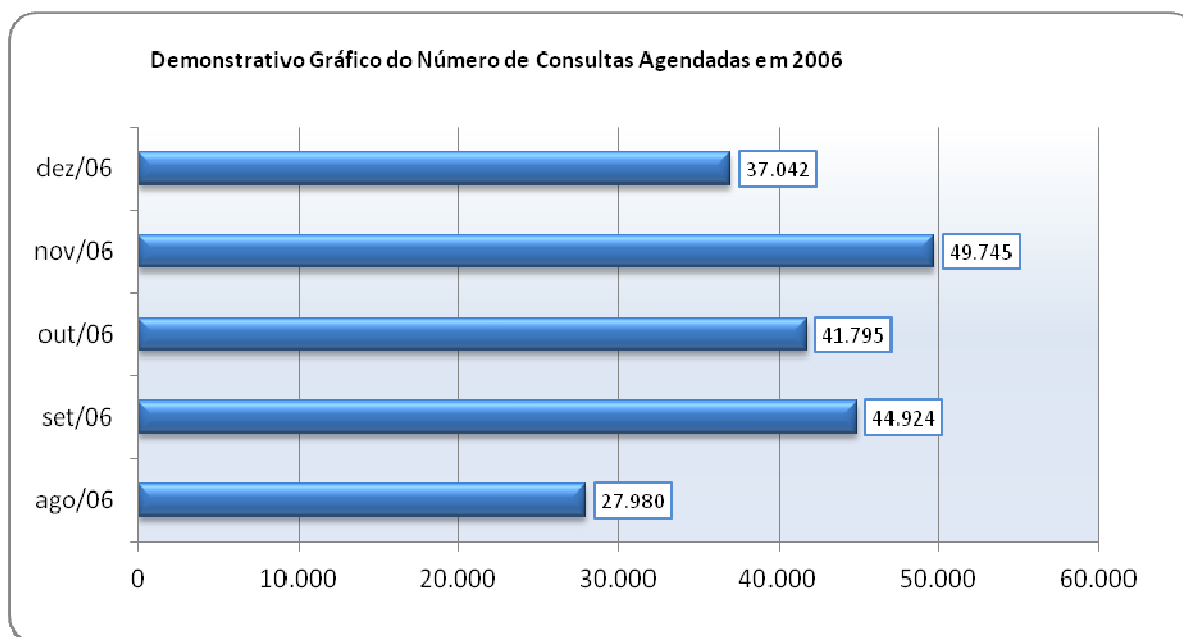
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Dezembro/17 31.322 (trinta e um mil trezentas e vinte e duas) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 2.238 (duas mil duzentos e trinta e oito) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 28.994 (vinte e oito mil novecentos e noventa e quatro) vagas. Destas 1.164 (mil cento e sessenta e quatro) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.836 (dois mil oitocentos e trinta e seis) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 25.084 (vinte e cinco mil duzentos e oitenta e quatro) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 90,53% (noventa vírgula cinquenta e três por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

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

\* de 04 a 31/08

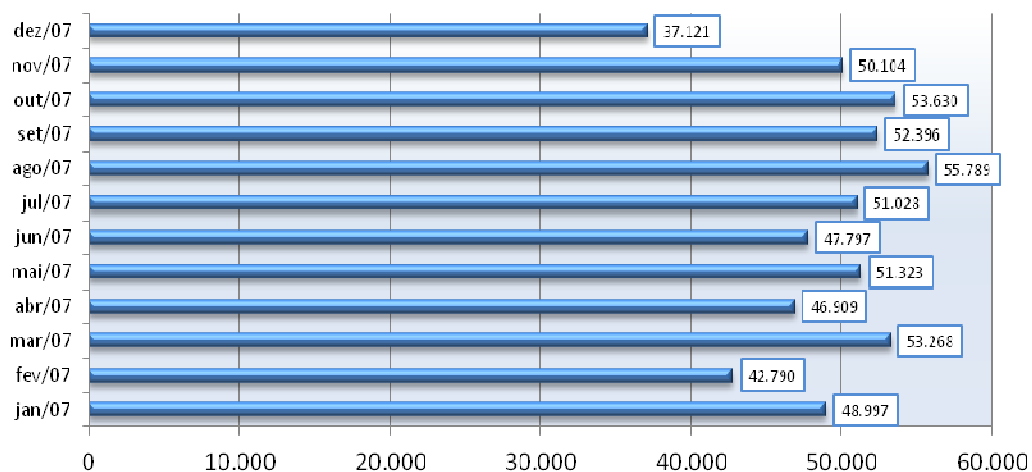


### 3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

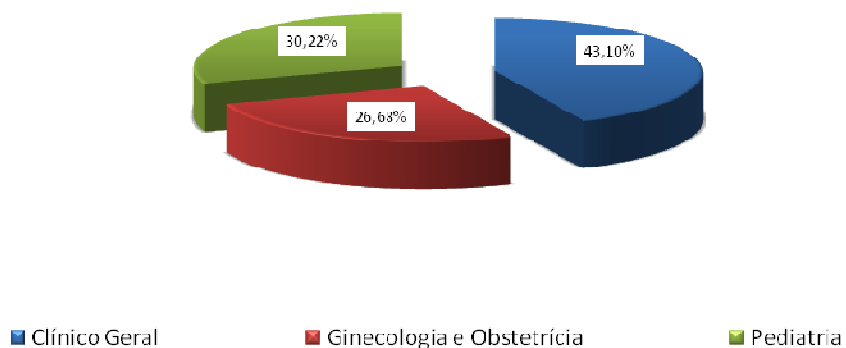
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	<b>48.997</b>
	Fev.	17.946	10.633	14.211	<b>42.790</b>
	Mar.	22.213	13.814	17.241	<b>53.268</b>
	Abr.	19.454	12.795	14.660	<b>46.909</b>
	Mai	21.756	14.223	15.344	<b>51.323</b>
	Jun.	20.712	13.359	13.726	<b>47.797</b>

Jul.	22.376	13.312	15.340	<b>51.028</b>
Ago.	24.526	14.199	17.064	<b>55.789</b>
Set.	22.965	14.121	15.310	<b>52.396</b>
Out.	23.745	14.696	15.189	<b>53.630</b>
Nov.	21.822	13.836	14.446	<b>50.104</b>
Dez.	16.196	10.149	10.776	<b>37.121</b>
<b>Total</b>	<b>254.785</b>	<b>157.731</b>	<b>178.636</b>	<b>591.152</b>

**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007**



**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007**

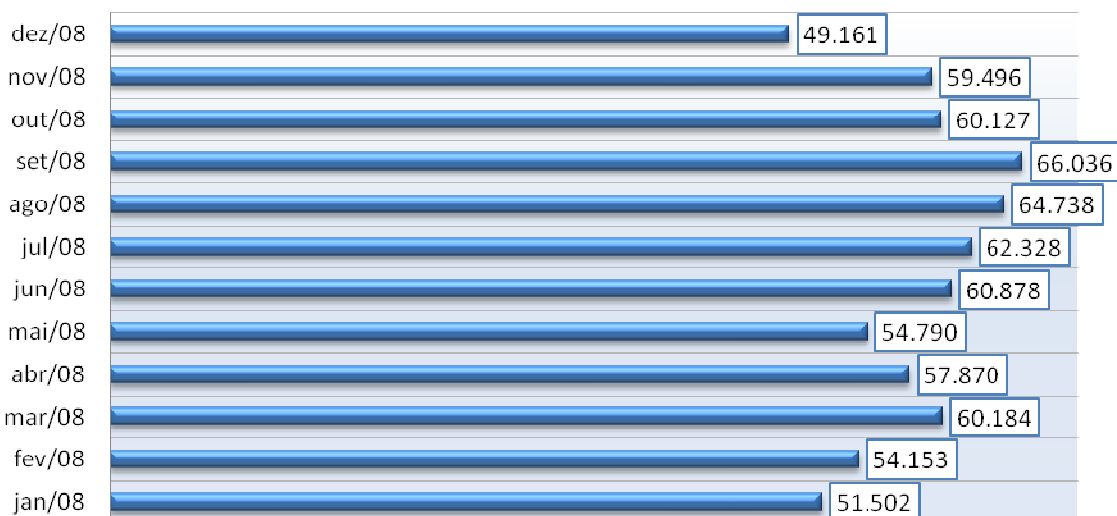




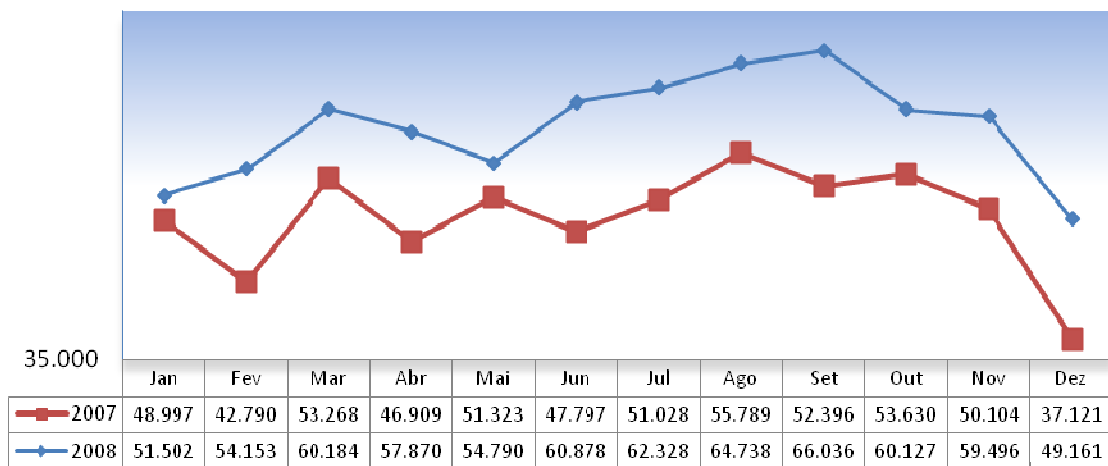
### 3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



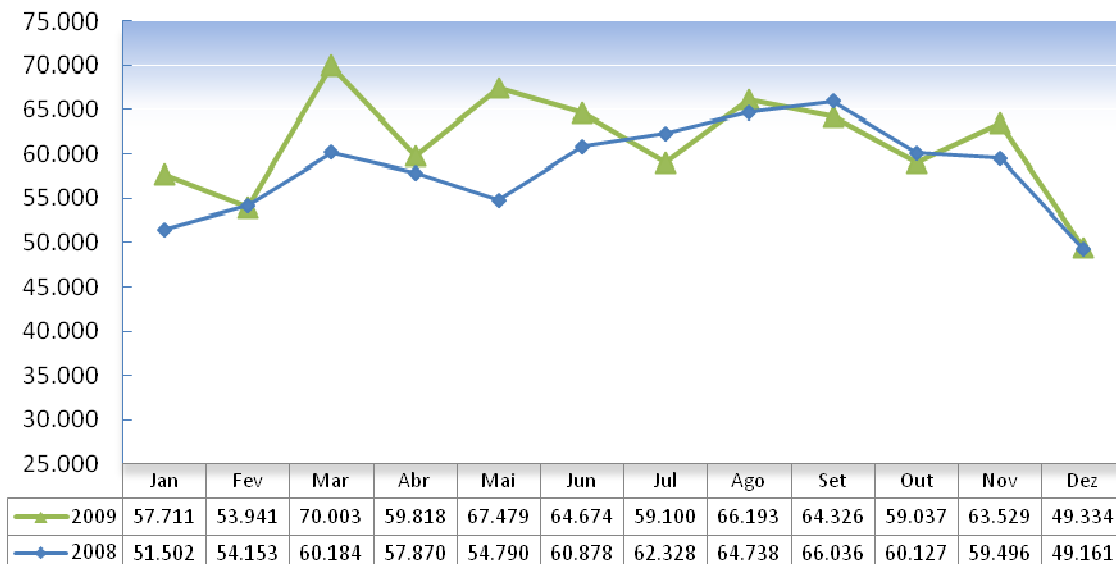
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008**



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

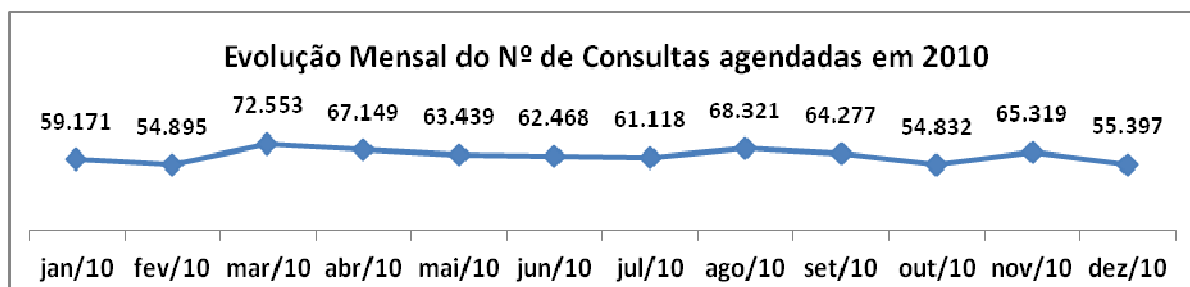
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	<b>57.711</b>
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	<b>53.941</b>
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	<b>70.003</b>
	Abr/09	28.027	15.210	16.581	<b>59.818</b>
	Mai/09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

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



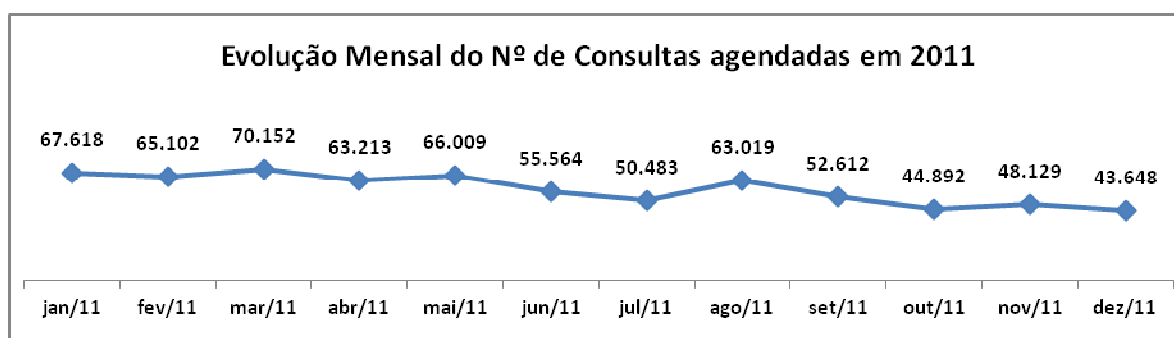
### 3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

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



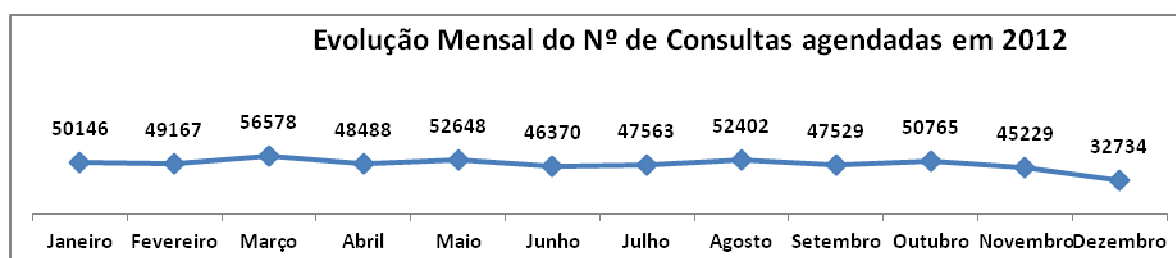
### 3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

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



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

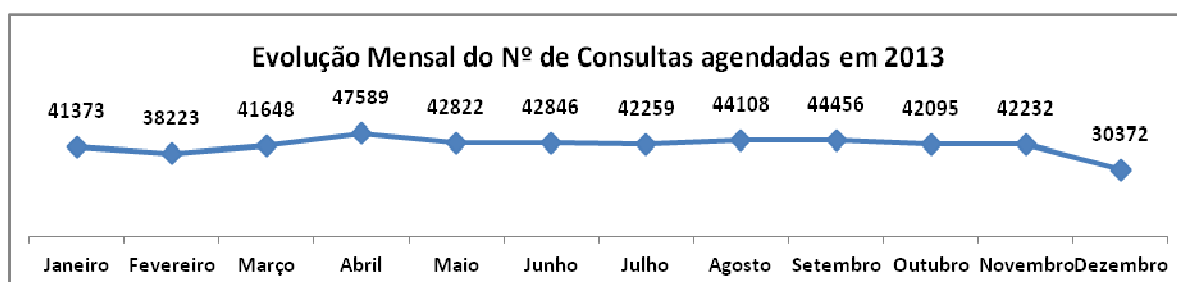
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	<b>12.417</b>	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	<b>12.339</b>	49.167
	Março	27.439	15.080	<b>14.059</b>	56.578
	Abril	22.852	13.274	<b>12.362</b>	48.488
	Mai	24.856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



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

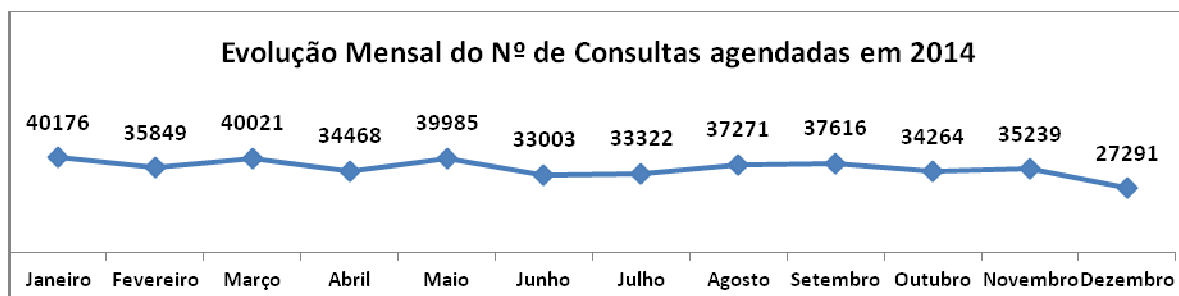
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2013	Janeiro	18.842	11.051	11.480	41.373
	Fevereiro	17.285	10.093	10.845	38.223
	Março	17.787	12.007	11.854	41.648
	Abril	19.210	14.433	13.946	47.589
	Mai	18.697	12.523	11.602	42.822

	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
	<b>Total</b>	<b>219.018</b>	<b>145.478</b>	<b>135.527</b>	<b>500.023</b>



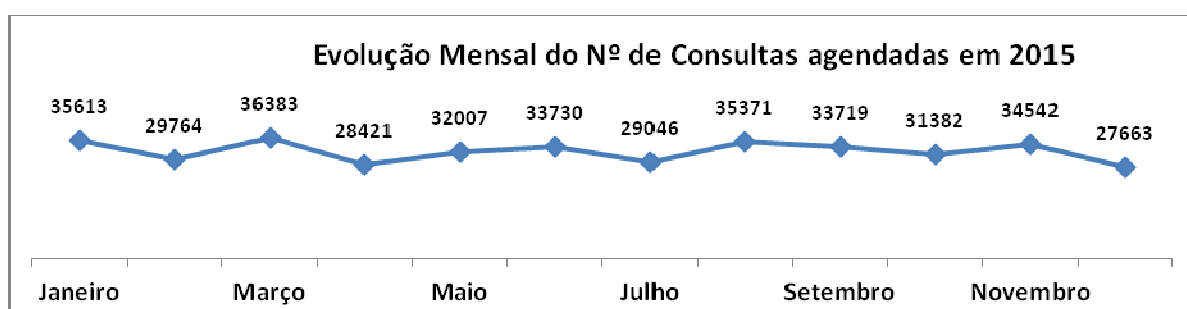
### 3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2014	Janeiro	18.467	10.704	11.005	40.176
	Fevereiro	15.253	10.595	10.001	35.849
	Março	16.528	12.133	11.360	40.021
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	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
	<b>Total</b>	<b>179.071</b>	<b>125.718</b>	<b>123.716</b>	<b>428.505</b>



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

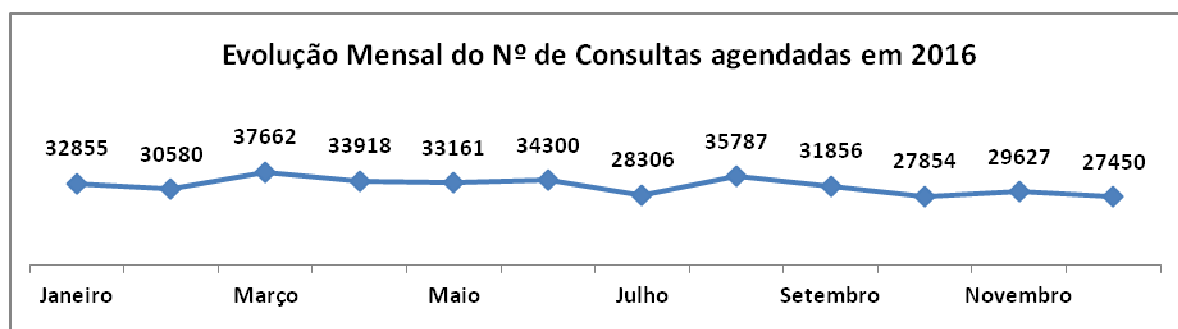
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2015	Janeiro	15.458	10.188	9.967	35.613
	Fevereiro	12.472	8.631	8.661	29.764
	Março	13.948	11.212	11.223	36.383
	Abril	11.371	8.957	8.093	28.421
	Maio	12.361	10.594	9.052	32.007
	Junho	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
<b>Total</b>		<b>159.723</b>	<b>120.145</b>	<b>107.773</b>	<b>387.641</b>





