

RELATÓRIO MENSAL



1. Central de Atendimento ao Cidadão - Teleconsulta

Este relatório apresenta informações acerca das atividades executadas no TELECONSULTA e Serviço de Apoio à Consulta Especializada, do Município de Goiânia/GO no mês de setembro do ano de 2022.

1.1 Quadro de Pessoal Teleconsulta:

Os Agentes de Atendimento representam a maior categoria de profissionais do Teleconsulta, perfazendo aproximadamente 90% do total de colaboradores da Central de Atendimento ao Cidadão. O quantitativo total de profissionais apresenta variação em decorrência dos afastamentos pelo INSS, Licença Maternidade, férias, desligamentos, dentre outros.

Lotação da Equipe Técnica CAC	
Lotados	Quantidade
Lotados:	08
Férias:	00
Folgas Compensatórias:	08
Faltas Justificadas:	00
Faltas injustificadas:	00
Saídas Antecipadas	02
Orientação:	00
Advertência Verbal:	00
Advertência Escrita:	00
Suspensão de 01 (um) dia:	00
Suspensão de 03 (três) dias:	00

Lotação – Sala de Situação	
Lotados	Quantidade
Lotados:	04
Férias:	00
Folgas Compensatórias:	04
Faltas Justificadas:	00
Faltas injustificadas:	00
Saídas Antecipadas:	01
Orientação:	00
Advertência Verbal:	00
Advertência Escrita:	00
Suspensão de 01 (um) dia:	00
Suspensão de 03 (três) dias:	00

Demonstrativo de Lotação dos Agentes do Teleconsulta – Setembro 2022			
Matutino		Vespertino	
Lotados	Quantidade	Lotados	Quantidade
Lotados:	32	Lotados:	22
Férias:	01	Férias:	01
Licença Médica:	00	Licença Médica:	00
Licença Maternidade:	01	Licença Maternidade:	00
INSS:	00	INSS:	01
Faltas injustificadas:	00	Faltas injustificadas:	04
Faltas Justificativas:	21	Faltas Justificativas:	33
Folgas Compensatórias:	14	Folgas Compensatórias:	14
Saídas Antecipadas:	07	Saídas Antecipadas:	04
Orientação:	00	Orientação:	00
Advertência Verbal:	00	Advertência Verbal:	00
Advertência Escrita:	01	Advertência Escrita:	06
Suspensão de 01 (um) dia:	00	Suspensão de 01 (um) dia:	00
Suspensão de 03 (três) dias:	00	Suspensão de 03 (três) dias:	00

