

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 06 – FEVEREIRO /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



## Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 06 – Décimo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão  
Fevereiro/2017

### SUMÁRIO

	Pág. n.º
<b>DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....</b>	<b>05</b>
<b>1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....</b>	<b>08</b>
<b>1.1. Espaço Físico.....</b>	<b>08</b>
<b>1.2. Recursos Materiais.....</b>	<b>08</b>
<b>1.3. Recursos Tecnológicos.....</b>	<b>08</b>
<b>1.3.1. Plataforma de Comunicação.....</b>	<b>08</b>
<b>1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.2.3. Outras Informações.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....</b>	<b>12</b>
<b>2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Horário de Funcionamento.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4. Universo de Ação/Abrangência.....</b>	<b>15</b>
<b>3. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1. Dados Estatísticos.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....</b>	<b>16</b>
<b>3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....</b>	<b>16</b>
<b>3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Fevereiro de 2017.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....</b>	<b>18</b>

<b>3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Fevereiro de 2017 .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Fevereiro/17 .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010 .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011 .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012 .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013 .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014 .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015 .....</b>	<b>30</b>
<b>3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.17. Evolução anual do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 e 2017.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.18. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.19. Demonstrativo gráfico do mês de Fevereiro nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017 .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....</b>	<b>34</b>

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	35
3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	37
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	38
3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	39
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	40
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	41
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	42
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	43
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	44
3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	45
3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....	46
<b>4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À FEVEREIRO / 17.....</b>	<b>47</b>
4.1. Pontos Positivos .....	53
4.2. Pontos Negativos .....	95
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias .....	96
<b>CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....</b>	<b>111</b>
<b>CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....</b>	<b>115</b>
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE.....</b>	<b>117</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>124</b>

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 06 – FEVEREIRO /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, equidade, democracia, cidadania, desenvolvimento, participação e parceria que se constitui numa combinação de estratégias, envolvendo vários atores: Estado, município, comunidade, família e indivíduo.

Assim, a promoção da saúde não constitui responsabilidade restrita do setor saúde, mas de uma integração entre os diversos setores do governo municipal, estadual e federal, os quais articulam políticas e ações que culminem com a melhoria das condições de vida da população e da oferta de serviços essenciais aos seres humanos.

O Teleconsulta tem desempenhado com propriedade o seu papel, desenvolvendo atividades e buscando progressos para contribuir com o bem estar do cidadão goianiense que utiliza o Sistema Único de Saúde. Em prosseguimento aos trabalhos realizados, no mês de Fevereiro/17 agendou 27.109 (vinte e sete mil cento e nove) consultas básicas não - emergenciais.

No mês de Fevereiro/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 114.691 (cento e quatorze mil seiscentos e noventa e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 29.852 (vinte e nove mil oitocentos e cinquenta e dois). Dos 114.691 (cento e quatorze mil seiscentos e noventa e um), 29.852 (vinte e nove mil oitocentos e cinquenta e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 84.839 (oitenta e quatro mil oitocentos e trinta e nove) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 58.155 (cinquenta e oito mil cento e cinquenta e cinco) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 4.568 (quatro mil quinhentos e sessenta e oito) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Janeiro/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 143.240 (cento e quarenta e três mil duzentos e quarenta) para 84.839 (oitenta e quatro mil oitocentos e trinta e nove), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta e dois) para 29.852 (vinte e nove mil oitocentos e cinquenta 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 Fevereiro/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 28 de Fevereiro/17 foi observado o agendamento de 2.987 (dois mil novecentos e oitenta e sete) consultas, o que equivale a 14,06% (quatorze ponto 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 Fevereiro/2017 houve um acréscimo total de 11,85% (onze ponto oitenta e cinco por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Fevereiro/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: CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Setor Pedro Ludovico, CIAMS Jardim América, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Parque Industrial João Braz, Centro de Saúde Criméia Leste e Centro de Saúde Parque Amazônia.

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 28 de Fevereiro/17 foram convertidas 2.746 (dois mil setecentos e quarenta e seis) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas.