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

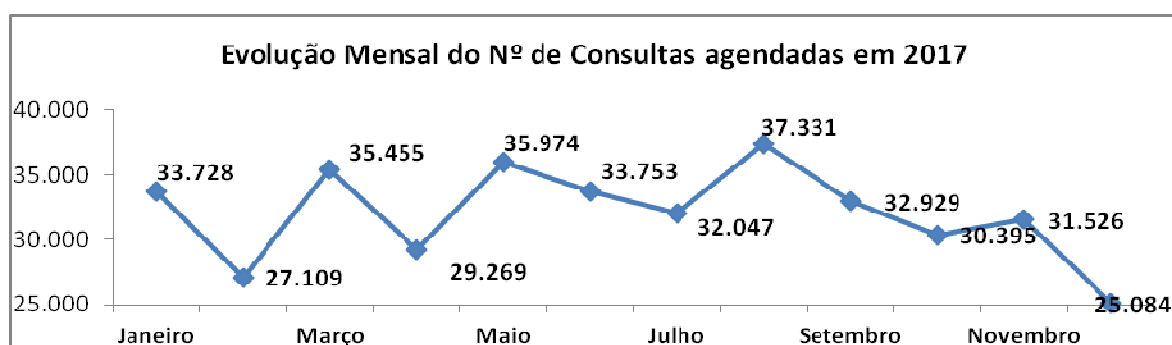
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
	Março	11.180	9.431	37662	17.051
	Abril	14.878	10.125	8.915	33.918
	Maio	14.772	10.109	8.280	33.161
	Junho	14.977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



### 3.1.16. Evolução 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	<b>33.728</b>
	Fevereiro	11.628	7.880	7.601	<b>27.109</b>
	Março	15.854	9.824	9.777	<b>35.455</b>
	Abril	13.390	8.018	7.861	<b>29.269</b>

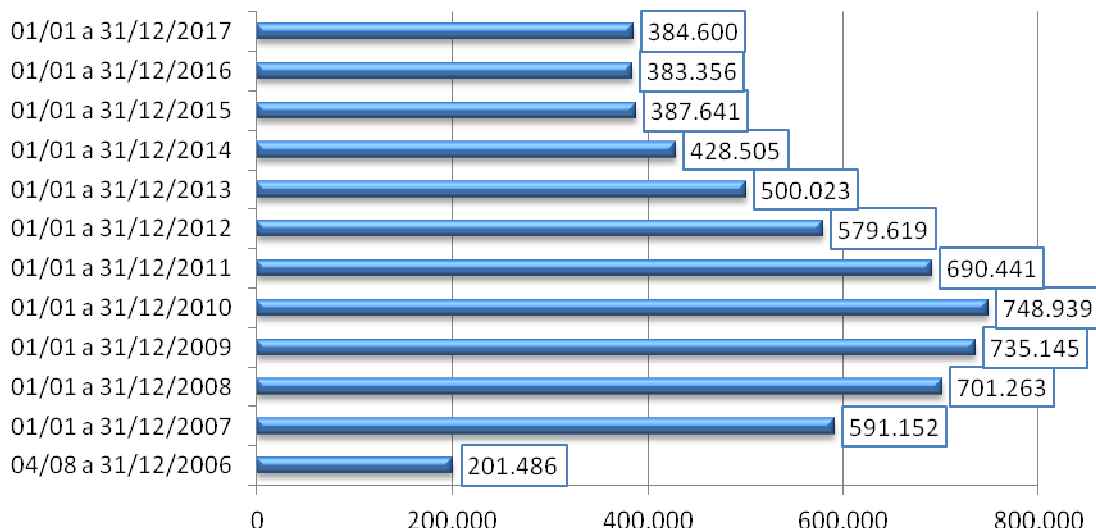
	Maio	18.543	8.895	8.536	<b>35.974</b>
	Junho	17.460	8.705	7.588	<b>33.753</b>
	Julho	16.242	8.664	7.141	<b>32.047</b>
	Agosto	19.533	9.774	8.024	<b>37.331</b>
	Setembro	17.454	8.204	7.271	<b>32.929</b>
	Outubro	15.293	8.207	6.895	<b>30.395</b>
	Novembro	15.606	7.949	6.971	<b>31.526</b>
	Dezembro	13.878	5.877	5.329	<b>25.084</b>
	<b>Total</b>	<b>190.508</b>	<b>102.247</b>	<b>91.845</b>	<b>384.600</b>



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

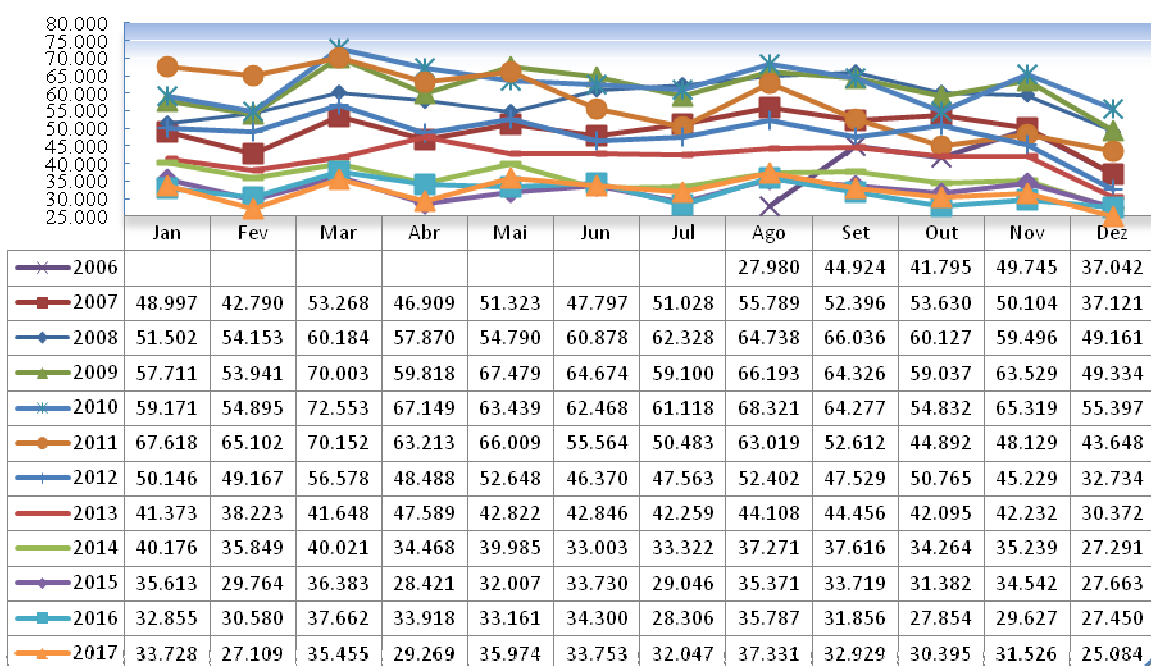
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	<b>201.486</b>
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	<b>591.152</b>
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	<b>701.263</b>
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	<b>735.145</b>
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	<b>748.939</b>
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	<b>690.441</b>
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	<b>579.619</b>
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	<b>500.023</b>
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	<b>428.505</b>
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	<b>387.641</b>
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	<b>383.356</b>
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	<b>384.600</b>
<b>Total</b>		<b>2.945.350</b>	<b>1.707.118</b>	<b>1.679.702</b>	<b>6.332.170</b>

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

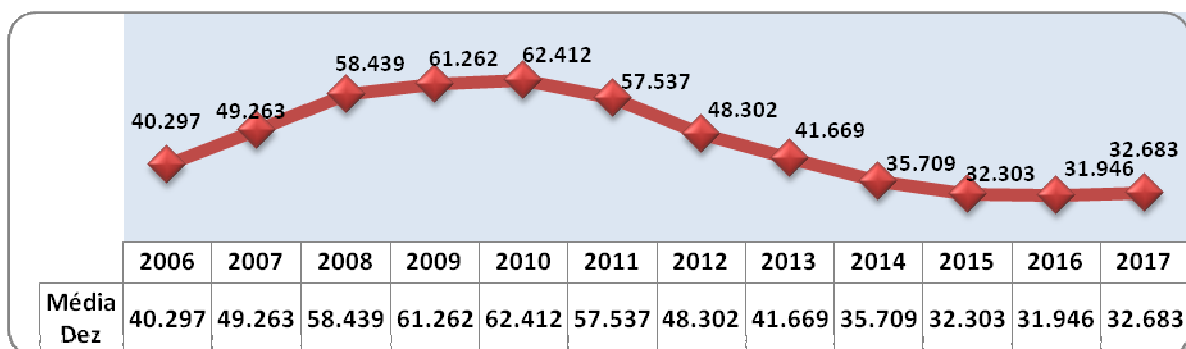


### 3.1.18. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.

**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas Mês-a-Mês dos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.**



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



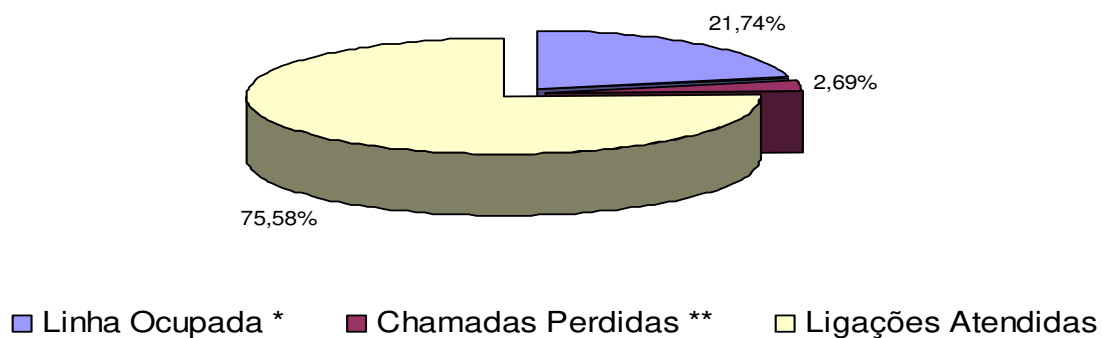
**3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.**

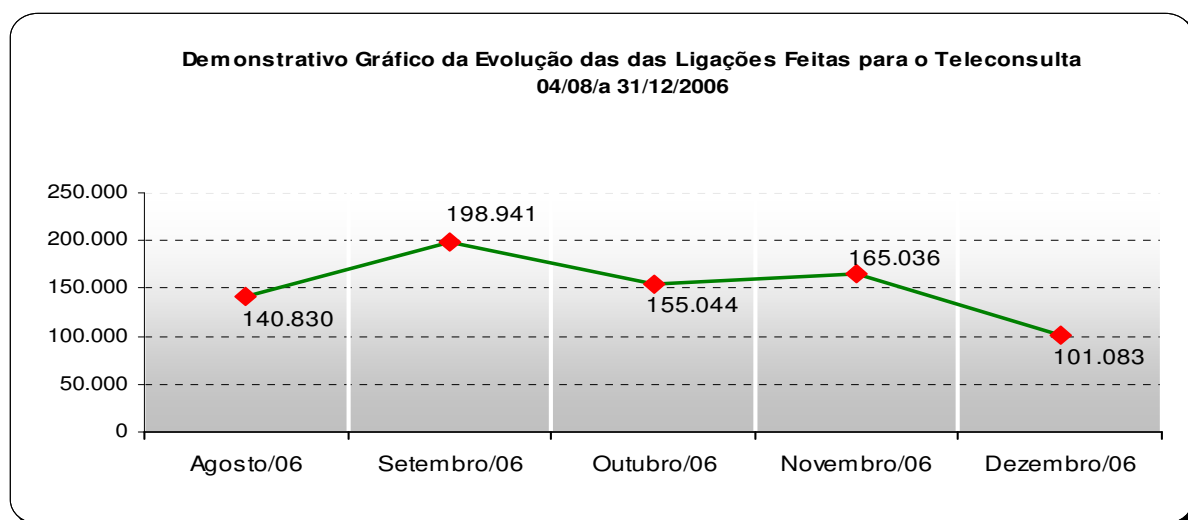
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
<b>Total</b>		<b>760.934</b>	<b>218.852</b>	<b>27.050</b>

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

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

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





**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
	Maiο	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 <sup>1</sup>	1.405 <sup>2</sup>
<b>Total</b>		<b>2.128.527</b>	<b>512.740</b>	<b>56.602</b>

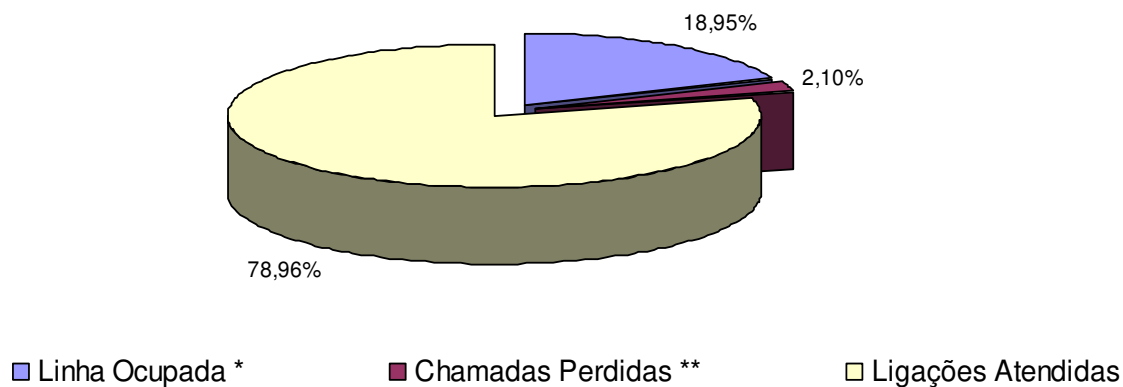
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

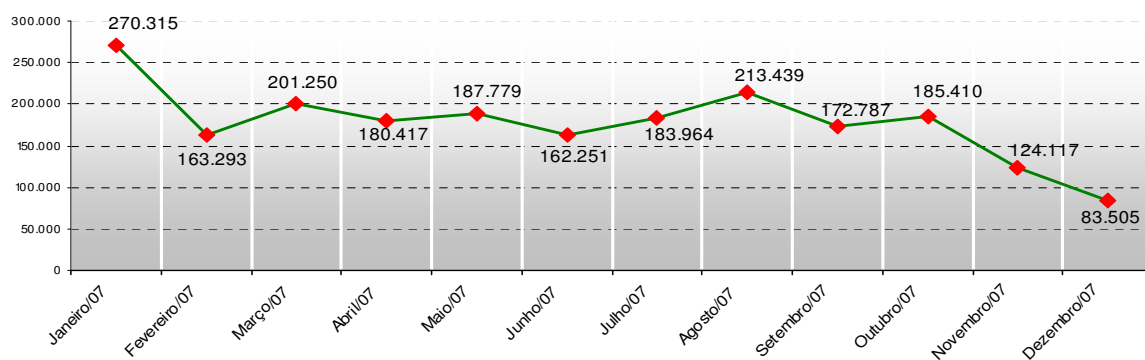
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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



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



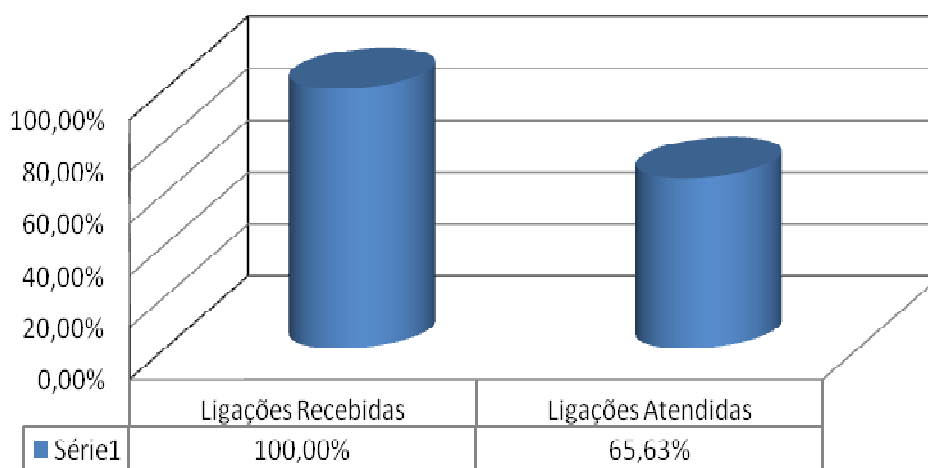
**3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.**

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

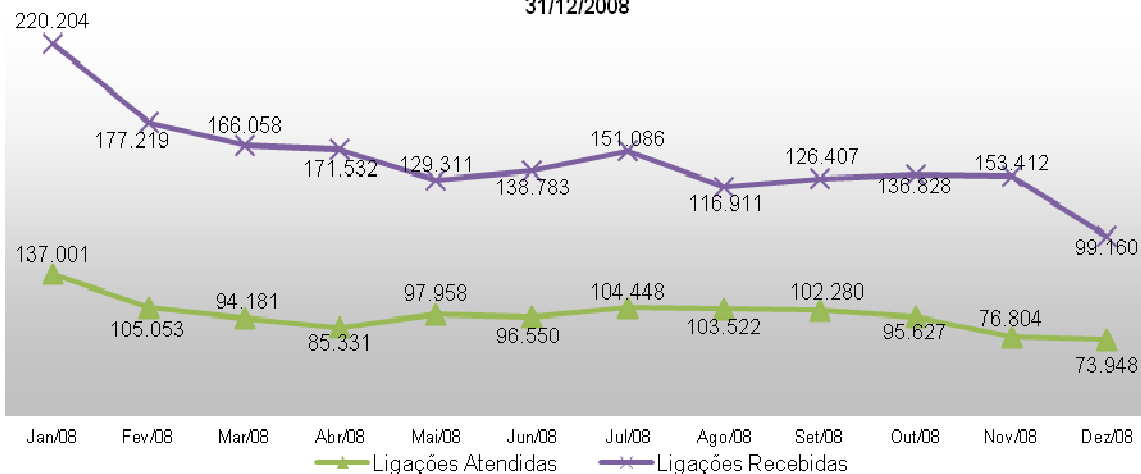
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
	<b>Total</b>	<b>1.793.268</b>	<b>1.172.559</b>	<b>206.635</b>	<b>44.765</b>

\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.  
 \*\* Quando todos os atendentes estão ocupados  
 \*\*\* Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.  
 \*\*\*\* Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas.

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



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



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

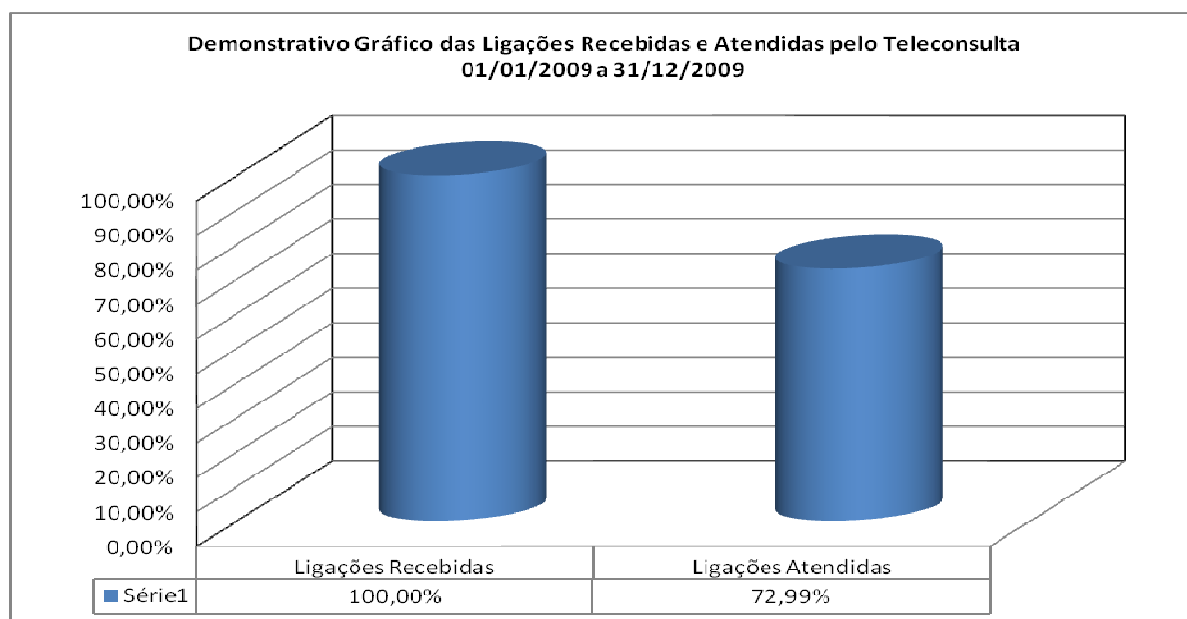
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maiο	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	103.332	20.769
	Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
	Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
	Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
	Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
	Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
	Dezembro	91.192	879	85.609	0
<b>Total</b>		<b>1.823.060</b>	<b>267.749</b>	<b>1.330.636</b>	<b>193.244</b>

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

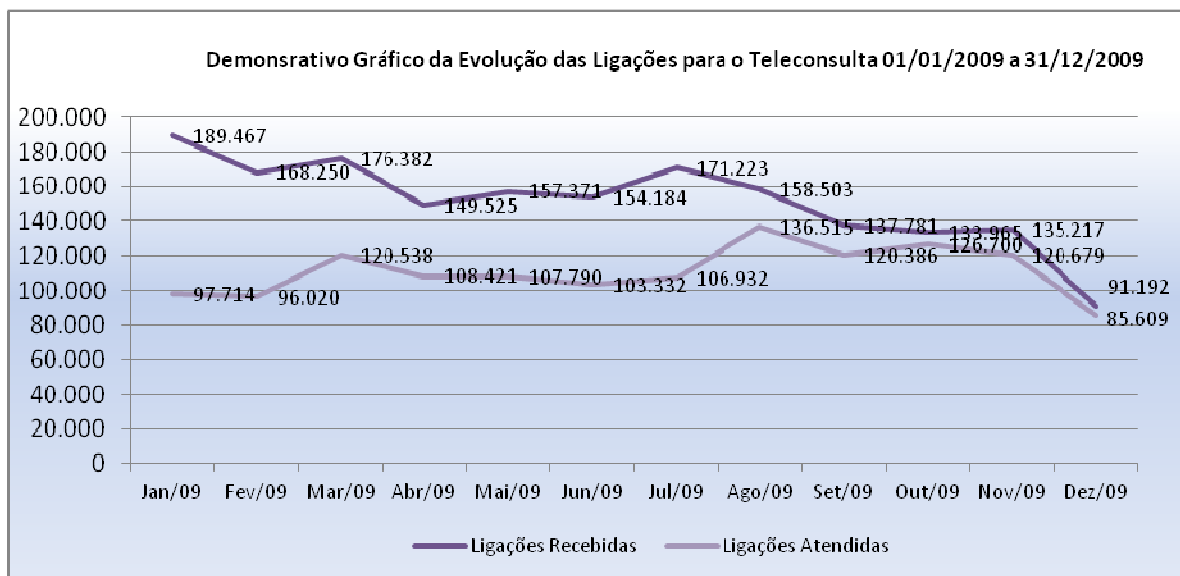
<sup>2</sup> Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

