IDTECH®
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO
idtech.org.br

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – JANEIRO /2017
- DÉCIMO TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO –

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- TELECONSULTA
- CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS
- CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME
- CIAMS NOVO HORIZONTE

PELA GRANDEZA DA PÁTRIA
PREFEITURA DE GOIÂNIA

Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 05 – Décimo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão

Janeiro/2017

SUMÁRIO

Pág. n.º

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES..... 05

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA..... 08

1.1. Espaço Físico..... 08

1.2. Recursos Materiais..... 08

1.3. Recursos Tecnológicos..... 08

1.3.1. Plataforma de Comunicação..... 08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas..... 10
1.3.2.1. Acesso ao Sistema..... 10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário..... 10
1.3.2.3. Outras Informações..... 10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação..... 12

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO..... 12

2.1. Horário de Funcionamento..... 12

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários..... 13

2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas..... 14

2.4. Universo de Ação/Abrangência..... 15

3. BALANÇO DAS ATIVIDADES..... 16

3.1. Dados Estatísticos..... 16

3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)..... 16

3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)..... 16

3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Janeiro de 2017..... 18

3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica..... 18

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Janeiro de 2017 19

3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Janeiro/17 20

3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006..... 21

3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007..... 21

3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008..... 23

3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009..... 24

3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010 25

3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011 26

3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012 27

3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013 28

3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014 29

3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015 30

3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016..... 31

3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017..... 32

3.1.17. Evolução anual do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 e 2017..... 33

3.1.18. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017..... 34

3.1.19. Demonstrativo gráfico do mês de Janeiro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017 34

3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006..... 34

3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007..... 36

3.1.23. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008..... 37

3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009..... 38

3.1.25 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010..... 40

3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011..... 41

3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012..... 42

3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013..... 43

3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014..... 44

3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015..... 45

3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016..... 46

3.1.32. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017..... 47

4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JANEIRO / 17..... 47

4.1. Pontos Positivos 54

4.2. Pontos Negativos 98

4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias 100

CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS..... 115

CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME..... 119

CIAMS NOVO HORIZONTE..... 121

ANEXOS..... 128

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 05 – JANEIRO /17
- DÉCIMO TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 66.148.144	**13º** TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

OBJETIVO CONTRATUAL

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

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

A Promoção da Saúde é definida como o processo de capacitação da comunidade para atuar na melhoria da sua qualidade de vida e saúde, incluindo uma maior participação no controle desse processo. Neste sentido, incorpora na sua práxis valores como solidariedade, eqüidade, 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 Janeiro/17 agendou 33.728 (trinta e três mil setecentos e vinte e oito) consultas básicas não - emergenciais.

No mês de Janeiro/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 143.240 (cento e quarenta e três mil e duzentos e quarenta), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta e dois).

Dos 143.240 (cento e quarenta e três mil duzentos e quarenta), 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 104.478 (cento e quatro mil quatrocentos e setenta e oito) 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 70.211 (setenta mil duzentos e onze) usuários tentaram agendar suas

consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 6.938 (seis mil novecentos e trinta e oito) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Dezembro/16, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 95.090 (noventa e cinco mil e noventa) para 143.240 (cento e quarenta e três mil duzentos e quarenta), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 30.932 (trinta mil novecentos e trinta e dois) para 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta 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, neste mês de Janeiro/17 estendeu suas atividades à 30 (trinta) equipes, representando aproximadamente 120.000 (cento e vinte mil) usuários. Essa cobertura é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família. O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário. No período compreendido entre 01 e 31 de Janeiro/17 foi observado o agendamento de 3.442 (três mil quatrocentos e quarenta e dois) consultas, o que equivale a 11,36% (onze ponto trinta e seis por cento) do total de consultas marcadas nesse período.

Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Janeiro/2017 houve um acréscimo total de 12,10% (doze ponto dez por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Janeiro/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Cândida de Morais, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Parque Industrial João Braz, CIAMS Jardim América, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Vila Boa, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro De Saúde Conjunto Riviera e Centro de Saúde Vila União.

As vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Sala de Situação. No período compreendido entre 01 e 31 de Janeiro/17 foram convertidas 3.416 (três mil quatrocentos e dezesseis) 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 saúdes. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém nascidos de alto risco. Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com os demonstrativos a seguir, desde sua implantação em Julho de 2015 até o final do mês de Dezembro/15, a Central de Consultas Especializadas efetuou 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 10.796 (dez mil setecentos e noventa e seis) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações realizadas resultaram em 103.893 (cento e três mil oitocentos e noventa e três) consultas confirmadas e 10.506 (dez mil quinhentos e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações realizadas resultaram em 198.871 (cento e noventa e oito mil oitocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 25.441 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

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.

Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 2.617 (dois mil seiscentos e dezessete) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.292 (dois mil duzentos e noventa e dois) exames confirmados e 1.159 (hum mil cento e cinquenta e nove) exames cancelados.

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

O800 permite aos cidadãos fazerem solicitações de serviços públicos gratuitamente a partir de qualquer telefone.

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

Atendimento Automático

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

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

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

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

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

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

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

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

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

1.3.2.3. Outras Informações

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

O sistema conta com os seguintes cadastros:

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

Relatórios Gerais

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

Integração com a Aplicação

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

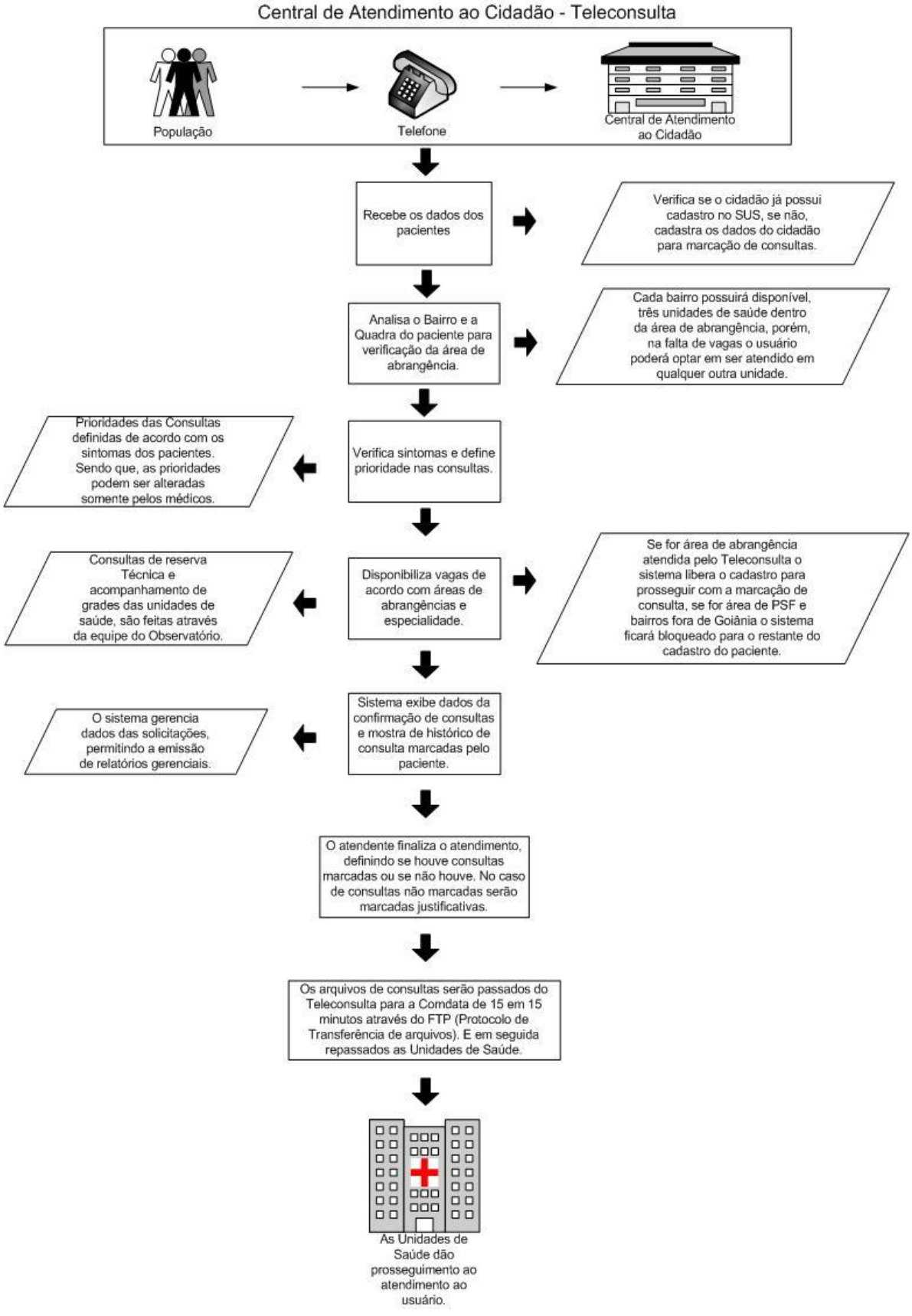
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

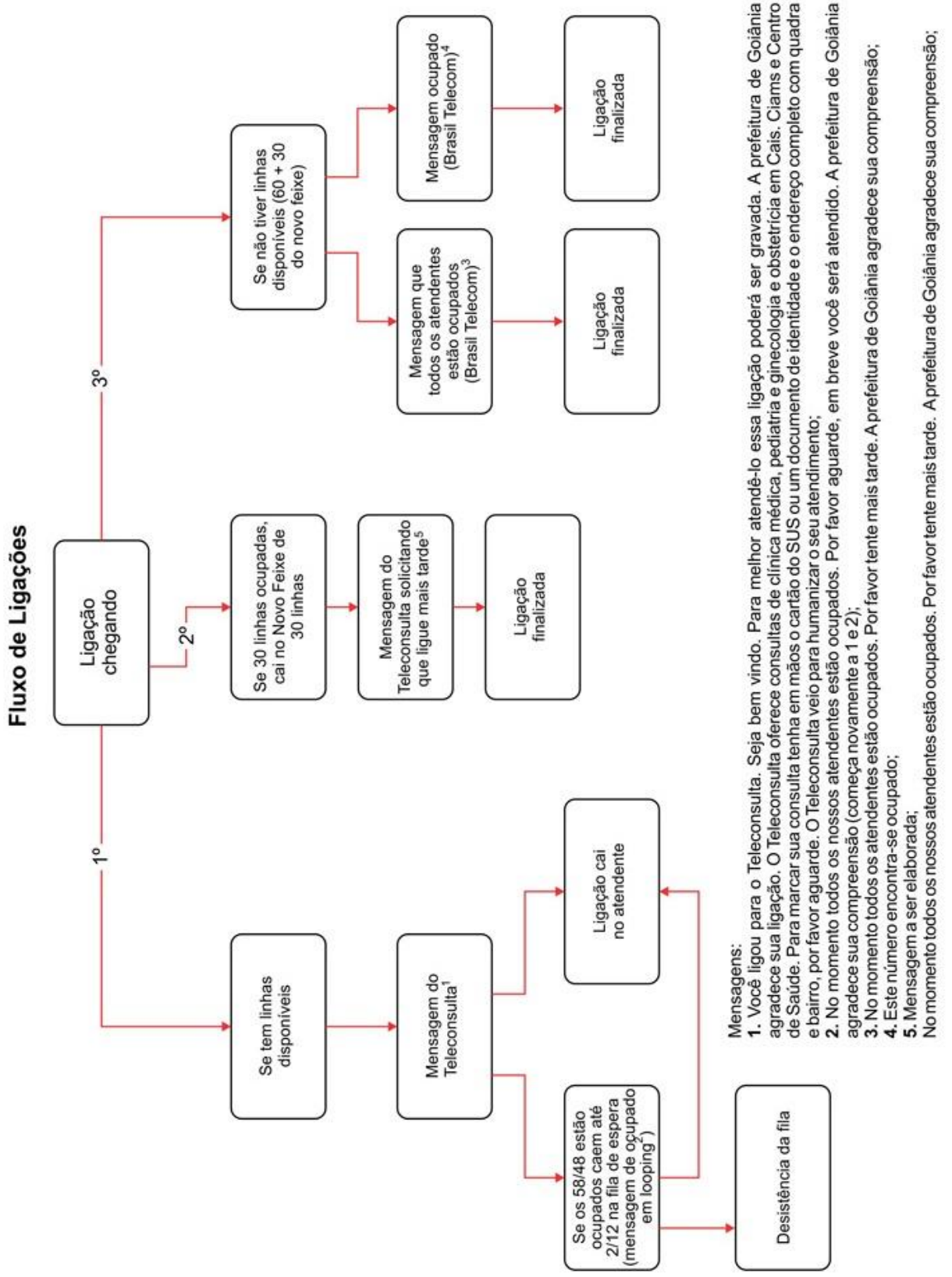
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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



2.4. Universo de Ação/Abrangência

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

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiá	**19.**	Centro de Saúde Parque Amazônia
2.	CAIS Amendoeiras	**20.**	Centro de Saúde Água Branca
3.	CAIS Finsocial	**21.**	Centro de Saúde Riviera
4.	CAIS Cândida de Moraes	**22.**	Centro de Saúde Vila Canaã
5.	CAIS Novo Mundo	**23.**	Centro de Saúde Fama
6.	CAIS Vila Nova	**24.**	Centro de Saúde Santa Helena
7.	CAIS Chácara do Governador	**25.**	Centro de Saúde Cidade Jardim
8.	CIAMS Jardim América	**26.**	Centro de Saúde Pq. Industrial João Bráz
9.	CIAMS Novo Horizonte	**27.**	Centro de Saúde Vila Morais
10.	CIAMS Pedro Ludovico	**28.**	Centro de Saúde Norte Ferroviário
11.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	**29.**	Centro de Saúde Marinho Lemos
12.	Centro de Saúde Vila Boa	**30.**	Centro de Saúde Criméia Leste
13.	Centro de Saúde Vila Mauá	**31.**	Centro de Saúde Jardim Guanabara
14.	Centro de Saúde Vila União		
15.	Centro de Saúde Vila Clemente		
16.	Centro de Saúde Perim		
17.	Centro de Saúde Maria Dilce		
18.	Centro de Saúde Balneário Meia Ponte		

3. BALANÇO DAS ATIVIDADES

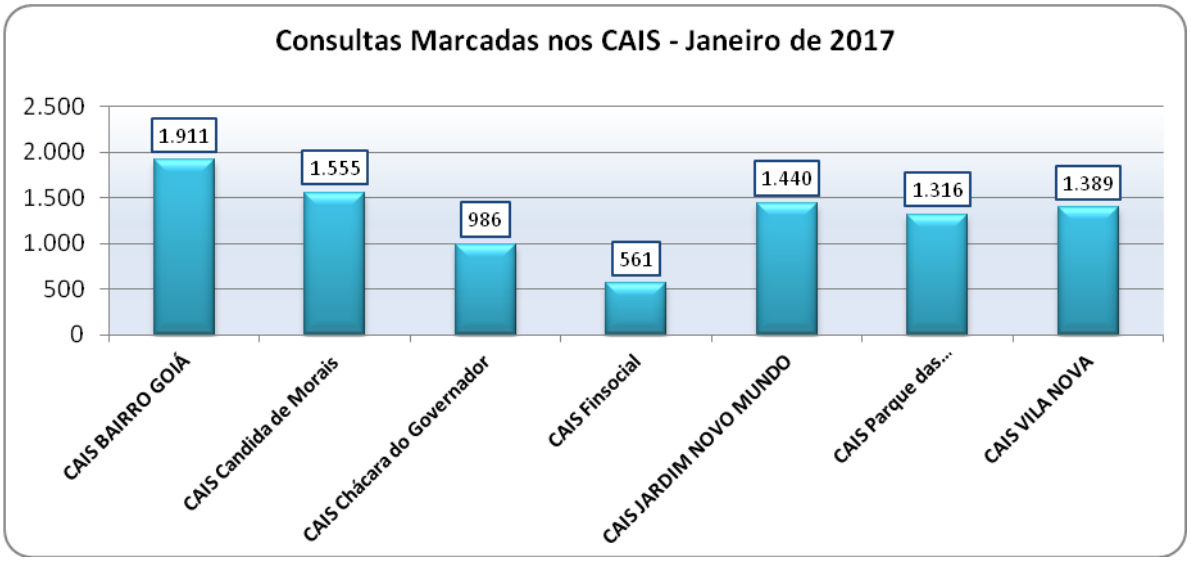
3.1. Dados Estatísticos

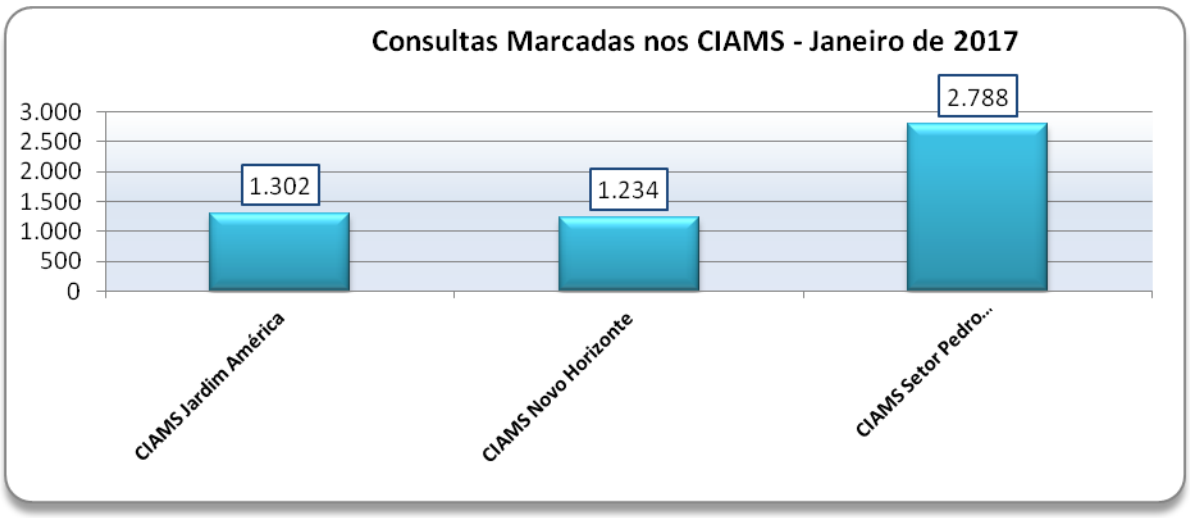
Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Janeiro / 17.

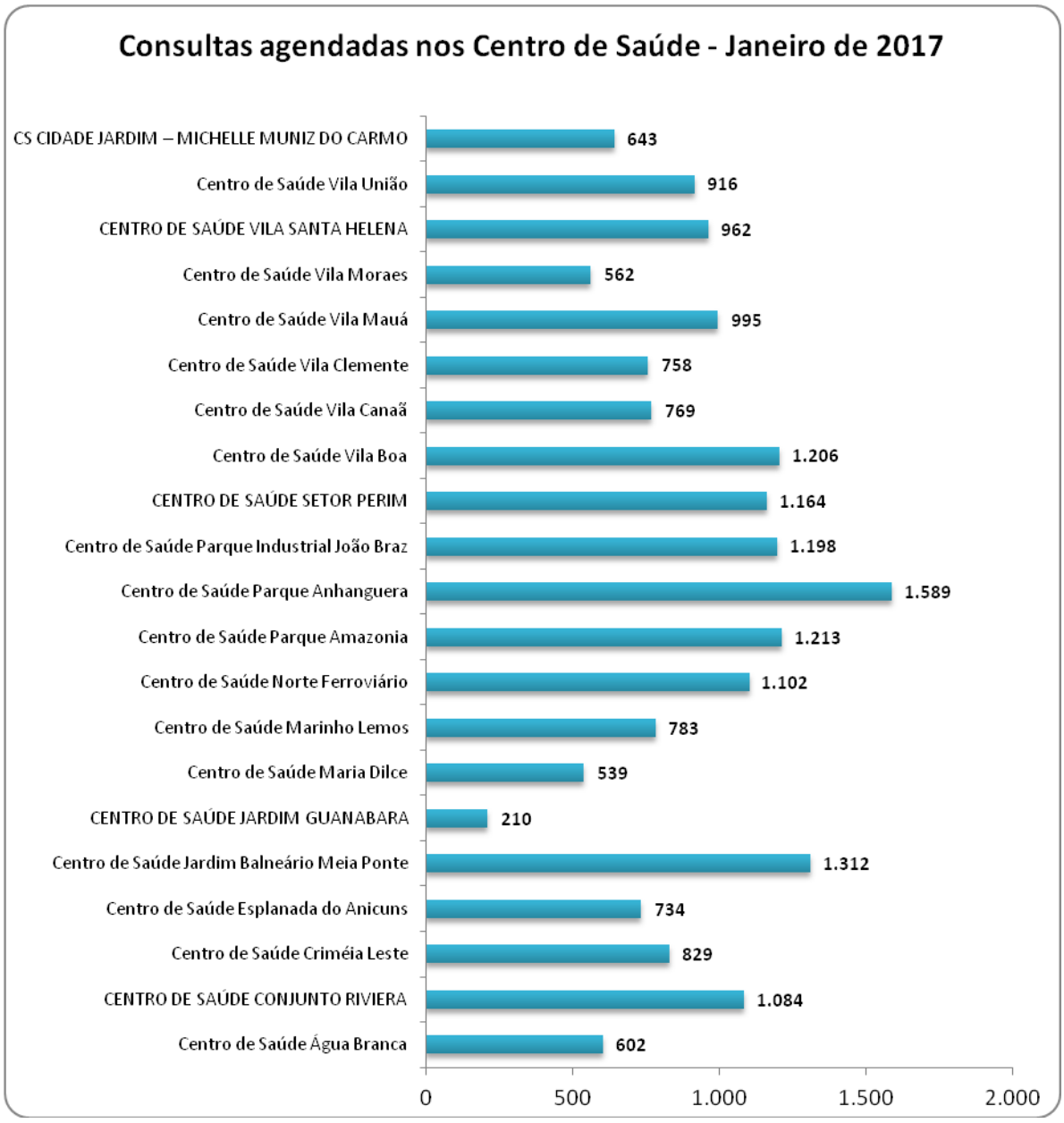
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Janeiro / 2017			
Especialidade	**CAIS/CIAMS**	**Centros de Saúde**	**Total**
CLINICO GERAL	7.246	7.381	14.627
GINECOLOGIA	3.708	6.542	10.250
PEDIATRIA	3.722	5.112	8.834
PEDIATRIA ALTO RISCO	16	1	17
Total	**14.692**	**19.036**	**33.728**

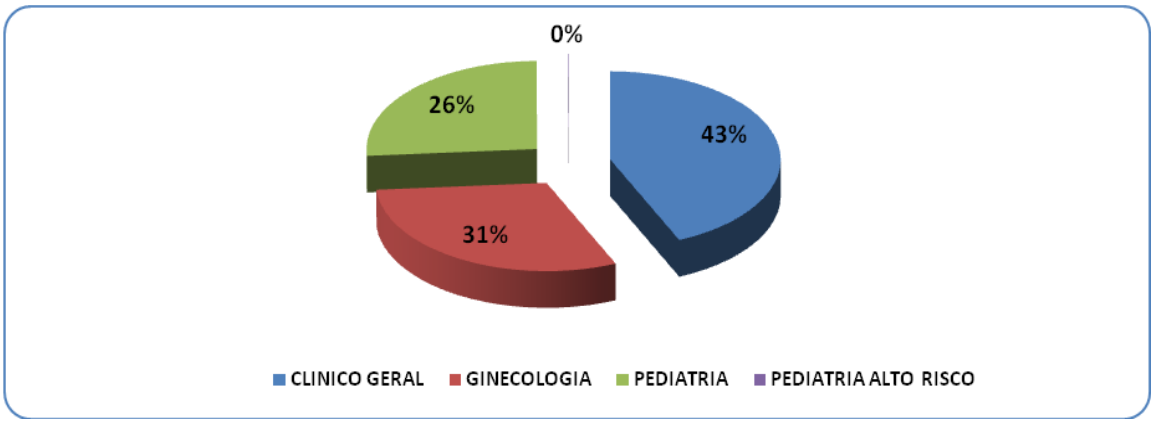
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).




Consultas Marcadas nos CIAMS - Janeiro de 2017
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
1.302
1.234
2.788
CIAMS Jardim América
CIAMS Novo Horizonte
CIAMS Setor Pedro...


Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Janeiro de 2017
CS CIDADE JARDIM – MICHELLE MUNIZ DO CARMO 643
Centro de Saúde Vila União 916
CENTRO DE SAÚDE VILA SANTA HELENA 962
Centro de Saúde Vila Moraes 562
Centro de Saúde Vila Mauá 995
Centro de Saúde Vila Clemente 758
Centro de Saúde Vila Canaã 769
Centro de Saúde Vila Boa 1.206
CENTRO DE SAÚDE SETOR PERIM 1.164
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz 1.198
Centro de Saúde Parque Anhanguera 1.589
Centro de Saúde Parque Amazonia 1.213
Centro de Saúde Norte Ferroviário 1.102
Centro de Saúde Marinho Lemos 783
Centro de Saúde Maria Dilce 539
CENTRO DE SAÚDE JARDIM GUANABARA 210
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte 1.312
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns 734
Centro de Saúde Criméia Leste 829
CENTRO DE SAÚDE CONJUNTO RIVIERA 1.084
Centro de Saúde Água Branca 602
0
500
1.000
1.500
2.000

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



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

Janeiro – 2017					
Unidades de Saúde	**Clínico Geral**	**Ginecologia**	**Pediatria**	**Pediatria Alto Risco**	**Total**
CAIS Bairro Goiá	444	503	957	7	1.911
CAIS Candida de Morais	1.203	77	273	2	1.555
CAIS Chácara do Governador	456	530	0	0	986
CAIS Finsocial	228	221	111	1	561
CAIS Jardim Novo Mundo	529	525	382	4	1.440
CAIS Parque das Amendoeiras	950	28	338	0	1.316
CAIS Vila Nova	774	340	275	0	1.389
Centro de Saúde Água Branca	317	166	119	0	602
Centro de Saúde Conjunto Riviera	518	315	251	0	1.084
Centro de Saúde Criméia Leste	373	274	182	0	829
Centro de Saúde Fama	231	227	276	0	734
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	610	365	337	0	1.312
Centro De Saúde Jardim Guanabara	185	0	23	2	210
Centro de Saúde Maria Dilce	335	120	84	0	539
Centro de Saúde Marinho Lemos	291	306	186	0	783
Centro de Saúde Norte Ferroviário	423	427	252	0	1.102
Centro de Saúde Parque Amazonia	442	400	371	0	1.213
Centro de Saúde Parque Anhanguera	493	565	531	0	1.589
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	666	95	437	0	1.198

Centro De Saúde Setor Perim	406	407	351	0	1.164
Centro de Saúde Vila Boa	554	467	185	0	1.206
Centro de Saúde Vila Canaã	353	181	235	0	769
Centro de Saúde Vila Clemente	316	442	0	0	758
Centro de Saúde Vila Mauá	306	334	355	0	995
Centro de Saúde Vila Moraes	0	301	261	0	562
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	504	458	0	962
Centro de Saúde Vila União	503	413	0	0	916
CIAMS Jardim América	616	267	419	0	1.302
CIAMS Novo Horizonte	311	558	365	0	1.234
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.550	659	579	0	2.788
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	244	157	241	1	643
Maternidade Dona Iris	0	76	0	0	76
Total	**14.627**	**10.250**	**8.834**	**17**	**33.728**

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/01/2017	Domingo	1,25%	187	155	81	0	423
02/01/2017	Segunda-Feira	4,81%	677	529	415	0	1.621
03/01/2017	Terça-Feira	4,17%	685	375	347	0	1.407
04/01/2017	Quarta-Feira	3,93%	617	360	348	1	1.326
05/01/2017	Quinta-Feira	3,10%	424	306	315	2	1.047
06/01/2017	Sexta-Feira	1,88%	264	170	200	1	635
07/01/2017	Sabado	0,76%	69	105	81	0	255
08/01/2017	Domingo	1,65%	206	203	146	0	555
09/01/2017	Segunda-Feira	4,98%	760	493	425	0	1.678
10/01/2017	Terça-Feira	4,47%	706	392	408	0	1.506
11/01/2017	Quarta-Feira	4,36%	676	392	401	0	1.469
12/01/2017	Quinta-Feira	3,04%	453	305	268	1	1.027
13/01/2017	Sexta-Feira	2,13%	373	179	165	3	720
14/01/2017	Sabado	0,85%	79	114	94	0	287
15/01/2017	Domingo	1,79%	238	215	151	0	604
16/01/2017	Segunda-Feira	5,21%	737	518	502	0	1.757
17/01/2017	Terça-Feira	4,23%	644	421	361	0	1.426

18/01/2017	Quarta-Feira	4,12%	584	414	392	0	1.390
19/01/2017	Quinta-Feira	3,35%	512	321	296	2	1.131
20/01/2017	Sexta-Feira	2,39%	361	235	207	2	805
21/01/2017	Sabado	0,88%	77	110	110	0	297
22/01/2017	Domingo	1,82%	242	226	145	0	613
23/01/2017	Segunda-Feira	5,48%	799	657	392	0	1.848
24/01/2017	Terça-Feira	4,50%	654	482	381	1	1.518
25/01/2017	Quarta-Feira	4,67%	747	411	418	0	1.576
26/01/2017	Quinta-Feira	4,09%	615	374	388	1	1.378
27/01/2017	Sexta-Feira	2,30%	381	215	180	1	777
28/01/2017	Sabado	0,89%	63	122	112	2	299
29/01/2017	Domingo	1,94%	237	266	150	0	653
30/01/2017	Segunda-Feira	5,83%	850	624	491	0	1.965
31/01/2017	Terça-Feira	5,14%	710	561	464	0	1.735
TOTAL		**100,00%**	**14.627**	**10.250**	**8.834**	**17**	**33.728**

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	16.226	715	**15.511**	14.627	802	13.825	82	**94,30%**	15.429	99,47%
Ginecologia	11.565	716	**10.849**	10.250	412	9.838	187	**94,48%**	10.662	98,28%
Pediatria	11.540	633	**10.907**	8.834	444	8.390	1.629	**80,99%**	9.278	85,06%
Pediatria Alto Risco	159	26	**133**	17	5	12	111	**12,78%**	22	16,54%
Total Geral	**39.490**	**2.090**	**37.267**	**33.728**	**1.663**	32.065	**2.009**	**90,50%**	**35.391**	**94,97%**