1.2 Demonstrativo de Licença INSS do Teleconsulta:

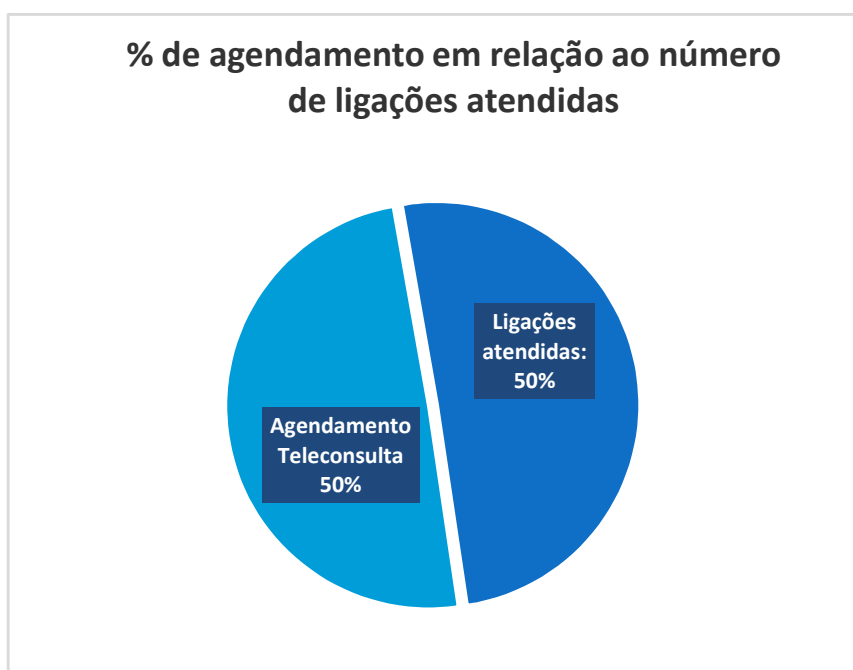
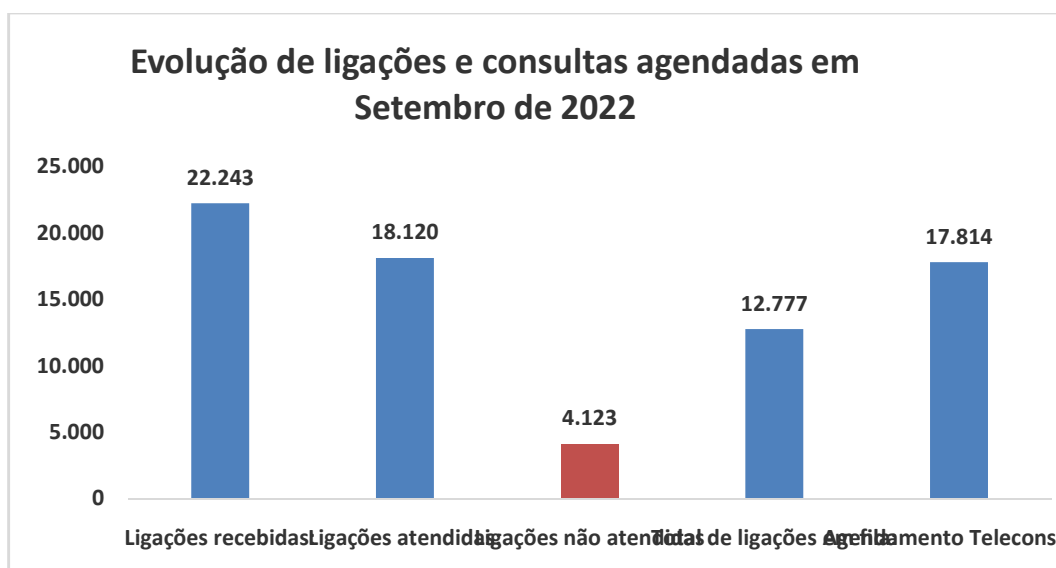
Demonstrativo de Ausências Justificadas/Não justificadas _ Setembro_2022		
Item	Agentes	Período
1	Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	Março de 2018 – sem previsão de retorno

1.3 Demonstrativo de Licença Maternidade do Teleconsulta:

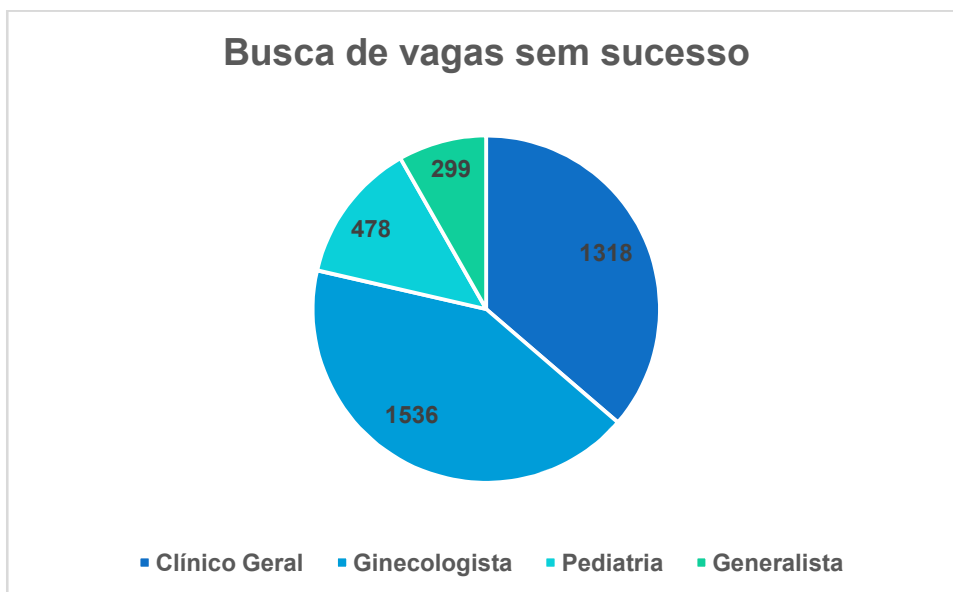
Demonstrativo de Ausências Justificadas/Não justificadas _ Setembro_2022		
Item	Agentes	Período
1	Ludmila Fernandes Araújo	06 de julho a 11 de novembro/2022