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

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







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

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

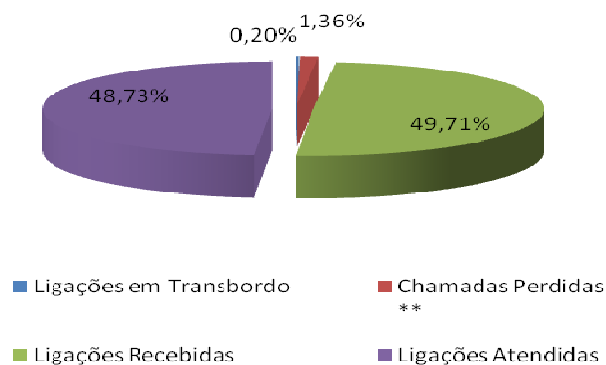
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

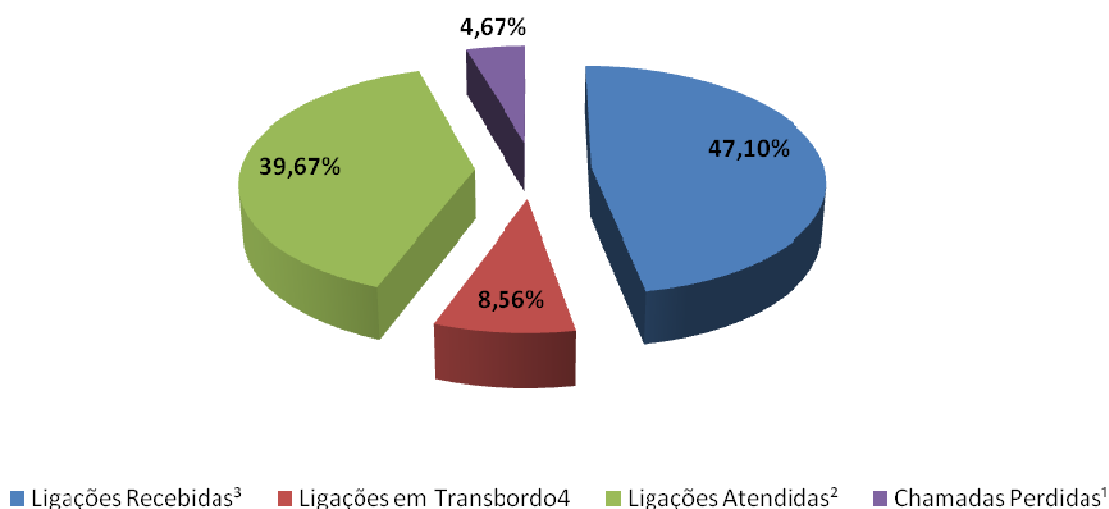
<sup>4</sup> Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

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

### Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560

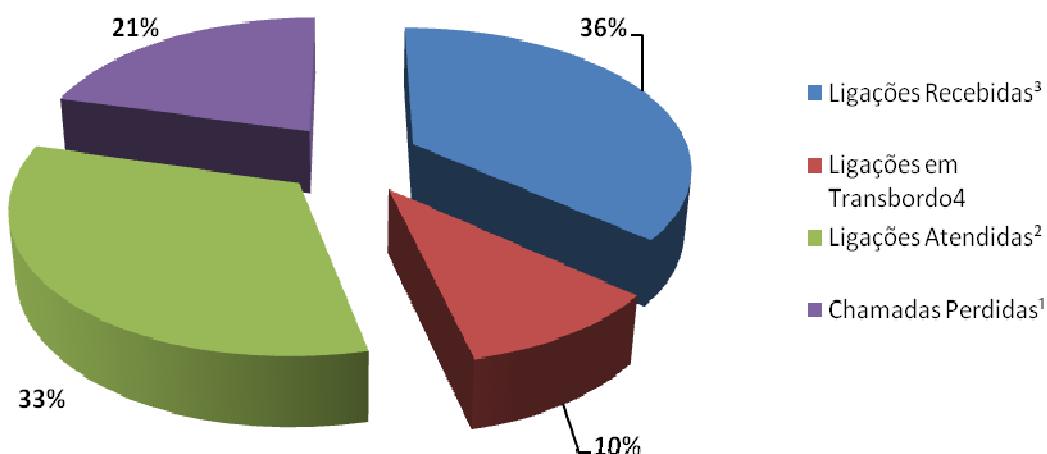


### 3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

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

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

**Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014**

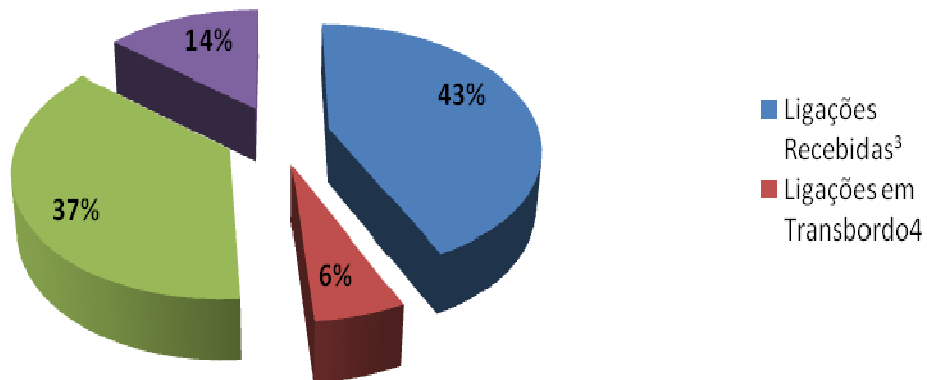


**3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015**

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
<b>2015</b>	Janeiro	146.159	19.992	126.167	31.870
	Fevereiro	128.265	16.896	111.369	54.752
	Março	158.645	26.363	132.282	259.064
	Abril	118.738	18.054	100.684	_*
	Maio	133.989	17.340	116.558	138.288
	Junho	131.666	18.640	113.026	_*
	Julho	140.665	23.819	116.846	_*
	Agosto	141.252	18.434	122.818	_*
	Setembro	132.695	17.594	115.101	_*
	Outubro	127.492	11.914	115.578	_*
	Novembro	121.714	10.562	111.152	_*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	_*
<b>Total</b>		<b>1.559.107</b>	<b>200.744</b>	<b>1.358.272</b>	<b>483.974</b>

\_\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

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

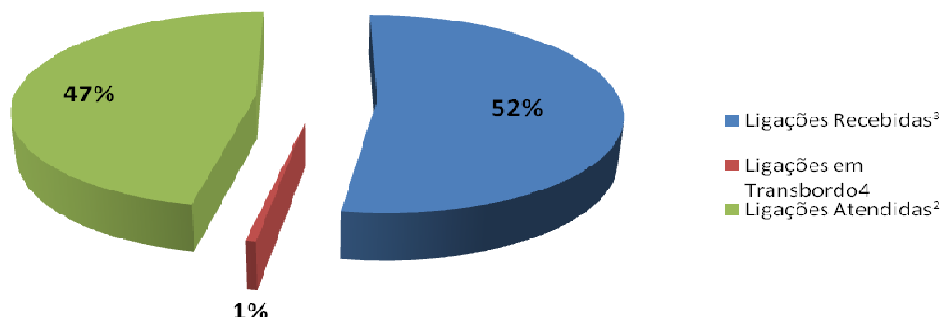


### 3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

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

\_ \*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

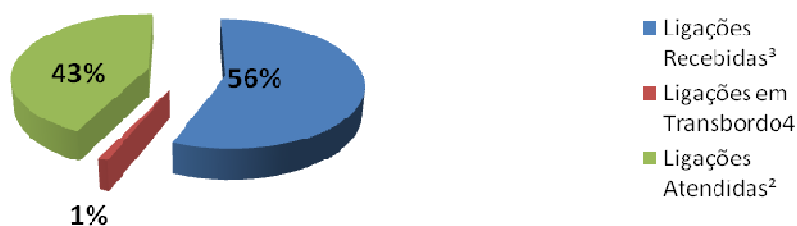
**Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2016**



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2017	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
	Fevereiro	117.943	728	93.927	-
	Março	139.297	1.020	111.144	-
	Abril	101.448	595	82.369	-
	Maio	109.988	791	88.300	-
	Junho	93.022	604	76.844	-
	Julho	92.978	12.919	80.059	-
	Agosto	109.864	14.972	94.892	-
	Setembro	95.945	1.226	64.945	-
	Outubro	113.530	1.277	68.099	-
	Novembro	107.780	1.247	65.620	-
	Dezembro	53.258	420	45.243	-
<b>Total</b>		<b>1.273.550</b>	<b>22.951</b>	<b>972.722</b>	<b>-</b>

**Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2017**





#### 4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À DEZEMBRO / 17

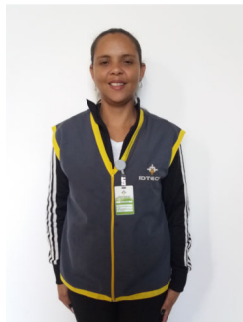
- Os Aniversariantes do mês de Dezembro/17 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão Personalizado de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- Projeto excelência**, A fim de sempre oferecermos o melhor atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), é realizado frequentemente monitorias das ligações de todos os colaboradores, onde o Agente de Atendimento que segue corretamente o protocolo estabelecido em todas as monitorias realizadas dentro do período, recebe como premiação um dia de folga, os **Agentes excelência** do mês de Dezembro foram; Douglas Batista do Nascimento, Tânia Gomes dos Santos do turno matutino e Jovem Aprendiz Lorena Lima Saraiva do turno vespertino.



Douglas Batista do Nascimento



Tânia Gomes dos Santos



Lorena Lima Saraiva

- No dia 01 de dezembro/17, O Dia Mundial da Luta Contra AIDS, recebemos a palestrante Nara Borges Ferreira que falou sobre o tema das IST – Infecções Sexualmente Transmissíveis nova sigla adotada pelo Ministério da Saúde, antes conhecida como **DST**, e a AIDS, na oportunidade foi entregue pelos Integrantes da CIPA um preservativo para cada colaborador.
- No dia 02 de dezembro/17, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento Fátima

Regina Perri. A responsável pela monitoria foi a enfermeira Leila Rezende e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 09 a 16 de outubro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de **4,19** minutos por ligação.

- Em 06 de dezembro/17, sete novos colocadores iniciaram suas atividades neste Instituto com o intuito de suprir a demanda de ligações.
- No dia 08 de dezembro/17, foi realizado o feedback do Agente de Atendimento Diego Conrado Lisboa. A responsável pela monitoria foi a enfermeira Alcione de Fátima e pelo feedback a enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 24 de Novembro a 01 de Dezembro/17. O TMA do Agente de Atendimento foi de 3,57 minutos por ligação.
- No dia 09 de dezembro/17, A Sala de Situação relatou que Foi transmitida grade de retorno programado para o dia 11 de Dezembro, 45 vagas.
- No dia 10 de dezembro, a Empresa Suporte Climatização realizou na Unidade a manutenção nos aparelhos de ar condicionado.
- Em 18 de dezembro/17, foi realizado o feedback do Agente de Atendimento Wellington de Souza Vidal. A responsável pela monitoria e feedback foi a enfermeira Leila Rezende. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 05 a 11 de Dezembro/17. O TMA do Agente de Atendimento foi de 3,55 minutos por ligação.
- No dia 23 de dezembro/17, A Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 28 de dezembro, 227 vagas. Foi gerado o relatório de grades para os períodos de de 01 a 05 e 08 a 12 de Janeiro 2018. (Foi transmitido o total de 5.433 vagas).
- No dia 30 de dezembro/17, foi realizado o feedback da Agente de Atendimento Giselle Barbosa da Silva. A responsável pela monitoria e feedback foi a enfermeira Alcione de Fátima. Apresentado junto à monitoria a produtividade do dia 20 a 26 de dezembro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 3,43 minutos por ligação.

### **Atividades da Sexta-Feira Informativa**

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas frequentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, nos dia 08 e 15 de dezembro/17, foram tratados respectivamente os

seguintes temas: “Amigo oculto de mensagens” e “O que eu preciso agora?”



A Sala de Situação recebeu com atraso comunicação via e-mail oriundas das Unidades de Saúde que compõem a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, registrando a ausência dos profissionais, em descumprimento a portaria que estabelece que o profissional poderá se afastar de suas atividades, desde que seja avisado ao Teleconsulta, com até 15 (quinze) dias de antecedência.

O quadro que se segue, demonstra o ocorrido no mês de **Dezembro/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 Candida de Morais	Nilmar Feliciano Da Silva	7482	Clínico Geral	Grade Equivocada	11 à 15 de Dezembro
CS Água Branca	Nilson Pereira Pinto	2686	Clínico Geral	Folga de Aniversário	14 de Dezembro
CS Parque Anhanguera	Carolina Dias De Araujo E Silva	9955	Clínico Geral	Férias	18 de Dezembro de 2017 à 01 de Janeiro de 2018
Ciams Novo Horizonte	Harley Ricardo Rodrigues	6652	Ginecologista	Férias	18 de Dezembro de 2017 à 01 de Janeiro de 2018
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Particular	15 e 19 de Dezembro (período vespertino)
CAIS Jardim Novo Mundo	Eliane Olimpio De Souza	4794	Pediatria	Férias	21 de Dezembro de 2017 à 09 de Janeiro de 2018
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Particular	18 e 19 de Dezembro 2017
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Falta	21 de Dezembro (período vespertino)
CIAMS Novo Horizonte	Harley Ricardo Rodrigues	6652	Ginecologista	Grade Equivocada	26 à 28 de Dezembro
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Particular	26 à 28 de Dezembro (período vespertino)
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo Particular	29 de Dezembro

CS Norte Ferroviário	Tania Mara Lourenco	6798	Clínico Geral	Férias	02 à 16 de Janeiro de 2018
CIAMS Novo Horizonte	Fábio Guilherme Da Silveira Campos	3497	Ginecologista	Motivo Particular	03, 04 e 09 de Janeiro de 2018
CS Parque Anhanguera	Litemar Gualberto De Souza Junior	7222	Ginecologista	Grade Equivocada	27 de Dezembro de 2017 à 02 de Janeiro de 2018

- São encaminhados ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, ofícios relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Agentes de Atendimento / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Sala de Situação, diante de reclamações e / ou denúncias e ameaças por parte dos usuários, no que se refere a falta de vagas / atendimento inadequado nas Unidades de Saúde e área de abrangência, horário de atendimento médico conflitante, para conhecimento e providências cabíveis junto aos setores / Unidades competentes;
- Os Enfermeiros juntamente com a Supervisora da Unidade estão realizando o monitoramento das ligações dos Agentes de Atendimento, as quais após análise são descritas em relatório, com posterior avaliação individual, momento em que são elencados os pontos positivos / negativos com orientações para que os mesmos possam realizar suas atividades voltadas para a excelência do atendimento. Os relatórios após ciência do Agente são enviados às Coordenações do Idtech para conhecimento e a Gerência de Pessoal para arquivo em dossiê;
- As ligações dos Agentes de Atendimento têm sido monitoradas em 100% (cem por cento). O que proporciona segurança tanto para os Agentes de Atendimento/profissionais atuantes ou usuários que buscam o serviço;

**No mês de Dezembro/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						
Unidade	Especialidade	Profissional	Semana	Ofertadas	Liberadas	Motivo
CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	49	80	72	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	60	17	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	60	17	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	60	17	Atestado Médico
CAIS VILA NOVA	Clinico Geral	Carlos Alberto Cascao	49	45	21	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	50	68	32	Atestado Médico
CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	50	162	80	Motivo de Falta
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	50	80	10	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	50	60	43	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	50	60	43	Atestado Médico

Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	50	60	43	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	51	60	44	Férias
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	Clinico Geral	Eliane Olimpio De Souza	51	55	42	Atestado Médico
CAIS JARDIM NOVO MUNDO	Clinico Geral	Eliane Olimpio De Souza	51	55	44	Atestado Médico
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	51	80	45	Atestado Médico
CAIS BAIRRO GOIÁ	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	52	32	32	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	53	60	0	Férias
CAIS VILA NOVA	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	49	80	72	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	60	17	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	60	17	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	60	17	Atestado Médico
CAIS VILA NOVA	Clinico Geral	Carlos Alberto Cascao	49	45	21	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	50	68	32	Atestado Médico
CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	50	162	80	Motivo De Falta
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	50	80	10	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	50	60	43	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	50	60	43	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	50	60	43	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	51	60	44	Férias
CAIS Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Eliane Olimpio De Souza	51	55	42	Atestado Médico
CAIS Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Eliane Olimpio De Souza	51	55	44	Atestado Médico
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	51	80	45	Atestado Médico
CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	52	32	32	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	53	60	0	Férias
CAIS VILA NOVA	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	49	80	72	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	60	17	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	60	17	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	49	60	17	Atestado Médico
CAIS VILA NOVA	Clinico Geral	Carlos Alberto Cascao	49	45	21	Atestado Médico
Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	50	68	32	Atestado Médico
CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	50	162	80	Motivo De Falta
CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	50	80	10	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	50	60	43	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	50	60	43	Atestado Médico
Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	50	60	43	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	51	60	44	Férias
CAIS Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Eliane Olimpio De Souza	51	55	42	Atestado Médico
CAIS Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Eliane Olimpio De Souza	51	55	44	Atestado Médico
CAIS Parque das	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	51	80	45	Atestado Médico



Amendoeiras						
CAIS BAIRRO GOIÁ	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	52	32	32	Atestado Médico
CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	53	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, com o limite de **30 equipes**, conforme preconizado no Plano de Trabalho.
- 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.

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

<b>BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO</b>					
<b>DEZEMBRO - 2017</b>					
<b>Unidade de Saúde</b>		<b>Número de Acessos por Busca de Vagas</b>			
		<b>Clínico Geral</b>	<b>Ginecologia</b>	<b>Pediatria</b>	<b>Total</b>
1	Centro de Saúde Norte Ferroviário	2.707	1.500	194	4.018
2	Centro de Saúde Criméia Leste	2.979	1.823	296	4.599
3	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	3.053	1.537	245	4.409
4	Centro de Saúde Fama	3.406	2.176	383	5.412
5	Centro de Saúde Vila Santa Helena	3.594	2.111	362	5.497
6	CIAMS Urias Magalhães	3.140	1.623	384	4.653
7	Centro de Saúde Marinho Lemos	3.026	1.549	177	4.307
8	Centro de Saúde Vila Moraes	2.695	1.788	265	4.296
9	Centro de Saúde Conjunto Riviera	2.331	1.553	88	3.606
10	Centro de Saúde Água Branca	2.222	1.545	215	3.629
11	CAIS Jardim Novo Mundo	4.136	2.230	615	6.224
12	CAIS Parque Das Amendoeiras	2.892	1.790	146	4.328
13	Centro de Saúde Vila Regina	59	32	31	111
14	Centro de Saúde Vila Boa	3.358	1.859	231	4.882
15	Centro de Saúde Parque Anhanguera	3.122	1.744	213	4.568
16	Centro de Saúde Vila Mauá	3.019	1.646	251	4.450
17	Centro de Saúde Vila Canaã	3.304	2.250	276	5.297
18	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	2.751	1.593	274	4.195
19	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	3.536	2.300	465	5.698
20	CIAMS Novo Horizonte	3.345	1.956	402	5.121
21	CAIS Bairro Goiás	2.657	1.394	373	3.941
22	Centro de Saúde Jardim Guanabara	1.705	976	70	2.531
23	CAIS Campinas	4.208	2.462	517	6.491
24	CIAMS Jardim América	3.080	1.739	437	4.745
25	Centro de Saúde Vila Redenção	2.507	1.544	312	3.960



26	CAIS Chácara do Governador	3.380	1.733	494	5.094
27	Centro de Saúde Parque Amazonia	3.055	1.877	513	4.901
28	CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.934	1.872	507	4.793
29	Centro de Saúde Vila União	2.988	1.669	174	4.355
30	CAIS Vila Nova	3.372	1.986	258	5.019
31	CAIS Finsocial	2.041	1.081	185	3.035
32	Centro de Saúde Vila Clemente	2.765	1.107	223	3.768
33	CAIS Jardim Curitiba	8	4	9	20
34	Centro de Saúde Setor Perim	2.928	1.527	189	4.226
35	Centro de Saúde São Francisco	1.073	467	285	1.658
36	Centro de Saúde Maria Dilce	2.942	1.508	273	4.321
37	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	3.339	2.219	290	5.314
38	Maternidade Dona Iris	5.684	3.516	917	8.976
39	CAIS Candida de Moraes	3.705	1.903	532	5.556
40	Centro de Saúde Itatiaia	7	2	1	9
41	Centro de Saúde Criméia Oeste	1.777	1.087	84	2.698
	<b>Total</b>	<b>13.529</b>	<b>7.223</b>	<b>3.255</b>	<b>20.916</b>

- O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento realizado pelos Agentes tem permitido identificar os motivos da ligação telefônica que não resultaram em consultas marcadas, possibilitando assim a verificação dos resultados finais dos atendimentos e o levantamento das necessidades para possíveis melhorias no serviço prestado;
- No mês de Dezembro/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 58.581 (cinquenta e oito mil quinhentos e oitenta e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 26.702 (vinte seis mil setecentos e dois).