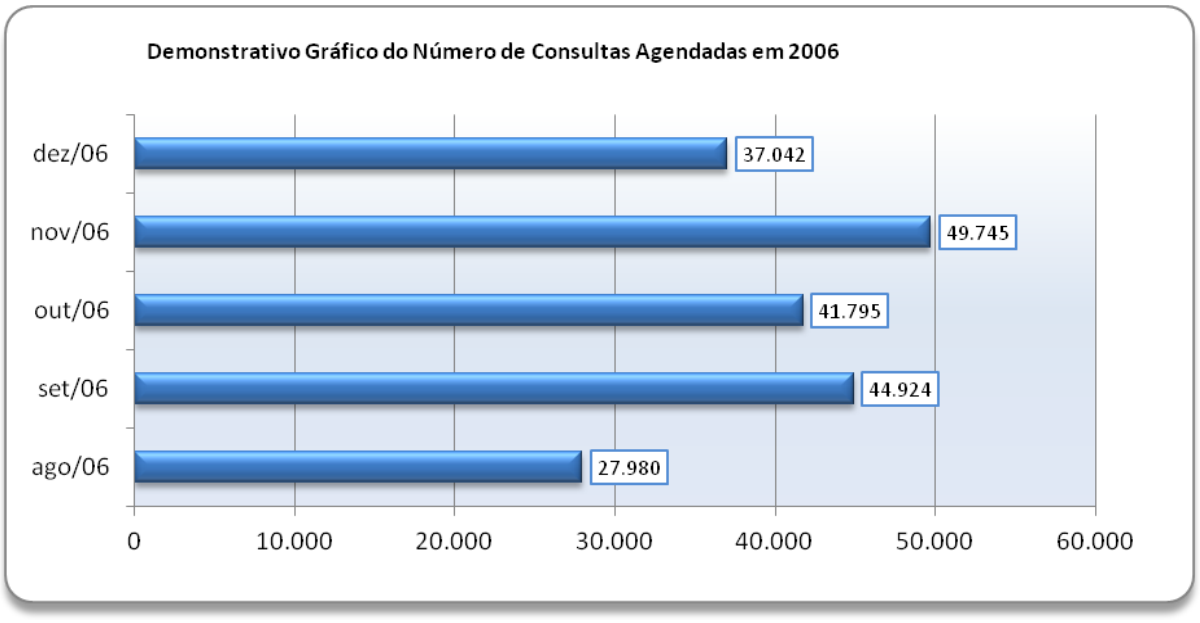
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Janeiro/17 39.490 (trinta e nove mil quatrocentos e noventa) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 2.090 (dois mil e noventa) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 37.267 (trinta e sete mil duzentos e sessenta e sete) vagas. Destas 1.663 (hum mil seiscentos e sessenta e três) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.009 (dois mil e nove) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 35.391 (trinta e cinco mil trezentos e noventa e um) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 94,97% (noventa e quatro ponto noventa e sete) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

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

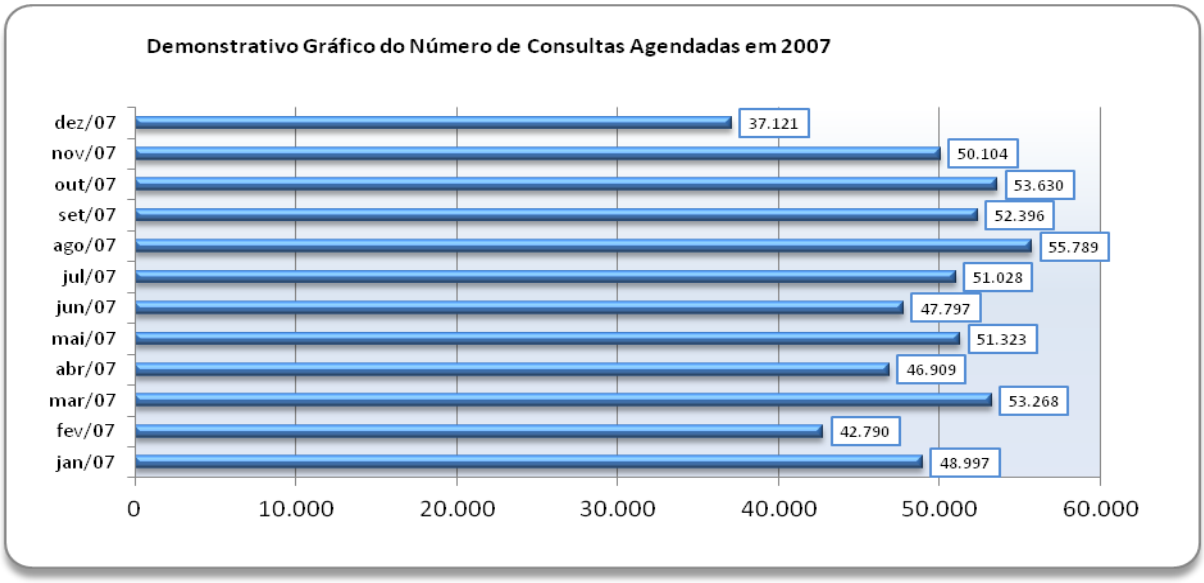
* de 04 a 31/08

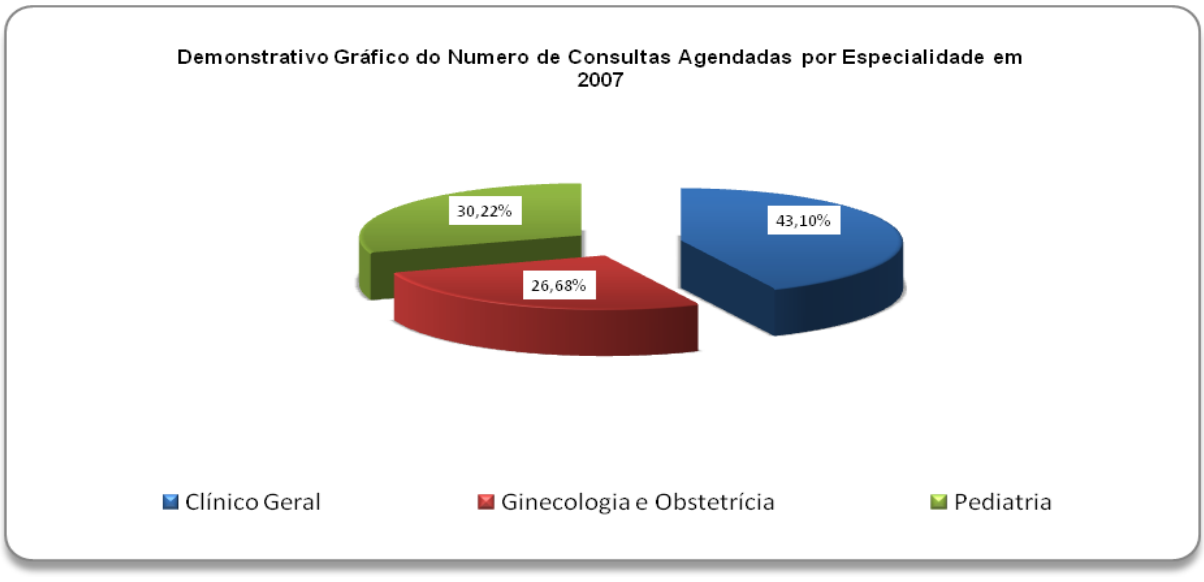


3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
	Jan.	21.074	12.594	15.329	**48.997**
	Fev.	17.946	10.633	14.211	**42.790**

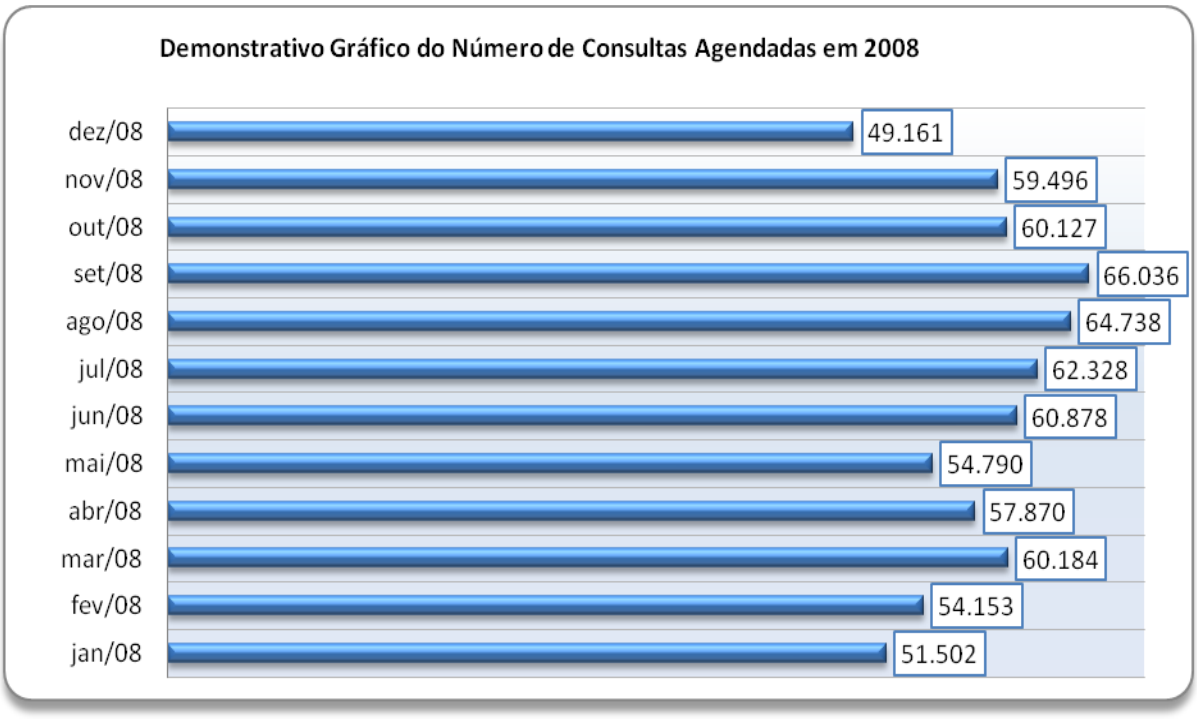
2007	Mar.	22.213	13.814	17.241	**53.268**
	Abr.	19.454	12.795	14.660	**46.909**
	Maio	21.756	14.223	15.344	**51.323**
	Jun.	20.712	13.359	13.726	**47.797**
	Jul.	22.376	13.312	15.340	**51.028**
	Ago.	24.526	14.199	17.064	**55.789**
	Set.	22.965	14.121	15.310	**52.396**
	Out.	23.745	14.696	15.189	**53.630**
	Nov.	21.822	13.836	14.446	**50.104**
	Dez.	16.196	10.149	10.776	**37.121**
Total		**254.785**	**157.731**	**178.636**	**591.152**

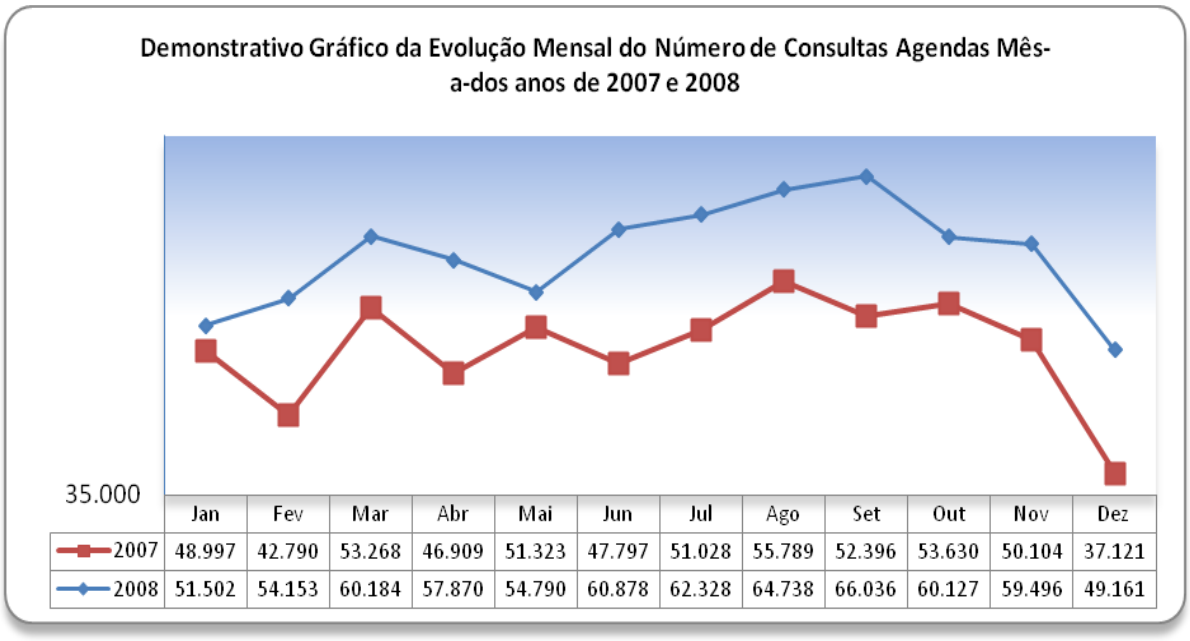




3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

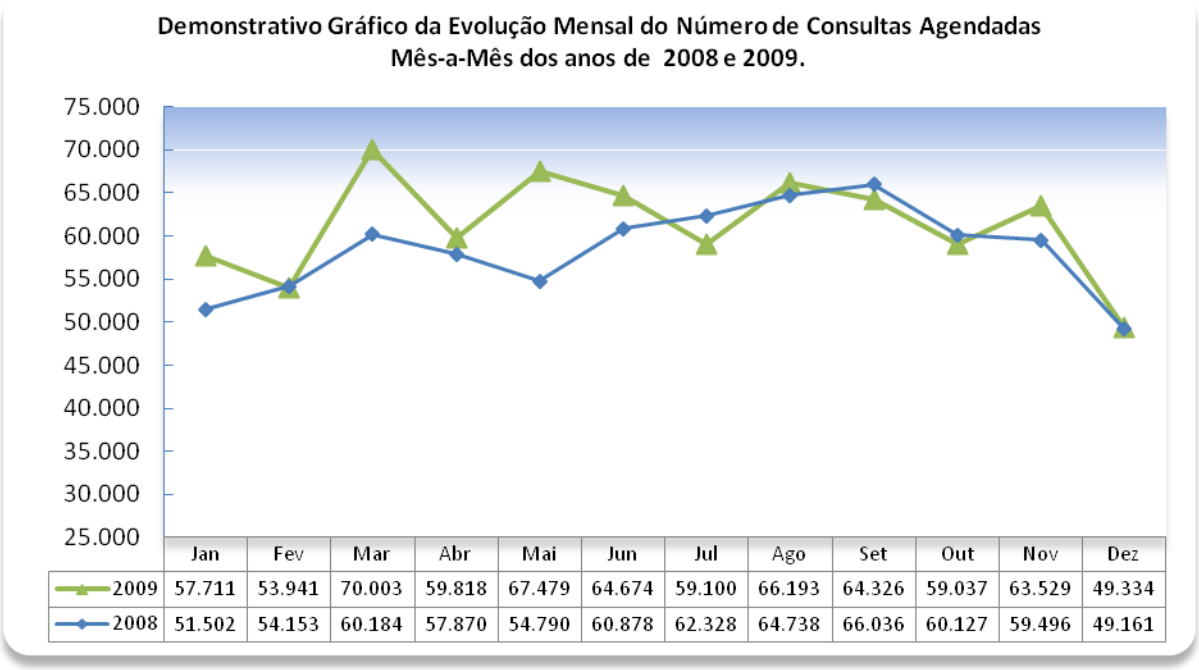
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2008	Jan/08	22.580	14.114	14.808	**51.502**
	Fev/08	24.038	14.616	15.499	**54.153**
	Mar/08	26.663	16.109	17.412	**60.184**
	Abr/08	26.699	15.560	15.611	**57.870**
	Mai/08	25.713	13.935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





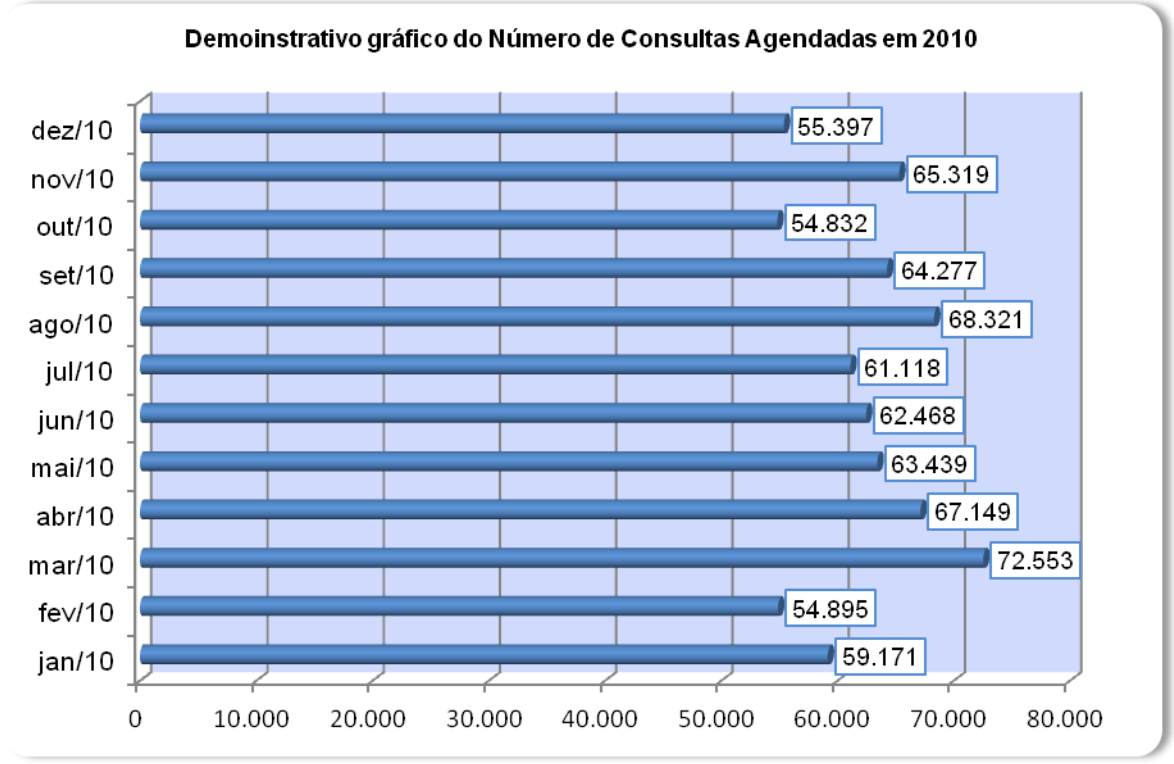
3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.

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



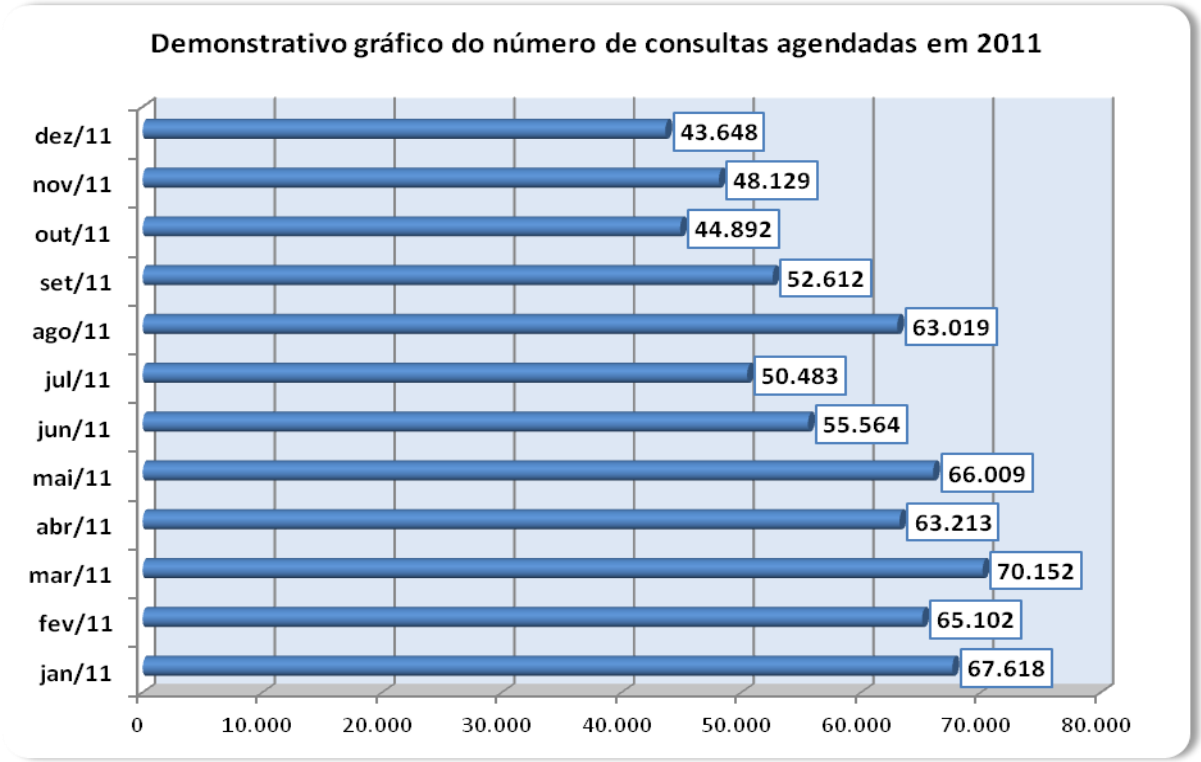
3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

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



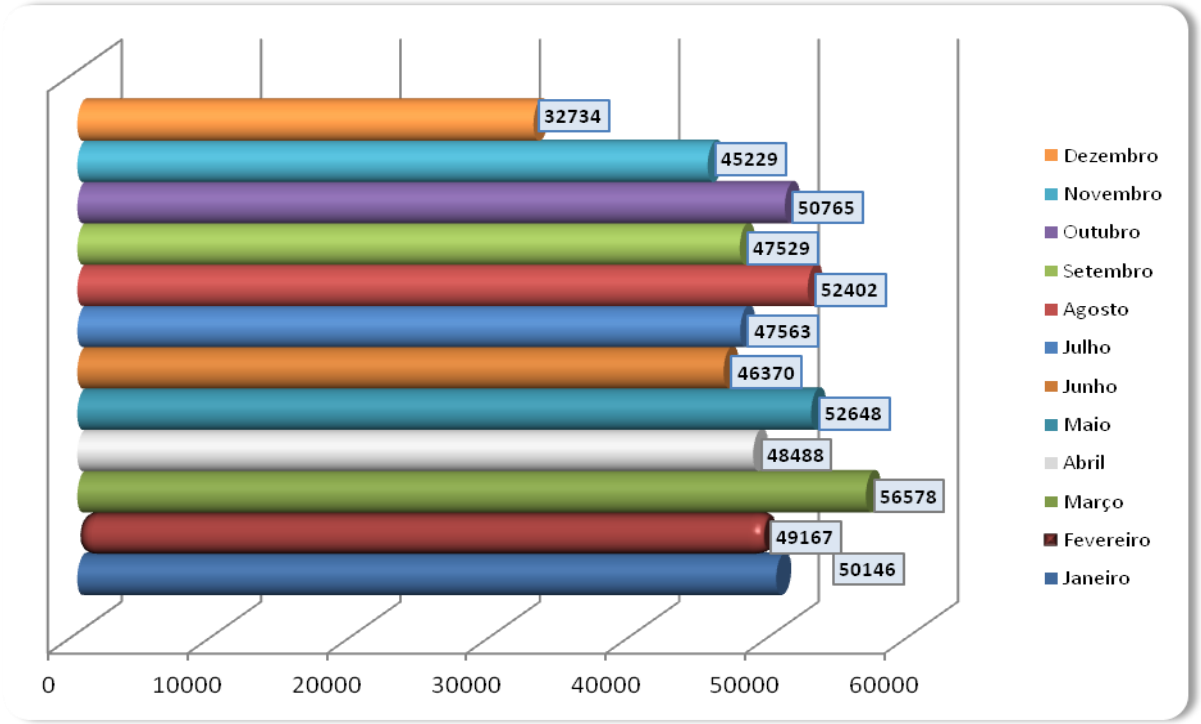
3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

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



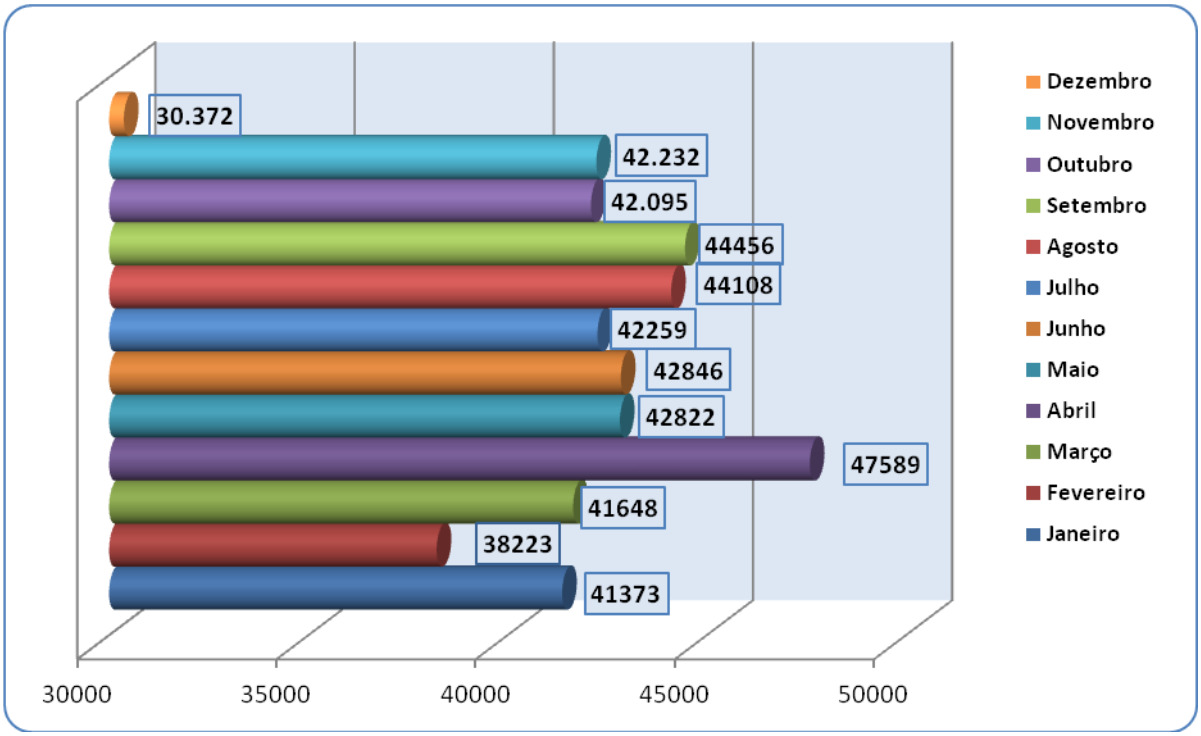
3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.

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



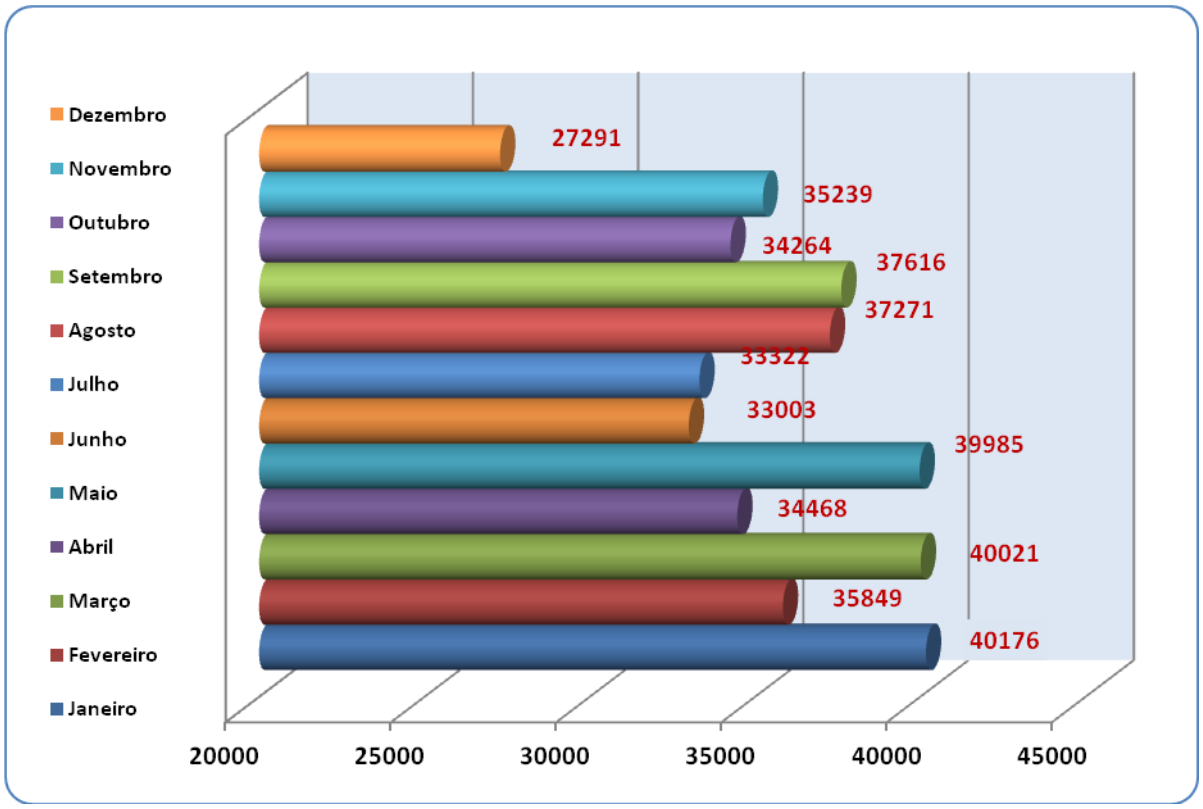
3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013.