2. Teleconsulta

Os gráficos que se seguem mostram-nos de forma pactualada o número de ligações recebidas e ligações atendidas, o percentual de ligações convertidas em agendamentos, e busca de vagas sem sucesso:



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.

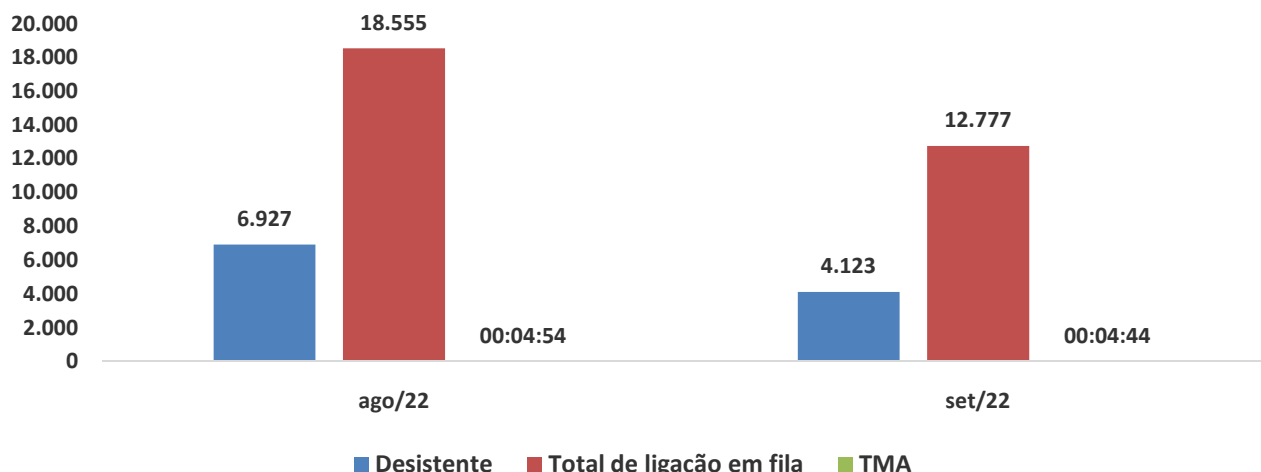


Em prosseguimento aos trabalhos realizados, no mês de setembro/2022 o Teleconsulta contou com um montante de 158 profissionais de saúde, o que equivale a 02 profissionais a menos que no mês de Agosto/2022, sendo 2 generalistas, desta forma trabalhamos com um montante de 42 clínicos gerais, 46 ginecologistas, 31 pediatras, e **39 generalistas**, distribuídos nas 30 unidades de saúde do município de Goiânia.