Dos 58.581 (cinquenta e oito mil quinhentos e oitenta e um), 26.702 (vinte seis mil setecentos e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 31.879 (trinta e um mil oitocentos e setenta e nove) 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 17.433 (dezesete mil quatrocentos e trinta e três) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 605 (seiscentos e cinco) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Novembro/17, houve um decréscimo no quantitativo geral de atendimentos de 85.454 (oitenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e quatro) para 58.581 (cinquenta e oito mil quinhentos e oitenta e um) e um decréscimo no número de consultas

marcadas de 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove) para 26.702 (vinte seis mil setecentos e dois).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

#### **Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Dezembro /17**

<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>	
Trote	7	58581	0,01	%
Somente Informação	5.651	58581	9,65	%
Consulta Marcada com Sucesso	26.702	58581	45,58	%
Consulta Não Marcada	41	58581	0,07	%
Fora da Área de Abrangência	115	58581	0,20	%
Área de PSF	926	58581	1,58	%
Outras Unidades	21	58581	0,04	%
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	568	58581	0,97	%
Não há Vaga	17.433	58581	29,76	%
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	605	58581	1,03	%
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	199	58581	0,34	%
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	781	58581	1,33	%
Recusa da Unidade Oferecida	1.064	58581	1,82	%
Não gosta dos Profissionais	2	58581	0,00	%
Longe da Residência	4	58581	0,01	%
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	120	58581	0,20	%
Recusa do Profissional	25	58581	0,04	%
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	155	58581	0,26	%
Prefere outro Profissional de Saúde	120	58581	0,20	%
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	377	58581	0,64	%
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	40	58581	0,07	%
Cancelamento de Consulta	2.231	58581	3,81	%
Outros	14	58581	0,02	%
Falta Dados Cadastrais	281	58581	0,48	%
Ligação Interrompida pelo Usuário	844	58581	1,44	%

Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	92	58581	0,16	%
Não há Vaga (RETORNO)	163	58581	0,28	%

- **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 18.071 (dezoito mil e setenta e um) atendimentos foram qualificados, destes, 10.542 (dez mil quinhentos e quarenta e dois) usuários foram atendidos, porém 3.031 (três mil e trinta e um) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Novembro/17, houve um decréscimo no número de atendimentos qualificados de 34.106 (trinta e quatro mil e cento e seis) para 18.071 (dezoito mil e setenta e um), e um decréscimo, também, no número de usuários atendidos de 17.672 (dezesete mil seiscentos e setenta e dois) para 10.542 (dez mil quinhentos e quarenta e dois) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.511 (cinco mil quinhentos e onze) para 3.031 (três mil e trinta e um).

#### **a) Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas –**

Esse relatório tem como objetivo agrupar e totalizar as consultas marcadas com registro de informações referentes às doenças crônicas (hipertensão e / ou diabetes) distribuídas por Unidades de Saúde.

Após estudo / avaliação, a equipe técnica do IDTECH chegou a conclusão de que esse relatório deverá considerar os registros de referentes as doenças crônicas apenas para a especialidade Clínico Geral, pois é nessa especialidade que se capta informações a respeito dessas doenças, através de questionamentos efetuados pelos Agentes de Atendimento e / outros profissionais no momento do cadastro / marcação da consulta.

Desta forma, se tornará mais visível o percentual de consultas agendadas por usuários que referem ser portadores das doenças crônicas em relação o total geral de consultas agendadas para clínico geral.

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Dezembro/17, pode-se observar que das consultas agendadas, 20,79% (vinte vírgula vinte setenta e nove por cento) referiram ser portadores de diabetes, 15,83% (quinze vírgula oitenta e três por cento) portadores de hipertensão e 63,38% (sessenta e três vírgula trinta e oito) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

<b>Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Dezembro/17</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
CAIS Bairro Goiás	22,60%	17,69%	59,72%
CAIS Candida de Moraes	16,62%	13,77%	69,62%
CAIS Chácara do Governador	20,19%	15,33%	64,49%
CAIS Finsocial	16,90%	13,52%	69,58%
CAIS Jardim Novo Mundo	18,82%	14,27%	66,91%
CAIS Parque das Amendoeiras	17,73%	14,48%	67,80%
CAIS Vila Nova	19,57%	14,49%	65,94%
Centro de Saúde Água Branca	22,77%	17,52%	59,70%
Centro de Saúde Conjunto Riviera	17,65%	12,09%	70,26%
Centro de Saúde Criméia Leste	22,95%	16,22%	60,83%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	22,19%	17,17%	60,63%
Centro de Saúde Fama	20,21%	15,03%	64,77%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	17,58%	12,87%	69,55%
Centro de Saúde Jardim Guanabara	25,74%	18,81%	55,45%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	20,24%	14,61%	65,15%
Centro de Saúde Parque Amazonia	20,23%	14,88%	64,88%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	20,33%	15,43%	64,24%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	22,32%	17,08%	60,60%
Centro de Saúde Setor Perim	19,95%	14,22%	65,83%
Centro de Saúde Vila Boa	22,93%	17,54%	59,53%
Centro de Saúde Vila Canaã	21,68%	16,78%	61,55%
Centro de Saúde Vila Mauá	22,60%	17,65%	59,75%
Centro de Saúde Vila Moraes	21,94%	17,48%	60,58%
Centro de Saúde Vila União	19,95%	15,29%	64,76%
CIAMS Novo Horizonte	18,00%	13,50%	68,51%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	21,96%	16,51%	61,54%
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	21,95%	16,98%	61,07%
<b>Total</b>	<b>20,79%</b>	<b>15,83%</b>	<b>63,38%</b>

## b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Dezembro/17 31.322 (trinta e um mil trezentas e vinte e duas) vagas foram disponibilizadas, sendo que 26.702 (vinte e seis mil setecentos e duas) foram marcadas, 3.402 (três mil quatrocentos e duas) foram canceladas e ficaram disponíveis, 2.836 (duas mil oitocentos e trinta e seis) 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	1.624	544	486	44	14	230	203	24	3	850	527	146	177
CAIS Candida de Moraes	1.192	780	648	130	2	101	99	1	1	311	270	9	32
CAIS Chácara do Governador	730	330	310	16	4	400	276	113	11	0	0	0	0
CAIS Finsocial	797	647	317	321	9	150	121	7	22	0	0	0	0
CAIS Jardim Novo Mundo	1.304	553	515	34	4	324	287	30	7	427	247	117	63
CAIS Parque das Amendoiras	1.213	569	416	148	5	109	106	0	3	535	187	0	348
CAIS Vila Nova	952	478	433	42	3	171	168	1	2	303	249	7	47
Centro de Saúde Água Branca	882	605	528	35	42	188	147	39	2	89	75	0	14
Centro de Saúde Conjunto Riviera	627	330	197	129	4	0	0	0	0	297	146	0	151
Centro de Saúde Criméia Leste	705	540	504	24	12	119	108	0	11	46	38	0	8
Centro de Saúde Esplanada Do Anicuns	1.406	914	800	94	20	201	165	22	14	291	243	1	47
Centro de Saúde Fama	505	106	105	0	1	360	291	60	9	39	0	39	0
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.140	534	500	29	5	354	274	62	18	252	213	12	27
Centro de Saúde Jardim Guanabara	174	78	49	19	10	0	0	0	0	96	2	0	94
Centro de Saúde Maria Dilce	202	0	0	0	0	202	139	43	20	0	0	0	0
Centro de Saúde Marinho Lemos	704	0	0	0	0	334	258	68	8	370	246	15	109
Centro de Saúde Norte Ferroviário	949	473	426	29	18	207	180	0	27	269	127	30	112
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.719	990	847	110	33	342	276	60	6	387	337	1	49

Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.481	615	448	161	6	290	251	31	8	576	306	80	190
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	810	444	428	0	16	65	46	18	1	301	246	16	39
Centro de Saúde Setor Perim	1.184	563	496	60	7	241	213	7	21	380	249	16	115
Centro de Saúde Vila Boa	1.093	317	298	12	7	304	279	21	4	472	299	28	145
Centro de Saúde Vila Canaã	1.087	622	564	30	28	195	152	32	11	270	136	26	108
Centro de Saúde Vila Clemente	432	38	0	38	0	394	339	17	38	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.428	867	795	38	34	224	205	13	6	337	248	24	65
Centro de Saúde Vila Moraes	1.020	634	539	78	17	170	138	24	8	216	158	12	46
Centro de Saúde Vila Santa Helena	541	0	0	0	0	191	138	48	5	350	225	100	25
Centro de Saúde Vila União	1.057	550	489	48	13	256	200	28	28	251	143	27	81
Ciams Novo Horizonte	1.263	674	592	72	10	372	236	131	5	217	191	0	26
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.048	1.376	1.340	0	36	468	447	10	11	204	196	0	8
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz do Carmo	1.053	893	808	45	40	135	135	0	0	25	25	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>31.322</b>	<b>16.064</b>	<b>13.878</b>	<b>1.786</b>	<b>400</b>	<b>7.097</b>	<b>5.877</b>	<b>910</b>	<b>310</b>	<b>8.161</b>	<b>5.329</b>	<b>706</b>	<b>2.126</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Novembro/17, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 38.782 (trinta e oito mil setecentos e oitenta e duas) para 31.322 (trinta e um mil trezentas e vinte e duas) e também um decréscimo no número de consultas marcadas de 33.159 (trinta e três mil cento e cinquenta e nove) para 26.702 (vinte e seis mil setecentos e duas) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 4.771 (quatro mil setecentos e setenta e uma) para 3.402 (três mil quatrocentos e duas) e um acréscimo no número de disponível de 2.485 (duas mil quatrocentos e oitenta e cinco) para 2.836 (duas mil oitocentos e trinta e seis).

Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

### Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Outubro	18.415	15.293	2.886	236	18.179	83,05%	98,72%
Novembro	19.524	16.606	2.705	213	19.311	85,05%	98,91%	
Dezembro	16.064	13.878	1.786	400	15.664	86,39%	97,51%	
<b>Total</b>	<b>54.003</b>	<b>45.777</b>	<b>7.377</b>	<b>849</b>	<b>53.154</b>	<b>84,77%</b>	<b>98,43%</b>	

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Outubro	9.612	8.207	1.124	281	9.331	85,38%	97,08%
Novembro	9.180	7.949	962	269	8.911	86,59%	97,07%	
Dezembro	7.097	5.877	910	310	6.787	82,81%	95,63%	
<b>Total</b>	<b>25.889</b>	<b>22.033</b>	<b>2.996</b>	<b>860</b>	<b>25.029</b>	<b>85,11%</b>	<b>96,68%</b>	

Pediatría	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Outubro	10.172	6.895	1.697	1.580	8.592	67,78%	84,47%
Novembro	10.078	6.971	1.104	2.003	8.075	69,17%	80,13%	
Dezembro	8.161	5.329	706	2.126	6.035	65,30%	73,95%	
<b>Total</b>	<b>28.411</b>	<b>19.195</b>	<b>3.507</b>	<b>5.709</b>	<b>22.702</b>	<b>67,56%</b>	<b>79,91%</b>	

<b>Total Geral</b>	<b>108.303</b>	<b>87.005</b>	<b>13.880</b>	<b>7.418</b>	<b>100.885</b>	<b>80,33%</b>	<b>93,15%</b>
--------------------	----------------	---------------	---------------	--------------	----------------	---------------	---------------

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

No mês de Dezembro/17 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** 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 366 (trezentos e sessenta e seis) o Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o Bairro que se destacou em mais de 1.000 (mil) consultas marcadas no mês de Dezembro/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.519)

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	12
2	Albino Boa Ventura	48
3	Alphaville Residencial	11
4	Bairro Água Branca	213

5	Bairro Alto da Glória	19
6	Bairro Anhanguera	41
7	Bairro Capuava	309
8	Bairro da Serrinha	30
9	Bairro dos Aeroviários	78
10	Bairro Feliz	33
11	Bairro Goiá	4
12	Bairro Industrial Mooca	34
13	Bairro Ipiranga	2
14	Bairro Jardim das Esmeraldas	68
15	Bairro Jardim Diamantina	75
16	Bairro Nossa Senhora de Fátima	49
17	Bairro Nova Suíça	41
18	Bairro Res Funcionários Públicos	33
19	Bairro Rodoviário	45
20	Bairro Santa Genoveva	178
21	Bairro Santa Rita	231
22	Bairro Santo Hilário	92
23	Bairro Santo Hilário - Complemento	1
24	Bairro Santo Hilário II	2
25	Bairro São Carlos	55
26	Campus Universitário	1
27	Capuava Residencial Prive	2
28	Carolina Parque Extensão	65
29	Celina Park	34
30	Chacara Alto da Glória	2
31	Chácara Califórnia	1
32	Chacara de Recreio São Joaquim	40
33	Chácara do Governador	142
34	Chacara Elísio Campos	2
35	Chacara Ipanema	1
36	Chacara Maringá	2
37	Chacara Nossa Senhora da Piedade	3
38	Chacara Samambaia	20
39	Cidade Jardim	463
40	Condominio Amin Camargo	1
41	Condomínio Anhanguera	45
42	Condomínio Cidade Universitária	2
43	Condominio Parque dos Cisnes	1
44	Conjunto Anhanguera	9
45	Conjunto Aruanã I	42



46	Conjunto Aruanã II	37
47	Conjunto Caiçara	40
48	Conjunto Castelo Branco	57
49	Conjunto Fabiana	31
50	Conjunto Guadalajara	18
51	Conjunto Morada Nova	18
52	Conjunto Primavera	1
53	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	51
54	Conjunto Residencial Padre Pelagio	2
55	Conjunto Residencial Palmares	1
56	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	10
57	Conjunto Residencial Rodoviário	20
58	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	8
59	Conjunto Riviera	123
60	Conjunto Vila Isabel	2
61	Esplanada do Anicuns	36
62	Façallville	376
63	Fazenda Retiro	1
64	Fonte das Águas	22
65	Goiânia 2	81
66	Granja Cruzeiro do Sul	74
67	Irisville I	8
68	Irisville II	3
69	Jardim Atlântico	135
70	Jardim América	863
71	Jardim Ana Lúcia	114
72	Jardim Balneário Meia Ponte	815
73	Jardim Bela Vista	133
74	Jardim Belvedere	16
75	Jardim Bom Jesus	9
76	Jardim Bonanza	20
77	Jardim Brasil	119
78	Jardim Conquista	2
79	Jardim da Luz	67
80	Jardim das Aroeiras	71
81	Jardim das Hortências	1
82	JARDIM DO CERRADO 2	36
83	JARDIM DO CERRADO 3	27
84	JARDIM DO CERRADO 6	35
85	JARDIM DO CERRADO 7	17
86	Jardim Dom Fernando I	9

87	Jardim Dom Fernando II	2
88	Jardim Eli Forte	14
89	Jardim Eli Forte - Complemento	2
90	Jardim Europa	480
91	Jardim Fonte Nova	23
92	Jardim Goiás	159
93	Jardim Guanabara	17
94	Jardim Guanabara II	2
95	Jardim Guanabara III	1
96	Jardim Guanabara IV	5
97	Jardim Ipê	16
98	Jardim Lageado	9
99	Jardim Leblon II	5
100	Jardim Madri	1
101	Jardim Nova Esperança	761
102	Jardim Novo Mundo	1.519
103	Jardim Novo Mundo II	31
104	Jardim Oliveiras	1
105	Jardim Paris	2
106	Jardim Petrópolis	38
107	Jardim Planalto	105
108	Jardim Presidente	245
109	Jardim Presidente Extensão	1
110	Jardim Real	18
111	Jardim Santa Cecília	3
112	Jardim Santo Antônio	52
113	Jardim São José (Res São José)	1
114	Jardim Sonia Maria	11
115	Jardim Tancredo Neves	47
116	Jardim Vila Boa	294
117	Jardim Xavier	23
118	Jardins Lisboa	1
119	Jd Gramado	20
120	Jd Itaipu I	2
121	Loteamento Areião I	9
122	Loteamento Carolina Parque	130
123	Loteamento Portal do Sol I	3
124	Loteamento Portal do Sol II	2
125	Loteamento Solange Park - Complemento	1
126	Loteamento Tropical Verde	33
127	Loteamento Tropical Ville	10

128	Loteamento Tupinambas dos Reis	4
129	Loteamento Village Veneza	3
130	Madre Germana II	45
131	Mansões Goiânia	15
132	Nova Vila	63
133	OUTROS MUNICÍPIOS	7
134	Panorama Park	20
135	Parque Acalanto	13
136	Parque Amazônia	854
137	Parque Anhanguera	125
138	Parque Anhanguera II	304
139	Parque Balneário	16
140	Parque das Amendoeiras	3
141	Parque das Flores Complemento	2
142	Parque das Laranjeiras	32
143	Parque das Laranjeiras Acrécimo	1
144	Parque das Nações	33
145	Parque das Paneiras	3
146	Parque das Paneiras II Etapa	1
147	Parque das Paneiras IV Etapa	1
148	Parque Industrial de Goiânia	82
149	Parque Industrial João Braz	673
150	Parque Industrial João Braz II	2
151	Parque Maracanã	1
152	Parque Oeste Industrial	180
153	Parque Paraíso	34
154	Parque Santa Cruz	275
155	Parque Santa Rita	3
156	Recanto do Bosque	12
157	Recreio Panorama	3
158	Res Beatriz Nascimento	29
159	Res Bertim Belchior	45
160	Res Gardênia	25
161	Res Village Santa Rita V	1
162	Res Village Santa Rita VI	1
163	Res Village Santa Rita VII	2
164	Res. Buena Vista	2
165	Res. Morumbi	6
166	Res. Vale das Brisas	1
167	Residencial Costa Paranhos	7
168	Residencial Eldorado	64

169	Residencial Kátia	21
170	Residencial Manhattan	2
171	Residencial Portinari	1
172	Residencial Aquarius	15
173	Residencial Aruanã	1
174	Residencial Balneário	10
175	Residencial Brisas da Mata	68
176	Residencial Campus Dourados	26
177	Residencial Canadá	71
178	Residencial Carla Cristina	17
179	Residencial Centerville	27
180	Residencial Clea Borges	1
181	Residencial das Acácias	11
182	Residencial Della Pena	2
183	Residencial Dezopi	2
184	Residencial Eli Forte	19
185	Residencial Elza Fronza	6
186	Residencial Flamingo	10
187	Residencial Goiânia Viva	64
188	Residencial Granville	3
189	Residencial Guarema	7
190	Residencial Havai	3
191	Residencial Hugo Moraes	56
192	Residencial Humaita	4
193	Residencial Itália	9
194	Residencial Itamaraca	116
195	Residencial Jardins Florença	3
196	Residencial José Viandeli	5
197	Residencial Licardino Ney	29
198	Residencial London Park	16
199	Residencial Luana Park - Continuação	1
200	Residencial Moinho dos Ventos	60
201	Residencial Monte Carlo	26
202	Residencial Monte Verde	2
203	Residencial Novo Mundo Extensão	2
204	Residencial Nunes de Moraes I Etapa	2
205	Residencial Park Solar	30
206	Residencial Parque das Flores	102
207	Residencial Parque Flamboyant	50
208	Residencial Parque Oeste	3
209	Residencial Paulo Estrela	15

210	Residencial Petrópolis	15
211	Residencial Pilar dos Sonhos	6
212	Residencial Porto Seguro	2
213	Residencial Português	10
214	Residencial Privê Itanhangá	17
215	Residencial Real Conquista	63
216	Residencial Recreio Panorama	4
217	Residencial Rio Verde	31
218	Residencial São Bernardo	4
219	Residencial São Leopoldo	7
220	Residencial Serra Azul	123
221	Residencial Sevilha	2
222	Residencial Solar Bouganville	25
223	Residencial Solar Vile	136
224	Residencial Sonho Verde	19
225	Residencial Sonho Verde Complemento	11
226	Residencial Talism	19
227	Residencial Tempo Novo	22
228	Residencial Village Santa Rita I	3
229	Residencial Village Santa Rita III	5
230	Residencial Village Santa Rita IV	7
231	Setor Aeroporto	64
232	Setor Barra da Tijuca	24
233	Setor Bela Vista	66
234	Setor Bueno	174
235	Setor Campinas	285
236	Setor Candida de Moraes	145
237	Setor Caravelas	7
238	Setor Central	366
239	Setor Centro Oeste	211
240	Setor Chac. São Joaquim	1
241	Setor Coimbra	145
242	Setor Criméia Leste	234
243	Setor dos Funcionários	153
244	Setor Empresarial	1
245	Setor Estrela Dalva	5
246	Setor Garavelo B	36
247	Setor Gentil Meireles	100
248	Setor Jaó	36
249	Setor Leste Universitário	141
250	Setor Leste Vila Nova	467

251	Setor Marabá	30
252	Setor Marechal Rondon	60
253	Setor Marista	24
254	Setor Moraes	64
255	Setor Negrão de Lima	277
256	Setor Noroeste	8
257	Setor Norte Ferroviário	144
258	Setor Norte Ferroviário II	22
259	Setor Oeste	50
260	Setor OrientVille	3
261	Setor Pedro Ludovico	809
262	Setor Perim	209
263	Setor Perim Continuação	1
264	Setor Progresso	131
265	Setor Recanto das Minas Gerais	90
266	Setor Rio Formoso	178
267	Setor Santos Dumont	97
268	Setor São José	321
269	Setor Sevene	40
270	Setor Sol Nascente	23
271	Setor Sudoeste	373
272	Setor Sul	66
273	Setor Três Marias	34
274	Setor Ulisses Guimarães	12
275	Setor União	185
276	Setor Urias Magalhães	400
277	Setor Urias Magalhães II	36
278	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	12
279	Sítio de Recreio Pindorama	2
280	Sítio Ipê	22
281	Sítio Recreio Caraíba	3
282	Sítio Recreio Mansões do Campus	27
283	Solange Park I	160
284	Solange Park II	75
285	Solange Park III	46
286	Vera Cruz I	18
287	Vera Cruz II	36
288	Vereda dos Buritis	92
289	Vila Abajá	86
290	Vila Adélia	51
291	Vila Adélia II	26

292	Vila Aguiar	3
293	Vila Alpes	70
294	Vila Alto da Glória	45
295	Vila Alvorada	93
296	Vila Americano do Brasil	19
297	Vila Anchieta	12
298	Vila Aurora	67
299	Vila Aurora Oeste	17
300	Vila Bandeirantes	102
301	Vila Bela	16
302	Vila Bethel	7
303	Vila Boa Sorte	18
304	Vila Canaã	21
305	Vila Clemente	42
306	Vila Colemar Natal e Silva	9
307	Vila Concórdia	50
308	Vila Coronel Cosme	5
309	Vila Cristina	71
310	Vila Cristina Continuação	9
311	Vila Divino Pai Eterno	3
312	Vila Finsocial	1
313	Vila Fróes	44
314	Vila Irazy	43
315	Vila Isaura	90
316	Vila Itatiaia	2
317	Vila Jacar	3
318	Vila Jaraguá	49
319	Vila Jardim Pompéa	27
320	Vila Jardim Vitória	68
321	Vila João Vaz	218
322	Vila Legionárias	17
323	Vila Luciana	31
324	Vila Lucy	62
325	Vila Maria Dilce	75
326	Vila Maria José	13
327	Vila Maria Luiza	132
328	Vila Matilde	5
329	Vila Mauá	169
330	Vila Megale	13
331	Vila Monticelli	124
332	Vila Mooca	8