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



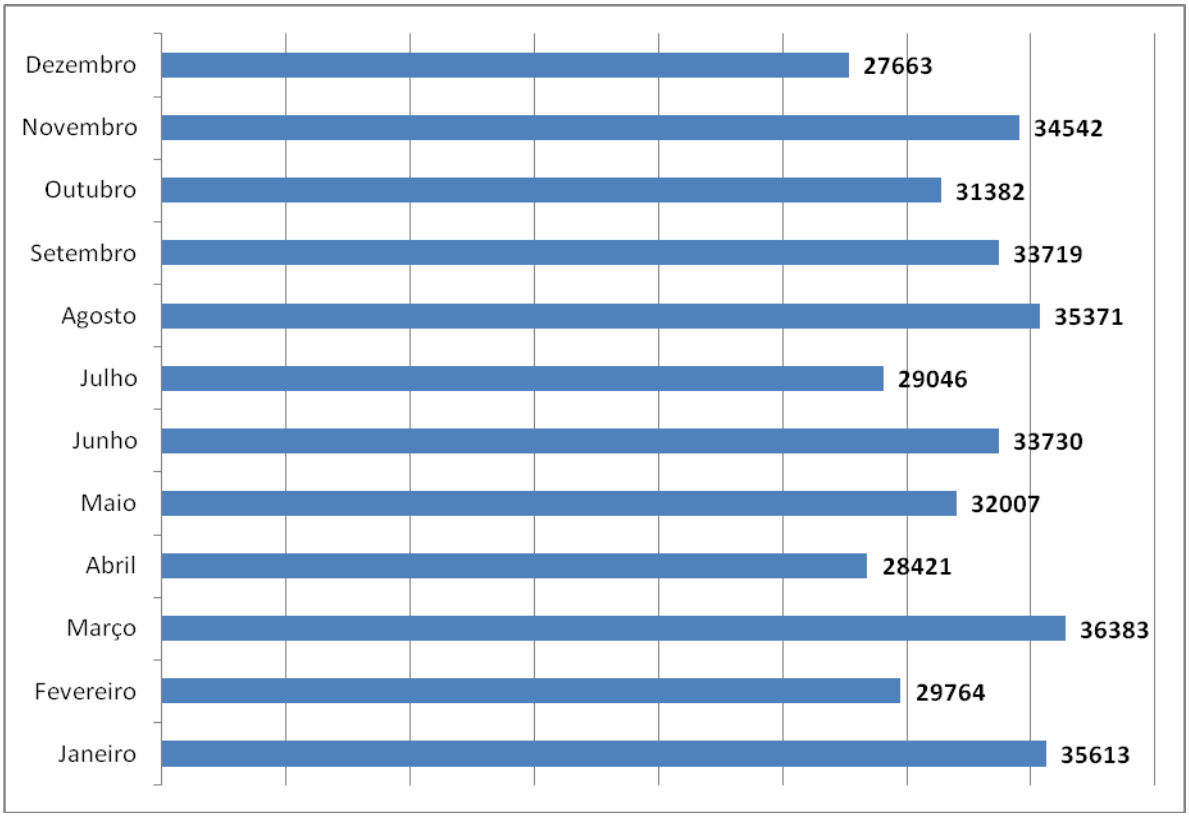
3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2014	Janeiro	18.467	10.704	11.005	40.176
	Fevereiro	15.253	10.595	10.001	35.849
	Março	16.528	12.133	11.360	40.021
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Maio	16.155	11.344	12.486	39.985
	Junho	13.740	9.636	9.627	33.003
	Julho	14.676	9.559	9.087	33.322
	Agosto	15.591	11.696	9.984	37.271
	Setembro	16.152	11.002	10.462	37.616
	Outubro	13.598	9.954	10.712	34.264
	Novembro	13..979	10.704	10.556	35.239
	Dezembro	11.844	8.131	7.316	27.291
Total		**179.071**	**125.718**	**123.716**	**428.505**



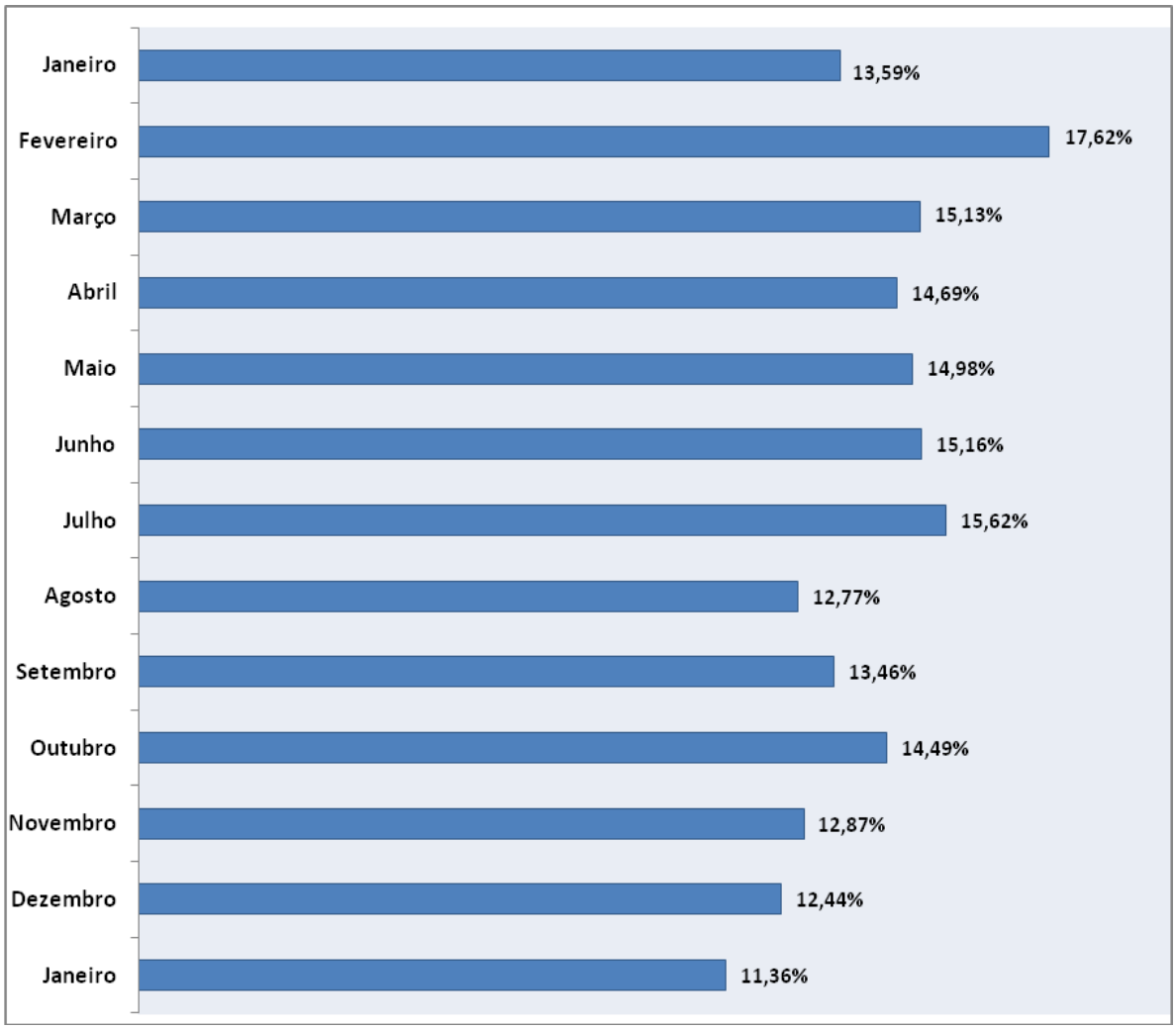
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2015	Janeiro	15.458	10.188	9.967	35.613
	Fevereiro	12.472	8.631	8.661	29.764
	Março	13.948	11.212	11.223	36.383
	Abril	11.371	8.957	8.093	28.421
	Maio	12.361	10.594	9.052	32. 007
	Junho	13.617	10.822	9.291	33.730
	Julho	12.302	8.774	7.970	29.046
	Agosto	14.351	11.264	9.756	35.371
	Setembro	13.709	10.598	9.412	33.719
	Outubro	12.776	9.901	8.705	31.382
	Novembro	14.765	10.686	9.091	34.542
	Dezembro	12.593	8.518	6.552	27.663
Total		**159.723**	**120.145**	**107.773**	**387.641**



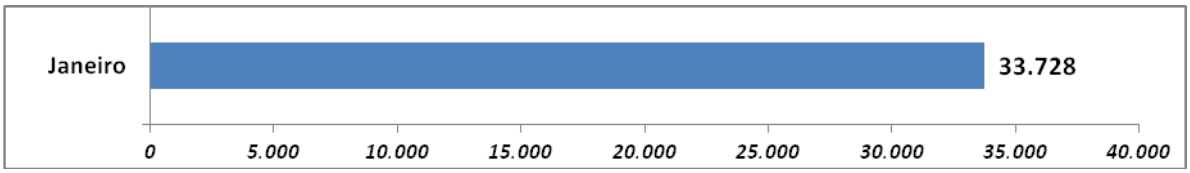
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.

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



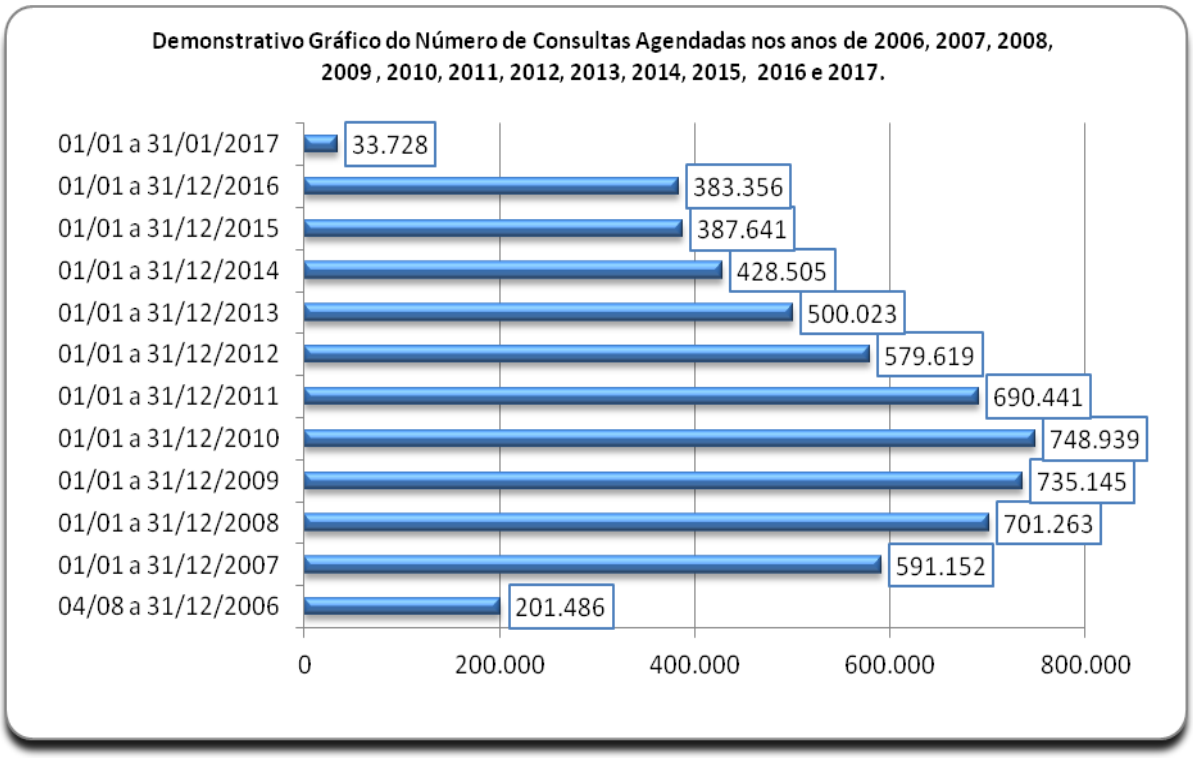
3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2017	Janeiro	14.627	10.250	8.851	**33.728**
Total		**14.627**	**10.250**	**8.851**	**33.728**

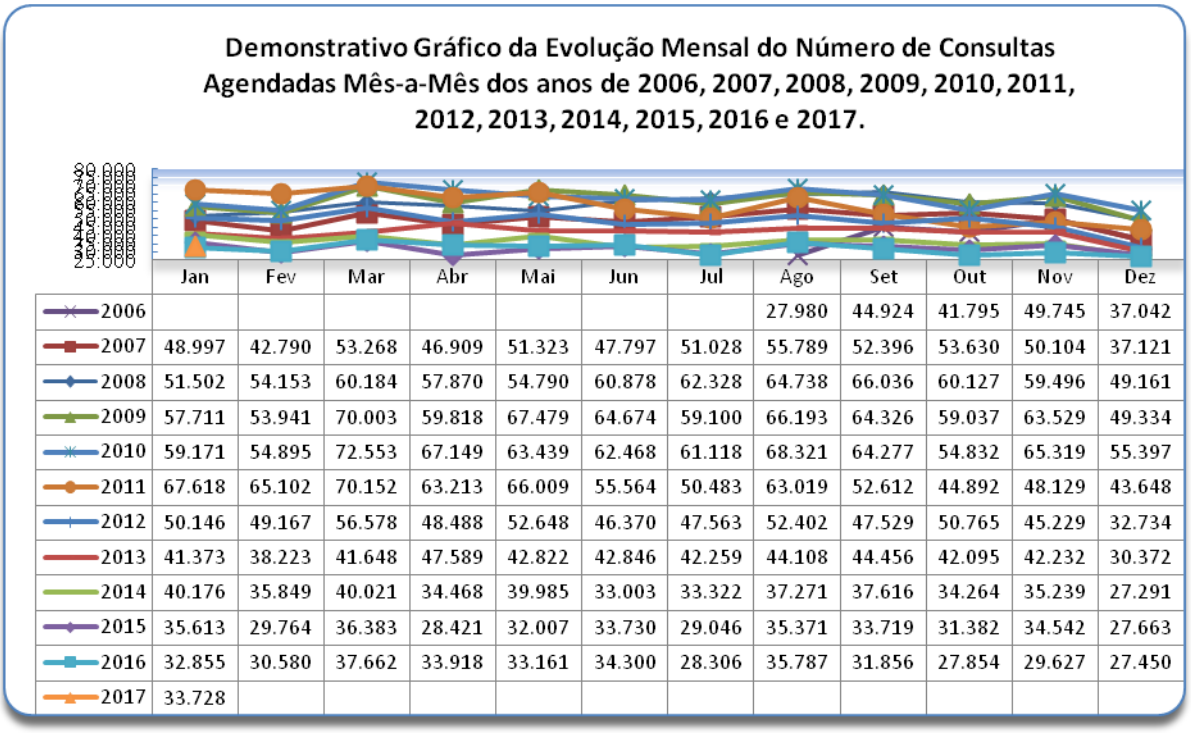


3.1.17. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	**201.486**
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	**591.152**
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	**701.263**
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	**735.145**
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	**748.939**
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	**690.441**
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	**579.619**
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	**500.023**
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	**428.505**
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	**387.641**
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	**383.356**
2017	01/01 a 31/01/2017	14.627	10.250	8.851	**33.728**
Total		**2.769.469**	**1.615.121**	**1.596.708**	**5.981.298**

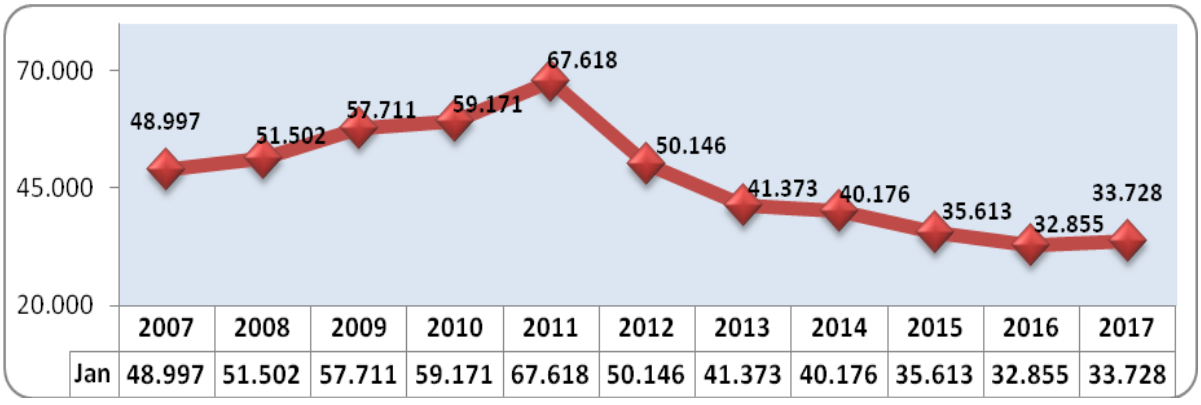


3.1.18. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2006								27.980	44.924	41.795	49.745	37.042
2007	48.997	42.790	53.268	46.909	51.323	47.797	51.028	55.789	52.396	53.630	50.104	37.121
2008	51.502	54.153	60.184	57.870	54.790	60.878	62.328	64.738	66.036	60.127	59.496	49.161
2009	57.711	53.941	70.003	59.818	67.479	64.674	59.100	66.193	64.326	59.037	63.529	49.334
2010	59.171	54.895	72.553	67.149	63.439	62.468	61.118	68.321	64.277	54.832	65.319	55.397
2011	67.618	65.102	70.152	63.213	66.009	55.564	50.483	63.019	52.612	44.892	48.129	43.648
2012	50.146	49.167	56.578	48.488	52.648	46.370	47.563	52.402	47.529	50.765	45.229	32.734
2013	41.373	38.223	41.648	47.589	42.822	42.846	42.259	44.108	44.456	42.095	42.232	30.372
2014	40.176	35.849	40.021	34.468	39.985	33.003	33.322	37.271	37.616	34.264	35.239	27.291
2015	35.613	29.764	36.383	28.421	32.007	33.730	29.046	35.371	33.719	31.382	34.542	27.663
2016	32.855	30.580	37.662	33.918	33.161	34.300	28.306	35.787	31.856	27.854	29.627	27.450
2017	33.728											

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



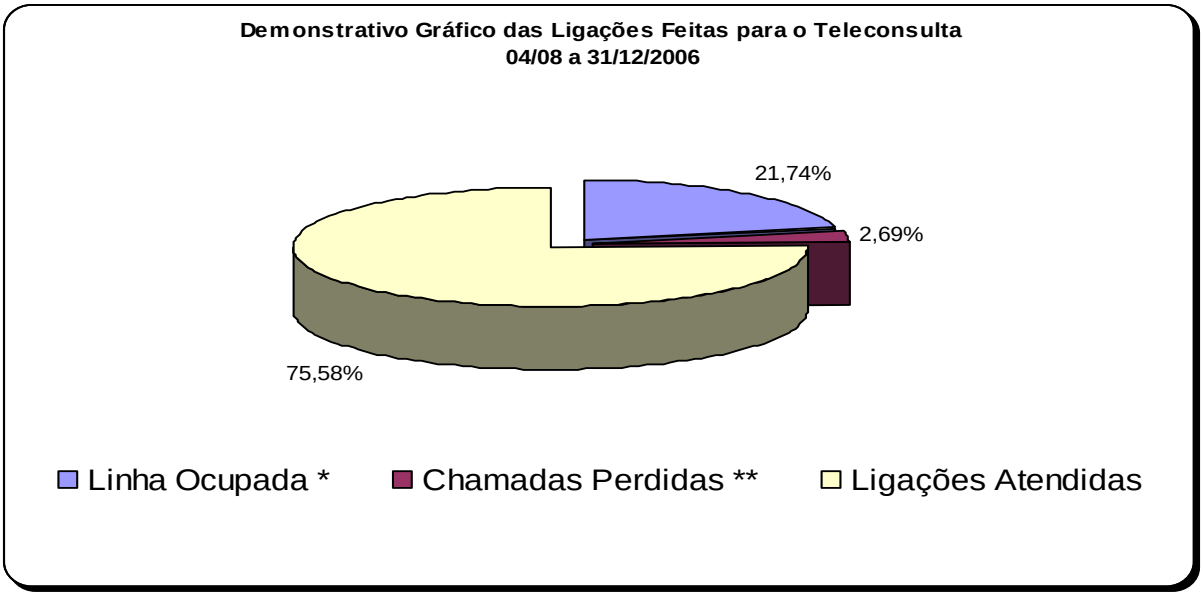
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Jan	48.997	51.502	57.711	59.171	67.618	50.146	41.373	40.176	35.613	32.855	33.728

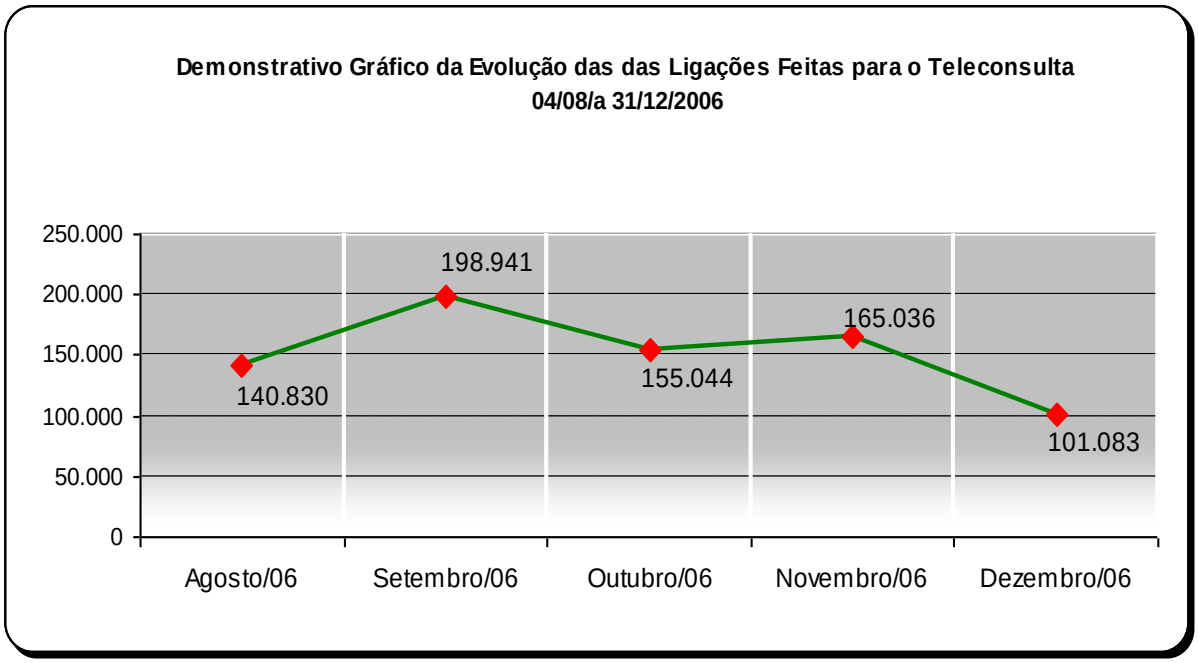
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

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

	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
Total		**760.934**	**218.852**	**27.050**

* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.
** Fase de implantação, dados fornecidos pela Brasil Telecom inconsistentes.

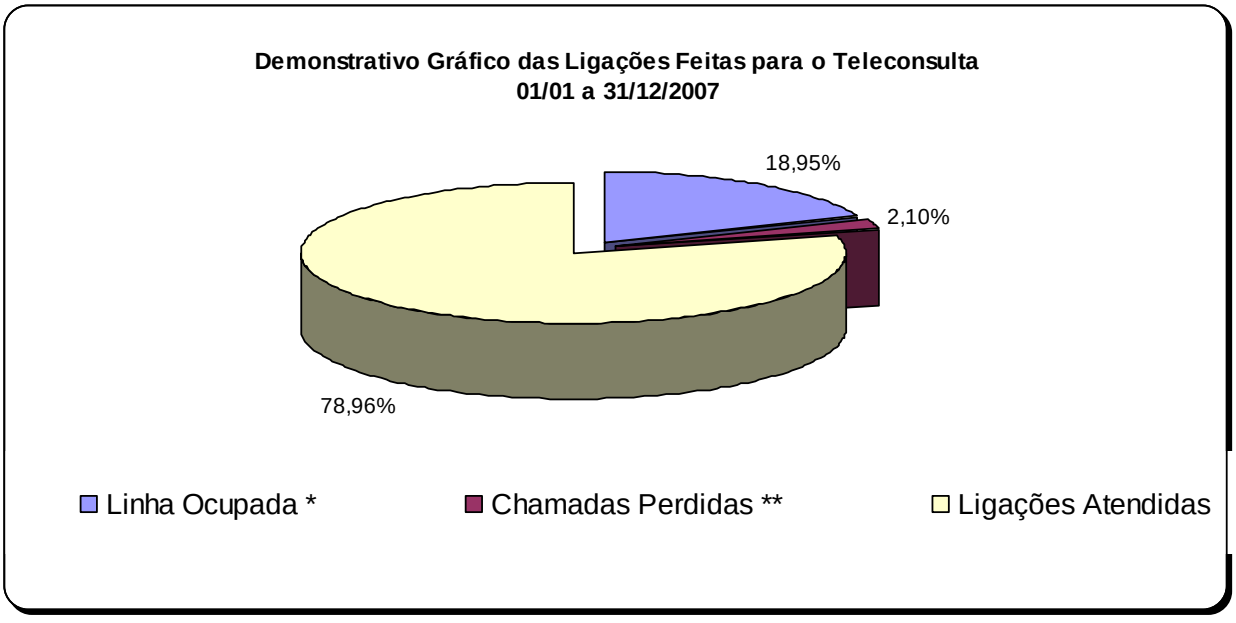


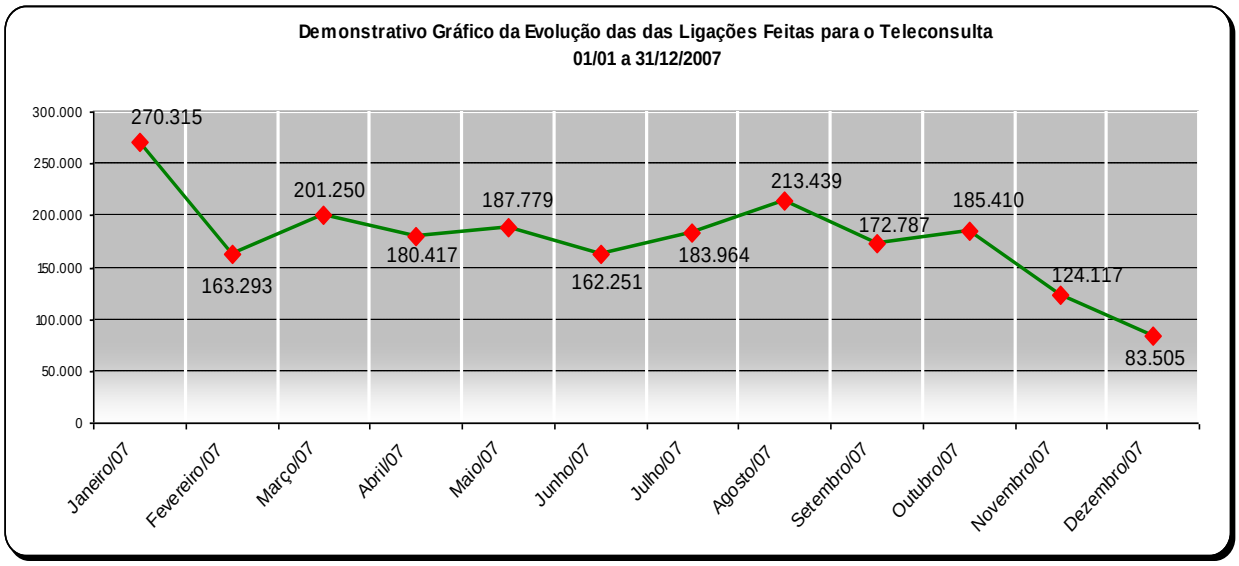


3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581
	Abril	180.417	82.516	3.856
	Maio	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 [1]	1.405 [2]
Total		**2.128.527**	**512.740**	**56.602**

[1] Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)
[2] Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras
** Quando todos os atendentes estão ocupados

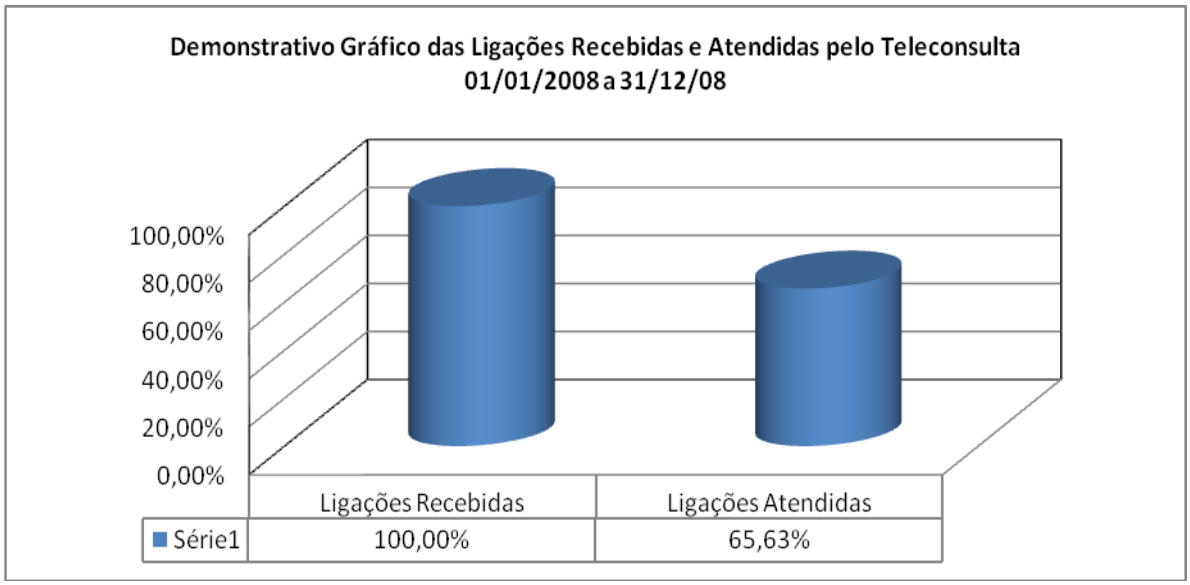


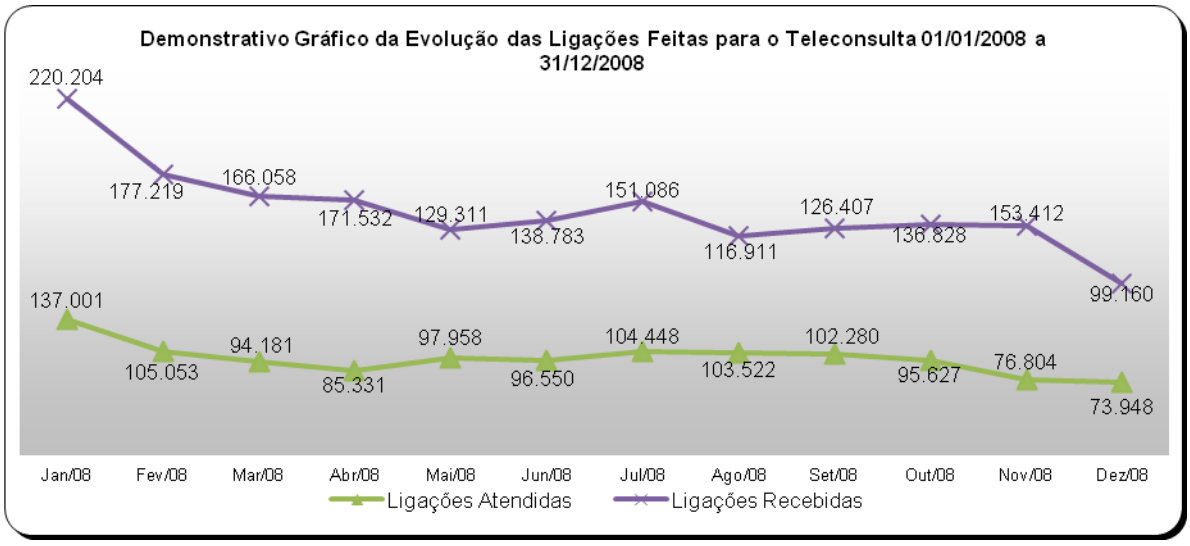


3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.