2.1 Comparativo mensal de ligações Atendidas/Recebidas:

Comparativo Mensal Contact Center			
-	ago/22		set/22
Ligações recebidas:	29.205		22.243
Ligações atendidas:	22.278		18.120
Desistências/Não atendidas	6.927		4.123
Maior tempo na fila	00:28:54		00:53:06
TMA:	00:04:54		00:04:44
TME:	00:02:05		00:01:47
Total de ligações em fila:	18.555		12.777

Comparativo mensal Agosto e Setembro/2022



Nesse período foram registradas 22.243 (vinte e dois mil, duzentos e quarenta e três) ligações, destas 17.148 (dezesete mil cento e quarenta e oito) resultaram em consultas marcadas, com 93% (noventa e três por cento) de aproveitamento.

- **Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2022.**

Atendimentos via telefone:

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2022	Janeiro	27.698	7.970	19.728	-
	Fevereiro	29.037	9.236	19.801	-
	Março	39.112	16.452	22.660	-
	Abril	29.048	6.430	22.618	-
	Maio	36.621	18.542	18.079	-
	Junho	26.714	4.936	21.778	-
	Julho	28.685	6.314	22.314	-
	Agosto	29.205	6.927	22.276	-
	Setembro	22.243	4.123	18.120	-
Total		268.363	80.930	187.374	-

Atendimentos via Whatsapp:

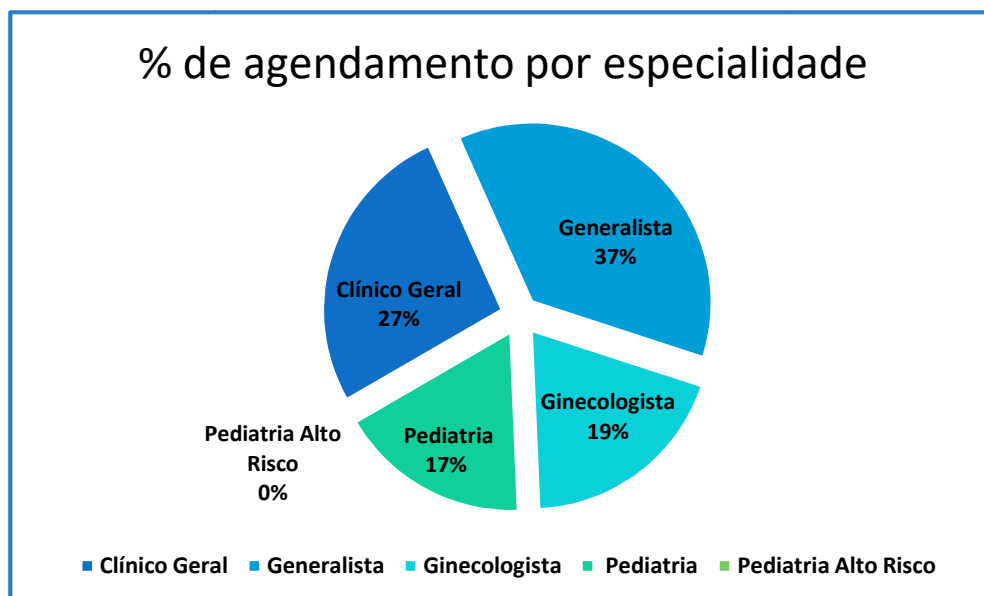
Atendimentos via Whatsapp					
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	URA	Atendimento Humano	Chamadas Perdidas ¹
2022	Janeiro	-	-	-	-
	Fevereiro	-	-	-	-
	Março	-	-	-	-
	Abril	529	24	505	-

Maio	27.926	10.498	17.428	-
Junho	23.805	15.100	8.705	-
Julho	19.690	10.002	10.048	-
Agosto	18.726	6.831	11.312	-
Setembro	17.502	2.708	14.794	-
Total	108.178	45.163	62.792	-

2.2 Representação do número de consultas agendadas por especialidade

O número de consultas agendadas por especialidade nos Cais, CIAMS e Centro de Saúde, a especialidade de generalista representa o maior número de agendamento com 37% dos agendamentos enquanto 27% foram os agendamentos de clínico geral, 19% para ginecologista e por último 17% para pediatria e Alto Risco.