333	Vila Mooca - Complemento	2
334	Vila Morais	171
335	Vila Nova Canaã	36
336	Vila Novo Horizonte	264
337	Vila Oswaldo Rosa	12
338	Vila Paraíso	42
339	Vila Parque Santa Maria	32
340	Vila Pedroso Extensão	1
341	Vila Perdiz	23
342	Vila Redenção	106
343	Vila Regina	44
344	Vila Resende	39
345	Vila Romana	54
346	Vila Rosa	72
347	Vila Santa Efigenia	4
348	Vila Santa Helena	268
349	Vila Santa Isabel	33
350	Vila Santa Rita	90
351	Vila Santa Tereza	45
352	Vila Santana	23
353	Vila Santo Afonso	11
354	Vila São Francisco	24
355	Vila São João	8
356	Vila São José	3
357	Vila São José - Complemento	4
358	Vila São José - Extensão	18
359	Vila São Paulo	57
360	Vila São Tomaz	1
361	Vila Teofilo Neto	2
362	Vila Vera Cruz	5
363	Vila Viana	72
364	Vila Viandeli	1
365	Vilage Casa Grande	2
366	Vilage Maringá	6
	<b>Total</b>	<b>25.084</b>

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

No mês de Dezembro/17 a Agente de Atendimento **Ronhanny Patrik Bueno de Abreu** obteve o maior número no agendamento de consultas com 511 (quinhentas e onze) marcações, como se segue:



**Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Dezembro/17**

Agente		Total
1	Adama da Silva Faria	491
2	Aira Benicio da Silva	73
3	Alexandre Yury de Oliveira	240
4	Almir Macedo de Sousa Junior	330
5	Amanda Cecilia dos Santos Araujo	195
6	Amanda Costa de Azevedo	264
7	Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	506
8	Ananda Karoline de Jesus Bueno	231
9	Andrew Batista da Assunção	145
10	Angela Maria Pimenta Mamede	67
11	Angélica Neves da Silva	601
12	Angelita Sandra dos Santos	429
13	Antônio Junior da Conceição Ribeiro	256
14	Ariany Lara de Castro Marques	282
15	Augusto Pereira Gonçalves Lopes	162
16	Beatriz Gebhardt Ribeiro Almeida	212
17	Beatriz Viana Ribeiro	475
18	Bianca Geaninny Padua Ferreira	71
19	Bianca Rodrigues da Silva	370
20	Camila Ribeiro de Oliveira	278
21	Claudio Henrique Santos Batista	445
22	Cleuma Rodrigues Vieira	334
23	Cristina Evaristo Alves	27
24	Danillo de Castro Barreto Lourenço	299
25	Danilo Armando de Lima Silva	207
26	David Amaral Feliciano	376
27	Debora Tavares de Souza	171
28	Deyse Pereira Garcia	12
29	Diego Conrado Lisboa	352
30	Domingas Generosa da Costa	262
31	Donizeth Alves Neto Junior	269

32	Douglas Batista do Nascimento	413
33	Eduardo Alves Silva	130
34	Elisangela Teles Delfino	474
35	Eva Carine Pereira Galvao	119
36	Fatima Regina Perri	77
37	Felipe Henrique Costa	163
38	Francielly Santana Dantas	340
39	Gabriela Lemos Medeiros dos Santos	303
40	Giselle Barbosa da Silva	246
41	Glauco Pereira Lopes	190
42	Helena dos Santos Silva	178
43	Ianka Mendes Block Medeiros	379
44	Ignna Raissa da Silva Souza Leão	330
45	Isa Vitoria Di Cardoso Menezes	65
46	Isabella Patricia Galvão Barbosa	238
47	Jaqueline Borges de Moraes	268
48	Jessica Taynara Dutra Brito	8
49	Jordana Pereira da Silva	188
50	Kallew Hudson Alves da Silva	187
51	Keila da Silva Ramos	270
52	Lais Elizabeth Silva Santana	318
53	Lazara Fernanda Caetano	151
54	Leticia Campos Bispo	126
55	Leticia Canto Azevedo	177
56	Lorena Lima Saraiva	174
57	Lorryne Nunes De Santana	229
58	Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	48
59	Mara Celia dos Santos	422
60	Maria Cristina Elias de Araujo Ferreira	173
61	Max Miller Borba Papalardo	419
62	Maysa Afonso da Silva Vaz	436
63	Mirian Ferreira Silva	22
64	Naena Fernandes dos Santos	250

65	Naiara Mendes Braga Faria	190
66	Net Consulta	3.927
67	Pedro Augusto Lima Rabelo	23
68	Railson da Silva Santos	387
69	Regina Celestino Santana	631
70	Ronhanny Patrik Bueno de Abreu	511
71	Rozely Filomena Diniz Garcia	492
72	Sebastiana Gomes de Oliveira Neta	147
73	Sônia Aparecida Silva Queiroz	203
74	Tadeu Silva Sousa	232
75	Tania Gomes dos Santos	420
76	Tatiany Souza Oliveira	229
77	Thais Cristina dos Santos Lima	221
78	Thais Silva de Paula	326
79	Thayanne Gabrielle De Santana Oliveira	114
80	Wellington de Souza Vidal	447
81	Wellytonn Carlos Ribeiro da Silva Ledhux	28
82	Weslaine Ribeiro Gomes	184
83	Weuley Pereira de Souza	103
84	Yashmim Maria Matos dos Santos	326
	<b>Total</b>	<b>25.084</b>

#### h) Relatório de Visualização de Vagas

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

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE DEZEMBRO / 17						
Unidade de Saúde		Prioridade				Total
		0	1	2	3	
1	CAIS Bairro Goiá	73	248	271	624	1.216
2	CAIS Candida de Morais	18	264	273	462	1.017

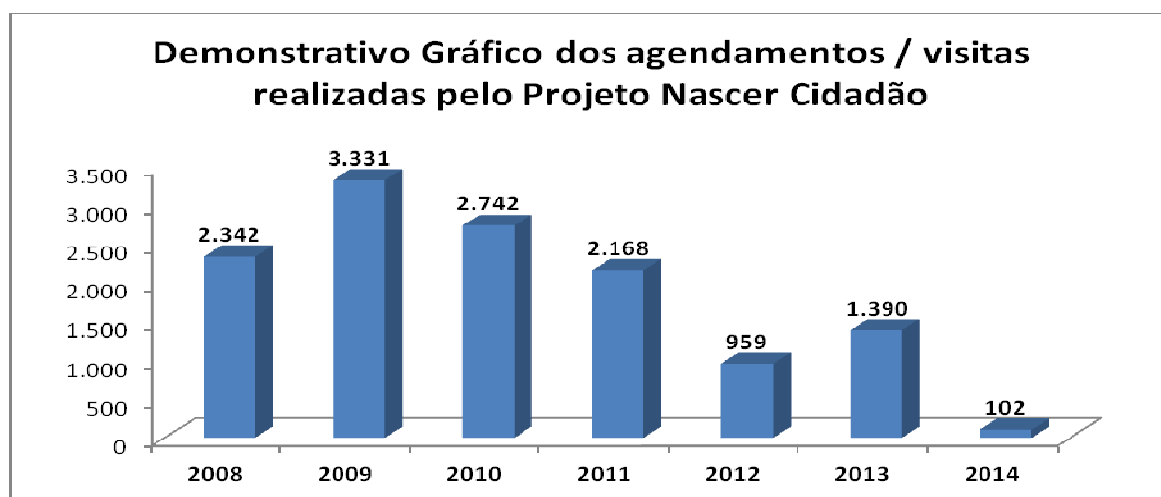
3	CAIS Chácara do Governador	28	154	158	246	586
4	CAIS Finsocial	16	99	120	203	438
5	CAIS Jardim Novo Mundo	39	224	262	524	1.049
6	CAIS Parque das Amendoeiras	89	164	148	308	709
7	CAIS Vila Nova	66	226	176	382	850
8	Centro De Saúde Água Branca	36	127	180	407	750
9	Centro De Saúde Conjunto Riviera	60	54	58	171	343
10	Centro de Saúde Criméia Leste	24	129	114	383	650
11	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	82	232	273	621	1.208
12	Centro de Saúde Fama	8	112	107	169	396
13	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	39	158	191	599	987
14	Centro De Saúde Jardim Guanabara	8	4	9	30	51
15	Centro de Saúde Maria Dilce	1	35	47	56	139
16	Centro de Saúde Marinho Lemos	78	125	121	180	504
17	Centro de Saúde Norte Ferroviário	45	187	211	290	733
18	Centro de Saúde Parque Amazonia	51	281	347	781	1.460
19	Centro de Saúde Parque Anhanguera	73	225	222	485	1.005
20	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	27	115	141	437	720
21	Centro De Saúde Setor Perim	57	194	222	485	958
22	Centro de Saúde Vila Boa	86	155	153	482	876
23	Centro de Saúde Vila Canaã	56	157	212	427	852
24	Centro de Saúde Vila Clemente	28	57	82	172	339
25	Centro de Saúde Vila Mauá	83	220	279	666	1.248
26	Centro de Saúde Vila Moraes	61	157	188	429	835
27	Centro De Saúde Vila Santa Helena	19	52	77	215	363
28	Centro de Saúde Vila União	38	200	204	390	832
29	CIAMS Novo Horizonte	23	214	216	566	1.019
30	CIAMS Setor Pedro Ludovico	96	413	466	1.008	1.983
31	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	27	171	203	567	968
	<b>Total</b>	<b>1.435</b>	<b>5.153</b>	<b>5.731</b>	<b>12.765</b>	<b>25.084</b>

Desta forma, no mês de Dezembro/17 foram agendadas **1.435 (mil quatrocentos e trinta e cinco)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

## Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

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



## 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

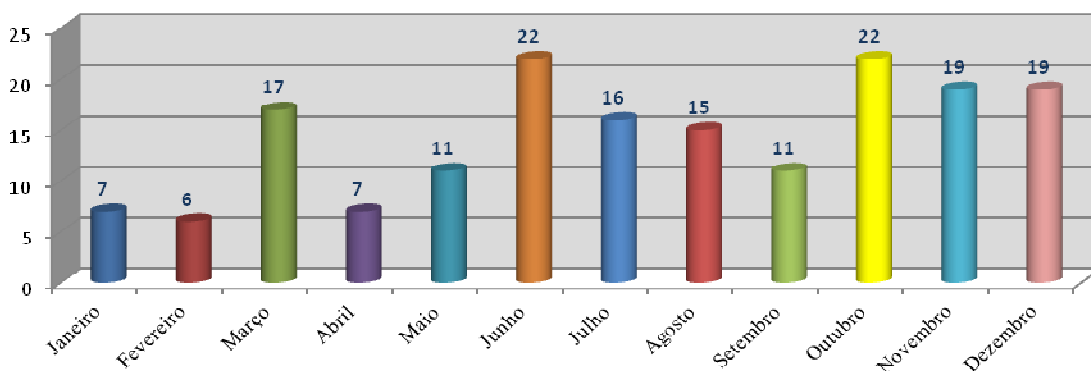
com o Idtech, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

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

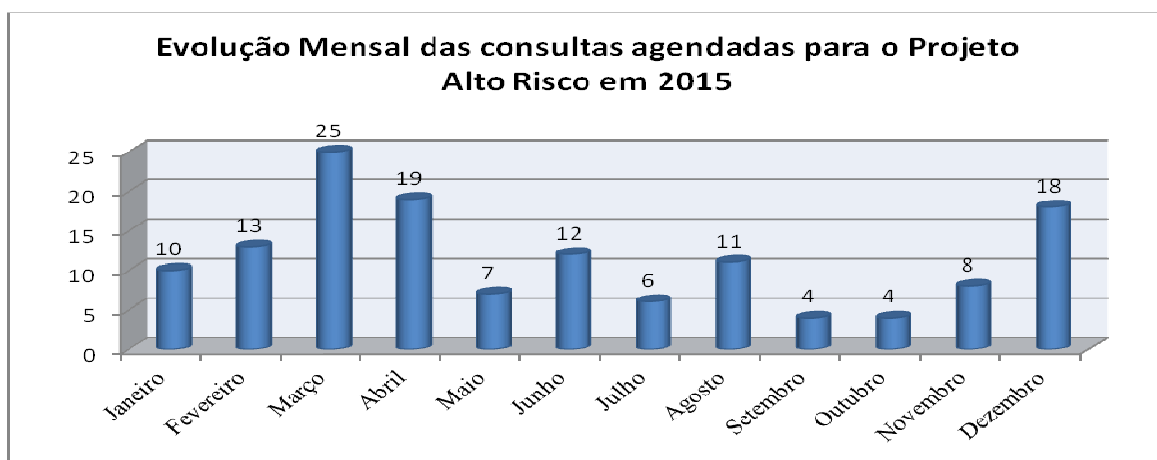
Segue demonstrativo dos agendamento efetuados para o Projeto Alto Risco desde a sua implantação.

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%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>

**Evolução Mensal dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2014**

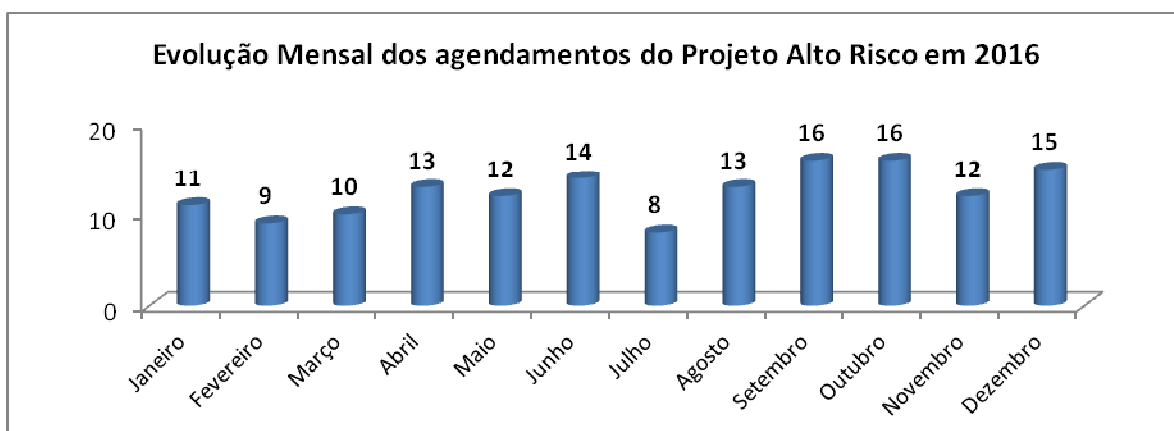


2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maió	7	5,11%
Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>



2016		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	7,38%
Fevereiro	9	6,04%
Março	10	6,71%
Abril	13	8,72%
Maió	12	8,05%

<b>Junho</b>	<b>14</b>	9,40%
<b>Julho</b>	<b>8</b>	5,37%
<b>Agosto</b>	<b>13</b>	8,72%
<b>Setembro</b>	<b>16</b>	10,74%
<b>Outubro</b>	<b>16</b>	10,74%
<b>Novembro</b>	<b>12</b>	8,05%
<b>Dezembro</b>	<b>15</b>	10,07%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>



<b>2017</b>		
<b>Mês</b>	<b>Agendamentos</b>	<b>Percentual</b>
<b>Janeiro</b>	<b>10</b>	6,85%
<b>Fevereiro</b>	<b>14</b>	9,59%
<b>Março</b>	<b>13</b>	8,90%
<b>Abril</b>	<b>10</b>	6,85%
<b>Maió</b>	<b>14</b>	9,59%
<b>Junho</b>	<b>8</b>	5,48%
<b>Julho</b>	<b>15</b>	10,27%
<b>Agosto</b>	<b>23</b>	15,75%
<b>Setembro</b>	<b>5</b>	3,42%
<b>Outubro</b>	<b>10</b>	6,85%
<b>Novembro</b>	<b>11</b>	7,53%
<b>Dezembro</b>	<b>13</b>	8,90%
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>





## Unidades Socioeducativas

Os menores que encontram-se em internação nas Unidades Sócio Educativas têm prioridade no agendamento de Consulta. O fluxo do agendamento inicia com o contato do responsável na Unidade com a Sala de Situação do Teleconsulta que agenda a consulta conforme o dia e horário disponível para acompanhamento.

A título de exemplificação, no mês de Dezembro/17 foram realizados 05 (cinco) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	7/12	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8886542 Data: 12/12/2017 - 07:00 (Rozely)
2	11/12	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8886566 Data: 13/12/2017 -07:00 (Gabriela)

3	11/12	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	<b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> <b>Consulta Nº: 8886569</b> <b>Data: 13/12/2017- 07:30 (Gabriela)</b>
4	11/12	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	<b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> <b>Consulta Nº: 8886605</b> <b>Data: 14/12/2017 – 07:00 (Gabriela)</b>
5	13/12	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	<b>Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> <b>Consulta Nº: 8894791</b> <b>Data: 20/12/2017- 07:31 (Beatriz)</b>

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

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

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 02**), licença médica (**Anexo 03**), faltas (**Anexo 04**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 05**);
- A Sala de Situação realizou no mês de Dezembro/2017 do corrente ano o agendamento de **2.186 (Dois mil, cento e oitenta e seis)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **1.742 (Um mil, setecentos e quarenta e dois)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **444 (Quatrocentos, e quarenta e quatro)** foram solicitadas pelas Unidades.

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

## RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Dezembro de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	1/Dez	FRANCISCO INACIO DOS SANTOS	401080	PTE DE 77 ANOS, DM SEM MEDICAÇÃO CONTROLADA E ENTREGA DE RESULTADO. NECESSITA DE CLINICO.	<p><b>Profissional de Saúde: CARLOS AUGUSTO SANTOS</b>  <b>Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>  <b>Consulta Nº: 8874145</b>  <b>Data: 04/12/2017 - 11:31 (Angelica)</b>  <b>Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres</b></p>
2	01/Dez	LETICIA RODRIGUES DA SILVA	959862	PTE 24 ANOS, COM DEPRESSÃO E SINTOMÁTICA NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLÍNICA.	<p><b>Profissional de Saúde: CAROLINA GUIMARAES</b>  <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Moraes</b>  <b>Consulta Nº: 8864449</b>  <b>Data: 01/12/2017 - 16:31 (Angelica)</b>  <b>Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres</b></p>
3	01/Dez	JULIANA FELISBINO DE OLIVEIRA	64276	PTE DE 34 ANOS COM LESÕES CUTÂNEAS, DORES E FEBRE. NECESSITA AVALIAÇÃO CLÍNICA.	<p><b>Profissional de Saúde: DIVINA MARGARIDA FRANCO</b>  <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Fama</b>  <b>Consulta Nº: 8873051</b>  <b>Data: 06/12/2017 - 13:31 (Angelica)</b>  <b>Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres</b></p>
4	01/Dez	DANISIA DE AQUINO PINTO	372632	PTE DE 33 ANOS GESTANTE DE 1 MÊS PRECISANDO DAR INÍCIO AO PRÉ NATAL.	<p><b>Profissional de Saúde: PAULO ROBERTO DE OLIVEIROS</b>  <b>Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>  <b>Consulta Nº: 8877311</b>  <b>Data: 06/12/2017 - 17:30 (Angelica)</b>  <b>Solicitante: Enf.ª Leila Rosa</b></p>
5	01/Dez	RENATA CARNEIRO DA COSTA	91950	PTE DE 32 ANOS GRAVIDA DE 7 MESES DESEJA CONTINUAR PRÉ NATAL.	<p><b>Profissional de Saúde: ERWIN MOREIRA DA ROCHA</b>  <b>Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA</b>  <b>Consulta Nº: 8877007</b>  <b>Data: 06/12/2017 - 16:31 (Angelica)</b>  <b>Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres</b></p>
6	01/Dez	JUCELIO DA COSTA SANTOS	1718935	PTE EM ACOMPANHAMENTO DE HANSENIASE NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLÍNICA.	<p><b>Profissional de Saúde: TANIA MARA LOURENCO</b>  <b>Unidade de Saúde: CS NORTE FERROVIÁRIO</b>  <b>Consulta Nº: 8872361</b>  <b>Data: 05/12/2017 - 08:31 (Angelica)</b>  <b>Consulta solicitada pela unidade: Neuda</b></p>
7	01/Dez	VERANICE FERNANDES DOS REIS AUGUSTO	51766	PTE COM 65 ANOS SINTOMÁTICA, NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLÍNICA.	<p><b>Profissional de Saúde: CARLOS ALBERTO CASCAO</b>  <b>Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA</b>  <b>Consulta Nº: 8878550</b>  <b>Data: 05/12/2017 - 14:31 (Angelica)</b>  <b>Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres</b></p>
8	01/Dez	MARIA REGINA FERREIRA DA SILVA BEN	1826769	PTE 18 ANOS RELATA GESTAÇÃO DE 4 MESES, DESEJA CONTINUAR PRÉ NATAL. GINECOLOGISTA.	<p><b>Profissional de Saúde: ERWIN MOREIRA DA ROCHA</b>  <b>Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA</b>  <b>Consulta Nº: 8877007</b>  <b>Data: 06/12/2017 - 16:31 (Angelica)</b>  <b>Solicitante: Enf.ª Esterliane Neres</b></p>

2179	30/Dez	FABIANO MORENO TURONES	874762	PTE 53 ANOS, DIABETES DESCOMPENSADO, COM EXAMES PARA ENTREGAR. NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICA.	<b>Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGUES</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAÚDE JARDIM BALNEÁRIO MEIA PONTE</b> <b>Consulta Nº: 8905008</b> <b>Data: 02/01/2018 - 14:30 (Felipe)</b> <b>Solicitante Enf º: Rafaela Tristão</b>
2180	30/Dez	IZABEL LOURDES CANTANHEDE SANTOS	399954	PTE 50 ANOS RELATA DM SEM MEDICAÇÃO NECESSITA CLINICO	<b>Profissional de Saúde: NILMAR FELICIANO DA SILVA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS</b> <b>Consulta Nº: 8910716 Data: 4/1/2018 - 14:01 (Jaqueline)</b> <b>Solicitante Enf º: Fabiana de Paula</b>
2181	31/Dez	JOANA	53138	PTE 71 ANOS PCD EM USO DE MEDICAÇÃO CONTINUO SEM A MESMA – CLINICO	<b>Profissional de Saúde: PAULO RODRIGUES SIQUEIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b> <b>Consulta Nº: 8906265</b> <b>Data: 2/1/2018 - 07:31 (Railson)</b> <b>Solicitante Enf º: Alcione de Fátima</b>
2182	31/Dez	MARIA DE FATIMA DANTAS	250020	PTE COM DORES ABDOMINAIS - GINECOLOGISTA	<b>Profissional de Saúde: SAULO GONCALVES DE MENDONCA</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b> <b>Consulta Nº: 8906430</b> <b>Data: 5/1/2018 – 16:31 (Railson)</b> <b>Solicitante Enf º: Fabiana de Paula</b> <b>Solicitação off line</b>
2183	31/Dez	MARLUCCI DA SILVA CAVALCANTE	908383	PTE DE 70 ANOS RELATA AUTERAÇÃO GINECOLOGICA FEZ A CIRURGIA SEM MELHORAS – GINECOLOGISTA	<b>Profissional de Saúde: EULI JOSE BRAGA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ</b> <b>Consulta Nº: 8907974</b> <b>Data: 2/1/2018 – 10:30 (Railson)</b> <b>Solicitante Enf º: Fabiana de Paula</b>
2184	31/Dez	GERLANE MOTA ROCHA VIEIRA	1855884	PTE 38 ANOS GESTANTE DE 38 SEMANAS DESEJA DAR CONTINUIDADE AO PRE NATAL – GINECOLOGISTA	<b>Profissional de Saúde: EMIVALDO SOARES MARTINS</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO</b> <b>Consulta Nº: 8904585</b> <b>Data: 3/1/2018 - 07:00 (Railson)</b> <b>Solicitante Enf º: Fabiana de Paula</b>
2185	31/Dez	ANITA ANA MATOS	36563	PTE 83 ANOS COM PROBLEMAS DE CIRCULAÇÃO EM MEMBRO INFERIOR.  - CLINICO	<b>Profissional de Saúde: TALITA MENDONÇA FERNANDES</b> <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Mauá</b> <b>Consulta Nº: 8906758</b> <b>Data: 2/1/2018 - 07:00 (Railson)</b> <b>Solicitante Enf º: Fabiana de Paula</b>
2186	31/Dez	ADAO TEIXEIRA DA SILVA	446190	PTE 61 ANOS RELATA LESÃO EM REGIÃO ORAL – CLINICO.	<b>Profissional de Saúde: ANTONIO GOMES TELES</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b> <b>Consulta Nº: 8909629</b> <b>Data: 2/1/2018 - 11:31 (Railson)</b> <b>Solicitante Enf º: Alcione de Fátima</b>

<b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b> <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	<b>2.186</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>	<b>444</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>	<b>1.742</b>

f) Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;

g) O quadro abaixo demonstra de forma compactada o número de consultas registradas em grade oficial da agenda padrão comparado com o quantitativo gerado pela Unidade, semanalmente, e o que representa a diferença em forma percentual. O quantitativo gerado é o disponibilizado no sistema *Call Med* para agendamento de consultas e o quantitativo padrão seria o número real que a Unidade deveria enviar semanalmente.