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

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



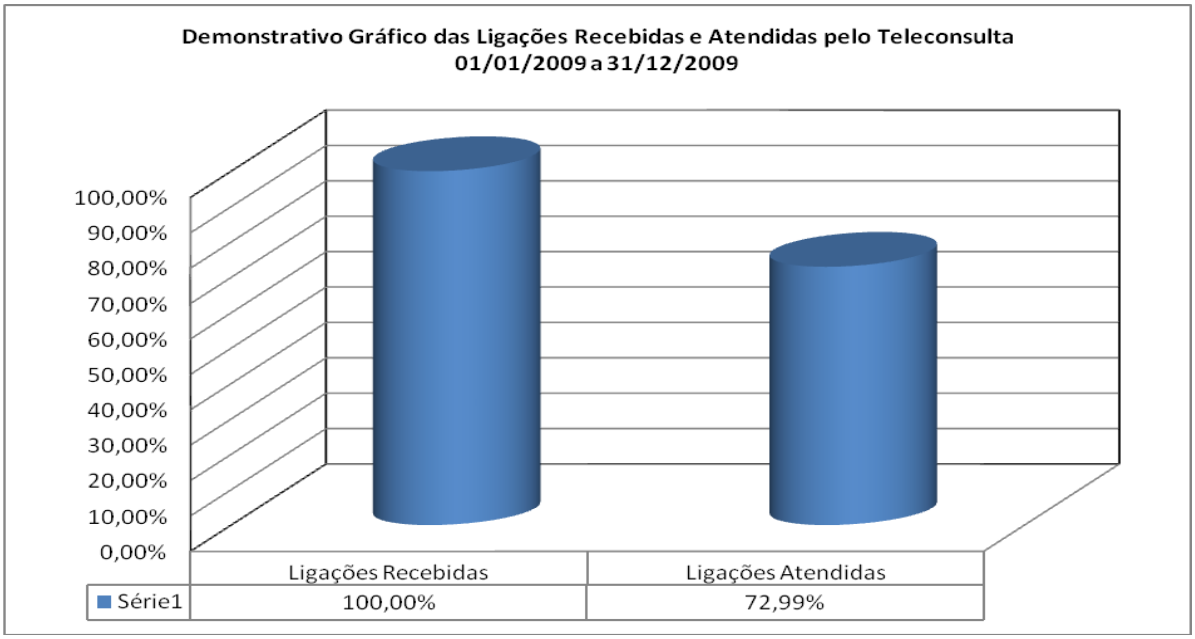


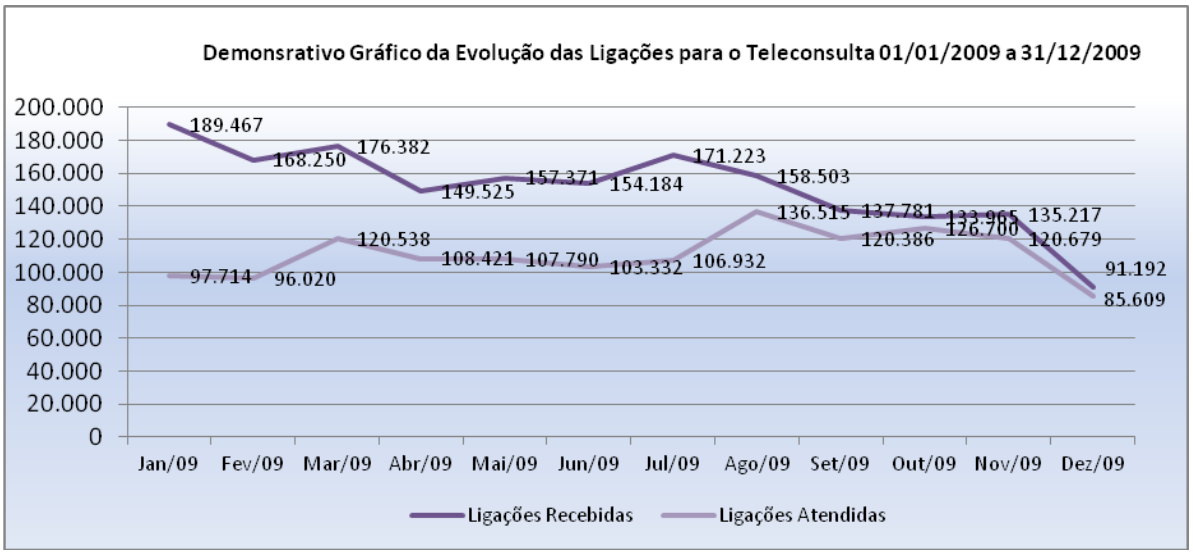
3.1.23. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.

Ano	Mês	Ligações Recebidas[3]	Ligações em Transbordo[4]	Ligações Atendidas[2]	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598	107.790	20.062
	Junho	154.184	23.274	103.332	20.769

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

[1] Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.
[2] Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.
[3] Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas
[4] Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.

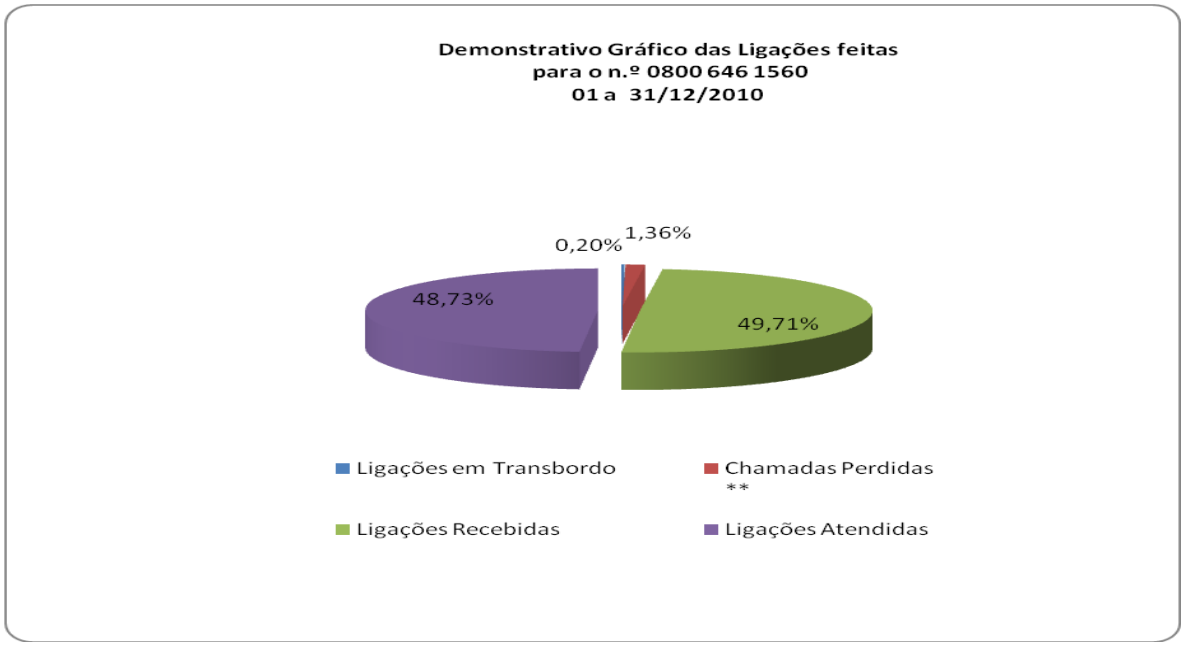




3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.

Ano	Mês	Ligações Recebidas[3]	Ligações em Transbordo[4]	Ligações Atendidas[2]	Chamadas Perdidas[1]
2010	Janeiro	172.512	13.934	141.703	14.706
	Fevereiro	151.784	12.353	122.685	13.196
	Março	167.186	4.735	145.902	16.244
	Abril	136.264	5.532	117.076	13.068
	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
Total		**1.645.507**	**48.938**	**1.430.358**	**101.747**

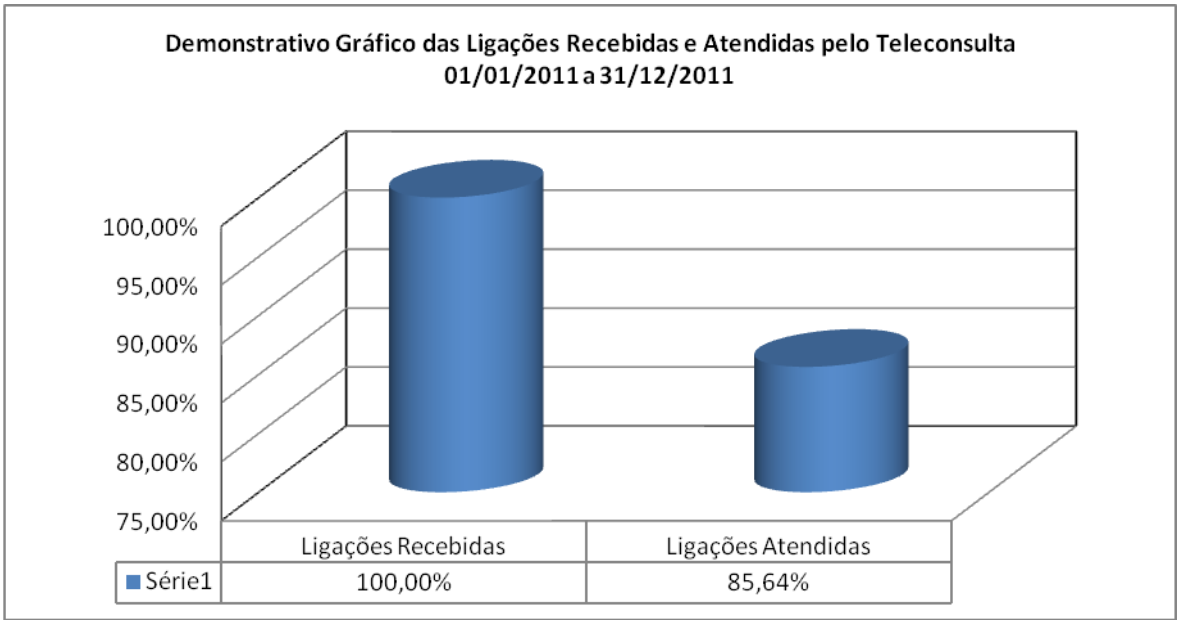
[1] Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.
[2] Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.
[3] Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas
[4] Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

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

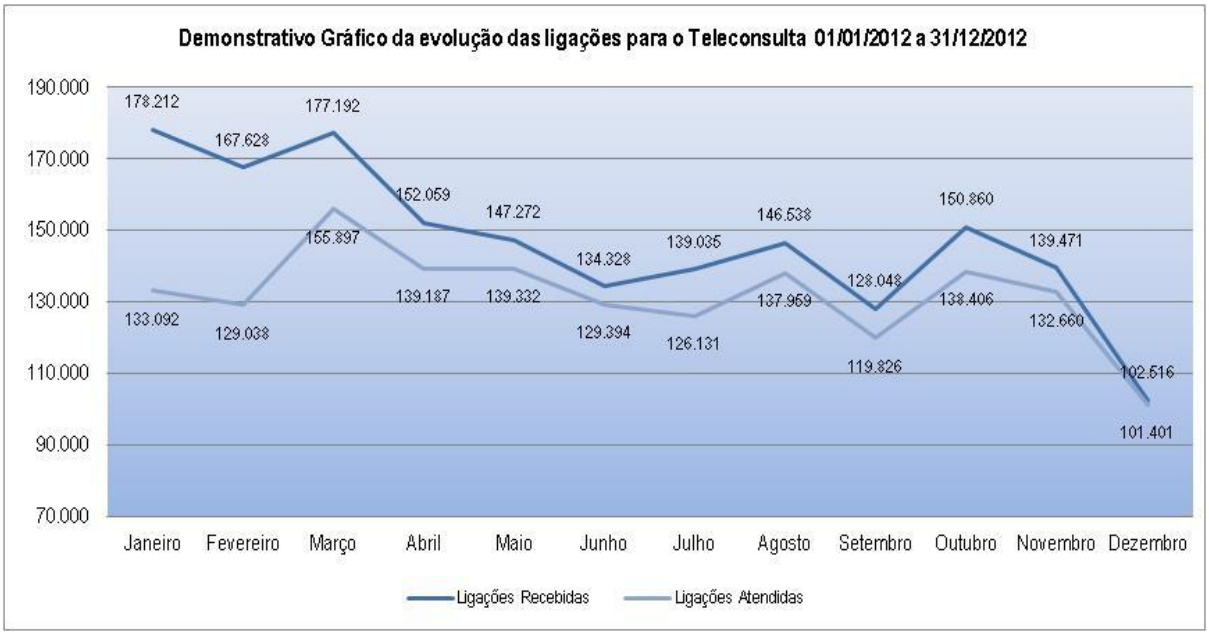
[1] Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.
[2] Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.
[3] Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas
[4] Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

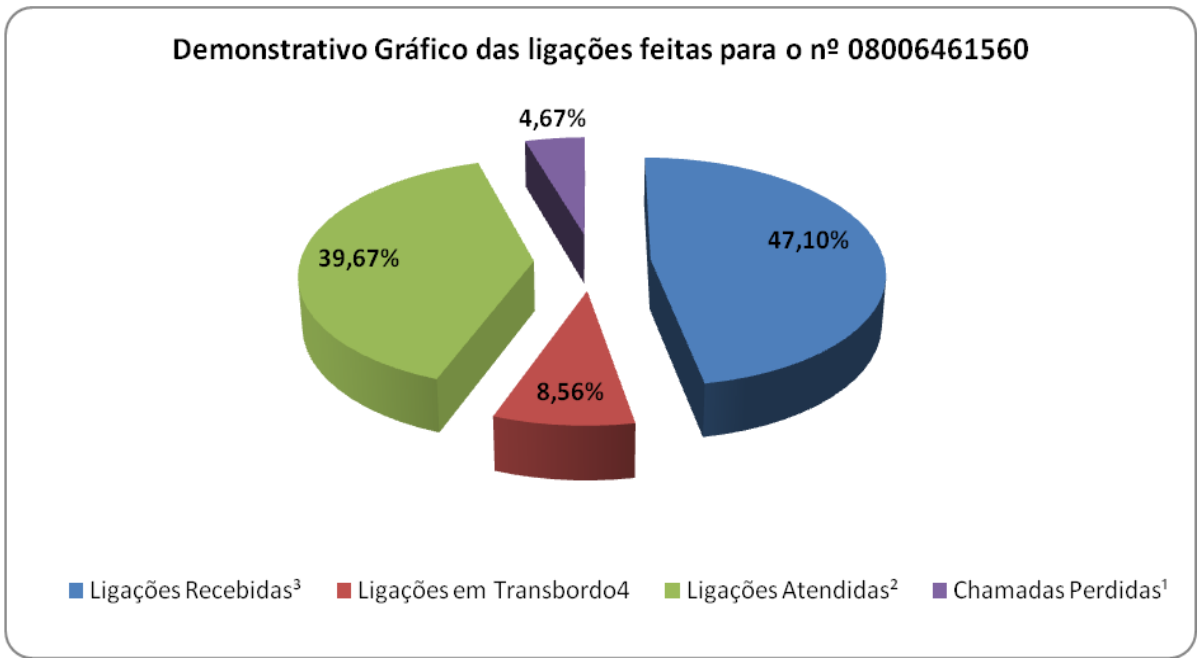
Ano	Mês	Ligações Recebidas[3]	Ligações em Transbordo[4]	Ligações Atendidas[2]	Chamadas Perdidas[1]
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328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

[1] Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.
[2] Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.
[3] Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas
[4] Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



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

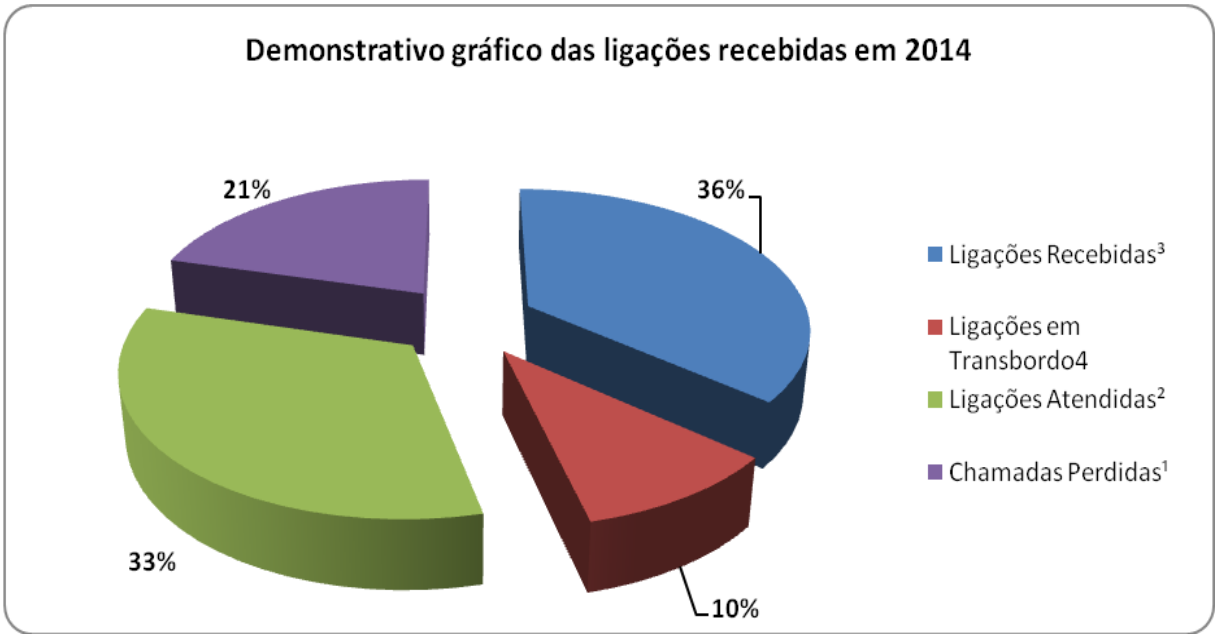
Ano	Mês	Ligações Recebidas[3]	Ligações em Transbordo[4]	Ligações Atendidas[2]	Chamadas Perdidas[1]
2013	Janeiro	219.311	55.587	155.024	24.080
	Fevereiro	179.010	73.696	142.334	25.114
	Março	190.070	62.196	145.303	24.078
	Abril	190.394	37.211	156.162	20.151
	Maio	162.249	15.180	139.016	14.619
	Junho	159.771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



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

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

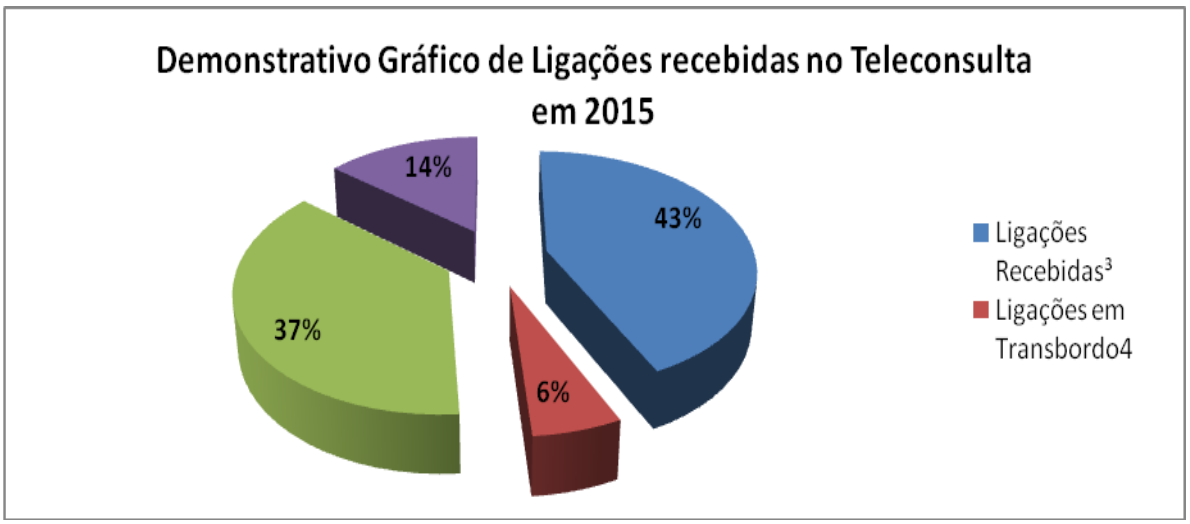
*** Durante o mês de março e abril/2014 houve intercorrência com feixes de telefonia da operadora oi, sendo que para não prejudicar o atendimento foi necessário a utilização do feixe de transbordo como feixe principal de atendimento, desta forma, qualquer número relacionado a transbordo estaria mascarado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



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

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

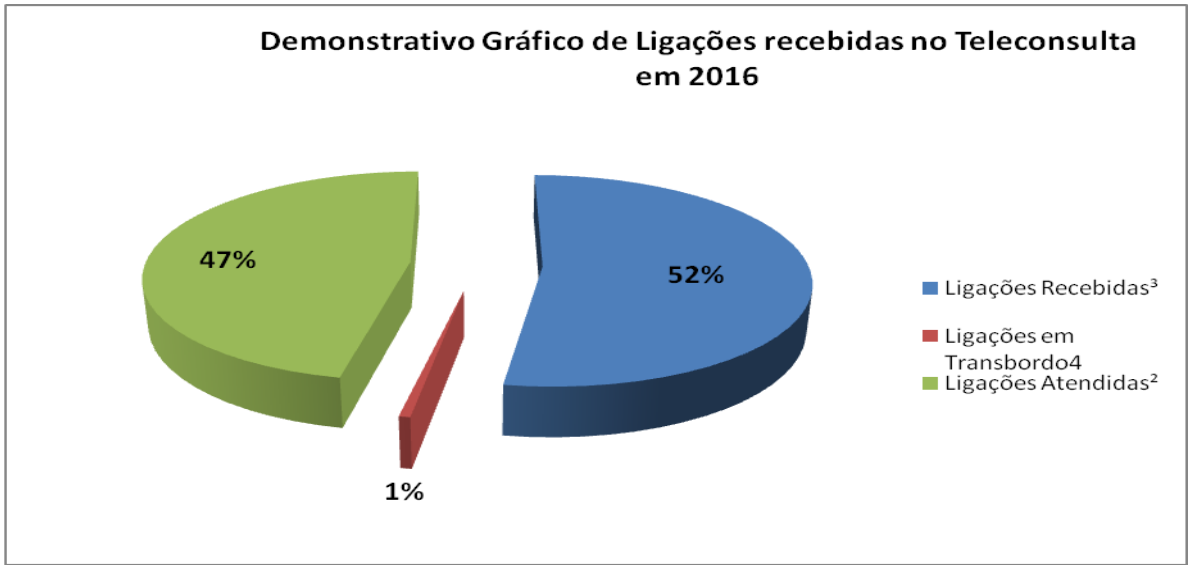
_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI



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

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

_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas[3]	Ligações em Transbordo[4]	Ligações Atendidas[2]	Chamadas Perdidas[1]
2017	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
Total		**138.497**	**1.338**	**101.280**	**-**

_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JANEIRO /17

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

- No dia 21 de Janeiro/17, a equipe da Empresa contratada para a realização da manutenção dos Jardins da unidade esteve presente efetuando as podas e limpezas de rotina;

- Nos dias 24 e 29 de janeiro/17, também estiveram presentes na Unidade as equipes da ASTER Engenharia e Estal para a realização de higienização e limpeza dos aparelhos de ar condicionado e limpeza da calçada e portão, respectivamente.

- Dia 20 de Janeiro/17 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Novos membros da Cipa tomam posse, inclusão de , conforme exemplar em **Anexo 01**;

- No dia 02 de Janeiro/17, para suprir o déficit de colaboradores atual, iniciaram suas atividades na unidade os Agentes de Atendimento: Carla Maiara Ramos da Silva, Dayane Freitas Silva, Thulio Helter Soares Ribeiro, Keila da Silva Ramos, Ianka Mendes Block Medeiros, e Elisangela Teles Delfino;

- No dia 03 de Janeiro/17, foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Habakuque Almeida Campos. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Leila Rosa e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão.Foi aApresentado junto a monitoria a produtividade do período de 22 a 29 de dezembro/16. O TMA do Agente de Atendimento foi de 4,47 minutos por ligação;

- Em 05 de Janeiro/17, o Agente de Atendimento Felipe Henrique Costa recebeu elogios da usuária Joana de Sousa da Silva Rosa, onde ressalta a educação do Agente, parabenizando-o pelo atendimento;

- Em 06 de Janeiro/17, foi realizado o feedback com a Agente de Atendimento Amandha Gabryella Duarte Bezerra. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione de Fátima e pelo feedback a Enfermeira Larissa dos Reis. Foi apresentado junto a monitoria a produtividade do período de 26 a 29 de dezembro/16;

- No dia 09 de Janeiro/17, o Gerente de Material e Patrimônio do Instituto, Sr. Claudio Pereira, esteve acompanhando os técnicos da Empresa na verificação do circuito interno de televisão - CFTV na Sala de Tecnologia;

- Em 11 de Janeiro/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 12 de Janeiro, (Total de 243 vagas;

- No dia 16 de Janeiro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Danielle Rodrigues dos Santos. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 23 a 31 de dezembro/16;

- No dia 17 de Janeiro/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 16 de Janeiro, (Total de 42 vagas);

- Em 18 de Janeiro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Gabriela Lemos Medeiros dos Santos referente ao atendimento de Consultas Especializadas do dia 09 de janeiro/17, com resultado excelente;

- Em 19 de Janeiro/17, a Usuária Sandra Pontes Pereira elogiou o atendimento do Agente Railson da Silva Santos informando –“ Ótimo atendente, parabéns pelo trabalho. ” ;

- Em 24 de Janeiro/17, recebemos na Unidade a Equipe ASTER Engenharia onde realizaram a higienização e limpeza dos aparelhos de ar condicionado;

- No dia 25 de Janeiro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Beatriz Lopes Pinheiro. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 06 a 13 de Janeiro/17;

- No dia 28 de Janeiro/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 02 de fevereiro, (Total de 346 vagas);

- No dia 29 de Janeiro/17, A Equipe da ESTAL esteve realizando a limpeza da calçada, e portão da Unidade.

- No dia 30 de Janeiro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Ariany Lara de Castro. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione de Fátima e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 13 a 20 de Janeiro/17.

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas freqüentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, no dia 20 de Janeiro/17, foi abordado sobre doenças infecciosas, e principalmente sobre a caxumba.