Setembro/2022			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLÍNICO GERAL	1551	3016	4567
GENERALISTA	294	6001	6295
GINECOLOGISTA	1246	2067	3313
PEDIATRIA	577	2389	2966
PEDIATRIA ALTO RISCO	2	5	7
Total	3.670	13.478	17.148



2.3 Evolutivo Anual de Consultas Agendadas

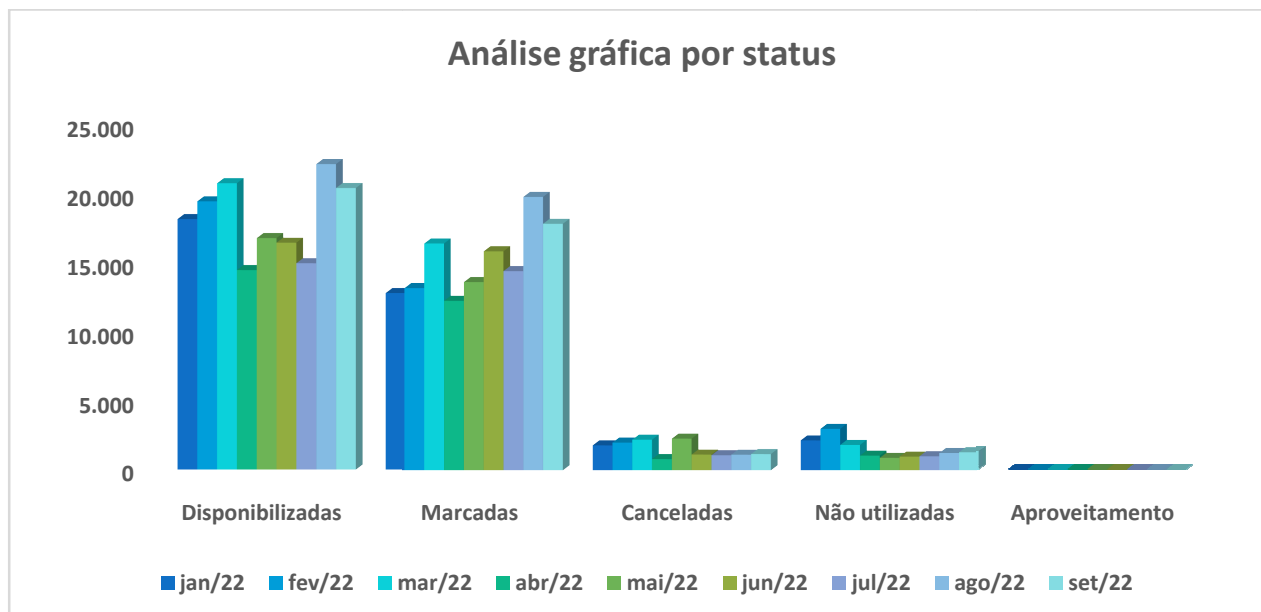
Abaixo apresentamos a evolução de consultas agendadas no mês de setembro de 2022 no total de **17.141** (dezesete mil cento e quarenta e um). Finalizamos o atual mês com um aproveitamento de **93,15%** das vagas disponibilizadas.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade				
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Generalista	Total
2022	Janeiro	3.539	2.815	1.967	4.494	12.815
	Fevereiro	3.777	3.133	2.149	4.107	13.166
	Março	4.787	3.526	2.667	4.254	15.234
	Abril	3.530	2.815	2.105	2.987	11.437
	Mai	4.107	2.942	2.588	3.967	13.604
	Junho	4.086	2.848	2.979	4.769	14.682
	Julho	3.390	2.554	2.045	5.309	13.298
	Agosto	4.885	3.828	3.283	6.714	18.710
Setembro	4.567	3.313	2.966	6.295	17.141	
Total		36.668	27.774	22.749	42.896	130.087
Média Mensal		4.074	3.086	2.528	4.766	14.454