SEMANAS	GRADE PADRÃO	GRADE GERADA	PERCENTUAL DE GERAÇÃO
<b>04 a 08/12</b>	11.660	7.538	<b>64,65%</b>
<b>11 a 15/12</b>	11.711	7.017	<b>59,92%</b>
<b>18 a 22/12</b>	11.691	7.117	<b>60,88%</b>
<b>25 a 29/12</b>	11.687	6.530	<b>55,87%</b>

h) O relatório descritivo de grades tem a finalidade de realizar um mapeamento do déficit de vagas disponibilizadas pelas Unidades para o Teleconsulta. Através de uma análise minuciosa e comparativa da grade padrão e das justificativas de ausência recebidas pelas Unidades, a sala de situação identifica com precisão o profissional, o dia e/ou período de ausência de vaga – possibilitando um controle rigoroso das agendas geradas. Segue demonstrativo de relatório de grades transmitidas no mês de **Dezembro/17**, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE DEZEMBRO/ 2017				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO</b>				
<b>CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1905</b>	<b>PÓLO DEMANDA DENGUE</b>		<b>-1905</b>
<b>CAIS VILA NOVA</b>				
Sérgio Raul Aquino E Silva - Férias 04/12/2017 a 03/01/2018				-144
Fabício Queiroz Correia - Atestado Médico 18,19,21 e 22/12				-32
Carlos Alberto Cascão - Feriado Natal 25/12				-12
Fabício Queiroz Correia - Feriado Natal 25/12				-11
Zilmar Vidal De Oliveira - Feriado Natal 25/12				-24
David Gonçalves De Moraes - Feriado Natal 25/12				-15
Sérgio Raul Aquino E Silva - Feriado Natal 25/12				-48

Marilda De Freitas Macedo - Feriado Natal 25/12				-16
<b>TOTAL</b>	<b>1116</b>	<b>814</b>	<b>72,94%</b>	<b>-302</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>				
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-68
Carmen Olga Valdes Cabreira - Férias 11 a 30/12				-163
<b>TOTAL</b>	<b>838</b>	<b>607</b>	<b>72,43%</b>	<b>-231</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>				
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica Por tempo Indeterminado				-256
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-168
Claudio Coelho De Vasconcelos - Atestado Médico 19/12				-24
<b>TOTAL</b>	<b>1724</b>	<b>1276</b>	<b>74,01%</b>	<b>-448</b>
<b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>				
Rosseney Da Costa Marinho Junior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
Janete Guimaraes Alves - Licença Médica 21/11 a 29/12				-144
Divina Margarida Franco - Férias 19/12/2017 a 17/01/2018				-136
<b>TOTAL</b>	<b>1024</b>	<b>552</b>	<b>53,91%</b>	<b>-472</b>
<b>CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO</b>				
Leonildo De Freitas Negretto - Férias 04 a 18/12				-126
Tânia Mara Lourenço - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Ivana atendimento ESF.				-27
Emivaldo Soares Martins - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Ivana atendimento ESF.				-8
Marcelo Fernando Ranulfo - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Ivana atendimento ESF.				-4
Célia Mendonça Da Silva - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Ivana atendimento ESF.				-16
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 11/12 a 25/12				-104
Emivaldo Soares Martins - Férias 18/12/2017 a 01/01/2018				-52
Célia Mendonça Da Silva - Motivo Particular 18, 19 e 21/12				-56
James Nogueira Moraes Pimenta - Férias 18/12 a 27/12				-98
Leonildo De Freitas Negretto - Feriado Natal 25/12. Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de 06/semana, sexta-feira atendimento idosos.				-18
Lizete De Fátima Da Mata - Feriado Natal 25/12				-16
Tânia Mara Lourenço - Feriado Natal 25/12 e Autorizado pela				-25

Coordenação redução de 09/semana para atendimento ESF				
Emivaldo Soares Martins - Férias 18/12/2017 a 01/01/2018				-52
Marcelo Fernando Ranulfo - Férias 11/12 a 25/12. Redução 04/semana na grade autorizado pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Ivana atendimento ESF.				-19
Célia Mendonça Da Silva - Férias 26/12/2017 a 09/01/2018				-56
<b>TOTAL</b>	<b>1468</b>	<b>791</b>	<b>53,88%</b>	<b>-677</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)</b>				
Vera Maria Caetano Mendes - Férias de 30/11 a 29/12.				-208
Musbah Nader Kolailat - Férias 11/12/2017 a 09/01/2018				-126
Patricia Barbosa Gonçalves - Atestado Médico 29/12				-17
Christiane Caetano Lima Lopes - Férias 26/12/2017 a 09/01/2018				-42
<b>TOTAL</b>	<b>1426</b>	<b>1027</b>	<b>72,02%</b>	<b>-393</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4 <sup>a</sup> feira.				-8
Aracely Rosa De Oliveira - Atestado Médico 11/12				-20
<b>TOTAL</b>	<b>1008</b>	<b>980</b>	<b>97,22%</b>	<b>-28</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>				
Aline De Almeida E Souza - Vagas reduzidas atendimento ESF				-41
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado Redução de grade pela Coordenação dra Ivana				-52
Rosaura Diniz Pimentel - Férias 04/12/2017 à 02/01/2018				-176
<b>TOTAL</b>	<b>1228</b>	<b>959</b>	<b>78,09%</b>	<b>-269</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA</b>				
Fábio Brockstayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-256
Jamal Yusuf - Redução vagas atendimento autorizada pela Coordenação.				-16
<b>TOTAL</b>	<b>752</b>	<b>528</b>	<b>70,21%</b>	<b>-272</b>
<b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>				
Renata Machado Pinto - Atividade extra Faculdade e Congresso Mundial 12/12				-2
Gilson Moura De Brito - Férias 12/12 a 21/12				-48
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias 21/12/2017 a 04/01/2018				-80
Renata Machado Pinto - Preceptora da UFG				-8
Wania Marcia Rabêlo - Folga Palestra Dengue 26/12				-12

<b>TOTAL</b>	<b>856</b>	<b>706</b>	<b>82,48%</b>	<b>-150</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE</b>				
<b>CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS</b>				
Eduardo Santana - Dia 05/12 Programa Hanseníase.				-9
Michele Roncato Franca - Motivo Pessoal dia 08/12				-37
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-18
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-32
Lincoln Marques Da Rocha - 01 Consulta agendada pela unidade				-1
Lincoln Marques Da Rocha - Reposição 20/12				[+15]
Antônio Alessandro Paris - Feriado Natal dia 25/12				-36
Eduardo Santana - Feriado Natal dia 25/12				-20
Carlos César Borges - Feriado Natal dia 25/12 e Redução de 06/semana para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-19
Lincoln Marques Da Rocha - Feriado Natal dia 25/12 e Motivo Particular dia 26/12				-35
<b>TOTAL</b>	<b>1352</b>	<b>1160</b>	<b>85,80%</b>	<b>-192</b>
<b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>				
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-14
José Gonçalves De Oliveira - Férias 04 a 18/12				-176
Tanit Ribeiro Carmo -Dia 05/12 Atendimento Alto Risco.				-20
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Reposição 18/12				[+20]
José Gonçalves De Oliveira - Férias 04 a 18/12 e Redução de vagas atendimento ESF.				-32
José Gonçalves De Oliveira - Redução de 10/semana para atendimento ESF				-10
<b>TOTAL</b>	<b>1532</b>	<b>1300</b>	<b>84,86%</b>	<b>-232</b>
<b>CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Férias 23/11 a 07/12				-28
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-16
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-3
Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva - Férias 18/12/2017 a 16/01/2018				-80



<b>TOTAL</b>	<b>944</b>	<b>797</b>	<b>84,43%</b>	<b>-147</b>
<b>CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]</b>				
Hélio Gonçalves Pinho - Licença Médica a partir do dia 30/11 Indeterminado				-192
Edna Maria Ferreira - Férias 11 a 31/12				-144
Leandro Matos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-16
<b>TOTAL</b>	<b>1080</b>	<b>728</b>	<b>67,41%</b>	<b>-352</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA</b>				
Osmar Matias De Abreu - Licença Premio 04/12/2017 a 03/03/2018				-162
Geovane José De Lima - Feriado Natal 25/12				-14
Maria Aparecida Lopes Reis - Feriado Natal 25/12				-16
<b>TOTAL</b>	<b>688</b>	<b>496</b>	<b>72,09%</b>	<b>-192</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE</b>				
<b>CAIS FINSOCIAL</b>				
Nazir Seabra Guimaraes Filho - Férias 05/12/2017 a 03/01/2018				-136
<b>TOTAL</b>	<b>796</b>	<b>660</b>	<b>82,91%</b>	<b>-136</b>
<b>CAIS CANDIDA DE MORAIS</b>				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Vinícius Montenegro Torres - Férias 04 a 18/12				-72
Cláudia Cássia De Almeida - Folga Natal 25/12				-24
Nilmar Feliciano Da Silva - Folga Natal 25/12				-24
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Folga Natal 25/12				-18
Vinícius Montenegro Torres - Atendimento Alto Risco dia 26/12				-2
<b>TOTAL</b>	<b>1112</b>	<b>852</b>	<b>76,62%</b>	<b>-260</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE</b>				
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA</b>				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Férias 20/11 a 19/12				-160
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Férias 20/11 a 19/12 e Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado				-56
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Feriado 25/12 e Autorizado pela Coordenação redução de 32/semana para atendimento ESF tempo indeterminado.				-44

Viviane Rose Gomes De Hollanda - Férias 26/12/2017 a 09/01/2018				-29
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>	<b>147</b>	<b>24,34%</b>	<b>-457</b>
<b>CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>2328</b>			<b>-2328</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE</b>				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado				-272
Cirene Cristina Borges - Férias 06/11 a 05/12				-27
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-9
<b>TOTAL</b>	<b>1384</b>	<b>1064</b>	<b>76,88%</b>	<b>-320</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]</b>				
Carlos César Borges - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-12
Daniel De Oliveira - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação.				-6
Daniel De Oliveira - Férias 15/12/2017 a 13/01/2018				-110
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>244</b>	<b>65,59%</b>	<b>-128</b>
<b>CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]</b>				
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
Eurípedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-6
Eurípedes Jose De Souza - Férias 18/12/2017 a 17/01/2018				-90
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Férias 18/12/2017 a 01/01/2018				-90
Tânia Rezende Ferraz - Motivo Particular 26 e 27/12				-32
<b>TOTAL</b>	<b>1372</b>	<b>1142</b>	<b>83,24%</b>	<b>-230</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE</b>				
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Franscine atendimento ESF.				-12
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação				-12
<b>TOTAL</b>	<b>448</b>	<b>424</b>	<b>94,64%</b>	<b>-24</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>				
<b>CAIS BAIRRO GOIA</b>				

Indra Gonella Fontenelle - Licença Maternidade 22/11/2017 a 22/05/2018				-144
Alfredo Puppini Farias - Férias 04/12/2017 a 02/01/2018				-180
Marcio Caetano Queiroz - Atestado Médico 07/12				-12
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 05/12 Alto Risco				-24
João Gomes Do Sacramento - Licença a partir do dia 17/10 por tempo indeterminado				-272
Euli Jose Braga - Férias 11 a 25/12				-132
Erwin Moreira Da Rocha - Planejamento Familiar 21/12				-9
<b>TOTAL</b>	<b>2144</b>	<b>1371</b>	<b>63,95%</b>	<b>-773</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>				
André De Oliveira Santana - Férias 07/12 a 21/12				-145
José Tavares De Morais Filho - Licença Médica 26/10 a 26/12				-135
José Tavares De Morais Filho - Feriado Natal 25/12. Redução de 04/semana de vagas . Autorizada pela coordenação.				-12
<b>TOTAL</b>	<b>951</b>	<b>659</b>	<b>69,30%</b>	<b>-292</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE</b>				
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE</b>				
Rudney Jackson Silvério - Dias 05/11 Programa Hiperdia.				[+6]
Luigi Stefanni Griggi - Reposição 11/12				[+40]
Vauvenarques Fernandes - Alteração da grade a partir do dia 01/12.				-24
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Atestado Médico 18/12				-20
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Feriado Natal 25/12				-20
Rudney Jackson Silvério - Feriado Natal dia 25/12 e Grupo de Tabagismo 26/12				-18
Fábio Guilherme Da Silveira - Feriado Natal 25/12 e Atestado Médico dia 29/12				-19
Vauvenarques Fernandes - Feriado Natal 25/12				-4
Isaura Araújo Santos Lobo - Feriado Natal 25/12				-20
<b>TOTAL</b>	<b>1354</b>	<b>1275</b>	<b>94,17%</b>	<b>-79</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>				
Saulo Gonçalves De Mendonça - Férias 16/11 a 15/12				-56
Suzete Assis De Oliveira - Férias 19/12/2017 a 02/01/2018				-62
<b>TOTAL</b>	<b>1132</b>	<b>1014</b>	<b>89,58%</b>	<b>-118</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b>				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05				-244

Tempo Indeterminado				
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 Dr <sup>a</sup> Iraci				-8
Euli José Braga - Férias 11/12 a 25/12				-39
Euli José Braga - Férias 11/12 a 25/12				-39
Euli José Braga - Férias 11/12 a 25/12 e Atestado Médico 26 à 29/12				-39
<b>TOTAL</b>	<b>1980</b>	<b>1431</b>	<b>72,27%</b>	<b>-549</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>				
Dimitra Andreas Anastacio - Aguardando autorização da alteração da grade				[+15]
Arnoldo Ribeiro Hamu - Férias 20/11 a 19/12				-140
Irislene Ferreira Da Silva - Férias 20/11 a 19/12				-124
Márcia Regina Freire - Férias 05/12/2017 a 03/01/2018				-130
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-176
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de 04/semana para o Programa Hiperdia toda sexta-feira.				-4
Dimitra Andreas Anastacio - Feriado Natal 25/12				-21
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 04/semana para atendimento PSF (01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-4
Márcia Regina Freire - Férias 05/12/2017 a 03/01/2018				-48
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Motivo Particular 26 à 29/12				-32
<b>TOTAL</b>	<b>1452</b>	<b>788</b>	<b>54,27%</b>	<b>-664</b>
<b>CS PARQUE ANHANGUERA</b>				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Aguardando autorização de alteração de grade				[+44]
Adriana Fernandes Cardoso - Aguardando autorização de alteração de grade				-21
André Ibrahim Bayeh - Grade reduzida atendimento ESF				-57
Litemar Gualberto De Souza Junior - Grade reduzida atendimento ESF				-27
Maria Suely Gomes De Azara - Aguardando autorização de alteração de grade				-9
Ivan Isaac - Férias 18/12/2017 a 01/01/2018				-65
Nadya Maciel Bomtempo - Feriado Natal 25/12				-12
Adriana Fernandes Cardoso - Aguardando autorização de alteração de grade				-42

André Ibrahim Bayeh - Redução de 19/semana para atendimento ESF				-30
Litemar Gualberto De Souza Junior - Redução de 09/semana para atendimento ESF				-18
Ivan Isaac - Férias 18/12/2017 a 01/01/2018				-65
Maria Suely Gomes De Azara - Aguardando autorização de alteração de grade				-23
Tânia Moreira Nobrega - Férias 26/12/2017 a 09/01/2018				-46
<b>TOTAL</b>	<b>1680</b>	<b>1309</b>	<b>77,92%</b>	<b>-371</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL</b>				
<b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b>				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Talita Clementino Moraes E Cunha - Atestado Médico 07 e 08/12				-45
Vilmar Pires De Paiva - Atestado Médico 06/12				-30
Augusto César Rodrigues Da Silva - Atestado Médico 04 a 08/12				-80
Fabírcia Ferreira De Moura - Grupo Tabagismo 07/12				-60
Lucio Mauro Vasconcelos - Férias 04/12/2017 a 02/01/2017				-160
Célio Da Silva Rocha Vidal - Atestado Médico 04/12				-15
Augusto César Rodrigues Da Silva - Licença Prêmio 27/10/17 a 26/01/18				-240
Fabírcia Ferreira De Moura - Atestado Médico 12 a 14/12				-65
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Atestado Médico 11/12. Férias 12 a 26/12.				-65
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Férias 12 a 26/12.				-65
Célio Da Silva Rocha Vidal - Férias 18 a 30/12.				-45
Vicente José Vita - Feriado Natal 25/12				-16
Vilmar Pires De Paiva - Feriado Natal 25/12				-20
Lucio Mauro Vasconcelos - Feriado Natal 25/12				-40
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Férias 12 a 26/12 e Atestado Médico 28/12.				-65
Célio Da Silva Rocha Vidal - Férias 18 a 30/12.				-45
Divino Pereira De Miranda - Feriado Natal 25/12				-22
Eberth Franco Vencio - Feriado Natal 25/12				-10
Cláudio Raul Tavares - Feriado Natal 25/12				-12
<b>TOTAL</b>	<b>2940</b>	<b>1580</b>	<b>53,74%</b>	<b>-1360</b>

CIAMS JARDIM AMERICA				
<b>TOTAL</b>	<b>2640</b>			<b>-2640</b>
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Danuzia Muniz Camelo - Férias 21/11 a 05/12				-14
Eduardo Araujo Canedo - 11 a 15/12 Agenda não gerada autorizada pela Coordenação				-112
Bernardo De Paula Neto - Férias 04/12/2017 a 02/01/2018				-210
Danuzia Muniz Camelo - Folga de Aniversário 14/12				-12
Edmar Rodrigues Alves - Licença Médica 06 a 20/12				-35
Edmar Rodrigues Alves - Feriado Natal 25/12				-20
Eduardo Araujo Canedo - Falta 25 a 29/12				-112
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Feriado Natal 25/12				-15
Rodrigo Eduardo De Brito - Feriado Natal 25/12				-15
Izabella Neves De Araújo - Feriado Natal 25/12				-12
<b>TOTAL</b>	<b>2352</b>	<b>1795</b>	<b>76,32%</b>	<b>-557</b>
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
<b>TOTAL</b>	<b>1645</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-1645</b>

## 4.2. Pontos Negativos

### Congestionamento de linhas:

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

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

### Eventuais faltas de vagas:

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

#### **Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:**

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

#### **Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:**

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

#### **Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:**

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

#### **Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:**

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

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

### **4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias**

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online a sala de situação para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.
- Desta forma, foi concluído o módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente 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.

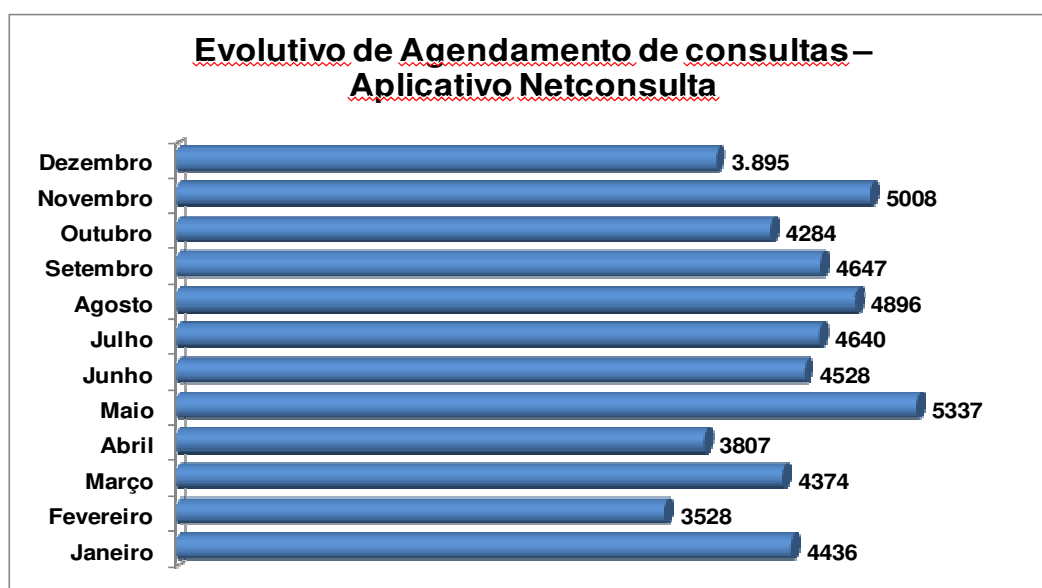
Estão incluídos no sistema on-line todos os Cais, Ciams e Centros de Saúde da capital, com exceção das unidades de Estratégia da Saúde da Família - ESF. Os usuários podem escolher as unidades mais próximas da sua localização atual, já que o sistema utiliza GPS para o georeferenciamento. O sistema prevê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

No mês de dezembro/17 foram agendadas **3.895** (três mil oitocentos e noventa e cinco) consultas usando o aplicativo.