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

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	03 de Janeiro
Ciams Jardim América	Bernardo Paula Neto	2399	Clínico Geral	Grade Equivocada	10 e 11 de Janeiro
Cais Cândida de Morais	Cláudia Cássia de Almeida	9164	Clínico Geral	Motivo de Falta	03 de Janeiro
Cais Cândida de Morais	Cláudia Cássia de Almeida	9164	Clínico Geral	Motivo de Falta	04 de Janeiro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	10 de Janeiro
Cais Finsocial	Jefferson Brokestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	12 de Janeiro
Cais Finsocial	Jefferson Brokestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	12 de Janeiro
Cais Finsocial	Jefferson Brokestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	13 de Janeiro
Cais Finsocial	Maurício Pinheiro Pompeu	7935	Ginecologista	Motivo Pessoal	17 e 18 de Janeiro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	17 de Janeiro
Cais Finsocial	Jefferson Brokestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	19 de Janeiro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	24 de Janeiro
CS Marinho Lemos	Túlio Alves Sardinha	5865	Ginecologista	Folga Palestra Gestante	30 de Janeiro

Cais Bairro Goiá	Erwin Moreira da Rocha	6104	Ginecologista	Planejamento ESF	23 de Janeiro
Cais Jardim Novo Mundo	Jandirene Rodrigues da Costa	10195	Clínico Geral	Motivo de Falta	25 de Janeiro a 24 de Fevereiro
Cais Finsocial	Jefferson Brokestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	19 de Janeiro

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

CANCELAMENTO DE GRADE POR SEMANA EPIDEMIOLOGICA							
Distrito	**Unidade**	**Especialidade**	**Profissional**	**Semana**	**Ofertadas**	**Liberadas**	**Motivo**
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negreto	1	60	50	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	1	80	40	Atestado Médico
Mendanha	Cais Candida De Morais	Clinico Geral	Cláudia Cássia De Almeida	1	160	120	Atestado Médico
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	1	80	68	Motivo Pessoal
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Azor Alves	1	48	36	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Clinico Geral	Livia Maria Da Silva E Melo	1	80	60	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Geovane Jose De Lima	1	94	69	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	1	63	53	Motivo De Falta

Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Clinico Geral	Livia Maria Da Silva E Melo	1	80	40	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Lorena Yoshie Gondo Ribeiro	1	80	60	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Azor Alves	1	48	36	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	1	80	60	Motivo De Falta
Campinas-Centro	Centro De Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Juliana De Melo Melgaco	1	48	36	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Tulio Cesar Magalhaes	1	80	48	Atestado Médico
Mendanha	Cais Candida De Morais	Clinico Geral	Cláudia Cássia De Almeida	1	160	120	Motivo De Falta
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Azor Alves	2	48	38	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Vila Clemente	Ginecologia	Carmen Lucia Nery Alves	2	60	52	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Cairo Jose Rodrigues	2	60	52	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	2	54	41	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Azor Alves	2	48	38	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Ginecologia	Florisbela Dias Vasques	2	60	51	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	2	80	55	Motivo De Falta
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	2	80	75	Motivo De Falta
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	2	80	60	Motivo De Falta
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	2	60	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	2	56	36	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	2	56	14	Licença Médica
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	2	80	66	Motivo De Falta
Central	Centro De Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	2	60	38	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	2	64	48	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	2	80	40	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Ludmilla Carolina B Cavalcante Saba	2	80	60	Atestado Médico
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	2	80	75	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Carlos Alberto Cascao	2	45	33	Atestado Médico
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João	Clinico Geral	Arianne Calvao Collus	2	80	60	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Talita Mendonça Fernandes	2	58	38	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	2	40	0	Atestado Médico

Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Rodolfo Carvalho Cunha	2	80	0	Motivo De Falta
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	2	160	96	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Wilker Sabino Campos Da Silva	3	80	4	Grade Suspensa
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Rudney Jackson Silverio	3	36	26	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia	Clinico Geral	Rodolfo Carvalho Cunha	3	80	0	Motivo De Falta
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	3	40	20	Licença Médica
Mendanha	Cais Candida De Morais	Clinico Geral	Marlene Quimico Umeno Santos	3	60	0	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	3	80	60	Luto Em Família
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Humberto Pereira Maia	3	79	63	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Theodora Nunes Drummond	3	80	40	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	3	80	72	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	3	60	30	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	3	60	0	Licença Médica
Noroeste	Cais Finsocial	Ginecologia	Nazir Seabra Guimaraes Filho	3	80	70	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Ginecologia	Mauricio Pinheiro Pompeu De	3	40	20	Motivo Pessoal
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	3	45	0	Motivo Pessoal
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	3	45	22	Motivo Pessoal
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	3	56	41	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	3	56	41	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	3	56	41	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Ginecologia	Mauricio Pinheiro Pompeu De	3	40	20	Motivo Pessoal
Noroeste	Cais Finsocial	Ginecologia	Nazir Seabra Guimaraes Filho	3	80	70	Atestado Médico
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João	Ginecologia	Jose Tavares De Morais Filho	3	60	30	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	3	80	68	Motivo De Falta
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Clinico Geral	Livia Maria Da Silva E Melo	4	80	40	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	4	160	0	Férias
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Ginecologia	Suzete Assis De Oliveira	4	40	0	Licença Trabalhista
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	4	64	52	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Azor Alves	4	48	38	Atestado Médico

Sudoeste	Centro De Saúde Vila União	Ginecologia	Irislene Ferreira Da Silva	4	60	45	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	4	60	45	Atestado Médico
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João	Ginecologia	Jose Tavares De Morais Filho	4	60	16	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	4	60	45	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Vila Canaã	Ginecologia	Francesco Riccio	4	60	10	Atestado Médico
Leste	Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Jandirene Rodrigues Da Costa	4	60	40	Motivo De Falta
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Janete Guimaraes Alves	4	57	39	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	4	80	35	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Humberto Pereira Maia	4	79	64	Aposentadoria
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negreto	4	60	40	Motivo De Falta
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	4	79	64	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Roseli Aparecida Resende	4	63	0	Férias
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	4	80	64	Motivo De Falta
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Ginecologia	Azor Alves	4	48	38	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	4	45	34	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Erwin Moreira Da Rocha	4	48	36	Palestras
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	5	80	0	Motivo De Falta
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	5	65	0	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	5	80	60	Sistema Inoperante
Leste	Cais Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Jandirene Rodrigues Da Costa	5	60	40	Motivo De Falta
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	5	80	60	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Vila Moraes	Ginecologia	Aline De Almeida E Souza	5	60	30	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	6	80	40	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Clinico Geral	Marina Carla Soares Madeira	7	66	0	Férias
Oeste	Cais Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	7	60	40	Motivo Pessoal

4.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;

- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Interviu em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:

  - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.

  - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.

  - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.

- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e a sala de situação da Central de Atendimento

ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado a reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;

- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado o endereço de sua moradia, têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato com até 05 (cinco) horas de antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

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

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma o Teleconsulta, no último dia do mês de **Janeiro/17** haviam **30 (trinta) equipes da Estratégia Saúde da Família** inseridas no Sistema do Teleconsulta, conforme quadro que se segue:

DÉFICIT DE MÉDICOS			
Distrito Sanitário	**UABSF**	**Equipe**	**Data de Solicitação**
Sudoeste	Pq. Santa Rita	30	30/06/2015
	Jardim Caravelas	31	04/01/2017
	Garavelo B	4	01/03/2016
	Grajaú	14	25/08/2016
	Jd. Itaipú	10	30/08/2016
Oeste	Vila Regina	31	22/06/2015
	Prq dos Buritis	24	09/03/2016
	Luana Park	21	28/03/2016
	Vila São Francisco	27	05/01/2016
	Vera Cruz II	2	01/11/2016
	Vera Cruz I	7	21/11/2016
	Jd Cerrado IV	34	14/12/2016
	Jd. Aritana	14	19/01/2017
Leste	Recantos das	10	23/03/2016

	Minas Gerais		
	Dom Fernando	14	19/05/2016
	Santo Hilário	4	08/08/2016
	Aruanã III	27	08/08/2016
	Vila Pedroso	12	11/08/2016
Noroeste	Curitiba II	9	15/12/2016
	Vila Mutirão	1	19/05/2016
	Boa Vista	22	01/11/2016
	VF - 18	31	03/11/2016
Norte	Guanabara I	3	19/01/2016
	Itatiaia	23	15/08/2016
	São Judas Tadeu	14	14/12/2016
	Cachoeira Dourada	4	27/12/2016
Campinas Centro	Criméia Oeste	5	07/06/2016
TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:		**27**	

MÉDICOS DE LICENÇA			
Distrito Sanitário	**UABSF / Equipe**	**Período**	**Data de Solicitação**
Noroeste	Jd. Primavera - 40	30/09 a 30/03/2017	05/10/2016
	Boa Vista - 17	02/10 a 02/02/2017	05/10/2016
Norte	Jd. Guanabara III - 08	Indeterminado	28/10/2016
TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE LICENÇA		**3**	

MÉDICOS DE FÉRIAS			
Distrito Sanitário	**UABSF / Equipe**	**Período**	**Data de Solicitação**
TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE FÉRIAS		**0**	
Total Geral		**30**	

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

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

  No mês de Janeiro/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CAIS Cândida de Morais, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Parque Industrial João Braz, CIAMS Jardim América, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia

Ponte, Centro de Saúde Vila Boa, CAIS Jardim Novo Mundo, Centro De Saúde Conjunto Riviera e Centro de Saúde Vila União.

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

BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO				
JANEIRO - 2017				
Unidade de Saúde	**Número de Acessos por Busca de Vagas**			
	Clínico Geral	**Ginecologia**	**Pediatria**	**Total**
Centro de Saúde Norte Ferroviário	7.533	3.516	337	9.952
Centro de Saúde Criméia Leste	7.580	3.709	453	10.172
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	8.398	4.055	691	11.461
Centro de Saúde Fama	10.483	5.227	1.029	14.533
Centro De Saúde Vila Santa Helena	10.749	5.052	953	14.570
CIAMS Urias Magalhães	8.841	4.115	974	12.129
Centro de Saúde Marinho Lemos	7.551	3.672	556	10.288
Centro de Saúde Vila Moraes	8.554	3.827	613	11.348
Centro De Saúde Conjunto Riviera	6.947	3.283	126	9.064
Centro de Saúde Água Branca	7.196	3.706	395	9.870
Cais Jardim Novo Mundo	9.814	4.613	1.219	13.531
CAIS Parque das Amendoeiras	7.674	4.032	498	10.564
Centro de Saúde Vila Regina	120	75	37	202
Centro de Saúde Vila Boa	9.154	4.303	1.206	12.733
Centro de Saúde Parque Anhanguera	8.774	3.943	1.006	11.996
Centro de Saúde Vila Mauá	9.094	4.091	1.104	12.441
Centro de Saúde Vila Canaã	10.853	5.149	1.003	14.796
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	8.085	3.797	687	10.970
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	11.118	5.384	1.096	15.212
CIAMS Novo Horizonte	9.268	4.396	1.305	12.981
Cais Bairro Goiá	5.550	2.870	1.037	8.073
Centro De Saúde Jardim Guanabara	5.462	2.797	236	7.446
Cais Campinas	10.861	5.596	1.317	15.372

CIAMS Jardim América	8.860	4.188	1.052	12.251
Centro de Saúde Vila Redenção	8.128	3.657	794	11.038
CAIS Chácara do Governador	8.833	4.002	1.218	12.278
Centro de Saúde Parque Amazonia	8.870	4.240	1.115	12.315
CIAMS Setor Pedro Ludovico	8.953	4.390	1.229	12.563
Centro de Saúde Vila União	8.713	3.944	1.001	11.947
Cais Vila Nova	8.033	4.262	654	11.144
CAIS Finsocial	6.497	2.837	357	8.541
Centro de Saúde Vila Clemente	8.366	3.586	644	11.064
CAIS Jardim Curitiba	168	59	31	227
Centro De Saúde Setor Perim	8.496	4.015	506	11.317
Centro de Saúde São Francisco	2.150	1.088	589	3.292
Centro de Saúde Maria Dilce	8.205	4.175	572	11.226
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	10.669	5.177	942	14.575
Maternidade Dona Iris	14.542	6.966	2.209	20.200
CAIS Candida de Morais	9.490	4.834	1.382	13.541
Centro de Saúde Itatiaia	10	5	4	17
Centro De Saúde Criméia Oeste	5.754	2.804	290	7.787
Total	**25.824**	**13.847**	**6.478**	**38.244**

* Considerando o quantitativo de Unidades (32) existentes para marcação de consultas, 01 (uma) única ligação de cada usuário poderá originar buscas em número igual ou maior que 32 (trinta e dois) acessos ao sistema.

- O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento realizado pelos Agentes tem permitido identificar os motivos da ligação telefônica que não resultaram em consultas marcadas, possibilitando assim a verificação dos resultados finais dos atendimentos e o levantamento das necessidades para possíveis melhorias no serviço prestado;
- No mês de Janeiro/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 143.240 (cento e quarenta e três mil e duzentos e quarenta), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta e dois).

  Dos 143.240 (cento e quarenta e três mil duzentos e quarenta), 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 104.478 (cento e quatro mil quatrocentos e setenta e oito) 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 70.211 (setenta mil duzentos e onze) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 6.938 (seis mil novecentos e trinta e oito) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Dezembro/16, houve um acréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 95.090 (noventa e cinco mil e noventa) para 143.240 (cento e quarenta e três mil duzentos e quarenta), e um acréscimo no número de consultas marcadas de 30.932 (trinta mil novecentos e trinta e dois) para 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta e dois).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

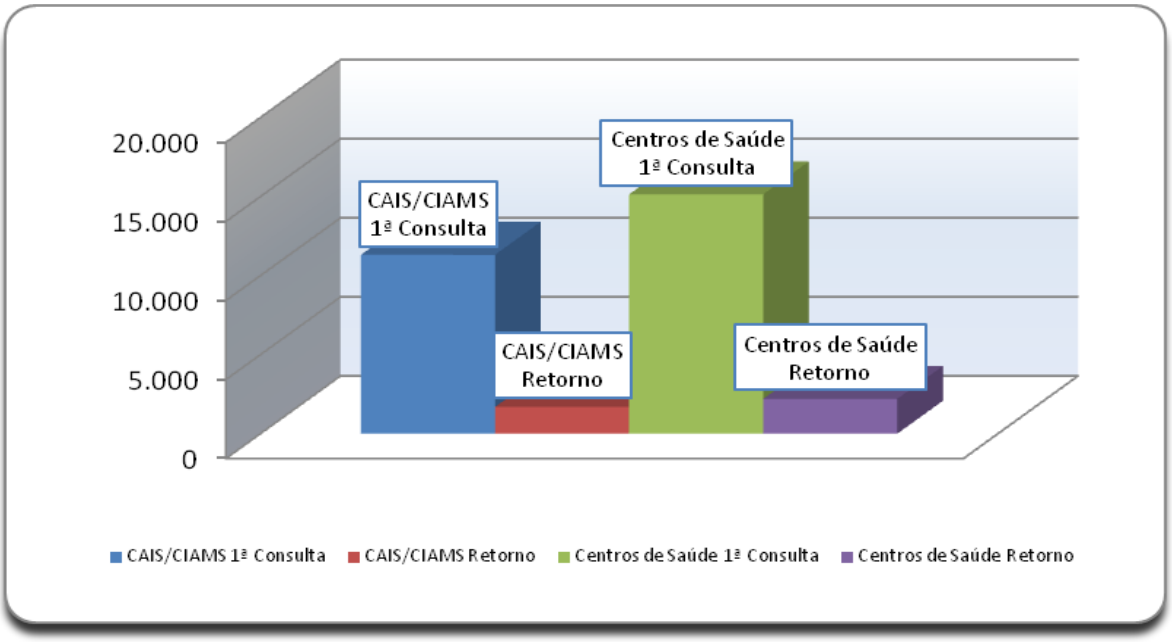
Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Janeiro /17

Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	18	143240	0,01
Somente Informação	10.488	143240	7,32
Consulta Marcada com Sucesso	38.762	143240	27,06
Consulta Não Marcada	99	143240	0,07
Fora da Área de Abrangência	100	143240	0,07
Área de PSF	2.061	143240	1,44
Outras Unidades	100	143240	0,07
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	1.316	143240	0,92
Não há Vaga	70.211	143240	49,02
Não há Vaga em Nehuma Unidade de Saúde	6.938	143240	4,84
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	489	143240	0,34
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.227	143240	0,86
Recusa da Unidade Oferecida	1.645	143240	1,15
Não gosta dos Profissionais	3	143240	0,00
Longe da Residência	355	143240	0,25
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	87	143240	0,06
Recusa do Profissional	320	143240	0,22
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	8	143240	0,01
Prefere outro Profissional de Saúde	265	143240	0,19
Já é acompanhado por outro Profissonal de Saúde	917	143240	0,64
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	73	143240	0,05

Cancelamento de Consulta	3.781	143240	2,64
Outros	21	143240	0,01
Falta Dados Cadastrais	716	143240	0,50
Ligação Interrompida pelo Usuário	2.533	143240	1,77
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	220	143240	0,15
Não há Vaga (RETORNO)	487	143240	0,34
TOTAL	**143.240**		

Com o **Relatório de Retorno** é possível identificar o quantitativo de consultas marcadas distribuídas entre primeira consulta e retorno, como se segue:

Especialidade	**CAIS/CIAMS**			**Centros de Saúde**		
	1ª Consulta	**Retorno**	**Total**	**1ª Consulta**	**Retorno**	**Total**
CLINICO GERAL	6.308	938	7.246	6.483	898	7.381
GINECOLOGIA	3.310	398	3.708	6.019	523	6.542
PEDIATRIA	3.441	281	3.722	4.709	403	5.112
PEDIATRIA ALTO RISCO	15	1	16	1	0	1
Total	**13.074**	**1.618**	**14.692**	**17.212**	**1.824**	**19.036**



- **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, 62.751 (sessenta e dois mil setecentos e cinquenta e um) atendimentos foram qualificados, destes, 27.060 (vinte e sete mil e sessenta) usuários foram atendidos, porém 7.316 (sete mil trezentos e dezesseis) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

  Em comparação ao mês de Dezembro/16, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 35.617 (trinta e cinco mil seiscentos e dezessete) para 62.751 (sessenta e dois mil setecentos e cinquenta e um), um acréscimo no número de usuários atendidos de 18.062 (dezoito mil e sessenta e dois) para 27.060 (vinte e sete mil e sessenta) e um acréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 5.241 (cinco mil duzentos e quarenta e um) para 7.316 (sete mil trezentos e dezesseis).

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 Janeiro/17, pode-se observar que das consultas agendadas, **16,24%** (dezessete ponto vinte e quatro) referiram ser portadores de diabetes, **13,46%** (treze ponto quarenta e seis) portadores de hipertensão e **70,30%** (setenta ponto trinta) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Janeiro/17			
Unidade de Saúde	**Diabetes**	**Pressão Alta**	**Clínico Geral**
Cais Bairro Goiá	14,86%	12,12%	73,02%
CAIS Candida de Morais	14,48%	12,68%	72,84%

CAIS Chácara do Governador	14,57%	12,59%	72,84%
CAIS Finsocial	17,46%	14,55%	67,99%
Cais Jardim Novo Mundo	15,06%	10,17%	74,77%
CAIS Parque das Amendoeiras	19,61%	16,18%	64,21%
Cais Vila Nova	16,57%	13,31%	70,12%
Centro de Saúde Água Branca	19,51%	16,20%	64,29%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	17,87%	14,55%	67,58%
Centro de Saúde Criméia Leste	12,73%	10,49%	76,78%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	17,21%	14,96%	67,83%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15,85%	13,35%	70,80%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	16,33%	11,90%	71,77%
Centro de Saúde Maria Dilce	13,91%	11,25%	74,85%
Centro de Saúde Marinho Lemos	19,54%	16,90%	63,56%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	14,91%	11,96%	73,14%
Centro de Saúde Parque Amazonia	17,22%	13,91%	68,87%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	12,23%	10,94%	76,83%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	17,67%	14,74%	67,58%
Centro De Saúde Setor Perim	18,30%	13,69%	68,01%
Centro de Saúde Vila Boa	17,44%	14,13%	68,43%
Centro de Saúde Vila Canaã	15,36%	12,92%	71,72%
Centro de Saúde Vila Clemente	17,21%	13,96%	68,83%
Centro de Saúde Vila Mauá	15,07%	12,01%	72,93%
Centro de Saúde Vila União	16,18%	13,60%	70,22%
CIAMS Jardim América	15,09%	13,01%	71,90%
CIAMS Novo Horizonte	11,47%	10,09%	78,44%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	16,84%	14,61%	68,55%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	10,94%	8,44%	80,63%
Total	**16,24%**	**13,46%**	**70,30%**

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Janeiro/17 39.490 (trinta e nove mil quatrocentos e noventa) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 33.711 (trinta e três mil setecentos e onze) foram marcadas, 3.722 (três mil setecentos e vinte dois) foram canceladas e 1.898 (hum mil oitocentos e noventa e oito) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	**1**	**2**	**3**	**Total**	**1**	**2**	**3**	**Total**	**1**	**2**	**3**
Cais Bairro Goiá	2.300	607	444	163	0	518	503	13	2	1.119	957	81	81
CAIS Candida De Morais	1.689	1.234	1.203	27	4	90	77	9	4	349	273	60	16
CAIS Chácara Do Governador	1.113	513	456	55	2	600	530	57	13	0	0	0	0
Cais Finsocial	801	281	228	50	3	255	221	31	3	246	111	57	78
Cais Jardim Novo Mundo	1.545	592	529	60	3	547	525	19	3	395	382	0	13
CAIS Parque Das Amendoeiras	1.438	959	950	1	8	28	28	0	0	451	338	0	113
Cais Vila Nova	1.490	811	774	34	3	354	340	11	3	325	275	40	10
Centro De Saúde Água Branca	758	319	317	0	2	166	166	0	0	273	119	118	36
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.485	553	518	30	5	413	315	91	7	519	251	0	268
Centro De Saúde Criméia Leste	1.017	434	373	57	4	288	274	11	3	295	182	74	39
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	907	251	231	20	0	259	227	31	1	397	276	101	20
Centro De Saúde Fama	672	176	0	176	0	358	0	358	0	127	0	127	0
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.705	915	610	302	3	420	365	48	7	370	337	0	33
Centro De Saúde Jardim Guanabara	378	231	185	46	0	0	0	0	0	132	23	0	109
Centro De Saúde Maria Dilce	577	336	335	0	1	121	120	0	1	120	84	12	24
Centro De Saúde Marinho Lemos	896	292	291	0	1	325	306	16	3	279	186	13	80
Centro De Saúde Norte Ferroviário	1.582	473	423	47	3	470	427	15	28	633	252	30	351

Centro De Saúde Parque Amazonia	1.338	497	442	51	4	451	400	46	5	390	371	14	5
Centro De Saúde Parque Anhanguera	1.663	508	493	14	1	574	565	0	9	581	531	23	27
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	1.315	686	666	20	0	161	95	66	0	468	437	0	31
Centro De Saúde Setor Perim	1.376	489	406	80	3	422	407	9	6	465	351	0	114
Centro De Saúde Vila Boa	1.260	578	554	21	3	486	467	9	10	196	185	10	1
Centro De Saúde Vila Canaã	926	371	353	15	3	241	181	54	6	314	235	60	19
Centro De Saúde Vila Clemente	782	318	316	0	2	464	442	4	18	0	0	0	0
Centro De Saúde Vila Mauá	1.088	329	306	20	3	374	334	35	5	385	355	8	22
Centro De Saúde Vila Moraes	686	0	0	0	0	325	301	13	11	361	261	53	47
Centro De Saúde Vila Santa Helena	1.037	0	0	0	0	553	504	41	8	484	458	0	26
Centro De Saúde Vila União	959	506	503	0	3	439	413	17	9	14	0	14	0
Ciams Jardim América	1.508	695	616	75	4	299	267	19	13	499	419	47	33
Ciams Novo Horizonte	1.297	352	311	40	1	573	558	8	7	372	365	0	7
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.945	1.569	1.550	8	11	739	659	79	1	637	579	47	11
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz De Carmo	863	351	244	105	2	158	157	0	1	344	241	88	15
Maternidade Dona Iris	94	0	0	0	0	94	76	18	0	0	0	0	0
TOTAL	**39.490**	**16.226**	**14.627**	**1.517**	**82**	**11.565**	**10.250**	**1.128**	**187**	**11.540**	**8.834**	**1.077**	**1.629**

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Dezembro/16, pode-se observar que houve um acréscimo no número de vagas disponibilizadas de 34.667 (trinta e quatro mil seiscentos e sessenta e sete) para 39.490 (trinta e nove mil quatrocentos e noventa), um acréscimo no número de consultas marcadas de 27.450 (vinte e sete mil quatrocentos e cinquenta) para 33.711 (trinta e três mil setecentos e onze), um decréscimo no número de disponível de 3.439 (três mil quatrocentos e trinta e nove) para 1.898 (hum mil oitocentos e noventa e oito) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 3.778 (três mil setecentos e setenta e oito) para 3.722 (três mil setecentos e vinte e dois).

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

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Clínico Geral	Novembro	15.355	12.870	2.403	82	15.273	83,82%	99,47%
	Dezembro	13.718	12.616	933	169	13.549	91,97%	98,77%
	Janeiro	16.226	14.627	1.517	82	16.144	90,15%	99,49%
	Total	45.299	40.113	4.853	333	44.966	88,55%	**99,26%**

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Ginecologia	Novembro	10.746	9.031	1.547	168	10.578	84,04%	98,44%
	Dezembro	10.041	8.479	859	703	9.338	84,44%	93,00%
	Janeiro	11.565	10.250	1.128	187	11.378	88,63%	98,38%
	Total	32.352	27.760	3.534	1.058	31.294	85,81%	**96,73%**

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Pediatria	Novembro	12.136	7.726	1.757	2.653	9.483	63,66%	78,14%
	Dezembro	10.908	6.355	1.986	2.567	8.341	58,26%	76,47%
	Janeiro	11.699	8.851	1.108	1.740	9.959	75,66%	85,13%
	Total	34.743	22.932	4.851	6.960	27.783	66,00%	**79,97%**

Total Geral	**112.394**	**90.805**	**13.238**	**8.351**	**104.043**	**80,79%**	**92,57%**

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

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

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

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 383 (trezentos e oitenta e três) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 05 (cinco) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Janeiro/17, no quadro que se

segue: Jardim Novo Mundo (2.169), Jardim América (1.269), Parque Amazônia (1.198), Jardim Balneário Meia Ponte (1.068) e Setor Pedro Ludovico (1.063).

Item	Bairro	Quantidade
1	Albino Boa Ventura	62
2	Araguaia Park	18
3	Aruanã Parque	13
4	Bairro Água Branca	302
5	Bairro Alto da Glória	39
6	Bairro Anhanguera	65
7	Bairro Boa Vista	28
8	Bairro Capuava	405
9	Bairro da Floresta	157
10	Bairro da Serrinha	40
11	Bairro dos Aeroviários	109
12	Bairro Feliz	36
13	Bairro Goiá	3
14	Bairro Industrial Mooca	38
15	Bairro Ipiranga	1
16	Bairro Jardim Botânico	1
17	Bairro Jardim das Esmeraldas	98
18	Bairro Jardim Diamantina	122
19	Bairro Jardim Vitória	2
20	Bairro Nossa Senhora de Fátima	71
21	Bairro Nova Suíça	52
22	Bairro Res Funcionários Públicos	41
23	Bairro Rodoviário	133
24	Bairro Santa Genoveva	200
25	Bairro Santa Rita	267
26	Bairro Santo Hilário	103
27	Bairro Santo Hilário - Complemento	3
28	Bairro São Carlos	1
29	Bairro São Francisco	83
30	Bro. Alto da Boa Vista	1
31	Capuava Residencial Prive	1
32	Carolina Parque Extensão	84
33	Celina Park	37
34	Chacara Alto da Glória	2
35	Chacara de Recreio São Joaquim	56
36	Chácara do Governador	146
37	Chacara Elísio Campos	2

38	Chacara Maringá	2
39	Chacara Samambaia	16
40	Chacara Solange Parque	1
41	Cidade Jardim	538
42	Condominio Amin Camargo	8
43	Condomínio Anhanguera	45
44	Condomínio Cidade Universitária	3
45	Condominio Parque dos Cisnes	2
46	Condominio Rio Branco	2
47	Conjunto Anhanguera	13
48	Conjunto Aruanã I	64
49	Conjunto Aruanã II	32
50	Conjunto Aruanã III	4
51	Conjunto Caiçara	72
52	Conjunto Castelo Branco	69
53	Conjunto Fabiana	54
54	Conjunto Guadalajara	14
55	Conjunto Morada Nova	20
56	Conjunto Primavera	88
57	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	62
58	Conjunto Residencial Padre Pelagio	4
59	Conjunto Residencial Palmares	1
60	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	11
61	Conjunto Residencial Rodoviário	20
62	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	13
63	Conjunto Residencial Yara	1
64	Conjunto Riviera	151
65	Conjunto Vila Isabel	10
66	Curitiba II	44
67	Esplanada do Anicuns	52
68	Faiçallville	449
69	Fidélis	33
70	Fonte das Águas	27
71	Goiânia 2	57
72	Grajaú	55
73	Granja Cruzeiro do Sul	98
74	Jardim Atlântico	161
75	Jardim América	1.269
76	Jardim Ana Lúcia	131
77	Jardim Atenas	2
78	Jardim Balneário Meia Ponte	1.068

79	Jardim Bela Vista	179
80	Jardim Bonanza	25
81	Jardim Brasil	139
82	Jardim California	25
83	Jardim Colorado	1
84	Jardim Curitiba	4
85	Jardim da Luz	139
86	Jardim das Oliveiras	2
87	Jardim das Rosas	3
88	Jardim Do Cerrado 1	48
89	Jardim Do Cerrado 3	4
90	Jardim Do Cerrado 6	22
91	Jardim Do Cerrado 7	40
92	Jardim Dom Fernando II	2
93	Jardim Europa	601
94	Jardim Goiás	237
95	Jardim Guanabara	48
96	Jardim Guanabara III	7
97	Jardim Ipê	20
98	Jardim Itaipu	2
99	Jardim Leblon	5
100	Jardim Leblon II	4
101	Jardim Liberdade	1
102	Jardim Madri	4
103	Jardim Mariliza	1
104	Jardim Mirabel	1
105	Jardim Moema	1
106	Jardim Nova Esperança	897
107	Jardim Novo Mundo	2.169
108	Jardim Novo Mundo II	28
109	Jardim Petrópolis	73
110	Jardim Planalto	183
111	Jardim Presidente	343
112	Jardim Presidente Extensão	2
113	Jardim Santa Cecília	7
114	Jardim Santo Antônio	104
115	Jardim São José (Res São José)	1
116	Jardim Sonia Maria	12
117	Jardim Tancredo Neves	52
118	Jardim Vila Boa	474
119	Jardim Xavier	43

120	Jd Gramado	19
121	Jd Itaipu I	8
122	Jd. Ipanema	10
123	Lorena Parque	54
124	Loteamento Areião I	21
125	Loteamento Carolina Parque	219
126	Loteamento Grande Retiro	22
127	Loteamento Morada dos Sonhos	13
128	Loteamento Portal do Sol I	3
129	Loteamento Portal do Sol II	3
130	Loteamento Solange Park - Complemento	2
132	Loteamento Solar Santa Rita	6
133	Loteamento Tropical Verde	37
134	Loteamento Village Veneza	7
135	Maísa Extensão	17
136	Mansões Goiânia	23
137	Mundo Novo 3	13
138	Nova Vila	75
140	Panorama Park	28
141	Parque Tremendão (Novo)	1
142	Parque Acalanto	14
143	Parque Amazônia	1.198
144	Parque Anhanguera	188
145	Parque Anhanguera II	418
146	Parque Atheneu	1
147	Parque Balneário	21
149	Parque Buriti	38
150	Parque das Amendoeiras	1
151	Parque das Flores Complemento	3
152	Parque das Laranjeiras	44
153	Parque das Nações	30
154	Parque das Paneiras II Etapa	3
155	Parque das Paneiras IV Etapa	1
156	Parque Eldorado Oeste	1
157	Parque Industrial de Goiânia	95
158	Parque Industrial João Braz	833
159	Parque Industrial João Braz II	7
160	Parque Maracanã	5
161	Parque Oeste Industrial	223
162	Parque Paraiso	53
163	Parque Santa Cruz	360