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

	Set/22									
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	5206	36	117	5053	4905	97,07%	338	4567	90,38%	148
Ginecologista	4187	41	700	3446	3417	99,16%	104	3313	96,14%	29
Pediatria	3515	6	277	3232	3144	97,28%	178	2966	91,77%	88
Alto Risco	108	-	2	106	7	6,60%	-	7	6,60%	99
Generalista	7417	48	82	7287	6341	87,02%	46	6295	86,39%	946
Total	20433	131	1178	19124	17814	93, 15%	666	17148	89,67%	1310

	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22
Disponibilizadas	18.180	19470	20782	14482	16804	16467	14978	22171	20433
Marcadas	12.815	13166	16391	12249	13604	15825	14393	19756	17814
Canceladas	1.806	2006	2217	812	2295	1143	1095	1132	1178
Não utilizadas	2.167	3.001	1.837	1.067	905	994	1.018	1.257	1.310
Aproveitamento	86,69%	82,73%	89,92%	91,71%	94, 15%	96,10%	96,09%	94,02%	93, 15%



2.4 Ausências Justificadas/não justificadas dos Colaboradores do Teleconsulta no mês de Julho/2022

O quadro que se segue nos permite visualizar o número de faltas registradas por Colaborador, totalizando um quantitativo de 54 faltas o que equivale ao mesmo tanto do mês de setembro/2022.

Demonstrativo de Ausências Justificadas/Não justificadas _ de Julho_2022					
Item	Agentes	Qtid	Just.	Injust	Situação
1	Alcinara Fabiana Moreira	04	xxxx		Justificado
2	Amanda Rodrigues	01	x		Justificado
3	Ana Carolina de Carvalho	03	xx	x	Justificada/Sem justificativa
4	Claudia Pereira de Araújo	01	x		Justificado
5	Cleuma Rodrigues Vieira	03	xxx		Justificado
6	Daniela Monteiro e Freitas	03	xxx		Justificado
7	Erika Soares da Silva	01		x	Sem justificativa
8	Grace Hellen Silva	01	x		Justificado
9	Katherine Brito	02	xx		Justificado
10	Leonardo da Costa Silva	07	xxxxxxx		Justificado
11	Maria Antonella da Silva	06	xxxxx	x	Justificado/Sem justificativa
12	Maria dos Reis Lopes	01	x		Justificado
13	Marilucia da Silva Ribeiro	03	xxx		Justificado
14	Patrícia da Silva Santos	03	xxx		Justificado
15	Ranaiby Teles Pereira	01	x		Justificado
16	Rogério Pereira Silva	03	x	xx	Justificado/Sem justificativa
17	Tamires Camargo de Sousa	02	xx		Justificado
18	Tatiane Oliveira Lima	01	x		Justificado
19	Thais Sousa de Oliveira	02	xx		Justificado
20	Vanessa de Sousa Carvalho	01	x		Justificado
21	Welison Ferreira da Silva	01	x		Justificado
22	Wesley Yan de Araújo Brito	04	xxxx		Justificado
Total				54	

2.4.1 Saídas Antecipadas no mês Setembro de 2022:

Item	Agente	Qtde.	Justificada
1	Ana Carolina de Carvalho	02	Justificada
2	Cleuma Rodrigues Vieira	01	Justificada
3	Daiana Cristina Candido	01	Justificada
4	Janaina Cunha Freitas	02	Justificada
5	Wadner Ribeiro da Silva	02	Justificada
6	Katia Aguiar Pais	01	Justificada
7	Maria Antonella da Silva	02	Justificada
8	Vanessa de Sousa Carvalho	01	Justificada
9	Ana Carolina de Carvalho	01	Justificada
Total			13

2.4.2 Assumências fora do horário:

Demonstrativo de Assumências fora do horário - Teleconsulta Julho 2022			
Item	Qtidade	Colaborador	Motivo
1	01	Edleilde Araújo Pereira	Justificado
2	01	Erisvan do Nascimento Silva	Justificado
3	01	Rogério Pereira Silva	Justificado
4	01	Vanessa de Sousa Carvalho	Justificado
5	01	Wallisson Esteves Rodrigues	Justificado
6	01	Bianca Rodrigues da Silva	Justificado
7	01	Katia Aguiar Pais	Justificado
Total			07