Os Enfermeiros e Supervisores prosseguiram com o monitoramento das ligações, nas quais são elencados os pontos positivos e os negativos, além da análise da produtividade e do Tempo Médio de Atendimento - TMA. Os Agentes de Atendimentos são avaliados de forma individual, momento em que são realizadas orientações para que o atendimento possa ser voltado para a excelência. O Teleconsulta tem efetuado o controle rigoroso da agenda, o sistema tem possibilitado ainda um maior rendimento da rede, com produção máxima por parte das unidades de saúde. As agendas são nominais (o sistema fornece o mapa de todos os médicos em atividade) e só podem ser alteradas com 15 dias no mínimo de antecedência, o que garante um maior compromisso com o usuário. As grades, contendo as vagas disponibilizadas pelas unidades, estão sendo enviadas na maioria das vezes dentro do cronograma de datas pré-estabelecida, e quando não ocorre, o fato é oficializado à

Secretaria Municipal de Saúde. Os relatórios gerados são ferramentas seguras para se corrigir falhas e planejar investimentos na atenção básica de saúde.

O Projeto Alto Risco e o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados. Buscando a integralidade do atendimento oferecendo consultas com profissionais especializados nas unidades de saúde. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém nascidos de alto risco. Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

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

Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações realizadas resultaram em 198.871 (cento e noventa e oito mil oitocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 25.441 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado. E em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 88.953 (oitenta e oito mil novecentos e cinquenta e três) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 6.485 (seis mil quatrocentos e oitenta e cinco) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 88.953 (oitenta e oito mil novecentos e cinquenta e três) ligações realizadas resultaram em 30.965 (trinta mil novecentos e sessenta e cinco) consultas confirmadas e 3.221 (três mil duzentos e vinte 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. Já em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 2.954 (dois mil novecentos e cinquenta e quatro) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.418 (dois mil quatrocentos e dezoito) exames confirmados e 1.248 (hum mil duzentos e quarenta e oito) exames cancelados.