O Gráfico abaixo nos representa a evolução do agendamento de consultas pelo Aplicativo Netconsulta no ano de 2017

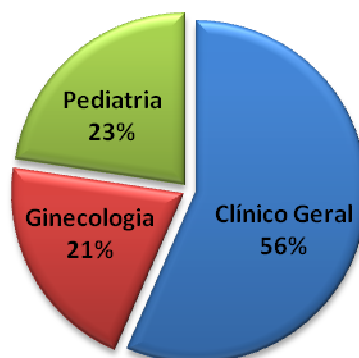


➤ **Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade no período de 01 a 31 de Dezembro / 17:**



<b>Consolidado do número de agendamentos por especialidade</b>	
<b>Especialidade</b>	<b>Agendamentos</b>
Clínico Geral	2.204
Ginecologia	811
Pediatria	880
<b>TOTAL</b>	<b>3.895</b>

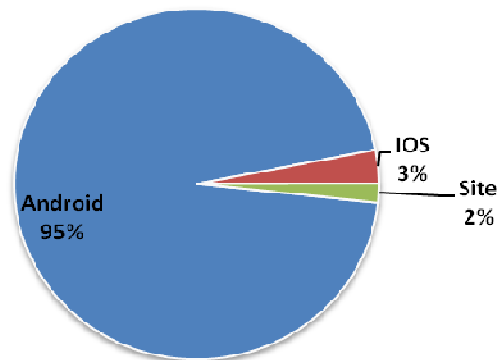
**Demonstrativo Gráfico da Distribuição dos Agendamentos por Especialidade**



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

<b>Consolidado do número de agendamentos por sistema</b>	
<b>Sistema</b>	<b>Agendamentos</b>
Android	3709
iOS	119
Site	67
<b>TOTAL</b>	<b>3.895</b>

### Demonstrativo Gráfico do Número de Agendamentos por Sistema

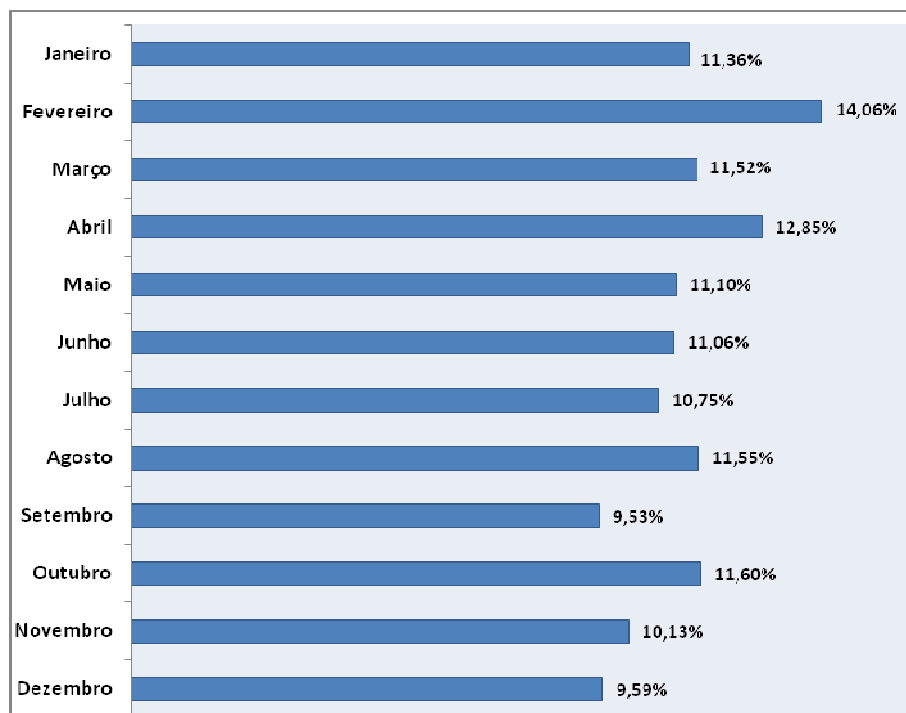


### Visualização de Vagas

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

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

- a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;
- b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.



No período compreendido entre **01 e 31 de Dezembro/17** foi observado o agendamento de 1.974 (mil novecentos e setenta e quatro) consultas, o que equivale a **9,59%** (nove vírgula cinquenta e nove por cento) do total de consultas marcadas nesse período.

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

No período compreendido entre 01 e 31 de Dezembro/17 foram convertidas 3.697 (três mil seiscentos e noventa e sete) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

<b>Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica</b>		
<b>Mês de Dezembro de 2017</b>		
<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
01/12/2017	Sexta-feira	0
02/12/2017	Sábado	0
03/12/2017	Domingo	217
04/12/2017	Segunda-feira	251
05/12/2017	Terça-feira	226
06/12/2017	Quarta-feira	0
07/12/2017	Quinta-feira	146
08/12/2017	Sexta-feira	0
09/12/2017	Sábado	0
10/12/2017	Domingo	225
11/12/2017	Segunda-feira	231
12/12/2017	Terça-feira	189
13/12/2017	Quarta-feira	191
14/12/2017	Quinta-feira	106
15/12/2017	Sexta-feira	0
16/12/2017	Sábado	0
17/12/2017	Domingo	209
18/12/2017	Segunda-feira	207
19/12/2017	Terça-feira	210

20/12/2017	Quarta-feira	228
21/12/2017	Quinta-feira	161
22/12/2017	Sexta-feira	0
23/12/2017	Sábado	0
24/12/2017	Domingo	0
25/12/2017	Segunda-feira	243
26/12/2017	Terça-feira	268
27/12/2017	Quarta-feira	245
28/12/2017	Quinta-feira	144
29/12/2017	Sexta-feira	0
30/12/2017	Sábado	0
31/12/2017	Domingo	0
<b>Total</b>		<b>3697</b>

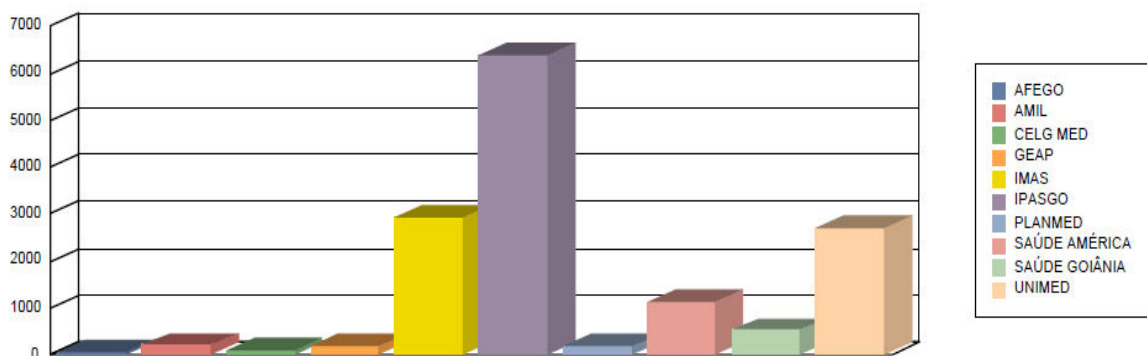
### Planos de Saúde

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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 16.041 (desesseis mil e quarenta e um) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Dezembro/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	53
AMIL	217
CELGMED	125
GEAP	202
IMAS	3.377
IPASGO	6.843
PLANMED	267
SAUDE AMÉRICA	1.293
SAÚDE GOIÂNIA	550
UNIMED	3.114
<b>TOTAL</b>	<b>16.041</b>



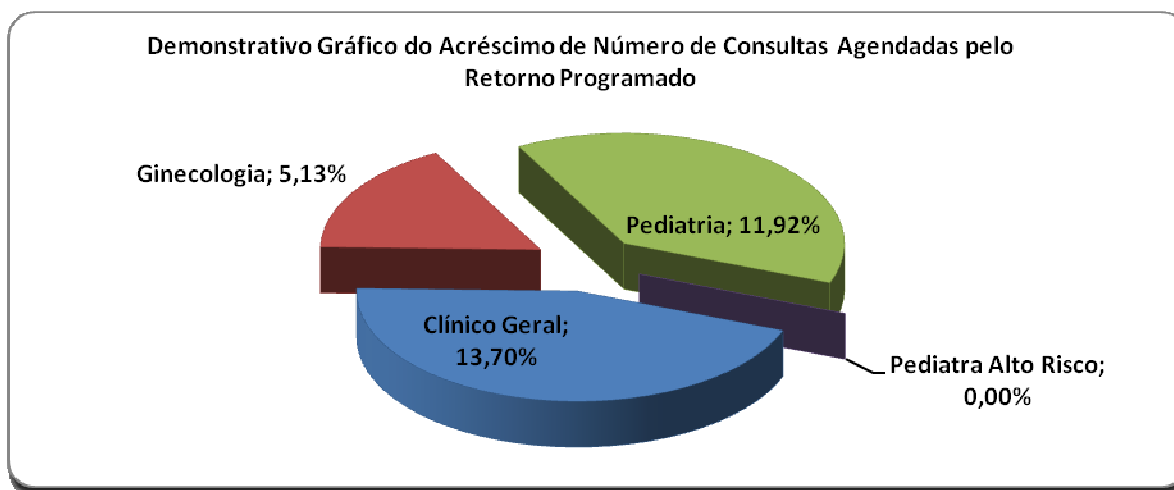
### Sobras de Vagas

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

### Retorno programado:

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

No mês de **Dezembro/2017** houve um acréscimo total de 11,19% (onze vírgula zero dezenove por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



<b>Especialidade</b>	<b>Consultas Teleconsulta</b>	<b>Retorno Programado</b>	<b>Total</b>	<b>Acréscimo</b>
Clínico Geral	12.206	1.672	13.878	13,70%
Ginecologia	5.590	287	5.877	5,13%
Pediatria	4.750	566	5.316	11,92%
Pediatria Alto Risco	13	0	13	0,00%
<b>Total</b>	<b>22.559</b>	<b>2.525</b>	<b>25.084</b>	<b>11,19%</b>

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

### **Gravação de atendimentos**

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

### **Alertas e monitoramentos (implementação)**

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

### **Automatização do processo de envio dos arquivos da Sala de Situação**

- Anteriormente os arquivos gerados eram enviados por e-mail à Assessoria de Tecnologia da Informação, a qual deveria ficar atenta para a sua recepção, ou seja, à chegada e-mails e, após esse procedimento, salvar o arquivo no computador do servidor e proceder sua conferência / inserção.
- Esse processo era passível de falhas, visto que era necessário as pessoas estarem presentes e atentas ao recebimento dos referidos arquivos.
- A Assessoria de Tecnologia da Informação elaborou um sistema, que permite Sala de Situação salvar esse mesmo arquivo em pasta na rede, com essa única finalidade, e o sistema então automaticamente efetua a sua conferência / envio.
- Após esse processo o sistema também envia e-mail / alerta para a Assessoria com cópia para a Sala de Situação informando o sucesso ou insucesso no procedimento desse arquivo.
- Esse sistema também é monitorado por uma terceira parte, que hoje já monitora os sistemas do Teleconsulta, afim de alertar a ASTEC sobre qualquer problema em sua operacionalização.
- Ganha-se com esse procedimento a automatização do processo, e a não necessidade de interferência humana no mesmo, continuando com todos os requisitos de segurança intactos.

### **Automatização do envio de relatórios de intercorrências**

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

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

- Ao retirar ou inserir equipes da ESF no sistema os Supervisores que atuam no Teleconsulta não dispunham das informações a respeito do processo, haja vista que os dados enviados via



ofício pela Secretaria Municipal de Saúde eram repassados diretamente à Assessoria para providências.

- Desta forma, a Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu dentro do sistema Call Med um relatório que viabiliza consulta pelos Supervisores, datando a entrada e / ou saída das equipes, permitindo maior integração entre os setores / serviços.

### **Medidas tomadas**

#### **Área de Abrangência**

No início do Teleconsulta, o sistema fazia busca em três unidades mais próximas da casa do usuário para o agendamento da consulta. De acordo com a solicitação do usuário a busca era estendida a todas as unidades que compõem o Teleconsulta. Mas essa abertura só era possível na presença do supervisor. Agora, para tornar o agendamento mais ágil, o próprio agente de atendimento pode fazer isso se for o desejo do usuário para todas as Unidades do Distrito Sanitário de sua moradia. Isso reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, o tempo de espera de outros usuários. O supervisor só interfere caso haja interesse pelo agendamento da consulta em unidades fora da área de abrangência do Distrito Sanitário.

#### **Liberação de Prioridade**

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

#### **Alterações no Cadastro**

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

#### **Bloco de notas**

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

#### **Sistema Receptivo**

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

#### **Aviso de Bairros que são PSF**

O Agente de Atendimento ao selecionar o bairro, será informado se o mesmo pertence ou não a área de cobertura da Estratégia Saúde da Família, podendo esta informação ser repassada

para o usuário. Os bairros poderão ser PSF, para bairros que possui todas as quadras cobertas por PSF, Misto, para bairros que possuem parte das quadras abertas para marcação no Teleconsulta e parte das quadras cobertas por PSF.

### **Módulo de Comunicação com a Sala de Situação**

Esta função faz a ligação direta com a sala de situação. Os médicos e enfermeiros poderão solicitar 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 Continuo 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.

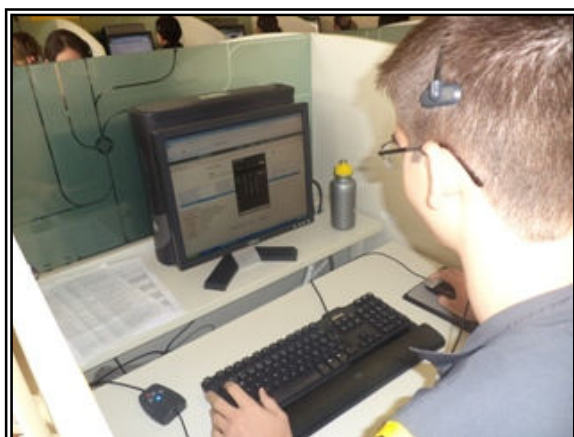
- **Sobras de Vagas**

- 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

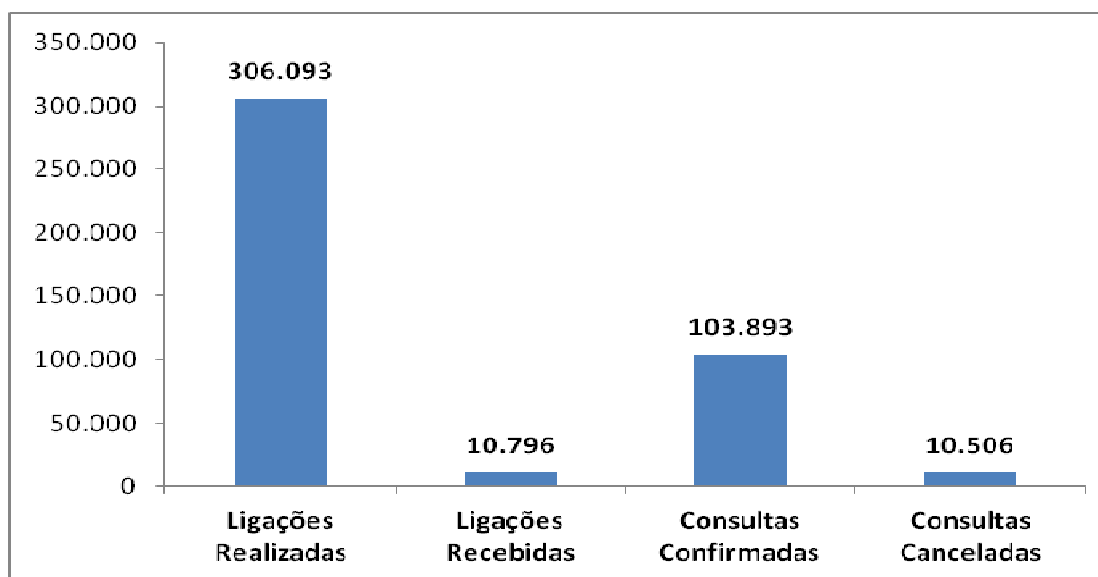
A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito 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 teleagendamento, 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.

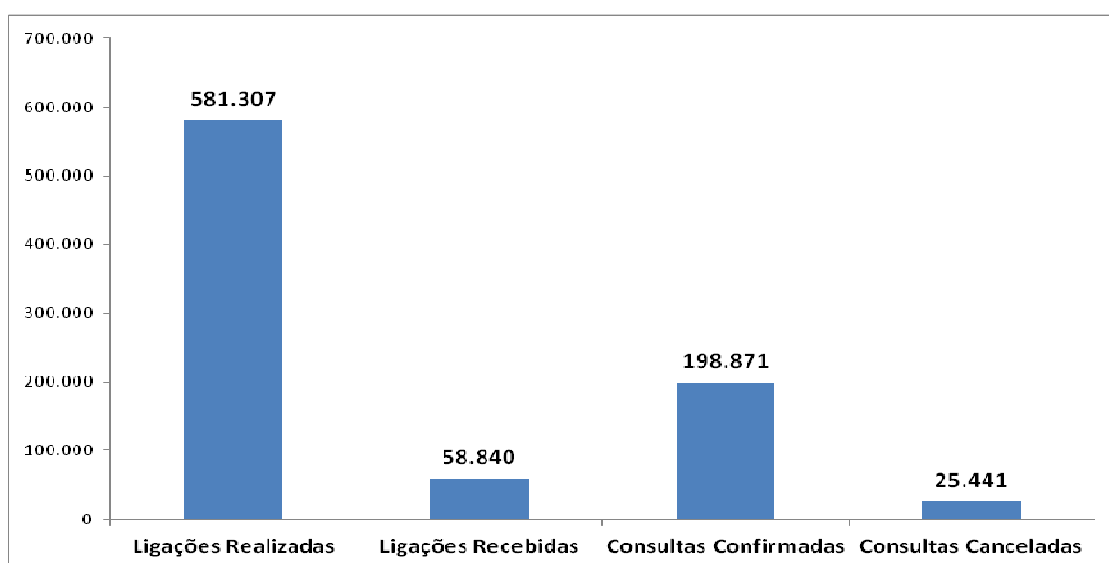
<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2015</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Julho/15</b>	50.699	0	15.063	1.774
<b>Agosto/15</b>	52.426	0	17.769	1.436
<b>Setembro/15</b>	52.538	1.445	19.422	1.921
<b>Outubro/15</b>	49.764	2.653	17.301	1.621
<b>Novembro/15</b>	52.670	3.540	18.611	2.032
<b>Dezembro/15</b>	47.996	3.158	15.727	1.722
<b>TOTAL</b>	<b>306.093</b>	<b>10.796</b>	<b>103.893</b>	<b>10.506</b>



- Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e

recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações realizadas resultaram em 198.871 (cento e noventa e oito mil oitocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 25.441 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2016</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/16</b>	55.144	4.143	17.425	1.911
<b>Fevereiro/16</b>	44.337	4.938	14.571	1.945
<b>Março/16</b>	48.813	7.021	17.727	2.579
<b>Abril/16</b>	45.981	6.929	17.896	2.743
<b>Maió/16</b>	45.801	5.713	16.154	2.149
<b>Junho/16</b>	58.942	8.013	21.441	2.383
<b>Julho/16</b>	32.454	2.426	10.888	1.554
<b>Agosto/16</b>	59.027	4.919	19.691	2.601
<b>Setembro/16</b>	52.349	4.402	17.613	2.212
<b>Outubro/16</b>	44.992	3.469	14.633	1.748
<b>Novembro/16</b>	49.458	3.562	16.485	1.872
<b>Dezembro/16</b>	44.009	3.305	14.347	1.744
<b>TOTAL</b>	<b>581.307</b>	<b>58.840</b>	<b>198.871</b>	<b>25.441</b>



- Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 538.642 (quinhentos e trinta e oito mil seiscentos e quarenta e duas) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 26.921 (vinte e seis mil novecentos e vinte e uma) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 538.642 (quinhentos e trinta e oito mil seiscentos e quarenta e duas) ligações realizadas resultaram em 179.619 (mil cento e setenta e nove e seiscentos e dezenove) consultas confirmadas e 23.348 (vinte e três mil trezentos e quarenta e oito) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2017</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/17</b>	48.754	3.474	16.413	1.688
<b>Fevereiro/17</b>	40.199	3.011	14.552	1.533
<b>Março/17</b>	53.659	4.003	17.506	2.026
<b>Abril/17</b>	40.265	3.344	14.329	1.814
<b>Mai/17</b>	49.090	3.281	16.990	2.273
<b>Junho/17</b>	57.131	1.907	19.041	2.932
<b>Julho/17</b>	51.398	1.790	15.632	1.935
<b>Agosto/17</b>	50.924	1.781	16.232	2.137
<b>Setembro/17</b>	41.577	1.199	14.489	1.768
<b>Outubro/17</b>	33.084	1.185	10.411	1.647
<b>Novembro/17</b>	33.241	1.013	11.409	1.873
<b>Dezembro/17</b>	39.320	933	12.615	1.722
<b>TOTAL</b>	<b>538.642</b>	<b>26.921</b>	<b>179.619</b>	<b>23.348</b>





## Serviço de Apoio ao Vale Exame

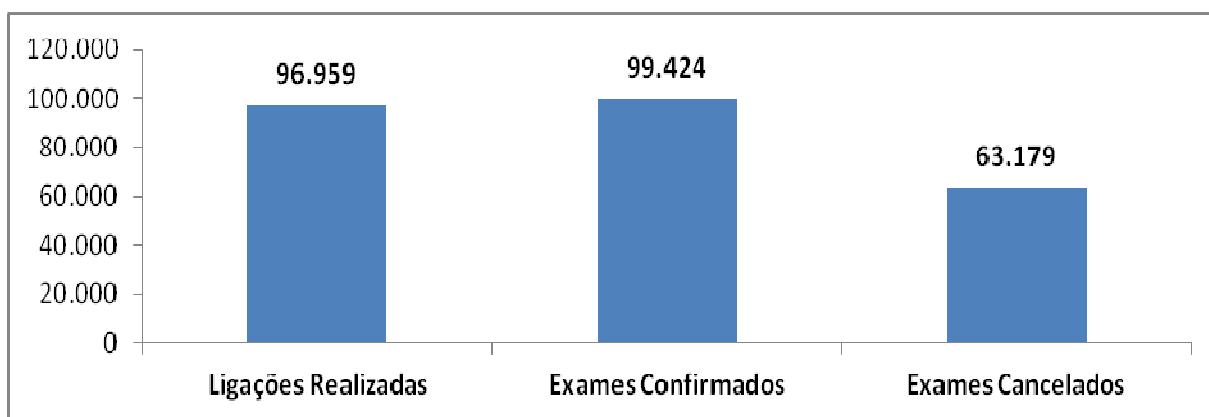
As autorizações dos exames disponibilizados pela gestão da Saúde pública envolvendo alta e média complexidade são ofertados conforme diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS e referenciados aos prestadores e/ou entidades interligadas a atenção à saúde do município. De acordo com esse 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.