2.4.3 Medidas Disciplinares

Item	Agente	Motivo	Medida Disciplinar
01	Erika Soares da Silva	Falta	Advertência Escrita
02	Maria Antonella da Silva	Falta	Advertência Escrita
03	Rogério Pereira Silva	Falta	Advertência Escrita
04	Rogério Pereira Silva	Atraso superior a 20 min	Advertência Escrita
05	Rogério Pereira Silva	Falta	Advertência Escrita
06	Ana Carolina de Carvalho	Falta	Advertência Escrita
07	Ana Laura Guimaraes de Sá	Atraso superior a 20 min	Advertência Escrita

3. Atividades da Unidade

MÊS DE INCENTIVO A PREVENÇÃO A DOAÇÃO DE ÓRGÃOS

Em alusão ao setembro verde, mês de conscientização sobre a doação de órgãos a fachada do Teleconsulta recebeu uma iluminação especial na cor verde.



Aniversariantes

Os aniversariantes do mês de setembro/2022 foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão digital oferecido pelo instituto de desenvolvimento tecnológico e humano (IDTECH). Os aniversariantes foram: Ítala Maria Da Silva Santos 02/09, Erika Soares Da Silva 02/09, Gabriela Souza De Oliveira 04/09, Jaqueline Oliveira De Carvalho 05/09, Wesley Yan Araújo Brito 07/09, Daiana Cristina Candido 09/09, Maria Antonella Da Silva 12/09, Ana Carolina De Carvalho 13/09, Edleilde Araújo Pereira 13/09 E Alcinara Fabiana Moreira De Miranda Reis 18/09.



Palestra Setembro amarelo

Recebemos na unidade no dia 16 de setembro a Psicóloga Sara Milena Costa colaboradora do HGG, que veio ministrar palestra aos colaboradores do Instituto, sobre Conscientização ao suicídio e transtornos mentais. Várias pautas importantes sobre o tema foram abordadas, esclarecimento de dúvidas entre outras coisas. A palestra foi promovida pela CIPA, ao final os colaboradores receberam bombons.



Sexta Informativa

Ocorreu no dia 02 de setembro a sexta informativa com o Tema PROJETO EXCELÊNCIA, foi informado o novo formato dos sorteios que seja realizado em duas partes, um somente de elogios para concorrer a pausa e outro com os agentes excelência para concorrer folga, a supervisora Janaina Freitas incentivou os agentes a investirem mais nos seus atendimentos, se atentarem as pausas, coletar elogios, para que mais pessoas possam participar do projeto.



Dia 23 de setembro com o tema WHATSAPP, a supervisora técnica Janaina Freitas trouxe informações sobre o atendimento que está em processo de adequação, alternativas para melhorar o atendimento e tirou dúvidas dos agentes com relação a este atendimento que já é um dos principais atendimentos do TCT atualmente.



Projeto Excelência

Com o objetivo de manter a excelência no padrão de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), diariamente as ligações são monitoradas. Tal avaliação serve para acompanhar os agentes de atendimento com a finalidade de garantir que os protocolos de atendimento estabelecidos sejam mantidos em todas as ligações. Os agentes que foram destaque na realização das suas atividades foram Douglas do Nascimento do turno matutino referente ao mês de setembro/22.



Manutenções

Quadro de Manutenções			
Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	06/09/2022		Colaboradores da ORONA ELEVADORES realizaram a manutenção preventiva.
02	24/09/2022		Os Colaboradores da AMAZÔNIA GARDEN paisagismo realizaram a manutenção mensal dos jardins internos e externos da unidade.
03	19 a 22/09/2022		A equipe de limpeza realizou as limpezas mais pesadas nos banheiros e escadaria da unidade.