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

## **1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA**

### **1.1. Espaço Físico**

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

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

### **1.2. Recursos Materiais**

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

### **1.3. Recursos Tecnológicos**

#### **1.3.1. Plataforma de Comunicação**

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

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

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

#### **DAC - Distribuição Automática de Chamadas**

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

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

### **URA - Unidade de Resposta Audível**

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

### **Formação e Prioridade na Fila de Espera**

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

### **Posição de Supervisão**

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

### **Estatística do Sistema**

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

### **Correio de Voz**

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

### **0800**

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

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

## **Atendimento Automático**

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

### **1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas**

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

#### **1.3.2.1. Acesso ao Sistema**

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

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

#### **1.3.2.2. Atendimento ao Usuário**

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

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

#### **1.3.2.3. Outras Informações**

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

### **O sistema conta com os seguintes cadastros:**

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

### **Relatórios Gerais**

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

### **Integração com a Aplicação**

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

um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

### **1.3.3. Tecnologia de Comunicação**

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

## **2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO**

### **2.1. Horário de Funcionamento**

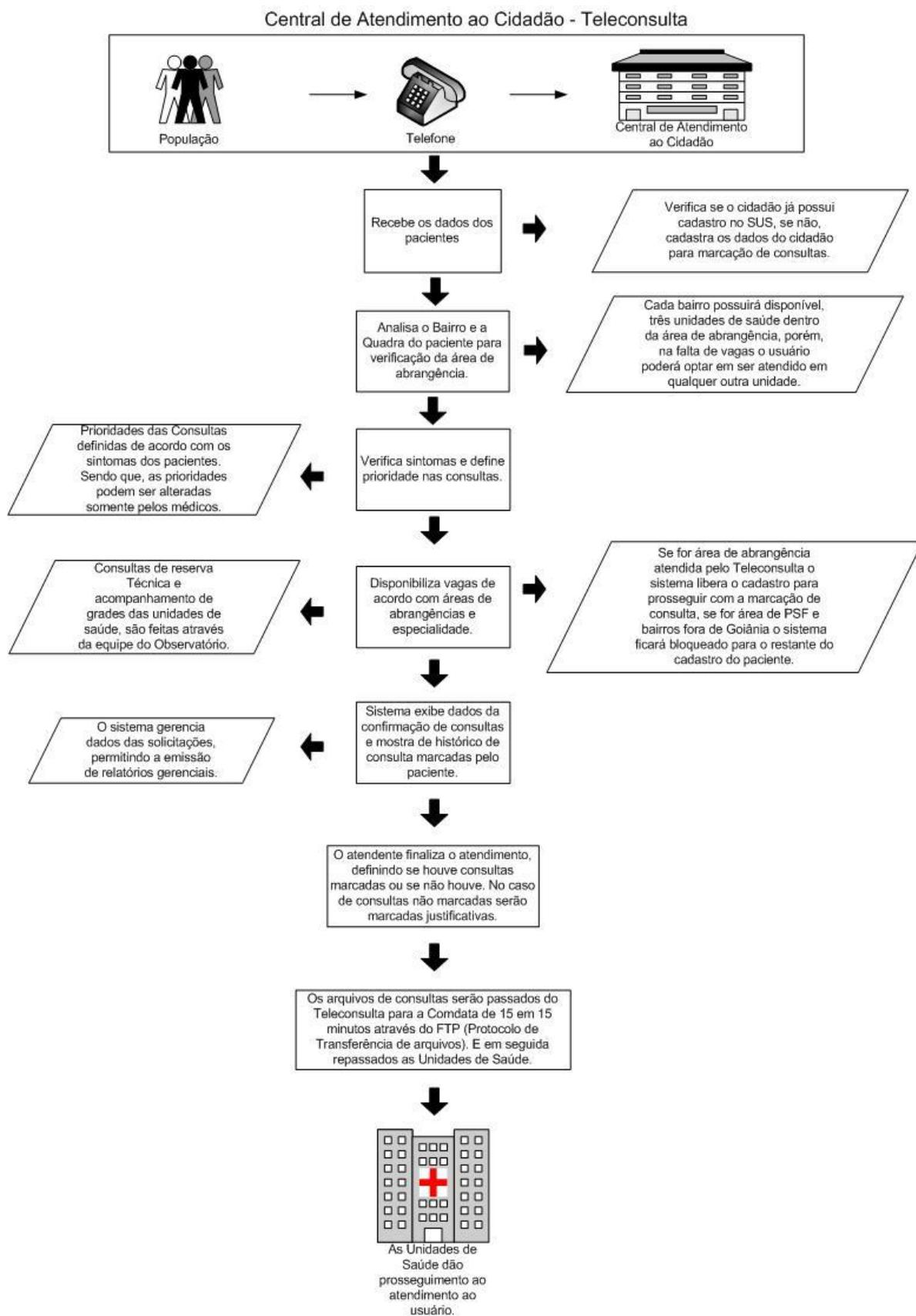
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

<b>Turno</b>	<b>Horário</b>
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

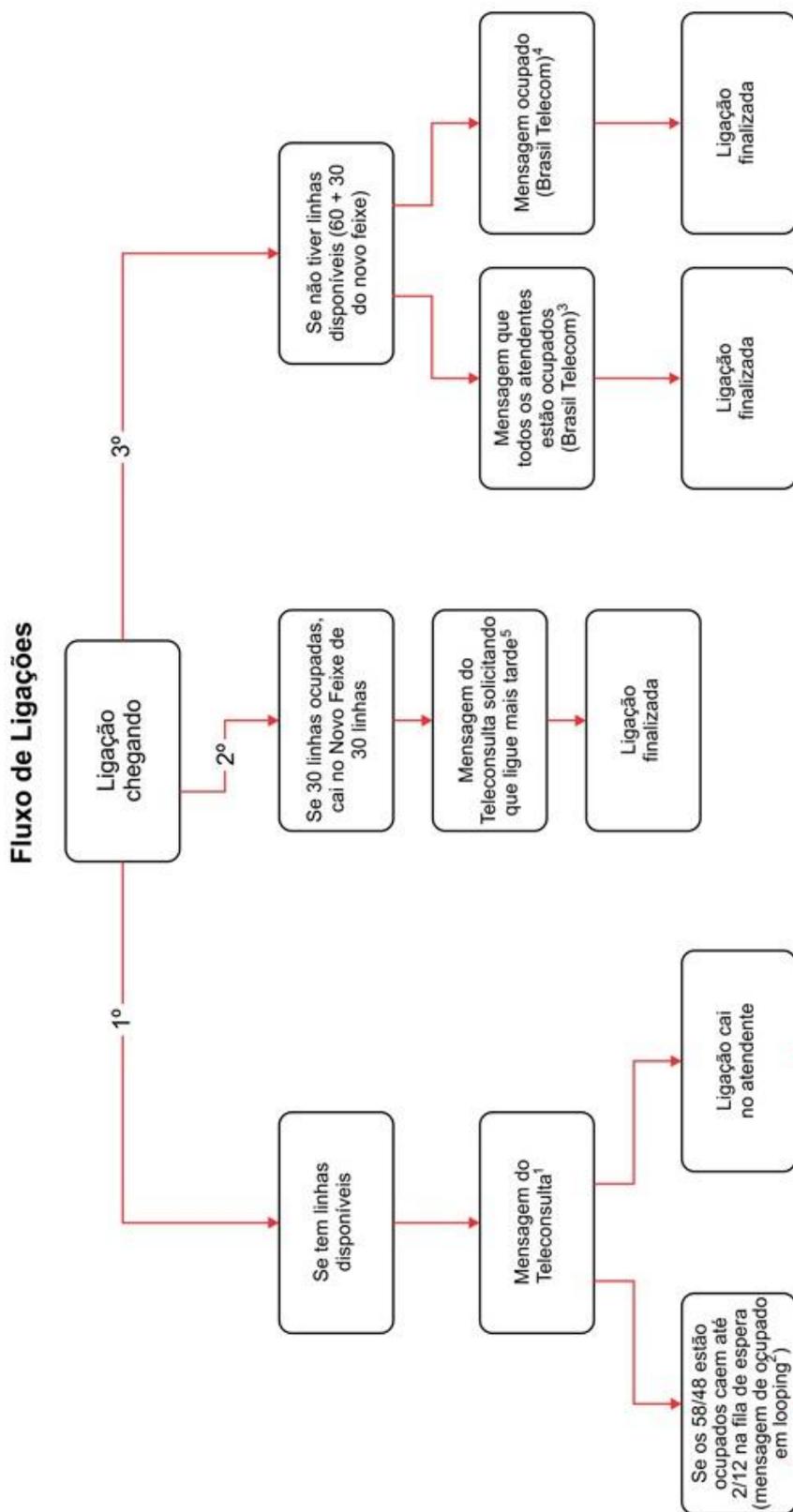
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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