164	Parque Santa Rita	4
165	Privê Atlântico	3
166	Prq Santa Rita (Misto)	1
167	Recanto do Bosque	1
168	Recreio Panorama	1
169	Res Beatriz Nascimento	29
170	Res Bertim Belchior	52
171	Res Gardênia	35
172	Res Village Santa Rita V	2
173	Res Village Santa Rita VI	2
174	Res Village Santa Rita VII	7
175	Res. Fidelis	10
176	Res. Morumbi	8
177	Res. Terra Nova I	2
178	Res. Vale das Brisas	1
179	Residencial Eldorado	79
180	Residencial Kátia	33
181	Residencial Manhattan	1
182	Residencial Aldeia do Vale	6
183	Residencial Alphaville Flamboyant	1
184	Residencial Anglo	1
185	Residencial Aquarius	13
186	Residencial Aruanã	9
187	Residencial Balneário	16
188	Residencial Barravento	1
189	Residencial Campus Dourados	76
190	Residencial Canadá	100
191	Residencial Carla Cristina	23
192	Residencial Centerville	5
193	Residencial Clea Borges	1
194	Residencial das Acácias	28
195	Residencial Della Pena	1
196	Residencial dos Ipê	2
197	Residencial Eli Forte	1
198	Residencial Elza Fronza	9
199	Residencial Flamingo	12
200	Residencial Forte Ville - Extensão	37
201	Residencial Forteville	9
202	Residencial Goiânia Viva	1
203	Residencial Goyaz Park	1
204	Residencial Granville	5

205	Residencial Green Park	16
206	Residencial Guarema	11
207	Residencial Havai	5
208	Residencial Hugo Moraes	82
209	Residencial Humaita	4
210	Residencial Itaipu	110
211	Residencial Itália	17
212	Residencial Itamaraca	146
213	Residencial Jardins Florença	2
214	Residencial José Viandeli	4
215	Residencial Junqueira	3
216	Residencial Licardino Ney	43
217	Residencial London Park	23
218	Residencial Luana Park	17
219	Residencial Luci Pinheiro	1
220	Residencial Moinho dos Ventos	67
221	Residencial Monte Carlo	37
222	Residencial Monte Verde	8
223	Residencial Noroeste	1
224	Residencial Park Solar	43
225	Residencial Parque das Flores	133
226	Residencial Parque Flamboyant	78
227	Residencial Parque Oeste	8
228	Residencial Paulo Estrela	10
229	Residencial Petrópolis	16
230	Residencial Porto Seguro	10
231	Residencial Português	10
232	Residencial Privê Itanhangá	28
233	Residencial Recanto das Garças	22
234	Residencial São Leopoldo	7
235	Residencial São Leopoldo - Complemento	13
236	Residencial São Marcos	4
237	Residencial Serra Azul	142
238	Residencial Sevilha	4
239	Residencial Solar Vile	179
240	Residencial Sonho Verde	22
241	Residencial Sonho Verde Complemento	9
242	Residencial Talism	29
243	Residencial Vale do Araguaia	18
244	Residencial Village Santa Rita I	3
245	Setor Aeroporto	117

246	Setor Barra da Tijuca	35
247	Setor Bela Vista	110
248	Setor Bueno	232
249	Setor Campinas	375
250	Setor Candida de Morais	196
251	Setor Caravelas	27
252	Setor Central	457
253	Setor Centro Oeste	315
254	Setor Coimbra	167
255	Setor Criméia Leste	324
256	Setor Criméia Oeste	36
257	Setor dos Funcionários	140
258	Setor Empresarial	7
259	Setor Garavelo B	65
260	Setor Gentil Meireles	115
261	Setor Jaó	60
262	Setor Leste Universitário	141
263	Setor Leste Vila Nova	619
264	Setor Marabá	34
265	Setor Marechal Rondon	62
266	Setor Marista	46
267	Setor Morada do Sol	3
268	Setor Morais	105
269	Setor Negrão de Lima	351
270	Setor Noroeste	16
271	Setor Norte Ferroviário	201
272	Setor Norte Ferroviário II	31
273	Setor Oeste	80
274	Setor OrientVille	23
275	Setor Pedro Ludovico	1.063
276	Setor Perim	263
277	Setor Perim Continuação	5
278	Setor Progresso	235
279	Setor Recanto das Minas Gerais	51
280	Setor Rio Formoso	270
281	Setor Santos Dumont	128
282	Setor São José	452
283	Setor Sevene	46
284	Setor Sol Nascente	17
285	Setor Sudoeste	431
286	Setor Sul	105

287	Setor Três Marias	42
288	Setor Ulisses Guimarães	24
289	Setor União	219
290	Setor Urias Magalhães	530
291	Setor Urias Magalhães II	58
292	Sitio de Recreio dos Bandeirantes	6
293	Sítio de Recreio Pindorama	4
294	Sítio Ipê	17
295	Sítio Recreio Caraíba	3
296	Sitio Recreio Mansões do Campus	31
297	Solange Park I	241
298	Solange Park II	89
299	Solange Park III	39
300	Vera Cruz I	29
301	Vera Cruz II	52
302	Vereda dos Buritis	159
303	Vila Abajá	95
304	Vila Adélia	44
305	Vila Adélia II	24
306	Vila Aguiar	9
307	Vila Alpes	99
308	Vila Alto da Glória	71
309	Vila Alvorada	80
310	Vila Americano do Brasil	19
311	Vila Anchieta	16
312	Vila Aurora	53
313	Vila Aurora Oeste	28
314	Vila Bandeirantes	135
315	Vila Bela	11
316	Vila Bethel	32
317	Vila Boa Sorte	9
318	Vila Canaã	51
319	Vila Clemente	49
320	Vila Colemar Natal e Silva	11
321	Vila Concórdia	63
322	Vila Coronel Cosme	21
323	Vila Cristina	105
324	Vila Cristina Continuação	24
325	Vila Divino Pai Eterno	1
326	Vila Fernandes	2
327	Vila Finsocial	68

328	Vila Fróes	42
329	Vila Irany	40
330	Vila Isaura	115
331	Vila Itatiaia	23
332	Vila Jacar	8
333	Vila Jaraguá	49
334	Vila Jardim Pompéa	44
335	Vila Jardim Vitória	125
336	Vila João Vaz	271
337	Vila Legionárias	40
338	Vila Luciana	27
339	Vila Lucy	62
340	Vila Maria Dilce	110
341	Vila Maria José	12
342	Vila Maria Luiza	178
343	Vila Martins	9
344	Vila Martins Extensão	3
345	Vila Mauá	166
346	Vila Megale	16
347	Vila Monticelli	157
348	Vila Mooca	6
349	Vila Mooca - Complemento	4
350	Vila Morais	185
351	Vila Mutirão I	17
352	Vila Nova Canaã	46
353	Vila Novo Horizonte	410
354	Vila Oswaldo Rosa	7
355	Vila Paraíso	64
356	Vila Parque Santa Maria	42
357	Vila Pedroso	46
358	Vila Perdiz	31
359	Vila Redenção	304
360	Vila Regina	53
361	Vila Resende	35
362	Vila Romana	71
363	Vila Rosa	125
364	Vila Santa Efigenia	8
365	Vila Santa Helena	389
366	Vila Santa Isabel	33
367	Vila Santa Rita	85
368	Vila Santa Tereza	58

369	Vila Santana	34
370	Vila Santo Afonso	5
371	Vila São Francisco	37
372	Vila São João	15
373	Vila São José	4
374	Vila São José - Complemento	8
375	Vila São José - Extensão	14
376	Vila São Paulo	84
377	Vila São Tomaz	1
378	Vila Teofilo Neto	6
380	Vila Vera Cruz	9
381	Vila Viana	73
382	Vila Viandeli	4
383	Vilage Maringá	16
	Total	**33.728**

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

No mês de Janeiro/17 a Agente de Atendimento **Francielly Santana Dantas** bateu o recorde no agendamento de consultas com 413 (quatrocentos e treze) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Janeiro/17	
Agente	**Total**
Abdiel Cordeiro Borges	76
Adama Da Silva Faria	26
Aira Benicio Da Silva	88
Alcione Martins Da Silva Santos	328
Alexandra De Morais Freitas	191
Alexandre Yury De Oliveira	241
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	177
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	183
Ananda Karoline De Jesus Bueno	227
Angélica Neves Da Silva	1.442
Angelita Sandra Dos Santos	257
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	132
Ariany Lara De Castro Marques	184

Augusto Pereira Gonçalves Lopes	173
Beatriz Lopes Pinheiro	254
Beatriz Viana Ribeiro	319
Bianca Geaninny Padua Ferreira	114
Bruna Espindola Barbosa	254
Bruna Queiroz De Aguiar	147
Bruno Mendes Mafra	140
Carla Maiara Ramos Da Silva	404
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	162
Claudineia Flausino Da Silva	124
Cleber Gonçalves Oliveira	1.334
Cleydiane Martins Rosa	178
Cristina Evaristo Alves	296
Daniel Moreira Lourenço	383
Daniela Brenda Alves De Araujo	101
Daniela Cirqueira Da Silva	122
Danielle Cristine Alves Dos Santos	165
Danielle Rodrigues Dos Santos	141
Danillo De Castro Barreto Lourenço	356
Danilo Armando De Lima Silva	179
David Amaral Feliciano	279
Dayane Freitas Silva	318
Debora Tavares De Souza	13
Deyse Pereira Garcia	351
Diego Conrado Lisboa	257
Diego Murilo De Souza Vieira	126
Domingas Generosa Da Costa	175
Donizeth Alves Neto Junior	210
Douglas Miranda Meira	146
Eduardo Almeida Arrais	158
Elaine De Fatima Silva	333
Elisangela Teles Delfino	313
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	253

Erica Santos Silva	294
Esterliane Neres Sousa	2
Eva Carine Pereira Galvao	257
Evellyn Carvalho Vieira	255
Fabiana De Paula Oliveira	2
Fatima Regina Perri	108
Felipe Henrique Costa	162
Francielly Santana Dantas	413
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	194
Gehielle Paulla Prado E Silva	347
Gilma Martins Dos Santos	107
Giovanna Moreira Miguel	191
Giselle Barbosa Da Silva	190
Glauco Pereira Lopes	81
Gleison Pereira Silva	358
Gracielle Pereira De Sousa	196
Greice Kelly De Oliveira Sousa	371
Guilherme Augusto Pereira Reis	194
Habakuque Almeida Campos	193
Ianka Mendes Block Medeiros	251
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	262
Igor Murilo Oliveira Carvalho	270
Irenir Lopes Ferreira	203
Isabella Patricia Galvão Barbosa	164
Jaqueline Borges De Morais	321
Jessica Esposito Lopes	243
Jessica Mirelle Vieira Do Nascimento	110
Jessica Rithiele Medeiros	277
Jessica Taynara Dutra Brito	309
Jhennifer Dayane Ferreira Matias	104
Jordana Pereira Da Silva	172
Karla Gracielly Cardoso Da Silva	321
Keila Da Silva Ramos	396

Kenia Lorrainy De Oliveira	186
Lais Elizabeth Silva Santana	298
Layce Janielle Florentino Dias	138
Leonardo Ferraresi Da Costa Ferreira	193
Lorrayne Nunes De Santana	31
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	178
Maikon Douglas Felix Moreira	368
Mara Celia Dos Santos	267
Maria Vitoria Silva Gouveia	309
Marllon Dowglas Fagundes Santos	169
Marlucia De Oliveira	327
Matheus Ferreira Da Silva	185
Maysa Afonso Da Silva Vaz	199
Mirian Ferreira Silva	122
Monise Ribeiro Silva	274
Naiara Mendes Barga Faria	47
Net Consulta	4.418
Paulo César Gomes	1.840
Paulo Joao De Sousa Neto	157
Pedro Augusto Lima Rabelo	262
Railson Da Silva Santos	163
Raphael Abenom Dos Santos Silva	191
Regina Celestino Santana	1.447
Rodrigo Nucada	174
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	132
Rosi Maria Dos Santos Silva	197
Rozely Filomena Diniz Garcia	298
Servio Miranda Dias	219
Silas Washington Castro Da Silva	80
Sônia Aparecida Silva Queiroz	183
Taina Dourado Pereira Lima	76

Tatiane Oliveira Lima	222
Thalyta Cristina De Andrade	125
Thaynara Rodrigues Da Silva	249
Thiago Batista Ferreira	2
Thulio Helter Soares Ribeiro	291
Victor Hugo Canto Azevedo	181
Wellington De Souza Vidal	311
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	71
Total	**33.728**

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 JANEIRO / 17					
	Prioridade				**Total**
Unidade de Saúde	**0**	**1**	**2**	**3**	
Cais Bairro Goiá	129	428	423	931	1.911
CAIS Candida De Morais	23	424	407	701	1.555
CAIS Chácara Do Governador	33	258	228	467	986
Cais Finsocial	20	99	104	338	561
Cais Jardim Novo Mundo	39	367	358	676	1.440
CAIS Parque Das Amendoeiras	118	234	234	730	1.316
Cais Vila Nova	91	397	303	598	1.389
Centro De Saúde Água Branca	36	139	128	299	602
Centro De Saúde Conjunto Riviera	89	232	222	541	1.084
Centro De Saúde Criméia Leste	31	184	160	454	829
Centro De Saúde Fama	28	135	147	424	734
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	32	255	249	776	1.312
Centro De Saúde Jardim Guanabara	10	44	43	113	210

Centro De Saúde Maria Dilce	13	91	109	326	539
Centro De Saúde Marinho Lemos	59	182	162	380	783
Centro De Saúde Norte Ferroviário	82	229	253	538	1.102
Centro De Saúde Parque Amazonia	19	325	300	569	1.213
Centro De Saúde Parque Anhanguera	31	372	387	799	1.589
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	29	248	251	670	1.198
Centro De Saúde Setor Perim	85	254	238	587	1.164
Centro De Saúde Vila Boa	21	306	259	620	1.206
Centro De Saúde Vila Canaã	24	189	182	374	769
Centro De Saúde Vila Clemente	19	175	173	391	758
Centro De Saúde Vila Mauá	30	194	198	573	995
Centro De Saúde Vila Moraes	53	125	130	254	562
Centro De Saúde Vila Santa Helena	43	179	195	545	962
Centro De Saúde Vila União	8	253	243	412	916
Ciams Jardim América	16	292	275	719	1.302
Ciams Novo Horizonte	24	285	248	677	1.234
Ciams Setor Pedro Ludovico	73	648	617	1.450	2.788
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	23	137	142	341	643
Maternidade Dona Iris	2	22	20	32	76
Total	**1.333**	**7.702**	**7.388**	**17.305**	**33.728**

Desta forma, no mês de Janeiro/17 foram agendadas **1.333 (hum mil trezentos e trinta e três)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

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

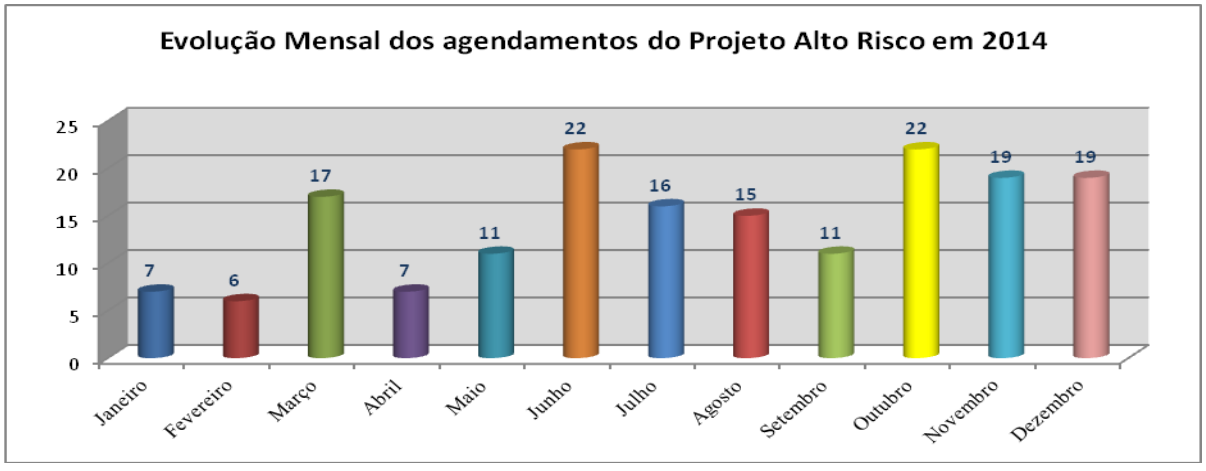
Projeto Alto Risco

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

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

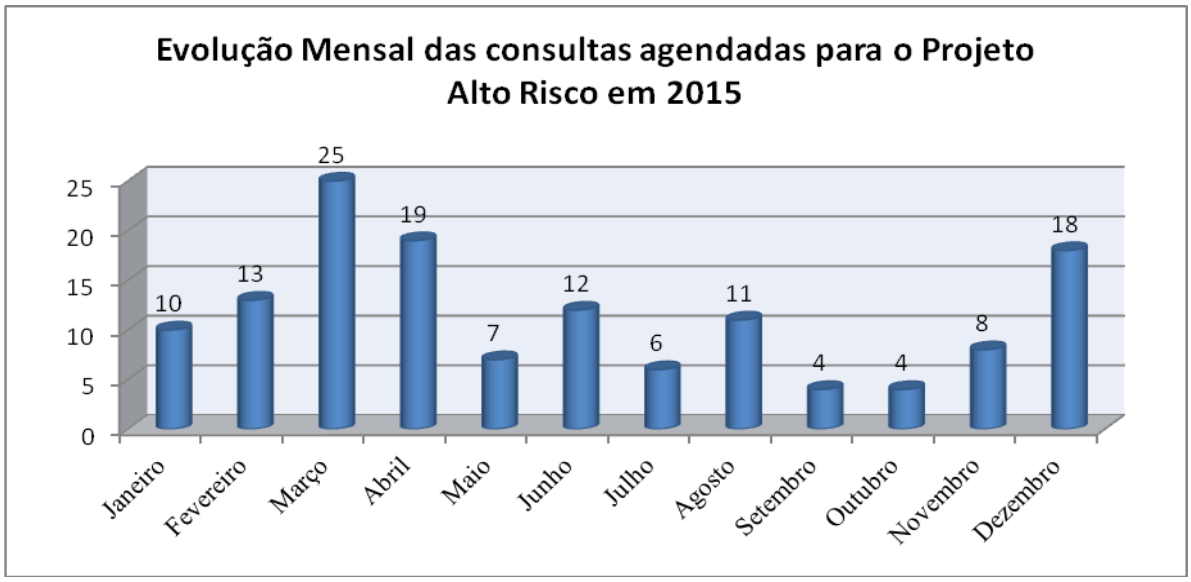
Segue demonstrativo dos agendamento efetuados para o Projeto Alto Risco desde a sua implantação.

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



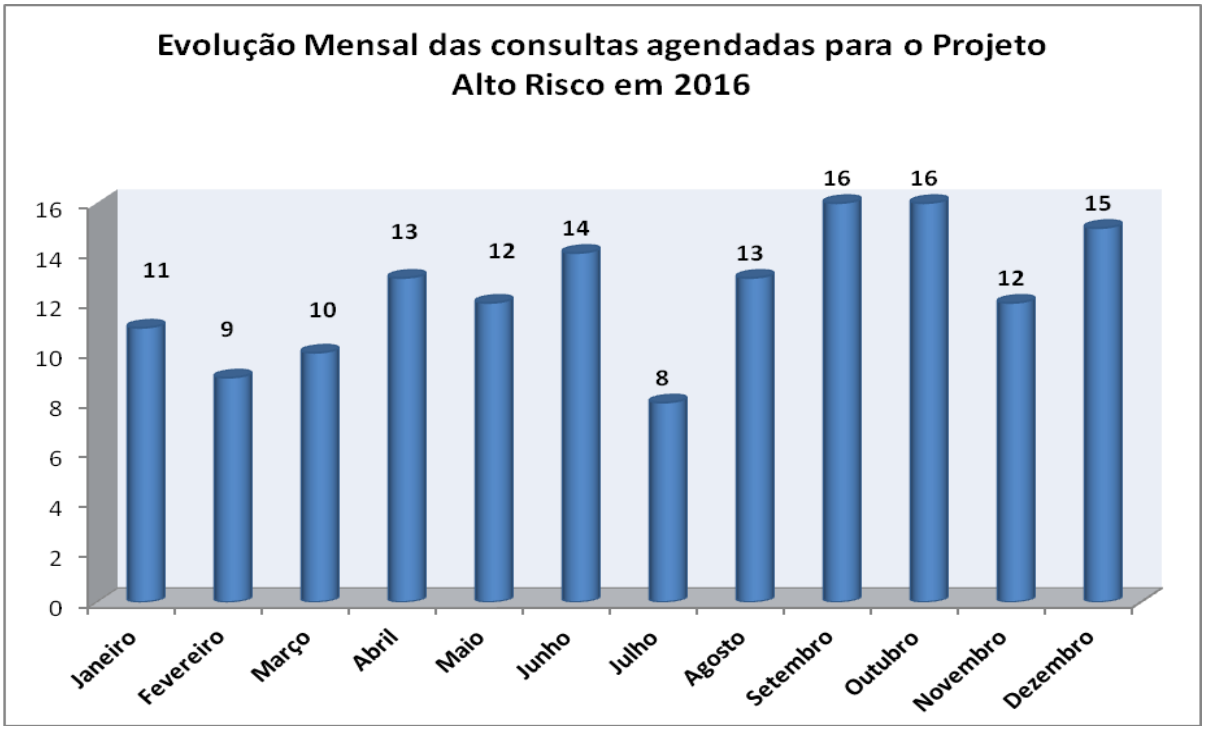
2015		
Mês	**Agendamentos**	**Percentual**
Janeiro	**10**	7,30%
Fevereiro	**13**	9,49%
Março	**25**	18,25%

Abril	**19**	13,87%
Maio	**7**	5,11%
Junho	**12**	8,76%
Julho	**6**	4,38%
Agosto	**11**	8,03%
Setembro	**4**	2,92%
Outubro	**4**	2,92%
Novembro	**8**	5,84%
Dezembro	**18**	13,14%
TOTAL	**137**	**100%**



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

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



2017		
Mês	**Agendamentos**	**Percentual**
Janeiro	**10**	100%
TOTAL	**10**	**100%**

Unidades Sócio Educativas

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

A título de exemplificação, no mês de Janeiro/17 foram realizados 09 (nove) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESPONSÁVEL CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	**03/01**	**CIA**	**Luiza Alves**	Ciams Setor Pedro Ludovico	**Profissional de Saúde : VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde : CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nª: 8426063 Data: 06/01/2017- 15:31 (Cleber)**
2	**03/01**	**CIA**	**Luiza Alves**	Ciams Setor Pedro Ludovico	**Profissional de Saúde :VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nª: 8426058 Data: 06/01/2017 – 14:30 (Cleber)**
3	**05/01**	**CIP**	**Luma Fonseca Apolinário**	CS Vila União	**Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8433628 Data: 9/1/2017 - 07:31 (Angélica)**
4	**10/01**	**CIP**	**Luma Fonseca Apolinário**	CS Vila União	**Profissional de Saúde :JOSE BALDOINO Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nª: 8433775 Data: 13/01/2017- 07:00 (Cleber)**
5	**10/01**	**CIA**	**Ayane lima**	Ciams Setor Pedro Ludovico	**Profissional de Saúde :VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nª: 8441449 Data: 16/01/2017 – 16:31 (Cleber)**
6	**11/01**	**CIP**	**Luma Fonseca Apolinário**	CS Vila União	**Profissional de Saúde :ARNOLDO RIBEIRO Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nª: 8433785 Data: 13/01/2017- 15:31 (Cleber)**
7	**13/01**	**CIA**	**Ayane Cris**	Ciams Setor Pedro Ludovico	**Profissional de Saúde :VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nª:8441810 Dsta: 20/01/2017 – 15:31 (Cleber)**
8	**17/01**	**CIA**	**Ayane lima**	Ciams Setor Pedro Ludovico	**Profissional de Saúde: VICENTE JOSE VITA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8450671 Data: 24/01/2017 – 15:31 (Paulo)**

9	**25/01**	**CIA**	**Ayane Cris**	Ciams Setor Pedro Ludovico	**Profissional de Saúde :VILMAR PIRES Unidade de Saúde :CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nª:8460342 Dsta:01/02/2017 – 14:31 (Cleber)**

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

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

a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;

b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;

c) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;

d) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 02**), licença médica **(Anexo 03),** faltas **(Anexo 04),** afastamento / transferência / outros (**Anexo 05**);

e) A Sala de Situação realizou no mês de Janeiro/2017 do corrente ano o agendamento de **4.671 (quatro mil, seiscentos e setenta e uma)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **4.073 (quatro mil e setenta e três)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **598 (Quinhentos e noventa e oito)** 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 Janeiro de 2017

Nº de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução
1	**02/Jan**	ANA PEREIRA DOS SANTOS*	163003	PTE DE 81 ANOS SEM MEDICAÇÃO NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA	**Profissional de Saúde: LORENA YOSHIE GONDO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Canaã Consulta Nº: 8423973 Data: 03/01/2017 - 14:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Rafaela Tristão**
2	**02/Jan**	ELZA DIAS DE	176689	PTE 50 ANOS HAS	**Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE**

		ABREU SILVA		DESCOMPENSADA RECEBEU ATENDIMENTO NA EMERGÊNCIA SEM MELHORA. DESEJA NAS UNIDADES PROXIMAS	**ALMEIDA** **Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS** **Consulta Nº: 8434658** **Data: 09/01/2017 - 10:00 (Paulo)** **Solicitante: Enf. Rafaela Tristão**
3	**02/Jan**	MARIA CATARINA RODRIGUES	43479	PTE COM 76 ANOS COM DIAREIA RECEBEU ATENDIMENTO NA EMERGENCIA SEM MELHORAS NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA	**Profissional de Saúde: VICTÓRIA ALVES FERREIRA COELHO** **Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE** **Consulta Nº: 8426770** **Data: 05/01/2017 - 07:31 (Paulo)** **Solicitante: Enf. Rafaela Tristão**
4	**02/Jan**	LORRANNY LOPES GUIMARAES	1245977	PTE COM 24 ANOS COM NODULOS NOS SEIOS NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECOLOGICA	**Profissional de Saúde: ALINE DE ALMEIDA E SOUZA** **Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA MORAES** **Consulta Nº: 8422264** **Data: 03/01/2017 - 09:31 (Paulo)** **Solicitante: Enf. Rafaela Tristão**
5	**02/Jan**	ANA CELIA DE SOUZA MATIAS	783465	PTE 58 ANOS COM NODULOS E SECREÇAO NA MAMA, VAGA PARA HOJE, UNIDADES MAIS PROXIMAS	**Profissional de Saúde: MARCELO FERNANDO RANULFO** **Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO** **Consulta Nº: 8421379** **Data: 03/01/2017 - 09:30 (Paulo)** **Solicitante: Enf. Rafaela Tristão**
6	**02/Jan**	JOSE PAULO MOREIRA	642785	SOLICITAÇÃO FEITA PELA COORDENAÇÃO	**Profissional de Saúde: GEOVANE JOSE DE LIMA** **Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA** **Consulta Nº: 8422490** **Data: 04/01/2017 - 15:31 (Angélica)** **Consulta Solicitada pela Coordenação**
7	**02/Jan**	HELIA LEAL DO REIS	1009357	PTE RELATA QUE TEVE UM AVC NECESSITA DE UM CLINICO	**Profissional de Saúde: VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO** **Unidade de Saúde: CS MARIA DILCE** **Consulta Nº: 8427089** **Data: 4/1/2017 – 08:30 (Cleber)** **Tabela de Fim Semana Sol. Enf: Alcione** **Avisada : Pte**
8	**02/Jan**	TEREZINHA JOSE BORGES DE SANTANA	617683	PTE CARDIOPATA NECESSITA DE AVALIAÇÃO	**Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA** **Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS** **Consulta Nº: 8427298** **Data: 5/1/2017 - 15:01 (Cleber)** **Tabela de Fim Semana Sol. Enf: Alcione** **Avisada : Pte**
***	***	***	***	***	***
4664	**31/Jan**	MARTA FELICIA GOMES	1013511	PTE 65 ANOS DM, SINTOMATICA NECESSITA DE AVALIAÇÃO (CLINICO)	**Profissional de Saúde: ARIANNE CALVAO COLLUS** **Unidade de Saúde: CS PQ INDUSTRIAL JOÃO BRAZ** **Consulta Nº: 8458130** **Data: 3/2/2017 - 07:00 (Regina)** **Solicitante: Enf. ª : Alcione**
4665	**31/Jan**	MARIA CANDIDA DA SILVA	516798	PTE 59 ANOS VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO E ENTREGA DE RESULTADO NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICO	**Profissional de Saúde: NILMAR FELICIANO DA SILVA** **Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS** **Consulta Nº: 8472587** **Data: 2/2/2017 – 17:31 (Regina)** **Solicitante: Enf. ª : Janaina**