ELOGIOS REGISTRADOS

Os usuários são os principais indicadores utilizados para mensurar a qualidade do atendimento prestado pelo Teleconsulta. Nesse sentido, registramos a seguir alguns elogios feitos por eles que utilizam o Sistema de Saúde do município, e ligaram na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no mês de **setembro/2022** para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido. Ao

todo recebemos neste mês 57 (cinquenta e sete) elogios, os quais são anotados e repassados à equipe de enfermagem e monitorados para confirmação e registro.

O quadro que se segue mostra alguns dos elogios, registrados pelos pacientes, como forma de agradecimento.

Elogios Registrados – setembro/2022		
Item	Usuário	Elogio
01	GISLENE ALVES	A usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Amanda Rodrigues, onde a usuária relata: "VC É UMA PESSOA MUITO EDUCADA, ATENDE MUITO BEM".
02	ISRAEL FERNANDES	A usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento Rafael Ferreira, onde a usuária relata: "VOCÊ ESTA DE PARABENS, EDUCADA DEMAIS, MUITO BOA ATENDENTE".

45	MARIA DA PAZ RODRIGUES ABREU	A usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Douglas do Nascimento, a usuária relata "NUNCA FUI ATENDIDA POR UMA PESSOA TÃO CALMA".

3.1 Monitorias dos Agentes do Teleconsulta

Os Agentes foram avaliados com o objetivo de mensurarmos a qualidade do atendimento prestado conforme protocolo de atendimento estabelecido e conduta de cada Colaborador frente aos seus atendimentos. Agentes que não apresenta aptidão durante o atendimento foram pontuados de acordo com os problemas identificados, bem como tem sido parabenizados e incentivados aqueles que estão desenvolvendo suas atividades com excelência

Monitorias realizadas no mês de setembro de 2022					
Total	Excelente	Ótimo	Bom	Orientação	TMA
98	28	62	8	-	00:04:44

3.2 Monitorias Central de Apoio à consultas especializadas:

Monitorias realizadas no mês de setembro de 2022					
Total	Excelente	Ótimo	Bom	Orientação	TMA
44	19	21	4	-	-

4. Serviço de Apoio a Consulta Especializada

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.

Em setembro/2022, a Central de Consultas Especializadas efetuou 41.617 (quarenta e um mil, seiscentos e dezessete), ligações para confirmação e repasse dos dados de 16.038 (dezesesseis mil e trinta e oito) consultas.

Consulta Especializada - ligações										
	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	Total
Ligações	32.503	40.773	38.364	33.699	39.537	42.290	33.371	48.737	41.617	350.891
Consultas confirmadas	13.730	12.730	14.532	12.819	13.128	15.047	14.393	20.403	16.038	132.820
%	42%	31%	38%	38%	33%	36%	43%	42%	39%	38%

5. 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 no ano de 2022:

Evolução Mensal das consultas agendadas pra o Projeto Alto Risco 2022		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	15	21,74%
Fevereiro	14	20,29%
Março	10	14,49%
Abril	10	14,49%
Mai	8	11,59%
Junho	4	5,80%
Julho	4	5,80%
Agosto	4	5,80%
Setembro	7	9,21%
Total	76	100,00%

6. Estratégia de Saúde da Família

A Secretária Municipal de Saúde através de ofícios encaminham solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH após a avaliação e aprovação da COEX providencie a inserção e/ou exclusão de equipes no sistema Sismed, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário, bem como voltar o atendimento nas Unidades de Atenção Básica Saúde da Família (UABSF).

Desta forma no mês de Setembro/2022 o Teleconsulta realizou a cobertura 22 (vinte e dois) equipes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O presente relatório fora contextualizado com os pontos fundamentais das atividades da Central de atendimento ao Cidadão TELECONSULTA e o Serviço de Apoio à Consulta Especializada no mês de setembro/2022, foi realizada uma análise sucinta das atividades desenvolvidas, acompanhadas de uma apresentação quantitativa e qualitativa do serviço prestado em forma de tabelas, gráficos e análises.

Goiânia/GO, setembro/2022