## 2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



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



**Mensagens:**

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

#### 2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Fevereiro/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 FEVEREIRO / 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

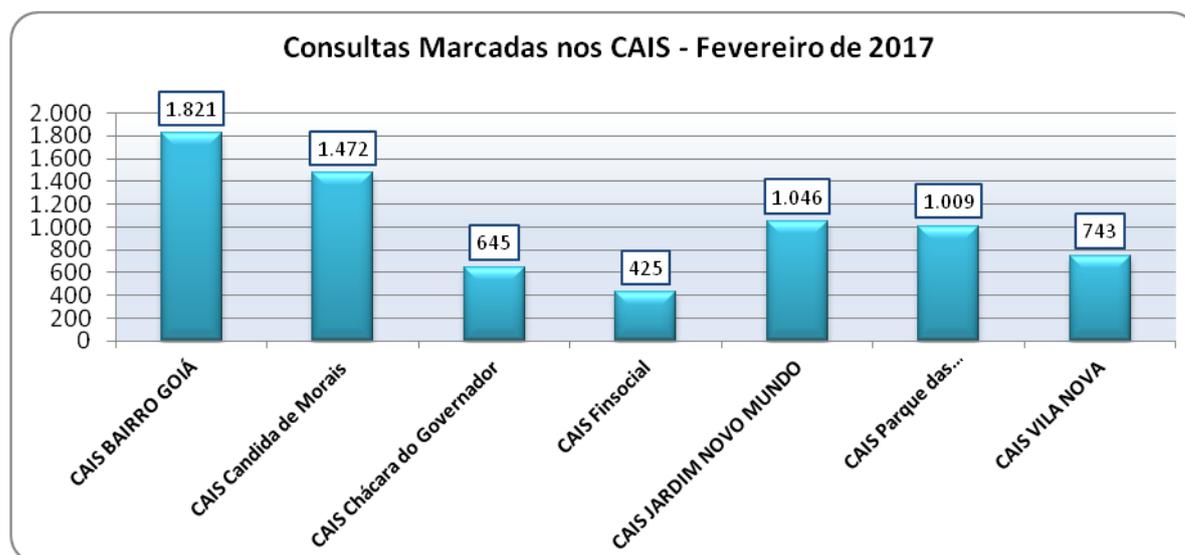
#### 3.1. Dados Estatísticos

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 Fevereiro / 17.