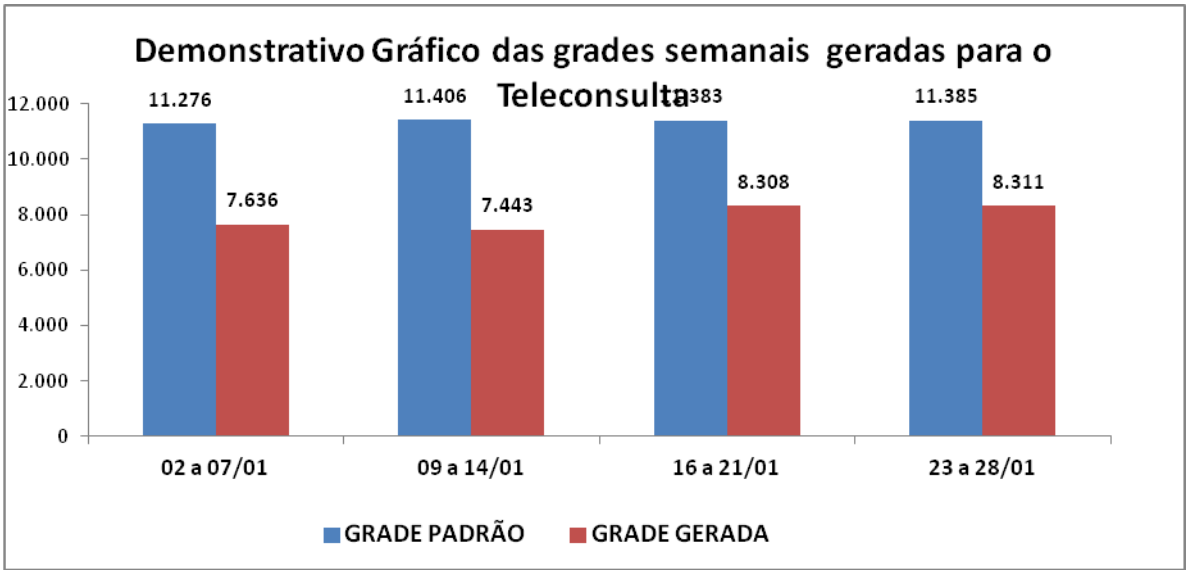
4666	**31/Jan**	LILIAN PIRES CAETANO ROCHA	40439	PTE DE 32 ANOS VARIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO.	**Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGUES Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE Consulta Nº: 8464511 Data: 7/2/2017 - 11:31 (Regina) Solicitante: Enf. ª : Fabiana**
4667	**31/Jan**	EYD DYNY GOMES DE BRITO	210698	PTE REFERE DOR DE OUVIDO, JÁ ATENDIDA NA EMERGENCIA SEM MELHORA.	**Profissional de Saúde: LIVIA MARIA DA SILVA E MELO Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta Nº: 8469371 Data: 7/2/2017 - 14:30 (Regina) Solicitante: Enf. ª : Larissa**
4668	**31/Jan**	CORCINA DE JESUS SILVA	1268277	PTE 76 ANOS VARIAS LIGACOES SEM SUCESSO,	**Profissional de Saúde: TALITA CLEMENTINO MORAES E CUNHA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8470102 Data: 7/2/2017 - 09:31 (Regina) Solicitante: Enf. ª : Alcione**
4669	**31/Jan**	VIRGILIO RAYMUNDO DE SOUZA	348951	PTE 77 ANOS VARIAS LIGACOES SEM SUCESSO.)	**Profissional de Saúde: AUGUSTO CEZAR PEREIRA RODRIGUES Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE Consulta Nº: 8464517 Data: 7/2/2017 - 14:30 (Regina) Solicitante: Enf. ª : Alcione**
4670	**31/Jan**	ARTHUR GOMES BEQUIMA	1664953	PTE DE 2 ANOS, MÃE RELATA SUSPEITA DE CA DE PELE. NECESSITA AVALIAÇÃO (PEDIATRA)	**Profissional de Saúde: MIRELA JACOMO LOYOLA CRUVINEL Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 8466537 Data: 6/2/2017 - 14:00 (Regina) Solicitante: Enf. ª : Larissa**
4671	**31/Jan**	ELIANE EUNICE TEIXEIRA	59158	PTE 43 ANOS COM DORES NA MAMA	**Profissional de Saúde: ELAINE BITES DE CARVALHO E FERREIRA Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS Consulta Nº: 8472055 Data: 7/2/2017 - 08:31 (Regina) Solicitante: Enf. ª : Alcione**

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS ***(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)***	**4.671**
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	**598**
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	**4.073**

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

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

SEMANAS	GRADE PADRÃO	GRADE GERADA	PERCENTUAL DE GERAÇÃO
02 a 07/01	11.276	7.636	**67,72%**
09 a 14/01	11.406	7.443	**65,26%**
16 a 21/01	11.383	8.308	**72,99%**
23 a 28/01	11.385	8.311	**73,00%**



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

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE JANEIRO / 2017				
UNIDADES	**COMPLETA**	**TRANSMITIDAS**	**%**	**CANCELADAS**
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]				
TOTAL	**1524**	PÓLO DEMANDA DENGUE		**-1524**
CAIS VILA NOVA				

David Gonçalves De Morais - Férias de 16 a 30/01				-111
Marilda De Freitas Macedo - Atestado Odontológico dias 23 e 25/01				-14
Marilda De Freitas Macedo - Férias de 02/02 a 03/03				-88
TOTAL	**1272**	**1059**	**83,25%**	**-213**
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Túlio César Magalhães - Férias de 05 a 24/01				-82
Rubens Sérgio Camargo - Férias de 02 a 16/01				-34
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-20
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias de 02 a 16/01				-18
Janete Guimaraes Alves - Férias de 04 a 17/01				-23
Maria Lúcia Da Silva Costa - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-15
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-34
TOTAL	**1186**	**960**	**80,94%**	**-226**
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Júlio César Pereira Rodrigues - Licença Prêmio de 27/10/2016 á 26/01/2017				-146
Antônio Gomes Teles - Férias de 09/01 a 2301				-80
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-256
Juliana De Melo Melgaco - Agenda não gerada. Profissional atendendo em outra unidade				-42
Júlio César Pereira Rodrigues - Férias de 30/01 a 13/02				-146
Sérgio Raul De Aquino E Silva - Reposição em 10/02 do dia 30/01				[+9]
TOTAL	**1455**	**794**	**54,57%**	**-661**
CENTRO DE SAUDE FAMA				
TOTAL	**1012**	**REFORMA**		**-1012**
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-20
Leonildo De Freitas Negretto - Reposição em 03/02 do dia 25/01				[+2]
TOTAL	**1402**	**1384**	**98,72%**	**-18**
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Rodoviário)				
Gilmar Sisteroli De Carvalho - Licença Prêmio de 02/01 a 01/04/17				-296
Christiane Caetano Lima Lopes - Férias de 03 a				-15

17/01/17				
Musbah Nader Kolailat - Férias de 02 a 31/01/17				-122
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 16/01 Prograna Alto Risco				-2
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 23/01 Prograna Alto Risco				-2
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 30/01 Prograna Alto Risco				-2
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 06/02 Prograna Alto Risco				-2
TOTAL	**1148**	**707**	**61,59%**	**-441**
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira				-8
Aracely Rosa De Oliveira - Férias de 26/12 a 24/01/17				-104
TOTAL	**904**	**792**	**87,61%**	**-112**
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Férias de 09/01/2016 a 23/01/2016				-63
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Férias de 16 a 30/01				-150
Rosaura Diniz Pimentel - Dia 24/01 Atestado Médico				-16
Aline De Almeida E Souza - Dia 10/02 Atendimento demanda ESF				-2
TOTAL	**788**	**557**	**70,69%**	**-231**
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				
Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-257
Cáritas De Oliveira - Dia 20/01 Folga de Aniversário				-17
TOTAL	**1008**	**734**	**72,82%**	**-274**
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Gilson Moura De Brito - Licença Médica a partir de 26/10 sem previsão de retorno				-88
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias de 02 a 16/01/17				-16
Wania Marcia Rabêlo - Férias de 02 a 16/01/17				-16
Divina Margarida Franco - Agenda gerada até 30/01. Profissional retornará ao CS Fama				-45
TOTAL	**1023**	**858**	**83,87%**	**-165**
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Licença Prêmio de 04/04/16 a 03/04/17				-136

Carlos César Borges - Férias de 02 a 31/01/17				-113
João Serafim Filho - Férias de 03 a 17/01/17				-22
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-8
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-8
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-6
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-9
TOTAL	**1628**	**1326**	**81,45%**	**-302**
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Benedito Monteiro De Queiroz - Férias de 02 a 16/01/17				-17
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-10
Eliane Olímpio De Souza - Férias de 16 a 30/01				-124
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 20/01/17 Atendimento Alto Risco.				-4
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-3
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-10
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 27/01/17 Atendimento Alto Risco.				-4
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-3
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-10
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 03/02/17 Atendimento Alto Risco.				-4
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Licença Médica de 25/01 a 24/02				-60
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-3
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-10
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 10/02/17 Atendimento Alto Risco.				-4
TOTAL	**1532**	**1266**	**82,64%**	**-266**
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-3
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-16
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-36

Dia 25/01 Folga adquirida				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Reposições em 07 e 08/02 dos dias 20 e 23/01				[+15]
TOTAL	**944**	**904**	**95,76%**	**-40**
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Fabrício Valtville Montijo - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 04/04				-260
Leandro Matos - Férias de 03 a 17/01/17				-15
TOTAL	**828**	**553**	**66,79%**	**-275**
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Férias de 16 a 30/01				-210
Osmar Matias De Abreu - Licença Prêmio de 02/01/17 a 01/04/17				-54
Maria Aparecida Lopes Reis - Férias de 02 a 16/01/17				-16
TOTAL	**1416**	**1136**	**80,23%**	**-280**
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Férias de 02 a 16/01/17				-10
Jefferson Brockestayer Filho - Dia 20/01/17 Atendimento Alto Risco				-10
Jefferson Brockestayer Filho - Dia 27/01/17 Atendimento Alto Risco				-10
Viviane Franco Carneiro - Dias 30 1 31/01 Motivo Particular				-63
Jefferson Brockestayer Filho - Dia 03/02/17 Atendimento Alto Risco				-10
Viviane Franco Carneiro - Dia 06/02 Motivo Particular				-33
Jefferson Brockestayer Filho - Dia 10/02/17 Atendimento Alto Risco				-10
TOTAL	**776**	**630**	**81,19%**	**-146**
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Cláudia Cássia De Almeida - 01 Consulta agendada em 16/01				-1
José Da Costa Cordeiro Filho - Férias de 02 a 31/01/17				-172
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Férias de 16 a 30/01				-108
TOTAL	**1454**	**1053**	**72,42%**	**-401**
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				

Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado				-128
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
TOTAL	**604**	**308**	**50,99%**	**-296**
CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
TOTAL	**2328**	**REFORMA**		**-2328**
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado				-116
TOTAL	**1384**	**1244**	**89,88%**	**-140**
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges - Férias de 02/01/2017 à 31/01/2017				-122
Daniel De Oliveira - Licença Prêmio de 26/10 a 20/01/17				-45
Mara Rúbia De Paiva - Férias de 02/01/2017 à 16/01/2017				-16
TOTAL	**840**	**657**	**78,21%**	**-183**
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
Rodrigo Caetano De Almeida - Férias de 09 a 23/01/17				-65
Rodrigo Caetano De Almeida - Férias de 09 a 23/01/17				-20
TOTAL	**1116**	**1007**	**90,23%**	**-109**
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Lorenna Junqueira Almeida - Atendimento GAST.				-224
Carmen Lúcia Nery Alves - Reposição em 16/01 do dia 09/01				[+5]
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Fraiscine atendimento ESF				-12
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Fraiscine atendimento ESF				-9
TOTAL	**868**	**628**	**72,35%**	**-240**
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				

CAIS BAIRRO GOIA				
Indra Gonella Fontenelle - Autorizada pela Coordenação redução de 04 vagas/dia Programa Hiperdia.				-16
Wandenberg Monte Negro - Férias de 28/12 a 26/01/17				-194
Alfredo Puppini Farias - Dia 20/01 Atestado Médico				-10
Euli Jose Braga - Férias de 02 a 16/01/17				-12
João Gomes Do Sacramento - Férias de 16 a 30/01 (um dos vínculos)				-300
Roseli Aparecida Resende - Férias de 16 a 30/01				-127
Erwin Moreira Da Rocha - Férias de 02 a 16/02/2017.				-9
Erwin Moreira Da Rocha - Férias de 02 a 16/02/2017.				-39
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 08/02				-7
TOTAL	**2564**	**1840**	**71,76%**	**-724**
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
José Tavares De Morais Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-4
Carina Barbosa Bulamarque - Férias de 02 a 16/01				-20
Vinícius Montenegro Torres - Licença Médica. A partir de 13/01 tempo indeterminado				-104
José Tavares De Morais Filho - Férias de 02 a 16/02				-80
TOTAL	**1324**	**1116**	**84,29%**	**-208**
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Férias de 02 a 16/01/17				-5
Rudney Jackson Silvério - Dias 17/01/17 Programa Hiperdia.				[+1]
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 23/01 Programa Diversos				[+4]
Rudney Jackson Silvério - Dias 24/01/17 Programa Hiperdia.				-2
Harley Ricardo Rodrigues - Folga de Aniversário dia 26/01				-8
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 30/01 Programa Diversos. Dia 31/01 Atestado Médico				-25
Rudney Jackson Silvério - Dias 31/01/17 Programa Hiperdia.				-1
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 06/02 Programa Diversos.				[+8]
Rudney Jackson Silvério - Dias 07/02/17 Programa Hiperdia.				-10

TOTAL	**1028**	**990**	**96,30%**	**-38**
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Drª Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-48
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 26/01 Palestra Grupo Hiperdia				-10
Suzete Assis De Oliveira - Licença Prêmio de 23 a 31/01				-93
Marina Carla Soares Madeira – Motivo Particulaer dias 31/01 e 03/02				-51
TOTAL	**1044**	**842**	**80,65%**	**-202**
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
Euli José Braga - Férias de 02 a 16/01/17				-11
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Maria Da Conceição Matos - Férias de 10 a 25/01				-134
Maria Da Conceição Matos - Redução de 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Drª Iraci				-4
TOTAL	**1512**	**939**	**62,10%**	**-573**
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-16
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP				-16
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-16
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica até 29/01/17				-132
TOTAL	**920**	**740**	**80,43%**	**-180**
CS PARQUE ANHANGUERA				
Litemar Gualberto De Souza Junior - Férias de 02 a 16/01/17				-10
Carolina Dias De Araújo E Silva - Dia 25/01 Folga de Aniversário				-18
TOTAL	**1472**	**1444**	**98,10%**	**-28**
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Fabrícia Ferreira De Moura - Férias de 03 a 17/01				-20

Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-72
Célio Da Silva Rocha Vidal - Atestado Médico dias 16 e 17/01				-25
Eberth Franco Vencio - Férias de 09 a 23/01				-44
Maria Elizabeth De Moraes Tavares - Férias de 19/12 a 20/01/17				-86
Cláudio Raul Tavares - Férias de 03 a 17/01/17				-21
Vilmar Pires De Paiva - Dia 30/01 Folga de Aniversário				-20
Pedro Dimas Machado Filho - Dia 03/02 Folga de Aniversário				-30
Célio Da Silva Rocha Vidal - 02 Consultas agendadas pela Unidade em 06 e 07/02				-2
TOTAL	**2856**	**2276**	**79,69%**	**-580**
CIAMS JARDIM AMERICA				
Adriana Fernandes Cardoso - Férias de 09 a 23/01/17				-48
Florisbela Dias Vasques - Férias de 16/01 a 14/02				-195
Marly Arruda Camargo - Férias de 19/01 a 02/02				-97
Adriana Fernandes Cardoso - Reposição dia 30/01 do dia 02/01				[+12]
TOTAL	**1552**	**1224**	**78,87%**	**-328**
CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-176
Humberto Fernandes M. Soares - Férias de 10 a 24/01				-85
Izabella Neves De Araújo - Férias de 16 a 30/01				-111
TOTAL	**1464**	**1092**	**74,59%**	**-372**
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
TOTAL	**1316**	**REFORMA**		**-1316**

4.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

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

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

Eventuais faltas de vagas:

a) Inclusão de **30 (trinta)** equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretário Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;

b) Redução do número de ofertas de consultas, devido a ausência do profissional médico na Unidade, por liberação para gozo de férias / licenças e desligamentos;

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

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

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:

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

Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:

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

Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:

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

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

4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

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

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

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

- Resumo de ligações por grupos (Chamadas, Ligações em URA, Ligações em Fila, Ligações em Atendimento e Ligações em Transbordo;
- Demonstrativo do número da PA no ligações corrente;
- Formatação do número discador para maior facilidade de visualização;
- Formatação do tempo de atendimento em hh:mm:ss para facilitar visualização;

- No mês de **Agosto/12** foi efetuada a criação do relatório de buscas de vagas sem sucesso por Unidade, para que o Agente de Atendimento marque a Unidade de Saúde solicitada pelo Usuário;

  Foi criado também o relatório de atendimento por profissional e a média mensal de atendimento por dia de trabalho.

- No mês de **Agosto/14** foi criado o relatório de recusa de profissional, no qual o Agente de Atendimento identifica o profissional que o usuário desistiu do agendamento e descreve o motivo da desistência;
- Em **Julho/16** foi criado o relatório de cancelamento de vagas por Semana Epidemiológica, para atender uma demanda da Diretoria de Atenção à Saúde;

NETCONSULTAS

Considerando a popularização da Internet, e no intuito de aumentar a acessibilidade à saúde o Idtech lançou no dia 04 de agosto/16, o aplicativo NetConsulta, feito para modernizar ainda mais o serviço de agendamento através da internet, de consultas eletivas (não emergenciais) em clínica geral, pediatria, ginecologia e obstetrícia. O sistema é a versão virtual da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

Estão incluídos no sistema on-line todos os Cais, Ciams e Centros de Saúde da capital, com exceção das unidades de Estratégia da Saúde da Família - ESF. Os usuários podem escolher as unidades mais próximas da sua localização atual, já que o sistema utiliza GPS para o georeferenciamento. O sistema prevê ainda algumas regras para utilização, uma delas é que o usuário só poderá agendar até duas consultas por dia do mesmo computador/celular, para evitar fraudes. .

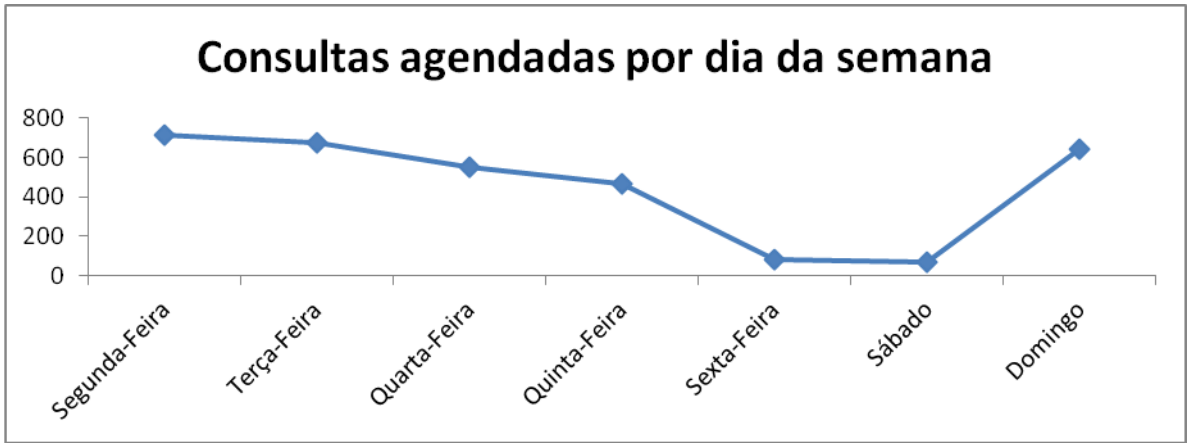
O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site ***http://netconsulta.idtech.org.br.*** Pelo aplicativo, os usuários recebem uma mensagem de confirmação da consulta por meio de notificação. Já pelo site, recebem a confirmação via e-mail.

DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

- **Evolução diária dos agendamentos no mês de Janeiro/17:**

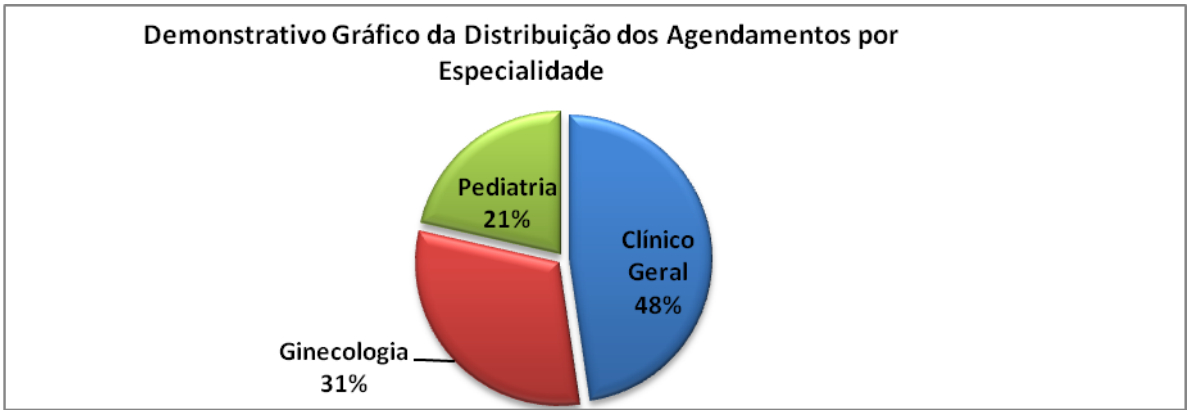
  - **Consultas agendadas e canceladas por dia no período de 01 a 31 de Janeiro/17:**

CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/01/2017	130	17/01/2017	182
02/01/2017	184	18/01/2017	169
03/01/2017	195	19/01/2017	129
04/01/2017	132	20/01/2017	31
05/01/2017	126	21/01/2017	15
06/01/2017	23	22/01/2017	196
07/01/2017	13	23/01/2017	211
08/01/2017	172	24/01/2017	209
09/01/2017	209	25/01/2017	172
10/01/2017	211	26/01/2017	129
11/01/2017	176	27/01/2017	28
12/01/2017	120	28/01/2017	18
13/01/2017	31	29/01/2017	263
14/01/2017	12	30/01/2017	248
15/01/2017	192	31/01/2017	221
16/01/2017	207	**Total:**	**4.354**



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

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	**Agendamentos**
Clínico Geral	2.076
Ginecologia	1.344
Pediatria	934
TOTAL	**4.354**



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

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Especialidade	**Agendamentos**
Android	4.048
IOS	148
Site	158
TOTAL	**4.354**

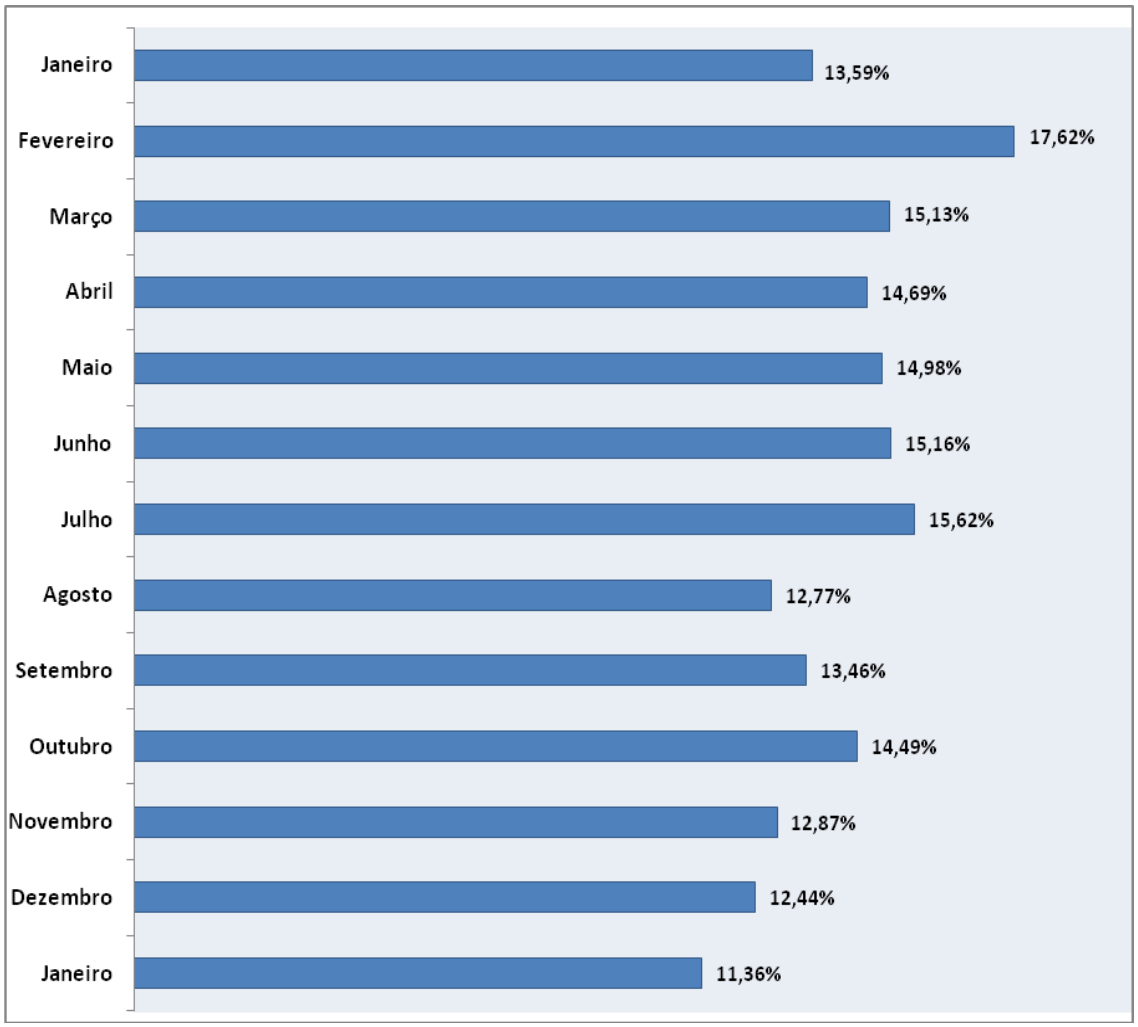
Visualização de Vagas

- 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 Janeiro/17** foi observado o agendamento de 3.442 (três mil quatrocentos e quarenta e dois) consultas, o que equivale **a 11,36% (onze ponto trinta e seis 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 Janeiro/17 foram convertidas 3.416 (três mil quatrocentos e dezesseis) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica		
Mês de Janeiro de 2017		
Data	**Dia da Semana**	**Quantidade**
01/01/2017	Domingo	206
02/01/2017	Segunda-Feira	186
03/01/2017	Terça-Feira	142
04/01/2017	Quarta-Feira	136
05/01/2017	Quinta-Feira	79
06/01/2017	Sexta-Feira	0
07/01/2017	Sábado	0
08/01/2017	Domingo	172
09/01/2017	Segunda-Feira	156
10/01/2017	Terça-Feira	142
11/01/2017	Quarta-Feira	145
12/01/2017	Quinta-Feira	85
13/01/2017	Sexta-Feira	0
14/01/2017	Sábado	0
15/01/2017	Domingo	152
16/01/2017	Segunda-Feira	152
17/01/2017	Terça-Feira	152
18/01/2017	Quarta-Feira	149

19/01/2017	Quinta-Feira	95
20/01/2017	Sexta-Feira	0
21/01/2017	Sábado	0
22/01/2017	Domingo	165
23/01/2017	Segunda-Feira	169
24/01/2017	Terça-Feira	152
25/01/2017	Quarta-Feira	140
26/01/2017	Quinta-Feira	82
27/01/2017	Sexta-Feira	0
28/01/2017	Sábado	0
29/01/2017	Domingo	178
30/01/2017	Segunda-Feira	205
31/01/2017	Terça-Feira	176
Total		**3416**

Planos de Saúde

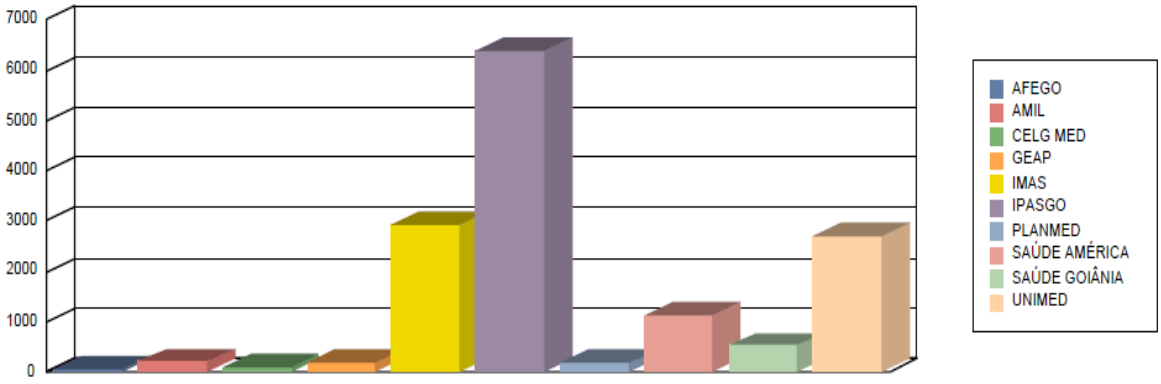
Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Janeiro/17 mais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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.286 (quinze mil duzentos e oitenta e seis) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Janeiro/17.

Os agendamentos de consultas pelo SUS para usuários de planos de saúde são detectados no ato do preenchimento do formulário digital pela Central de Atendimento ao Cidadão e indica que o SUS é uma referência sanitária consolidada, conforme descrito a seguir:

PLANO DE SAÚDE	Nº DE USUÁRIOS
AFEGO	**47**
AMIL	**212**
CELGMED	**119**
GEAP	**202**
IMAS	**3.188**

IPASGO	**6.629**
PLANMED	**230**
SAUDE AMÉRICA	**1.216**
SAÚDE GOIÂNIA	**524**
UNIMED	**2.919**
TOTAL	**15.286**



Sobras de Vagas

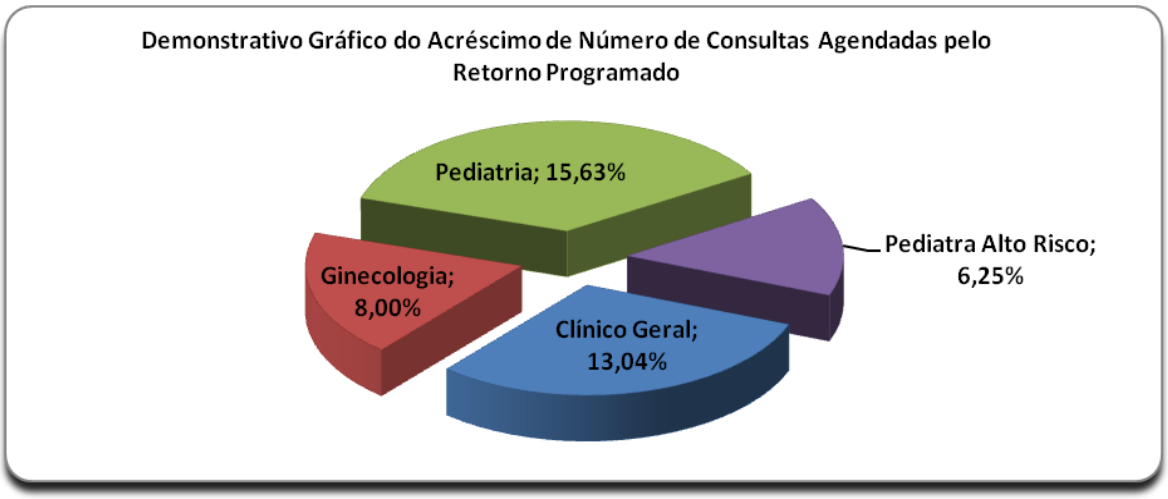
a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como "prioridade 1" para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor 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 **Janeiro/2017** houve um acréscimo total de 12,10% (doze ponto dez por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	12.940	1.687	14.627	13,04%
Ginecologia	9.491	759	10.250	8,00%
Pediatria	7.640	1.194	8.834	15,63%
Pediatra Alto Risco	16	1	17	6,25%
Total	**30.087**	**3.641**	**33.728**	**12,10%**

- 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 atendimento 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 Saúdes. 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 teleagendamento; para tanto foi necessário a aquisição dos equipamentos, mobiliários, bem como a aquisição de head – sets (substituição dos danificados / em desgaste pelo tempo/uso);

b) Foi realizada a contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro em período Integral, devido ampliação das posições de atendimento;

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

d) Ampliação da máquina de transbordo;

- Aquisição de uma placa D300;
- Aquisição de ma DS132;

- Foi feita a aquisição de painel eletrônico (necessário para indicações gráficas e em tempo real para os agentes, com número de consultas marcadas, ligações em fila, ligações atendidas e outros pertinentes ao serviço);
- Foram adquiridos mobiliários necessários à ampliação do contact Center (estação de trabalho- PA's / cadeiras;
- Foram adquiridos equipamentos ergonômicos (apoios de pé regulável, apoio de punho e teclado).