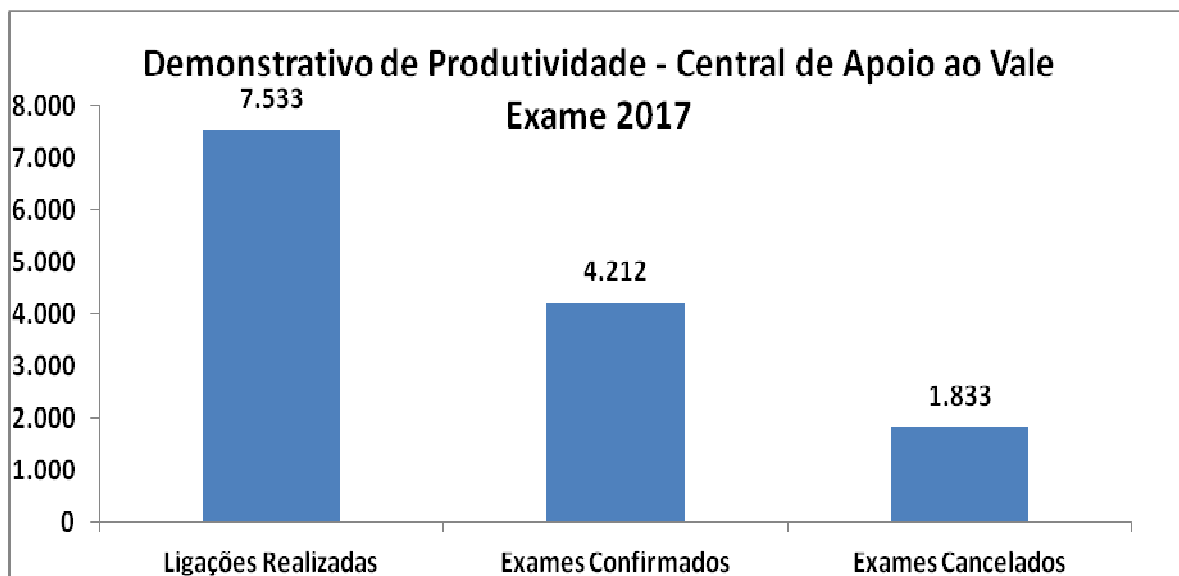
<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2016</b>			
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Exames Confirmados</b>	<b>Exames Cancelados</b>
<b>Fevereiro/16</b>	6.006	13.957	7.202
<b>Março/16</b>	26.622	20.335	16.316
<b>Abril/16</b>	18.939	14.630	12.152
<b>Mai/16</b>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





- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 7.533 (sete mil quinhentas e trinta e três) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 4.212 (quatro mil duzentos e doze) exames confirmados e 1.833 (mil oitocentos e trinta e três) exames cancelados.

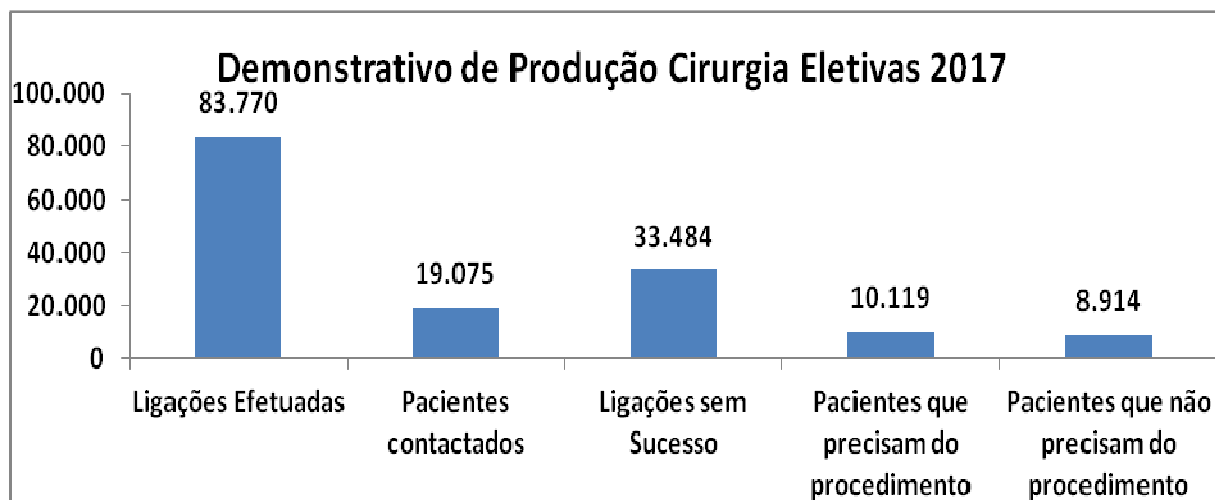
<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2017</b>			
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Exames Confirmados</b>	<b>Exames Cancelados</b>
<b>Janeiro/17</b>	2.617	2.292	1.159
<b>Fevereiro/17</b>	337	126	89
<b>Março/17</b>	0	0	0
<b>Abril/17</b>	0	0	0
<b>Mai/17</b>	1.145	287	227
<b>Junho/17</b>	249	127	35
<b>Julho/17</b>	0	0	0
<b>Agosto/17</b>	461	318	61
<b>Setembro/17</b>	1.426	701	172
<b>Outubro/17</b>	674	104	44
<b>Novembro/17</b>	624	257	46
<b>Dezembro/17</b>	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7.533</b>	<b>4.212</b>	<b>1.833</b>



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

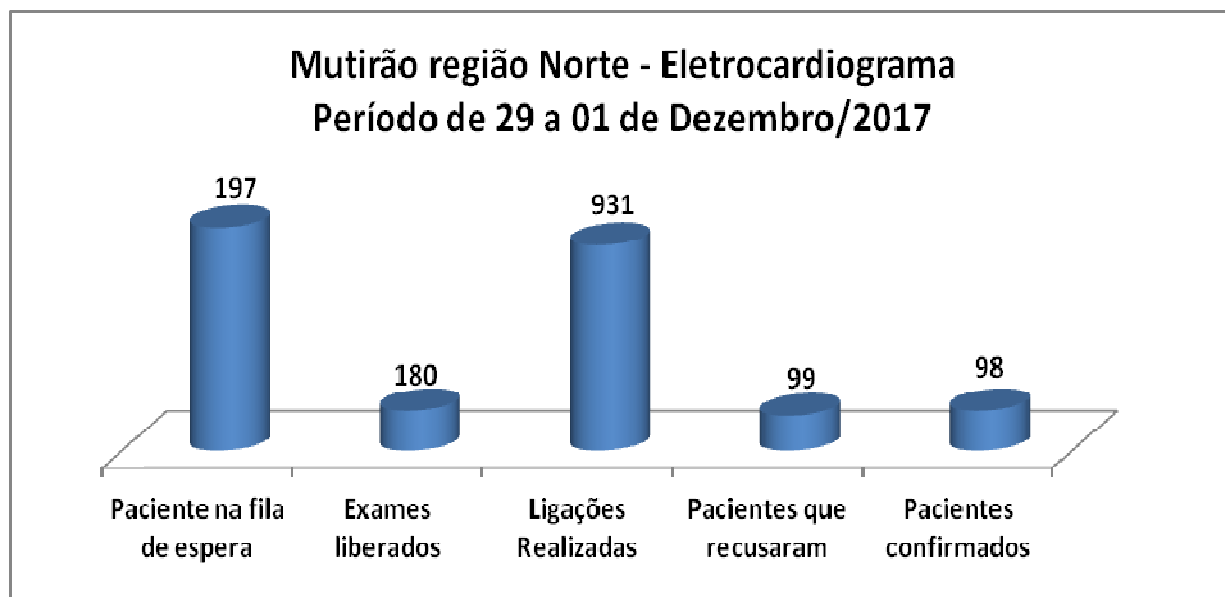
Conforme demonstrado a seguir, somente houve demanda até o mês de Julho/2017, e no mês de **Dezembro/17** não houve demanda suficiente para a realização do serviço.

<b>Demonstrativo de Produtividade</b>					
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
<b>TOTAL</b>	<b>83.770</b>	<b>19.075</b>	<b>33.484</b>	<b>10.119</b>	<b>8.914</b>



Além dos serviços especificados anteriormente, no período de 29 de Novembro a 01 de Dezembro, a pedido da Central de Regulação de Vagas, o Teleconsulta efetuou as ligações para os usuários com solicitação de realização do eletrocardiograma no Mutirão da Região Norte.

Desta forma, foram realizadas **937 (Novecentos e trinta e uma)** ligações, conforme demonstrado a seguir:



## SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO 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 23 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

### PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE DEZEMBRO / 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.

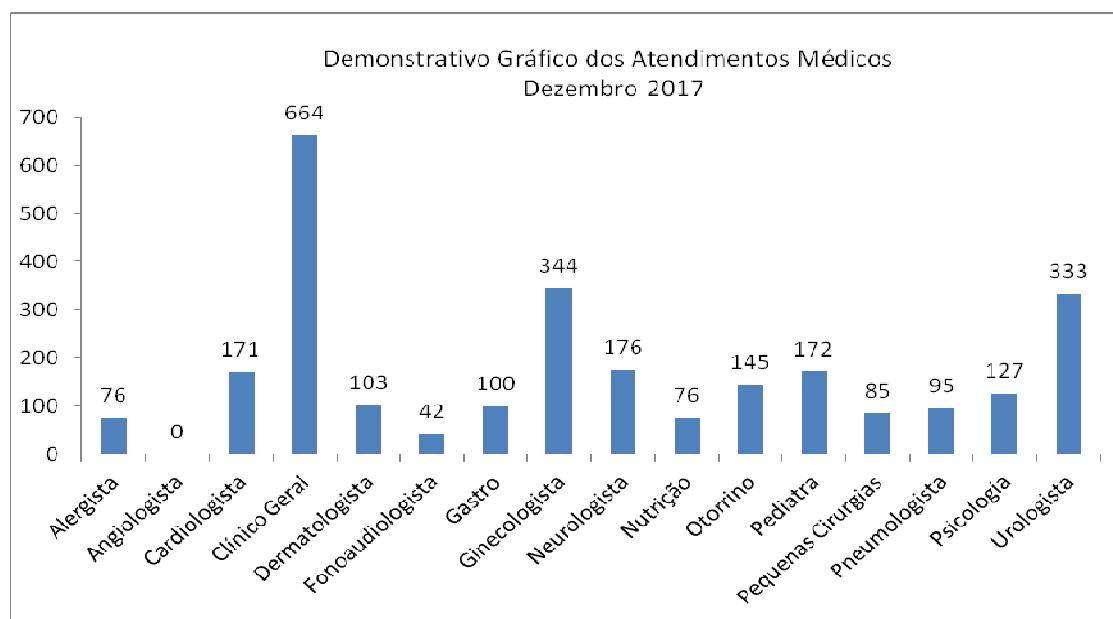
Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Dezembro /17..

#### Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	76
Angiologista	0
Cardiologista	171
Clínico Geral	664
Dermatologista	103

Fonoaudiologista	42
Gastro	100
Ginecologista	344
Neurologista	176
Nutrição	76
Otorrino	145
Pediatra	172
Pequenas Cirurgias	85
Pneumologista	95
Psicologia	127
Urologista	333
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>2.709</b>

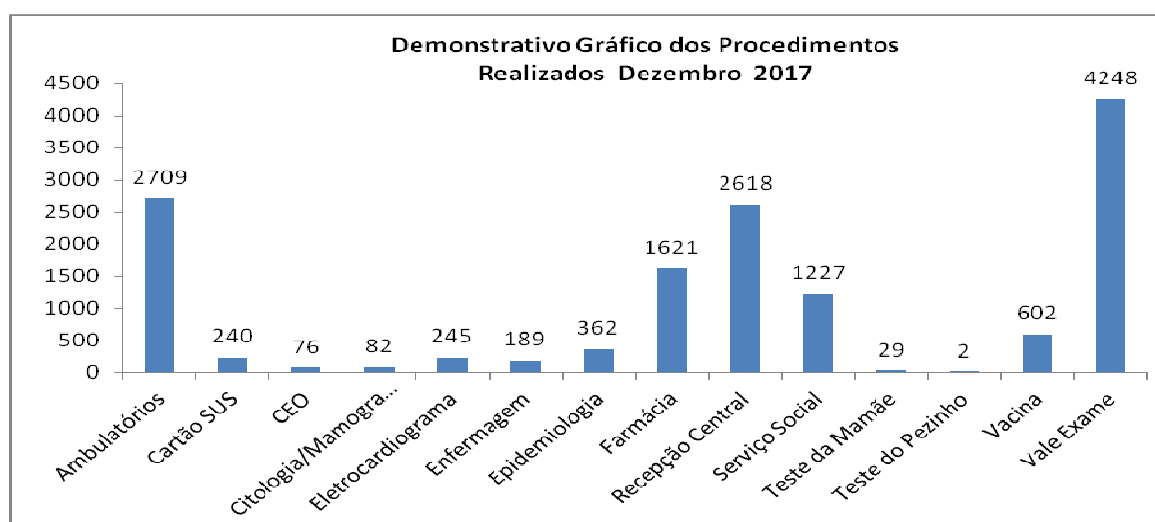
Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Dezembro/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foram de 2.709 (Dois mil setecentos e nove). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico Geral (664), Ginecologista (344), e Urologia (333).



### Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

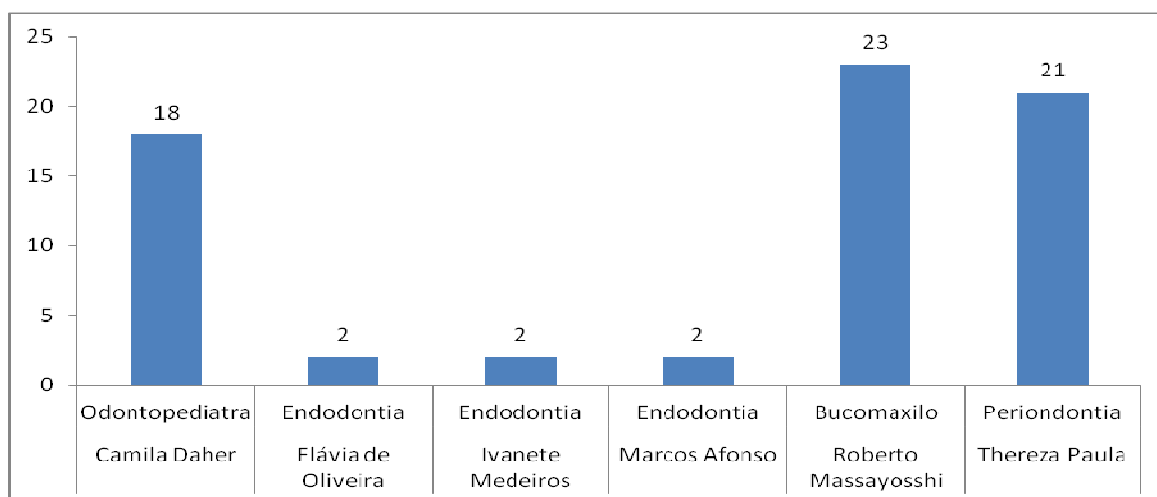
Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	2.618
Vale Exame	4.248
Farmácia	1.621
Ambulatorial	2.709
Teste Do Pezinho	02
Teste Da Mamãe	29
Enfermagem	189
Serviço Social	1.227
Vacina Rotina	602
Eletrocardiograma	245
Epidemiologia	362
Ceo	76
Clinico Geral/Adulto Odonto	8
Cartão SUS	240
Citologia/Mamografia	82
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>14.261</b>

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Dezembro/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 14.261 (Quatorze mil duzentos e sessenta e um). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.248) Ambulatórios (2.709), Recepção Central (2.618).



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

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	18
Flávia de Oliveira	Endodontia	2
Ivanete Medeiros	Endodontia	2
Marcos Afonso	Endodontia	2
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	23
Thereza Paula	Periondontia	21
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>68</b>



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 68 (Sessenta e oito) atendimentos realizados no mês de Dezembro/17, a especialidade mais procurada foi a de Bucomaxilo (23), Periondontia (21), Odontopediatria (18), Endodontia 6 atendimentos realizados.

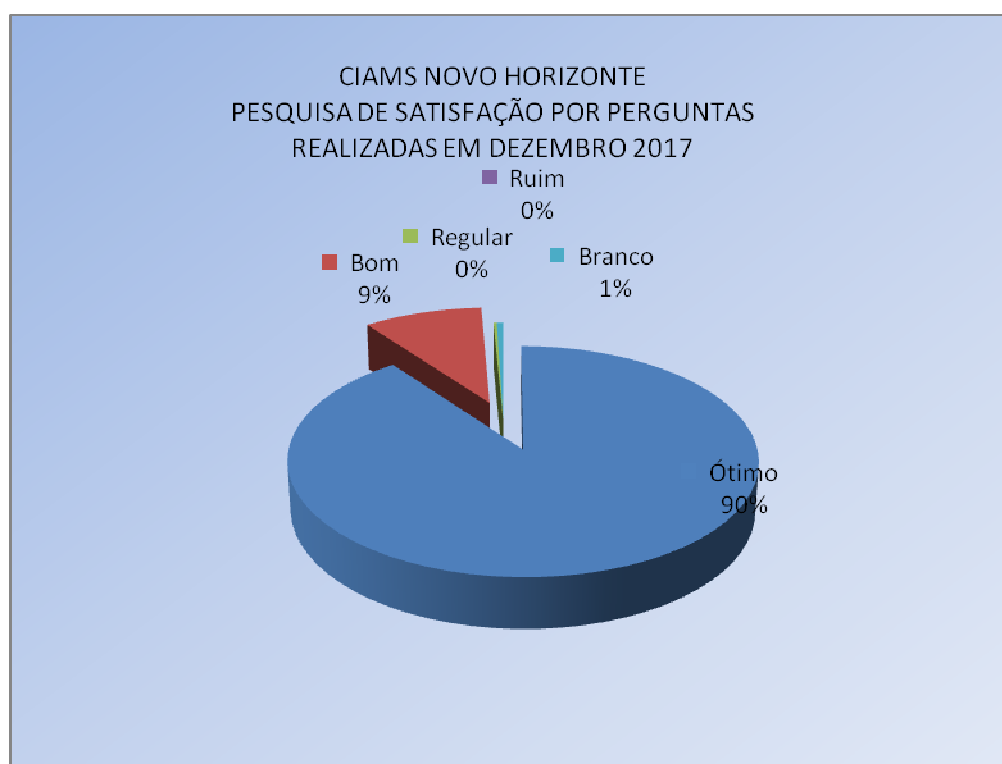
### Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	8
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>8</b>

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

### COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1 <sup>a</sup>	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?	147	12	0	0	1
2 <sup>a</sup>	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	147	12	0	0	1
3 <sup>a</sup>	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	150	10	0	0	0
4 <sup>a</sup>	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	147	13	0	0	0
5 <sup>a</sup>	Como você julga o conforto das recepções?	128	28	2	0	2
<b>RESPONDENTES</b>		<b>160</b>				





## ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

O monitoramento da execução do Contrato de Gestão deve ser entendido como “parte do processo avaliativo que envolve coleta, processamento e análise sistemática e periódica de informações e indicadores da saúde selecionados com o objetivo de observar se as atividades e ações estão sendo executadas conforme o planejado e estão tendo os resultados esperados” (BRASIL,2005,P.20).

Este item do Relatório de Gestão tem por finalidade demonstrar o grau de alcance das metas mensais propostas no Plano de Trabalho atual.

### 1. TELECONSULTA

#### 1.1. Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizada pela rede municipal de saúde

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Dezembro/17	85%	90,53%	107%

Demonstrativo Gráfico da Produção Mensal X Meta Contratual  
Dezembro/2017



### 2. SERVIÇO DE APOIO ÀS CONSULTAS ESPECIALIZADAS

#### 2.1. Alcançar 25% de aproveitamento nas ligações realizadas

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Dezembro/17	25%	32,08%*	128%

\* consultas confirmadas / ligações realizadas

**Demonstrativo Gráfico da Produção Mensal X Meta Contratual  
Dezembro/2017**



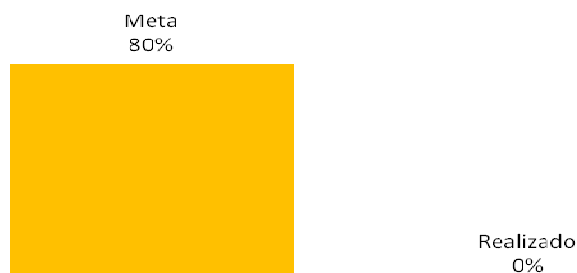
### 3. SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME

No mês de Dezembro/17 foi implantado novo sistema para emissão de vale exame, operacionado pela Empresa Vivver, deste modo não houve demanda para esse serviço.

#### 3.1. Realizar 80% da demanda solicitada pela Central de Regulação

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Dezembro/17	80%	0%	0%

**Demonstrativo Gráfico da Produção Mensal X Meta Contratual  
Dezembro/2017**



### 4. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

#### 4.1. Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% Realização
Dezembro/17	80%	99%	124%

- Status da pesquisa entre ótimo e bom

**Demonstrativo Gráfico da Produção Mensal X Meta Contratual  
Dezembro/2017**



Goiânia-GO, 05 de Janeiro de 2018.

**Léia Maria da Silva**  
Assessoria de Planejamento