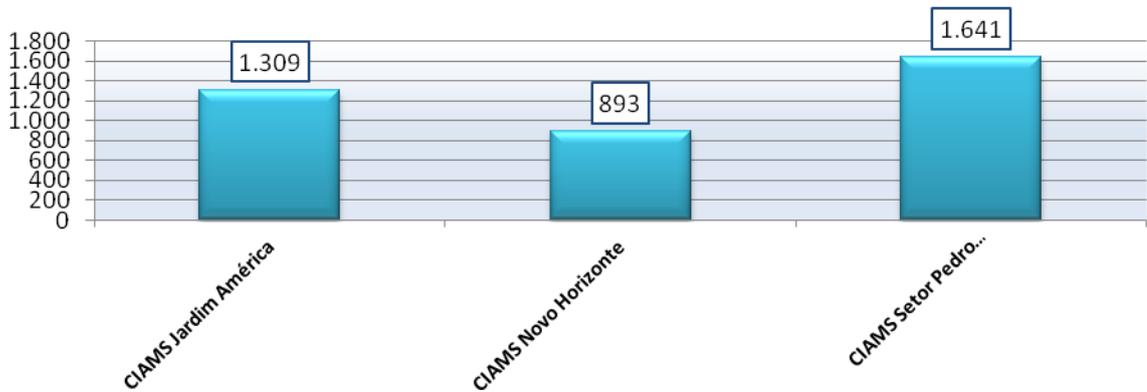
#### 3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Fevereiro / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	5.837	5.791	11.628
GINECOLOGIA	2.550	5.330	7.880
PEDIATRIA	2.739	4.841	7.580
PEDIATRIA ALTO RISCO	17	4	21
<b>Total</b>	<b>11.143</b>	<b>15.966</b>	<b>27.109</b>

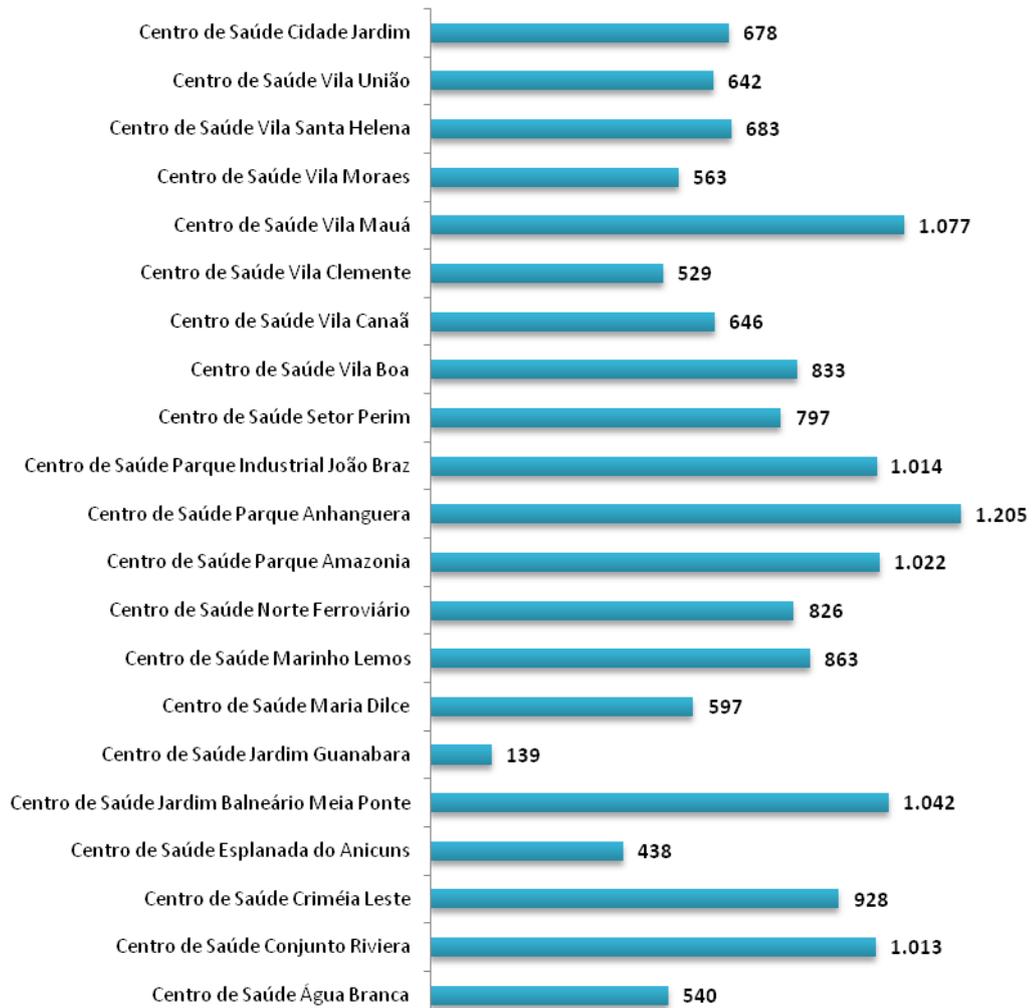
#### 3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