2- Medidas tomadas pela SMS

a) Cumprimento da portaria N.º 1153/2006 – SMS pelas Unidades de Saúde no que se refere à alteração de agenda devido a liberação de férias / cursos com antecedência de até 15 dias;

b) A Ouvidoria irá disparar as reclamações em tempo real para o IDTECH para conhecimento;

c) A rede básica irá encaminhar via e-mail às reclamações para devida resposta, conforme rotina já existente;

d) Contratação de profissionais médicos na especialidade clinico geral e na especialidade de ginecologia para atender a demanda do setor de ambulatório da SMS;

3- Outras implementações

a) Criar um Sistema Continuado de Controle de Qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS a fim de aumentar e aproximar o Controle Social dos Gestores do Sistema e do Conselho Municipal de Saúde;

b) Implementar as ações / atividades da sala de situação da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;

c) Buscar constantemente o objetivo de reduzir ou até eliminar as filas existentes e as filas virtuais (sistema de referência e contra-referência) que se formam nas Unidades de Saúde.

- **Visualização de Vagas**

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

- **Sobras de Vagas**

a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;

e) Estudo de qualificação do usuário para prioridade 1, ou seja, verificar as condições dentro de cada especialidade para que o paciente seja considerado como prioridade 1.

Goiânia-GO, 10 de Fevereiro de 2017.

Tatiane Lemes Moreira

Assessoria de Planejamento

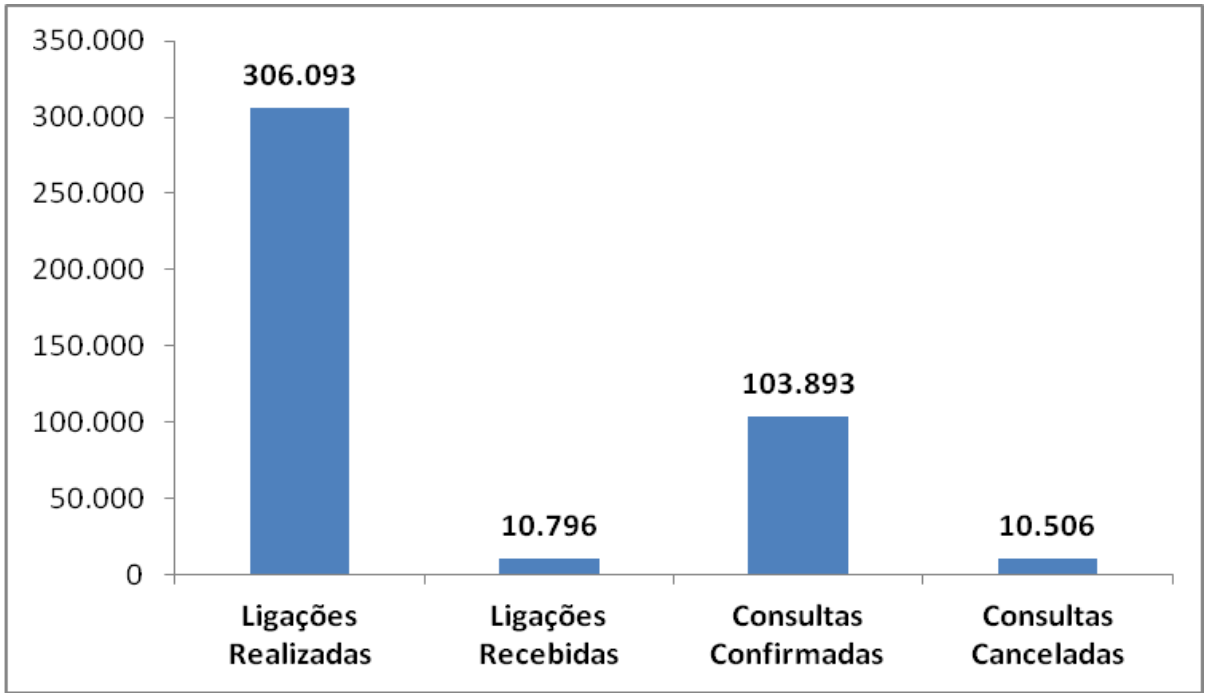
Central de Consultas Especializadas

A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito do SUS, é um desafio inadiável para todos os poderes públicos, os gestores, as entidades técnico-científicas, a sociedade civil organizada e organismos internacionais. Um dos grandes desafios do gestor é administrar o total da oferta de consultas especializadas da rede municipal de saúde de Goiânia-Go visando elevar o grau de acessibilidade dos usuários do SUS municipal.

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

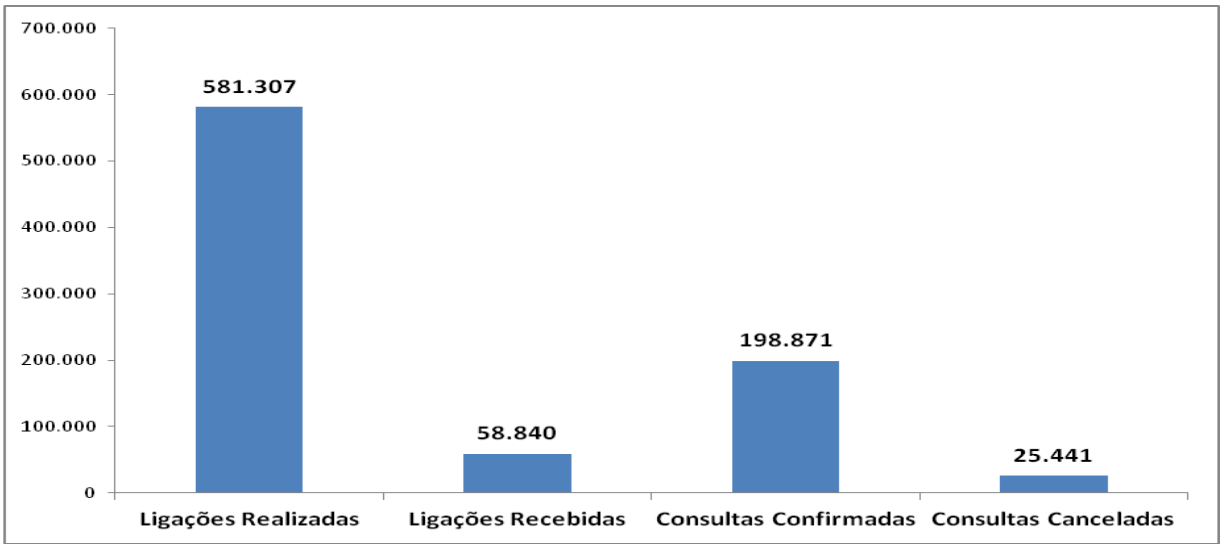
- Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com os demonstrativos a seguir, desde sua implantação em Julho de 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.

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



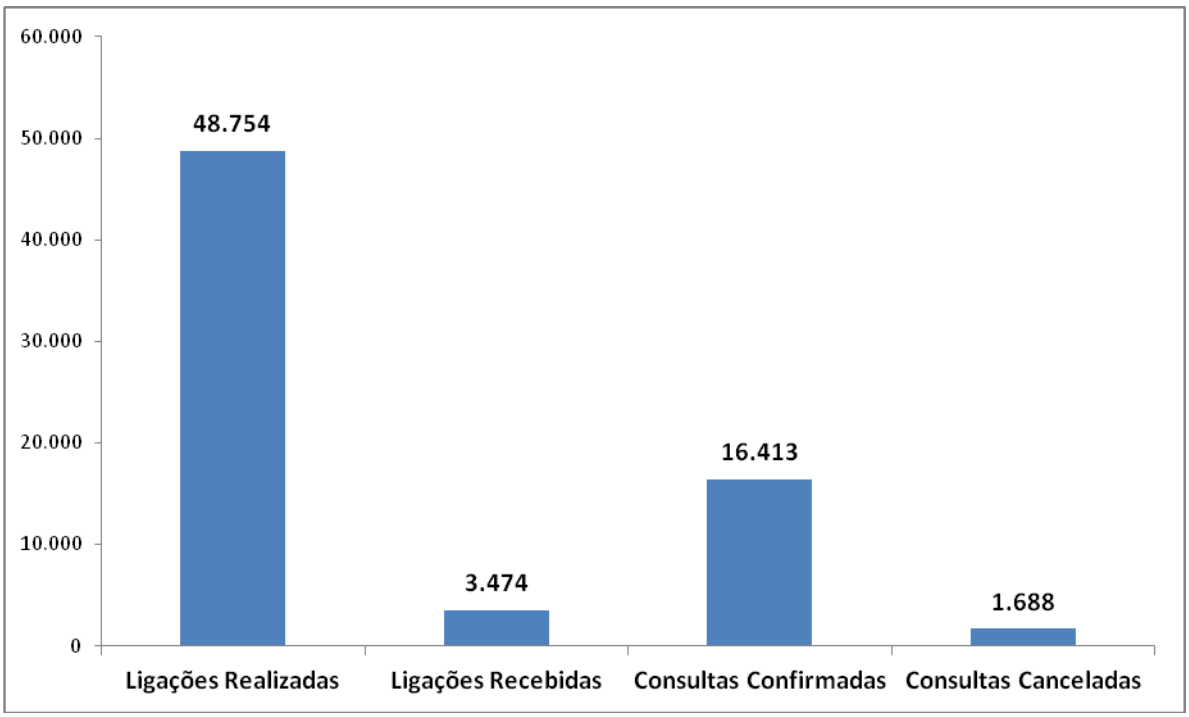
- Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações realizadas resultaram em 198.871 (cento e noventa e oito mil oitocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 25.441 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

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



- Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 48.754 (quarenta e oito mil setecentos e cinquenta e quatro) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 3.474 (três mil quatrocentos e setenta e quatro) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 48.754 (quarenta e oito mil setecentos e cinquenta e quatro) ligações realizadas resultaram em 16.413 consultas confirmadas e 1.688 (hum mil seiscentos e oitenta e oito) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2017				
Mês	**Ligações Realizadas**	**Ligações Recebidas**	**Consultas Confirmadas**	**Consultas Canceladas**
Janeiro/17	48.754	3.474	16.413	1.688
TOTAL	**48.754**	**3.474**	**16.413**	**1.688**



Goiânia-GO, 10 de Fevereiro de 2017.

Tatiane Lemes Moreira

Assessoria de Planejamento

Central de Apoio ao Vale Exame

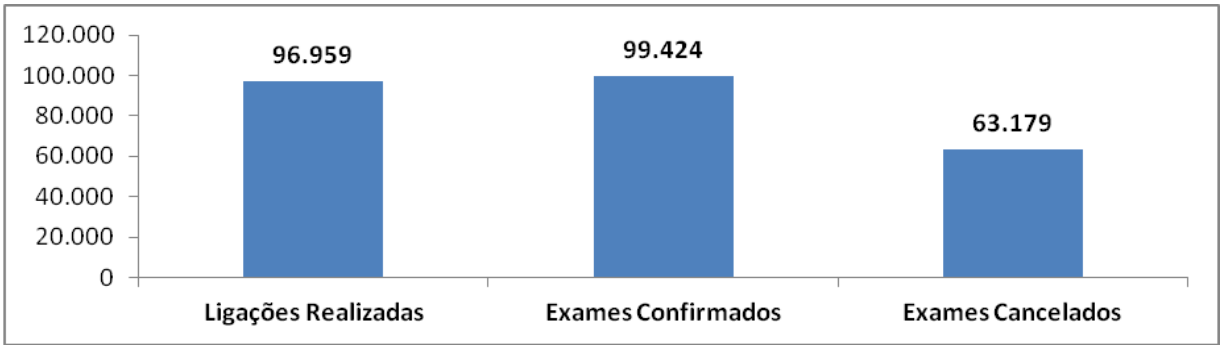
As autorizações dos exames disponibilizados pela gestão da Saúde pública envolvendo alta e média complexidade são ofertados conforme diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS e referenciados aos prestadores e/ou entidades interligadas a atenção à saúde do município. De acordo com esse fluxo, após o direcionamento da oferta dos exames, os dados são encaminhados via sistema para comunicado aos usuários solicitantes, assim como o gerenciamento de informações aos prestadores.

- A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech tem disponibilizado uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetua o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento visualizem a lista de espera e efetue o contato com o usuário para informar o agendamento ou a dispensa do exame.

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

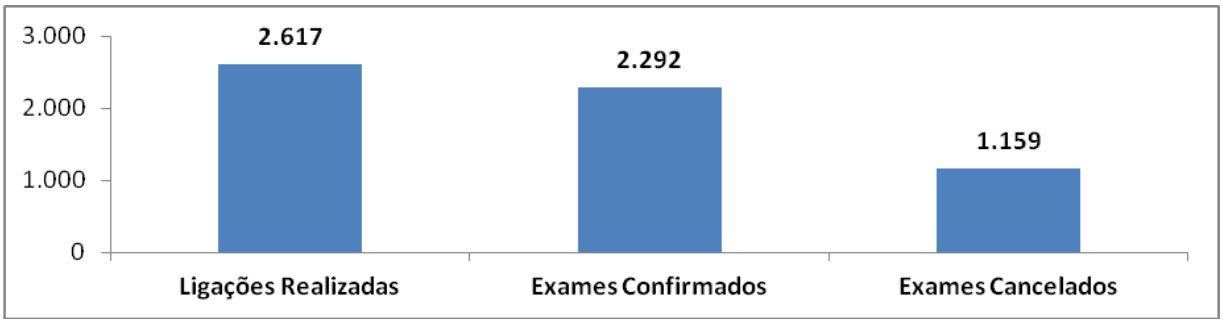
DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2016			
Mês	**Ligações Realizadas**	**Exames Confirmados**	**Exames Cancelados**
Fevereiro/16	6.006	13.957	7.202
Março/16	26.622	20.335	16.316
Abril/16	18.939	14.630	12.152
Maio/16	3.791	3.134	1.839
Junho/16	6.384	2.543	1.432
Julho/16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

Dezembro/16	-	-	-
TOTAL	**96.959**	**99.424**	**63.179**



- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 2.617 (dois mil seiscentos e dezessete) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.292 (dois mil duzentos e noventa e dois) exames confirmados e 1.159 (hum mil cento e cinquenta e nove) exames cancelados.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2017			
Mês	**Ligações Realizadas**	**Exames Confirmados**	**Exames Cancelados**
Janeiro/17	2.617	2.292	1.159
TOTAL	**2.617**	**2.292**	**1.159**



Goiânia-GO, 10 de Fevereiro de 2017.

Tatiane Lemes Moreira

Assessoria de Planejamento

CIAMS NOVO HORIZONTE

Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).

Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do Ciams Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conta com 21 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE JANEIRO/17

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

- Nos dias 02 e 16 de Janeiro/17 ocorreram as reuniões mensais dos grupos de Hiperdia e Diabetes, no auditório da unidade. Em prosseguimento à rotina mensal de acompanhamento da saúde dos usuários que fazem parte desses programas, foram realizadas atividades como: aferição da pressão, teste de glicemia (HGT), controle do peso, palestras, renovação de receitas, dinâmicas em grupos e orientação com o Clínico Geral.

- No dia 17 de Janeiro/17, a pedido do Idtech, a Prefeitura de Goiânia por meio da Companhia de Urbanização de Goiânia (Comurg) efetuou o trabalho de limpeza e conservação e poda ornamental de canteiros-centrais e jardins internos e externos existentes no Ciams;

- Com o aumento da demanda de atendimento na unidade devido a campanha de vacinação contra a febre amarela, a equipe de acolhimento reforçou o apoio à triagem e orientações aos usuários que procuraram o ciams em busca de imunização.

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE JANEIRO/17

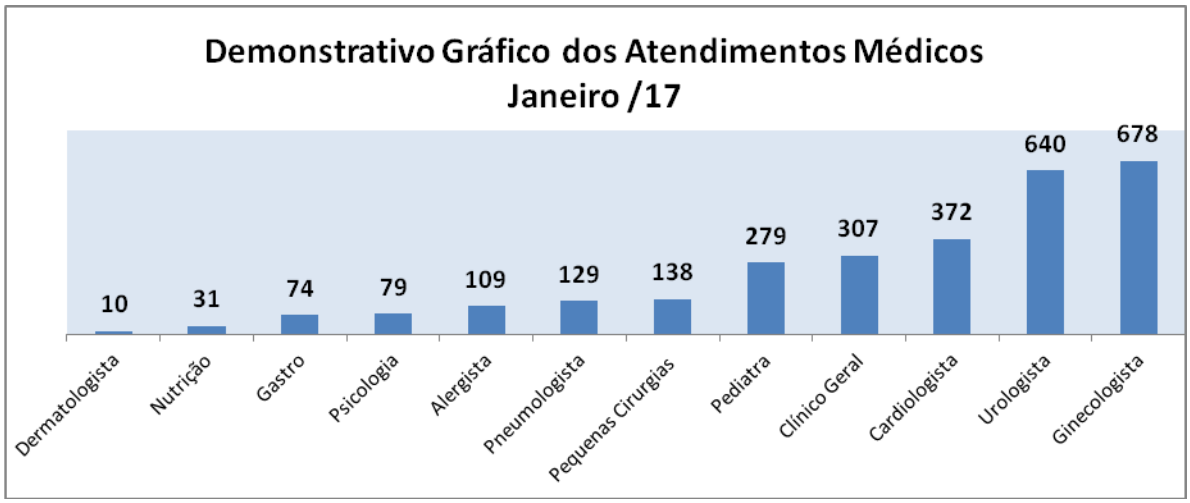
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir 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 Janeiro /17.

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	109
Cardiologista	372
Clínico Geral	307
Dermatologista	10
Gastro	74
Ginecologista	678
Nutrição	31
Pediatra	279
Pequenas Cirurgias	138
Pneumologista	129
Psicologia	79
Urologista	640
Total de Atendimentos	**2.846**

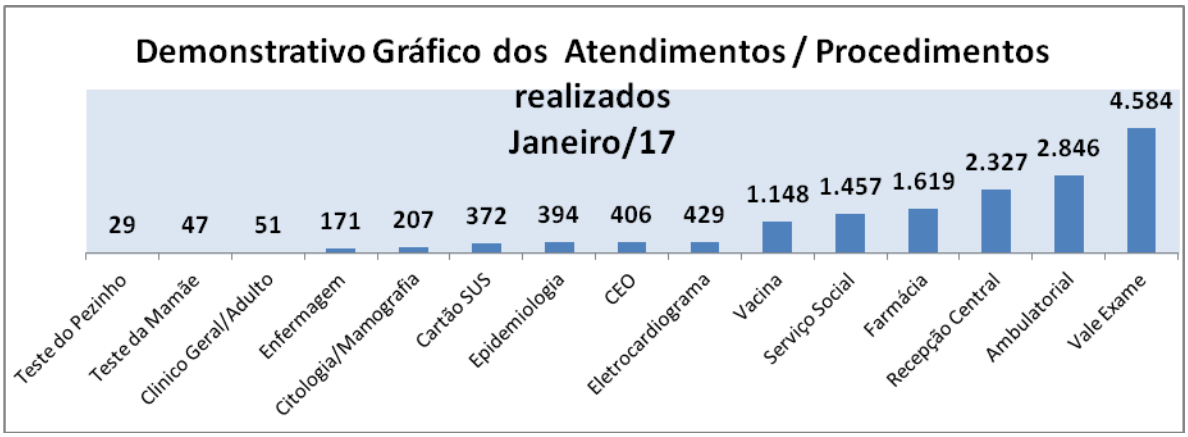
Conforme demonstrativo na tabela anterior, no mês de Janeiro/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **2.846** (dois mil oitocentos e quarenta e seis). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologista (678), Urologista (640) e Cardiologista (372).



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

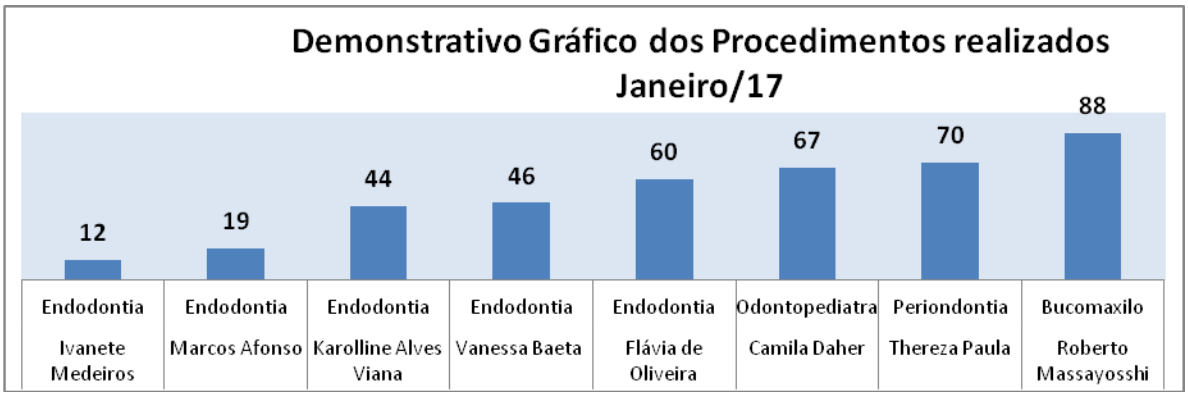
Procedimentos	Quantitativo/Atendimento
Ambulatorial	**2.846**
Teste do Pezinho	**29**
Teste da Mamãe	**47**
Clinico Geral/Adulto	**51**
Enfermagem	**171**
Citologia/Mamografia	**207**
Cartão SUS	**372**
Epidemiologia	**394**
CEO	**406**
Eletrocardiograma	**429**
Vacina	**1.148**
Serviço Social	**1.457**
Farmácia	**1.619**
Recepção Central	**2.327**
Vale Exame	**4.584**
TOTAL DE ATENDIMENTOS	**16.087**

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Janeiro/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **16.087 (dezesseis mil e oitenta e sete).** Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (4.584), Ambulatórios (2.846) e Recepção Central (2.327).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

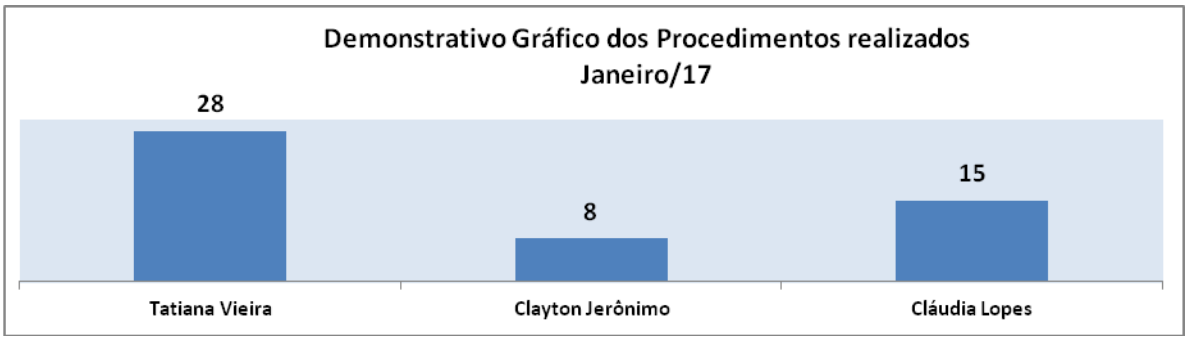
Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	**67**
Flávia de Oliveira	Endodontia	**60**
Ivanete Medeiros	Endodontia	**12**
Karolline Alves Viana	Endodontia	**44**
Marcos Afonso	Endodontia	**19**
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	**88**
Thereza Paula	Periondontia	**70**
Vanessa Baeta	Endodontia	**46**
Total de Atendimentos		**406**



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de **406 (**quatrocentos e seis) atendimentos realizados no mês de Janeiro/17, a especialidade mais procurada foi a de Bucomaxcilo com 88 (oitenta e oito) atendimentos, em seguida foi Periodontia com 70 (setenta) atendimentos realizados.

Produção Ambulatorial – Odontologia Clinica Geral e Complemento

Odontologo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Tatiana Vieira	Clinico Geral	47
Clayton Jerônimo	Clinico Geral	8
Cláudia Lopes	Clinico Geral	15
Total de Atendimentos		**51**

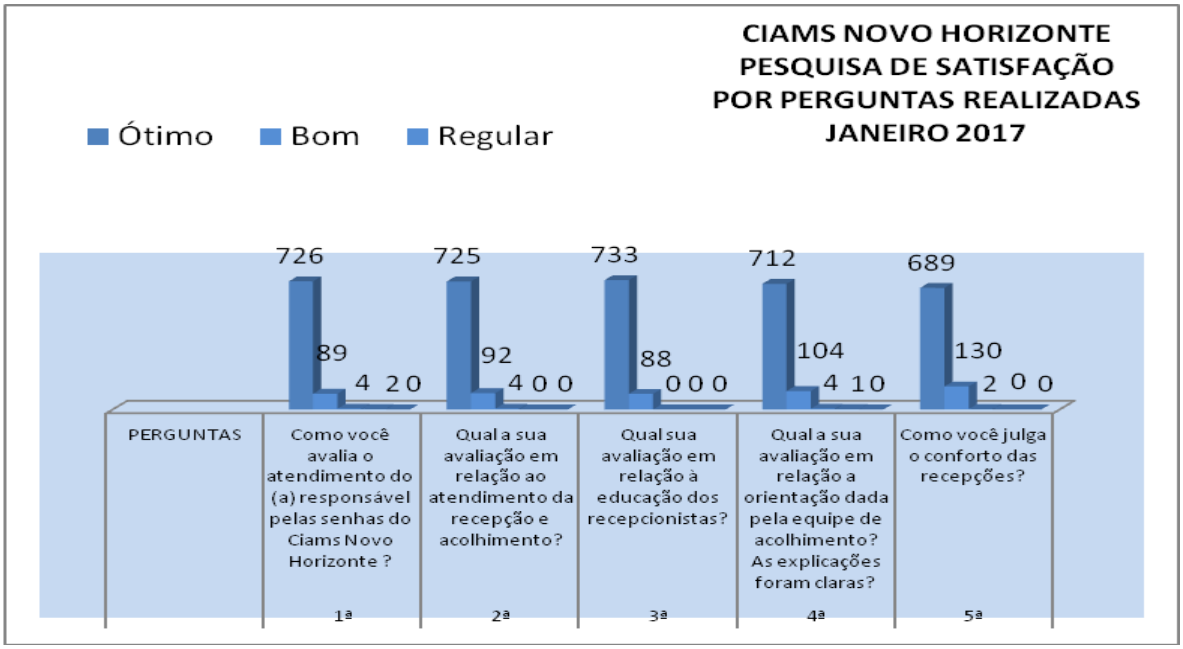


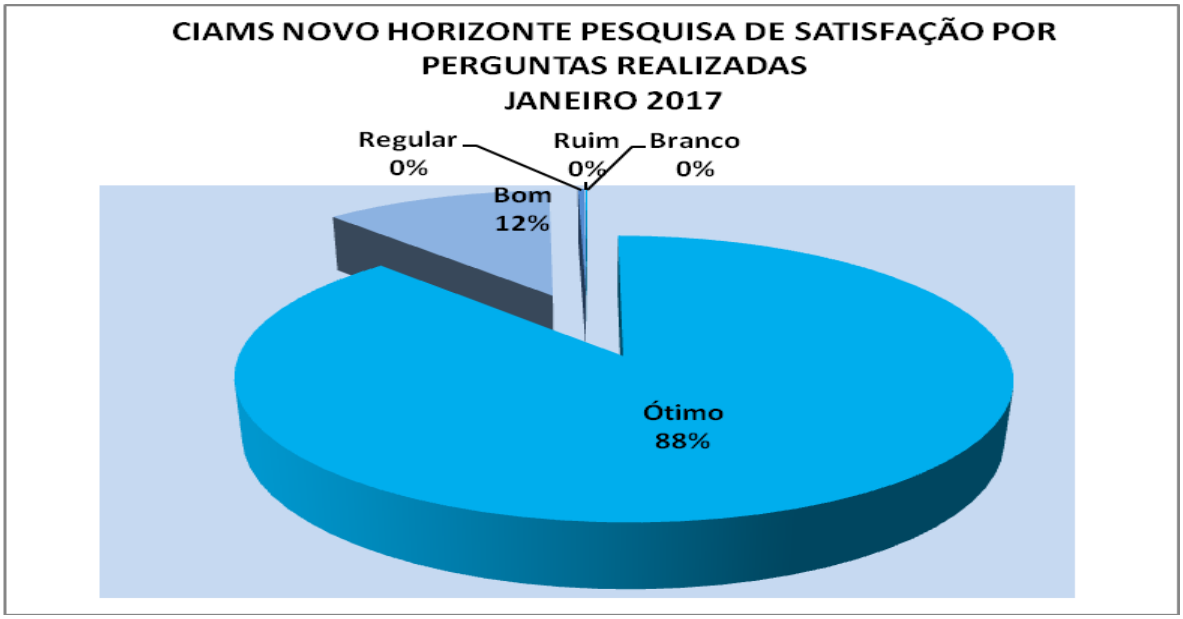
- Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou, desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de **Janeiro/17.**

COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE PERGUNTAS		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?	**726**	**89**	**4**	**2**	**0**
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	**725**	**92**	**4**	**0**	**0**
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	**733**	**88**	**0**	**0**	**0**

4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	**712**	**104**	**4**	**1**	**0**
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	**689**	**130**	**2**	**0**	**0**
RESPONDENTES		**821**				





Goiânia-GO, 10 de Fevereiro de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento

ANEXOS

Anexo 01 Mega Fones publicados no mês de Janeiro/17

Anexo 02 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.

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

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

Anexo 05 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.

Anexo 06 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).

Anexo 01 Mega Fones publicados no mês de Janeiro/17

Anexo 02 Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.

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

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

Anexo 05 Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Faltas.

Anexo 06 **Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).**