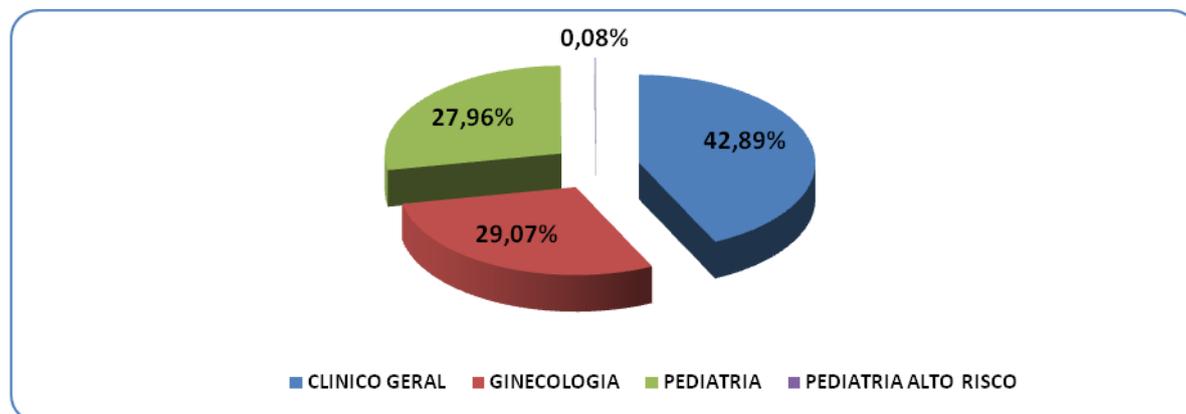
### Consultas Marcadas nos CIAMS - Fevereiro de 2017



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



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



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

Fevereiro – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	648	346	818	9	1.821
CAIS Candida de Moraes	1.063	90	315	4	1.472
CAIS Chácara do Governador	342	303	0	0	645
CAIS Finsocial	171	248	6	0	425
CAIS Jardim Novo Mundo	261	442	340	3	1.046
CAIS Parque das Amendoeiras	683	112	214	0	1.009
CAIS Vila Nova	542	195	6	0	743
Centro de Saúde Água Branca	210	175	155	0	540
Centro de Saúde Conjunto Riviera	637	217	159	0	1.013
Centro de Saúde Criméia Leste	436	193	299	0	928
Centro de Saúde Fama	194	33	211	0	438
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	489	289	264	0	1.042
Centro De Saúde Jardim Guanabara	135	0	4	0	139
Centro de Saúde Maria Dilce	199	290	108	0	597
Centro de Saúde Marinho Lemos	276	300	287	0	863
Centro de Saúde Norte Ferroviário	269	341	214	2	826
Centro de Saúde Parque Amazonia	429	282	311	0	1.022
Centro de Saúde Parque Anhanguera	328	460	417	0	1.205
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	469	94	451	0	1.014
Centro De Saúde Setor Perim	185	292	320	0	797

Centro de Saúde Vila Boa	384	327	122	0	833
Centro de Saúde Vila Canaã	252	154	240	0	646
Centro de Saúde Vila Clemente	236	293	0	0	529
Centro de Saúde Vila Mauá	217	338	522	0	1.077
Centro de Saúde Vila Moraes	0	293	270	0	563
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	345	338	0	683
Centro de Saúde Vila União	378	264	0	0	642
CIAMS Jardim América	733	155	420	1	1.309
CIAMS Novo Horizonte	283	400	210	0	893
CIAMS Setor Pedro Ludovico	976	259	406	0	1.641
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	203	320	153	2	678
Maternidade Dona Iris	0	30	0	0	30
<b>Total</b>	<b>11.628</b>	<b>7.880</b>	<b>7.580</b>	<b>21</b>	<b>27.109</b>

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/02/2017	Quarta-Feira	5,68%	693	406	438	4	1.541
02/02/2017	Quinta-Feira	4,80%	517	359	426	0	1.302
03/02/2017	Sexta-Feira	2,66%	325	180	214	2	721
04/02/2017	Sabado	1,20%	80	116	129	0	325
05/02/2017	Domingo	2,40%	263	235	151	1	650
06/02/2017	Segunda-Feira	6,94%	850	647	384	0	1.881
07/02/2017	Terça-Feira	5,63%	685	412	429	0	1.526
08/02/2017	Quarta-Feira	5,08%	625	386	366	0	1.377
09/02/2017	Quinta-Feira	4,70%	578	300	396	0	1.274
10/02/2017	Sexta-Feira	3,40%	424	249	249	0	922
11/02/2017	Sabado	1,15%	94	124	94	0	312
12/02/2017	Domingo	2,43%	256	237	165	0	658
13/02/2017	Segunda-Feira	6,98%	842	592	457	0	1.891
14/02/2017	Terça-Feira	5,96%	706	463	446	2	1.617
15/02/2017	Quarta-Feira	5,55%	640	429	432	3	1.504
16/02/2017	Quinta-Feira	4,49%	471	360	385	1	1.217
17/02/2017	Sexta-Feira	2,60%	329	147	225	3	704
18/02/2017	Sabado	1,20%	109	97	118	1	325

19/02/2017	Domingo	1,64%	128	138	179	0	445
20/02/2017	Segunda-Feira	4,21%	423	368	351	0	1.142
21/02/2017	Terça-Feira	3,28%	257	258	372	1	888
22/02/2017	Quarta-Feira	3,11%	308	243	292	0	843
23/02/2017	Quinta-Feira	2,92%	312	242	238	0	792
24/02/2017	Sexta-Feira	2,46%	343	178	144	3	668
25/02/2017	Sabado	0,45%	48	14	61	0	123
26/02/2017	Domingo	1,27%	162	120	62	0	344
27/02/2017	Segunda-Feira	4,05%	640	297	160	0	1.097
28/02/2017	Terça-Feira	3,76%	520	283	217	0	1.020
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>11.628</b>	<b>7.880</b>	<b>7.580</b>	<b>21</b>	<b>27.109</b>

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	13.513	1.093	<b>12.420</b>	11.628	745	10.883	47	<b>93,62%</b>	12.373	99,62%
Ginecologia	9.568	1.193	<b>8.375</b>	7.880	355	7.525	140	<b>94,09%</b>	8.235	98,33%
Pediatria	11.532	1.389	<b>10.143</b>	7.580	330	7.250	2.233	<b>74,73%</b>	7.910	77,98%
Pediatria Alto Risco	150	19	<b>131</b>	21	0	21	110	<b>16,03%</b>	21	16,03%
<b>Total Geral</b>	<b>34.763</b>	<b>3.694</b>	<b>30.938</b>	<b>27.109</b>	<b>1.430</b>	<b>25.679</b>	<b>2.530</b>	<b>87,62%</b>	<b>28.539</b>	<b>92,25%</b>

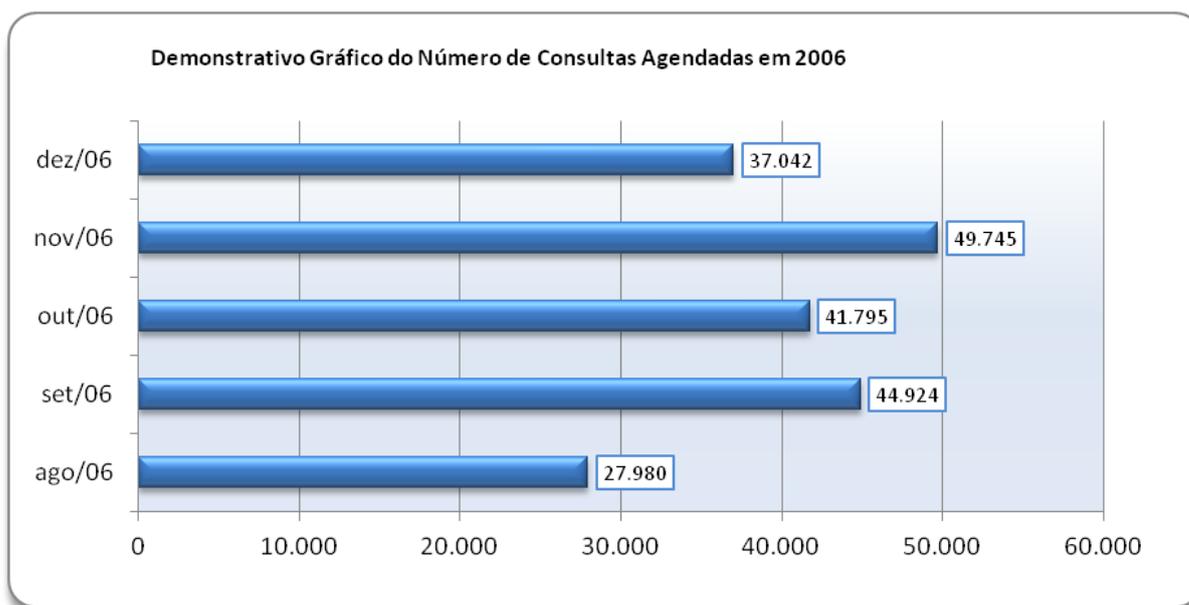
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Fevereiro/17 34.763 (trinta e quatro mil setecentos e sessenta e três) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 3.604 (três mil seiscentos e noventa e quatro) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 30.938 (trinta mil novecentos e trinta e oito) vagas. Destas 1.430 (um mil quatrocentos e trinta) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.530 (dois mil quinhentos e trinta) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 28.539 (vinte e oito mil quinhentos e trinta e nove) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 92,25% (noventa e dois ponto vinte e cinco por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

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

\* de 04 a 31/08

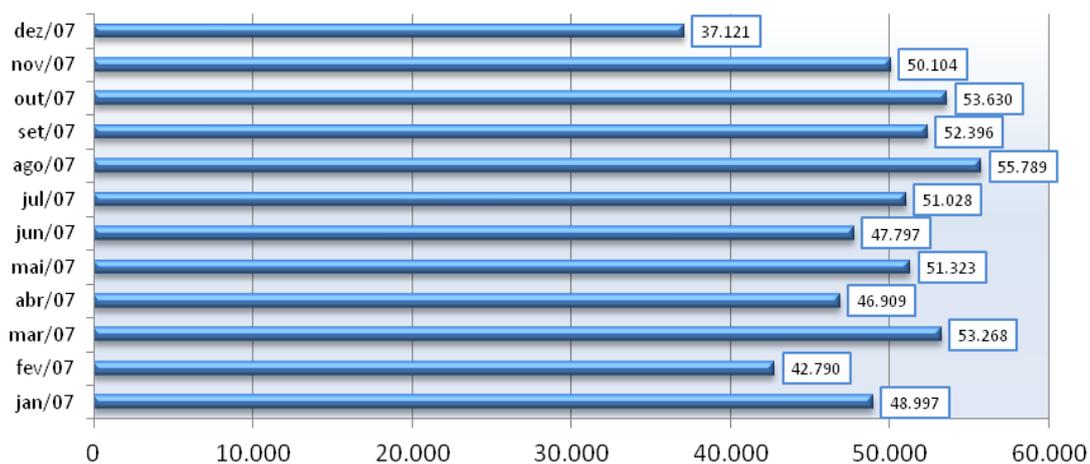


### 3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

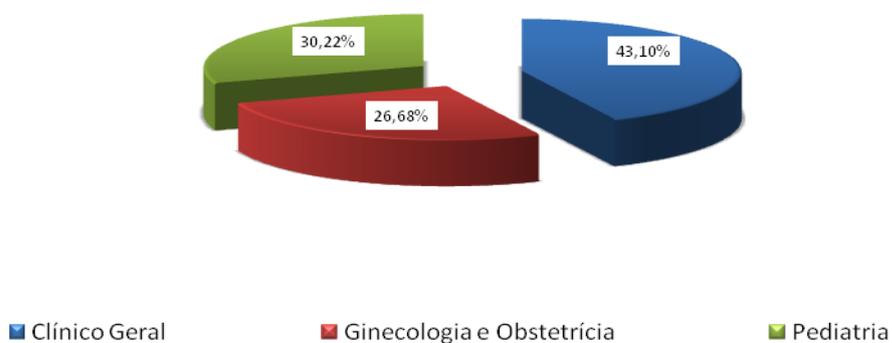
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	<b>48.997</b>
	Fev.	17.946	10.633	14.211	<b>42.790</b>
	Mar.	22.213	13.814	17.241	<b>53.268</b>
	Abr.	19.454	12.795	14.660	<b>46.909</b>
	Maió	21.756	14.223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

Jun.	20.712	13.359	13.726	<b>47.797</b>
Jul.	22.376	13.312	15.340	<b>51.028</b>
Ago.	24.526	14.199	17.064	<b>55.789</b>
Set.	22.965	14.121	15.310	<b>52.396</b>
Out.	23.745	14.696	15.189	<b>53.630</b>
Nov.	21.822	13.836	14.446	<b>50.104</b>
Dez.	16.196	10.149	10.776	<b>37.121</b>
<b>Total</b>	<b>254.785</b>	<b>157.731</b>	<b>178.636</b>	<b>591.152</b>

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



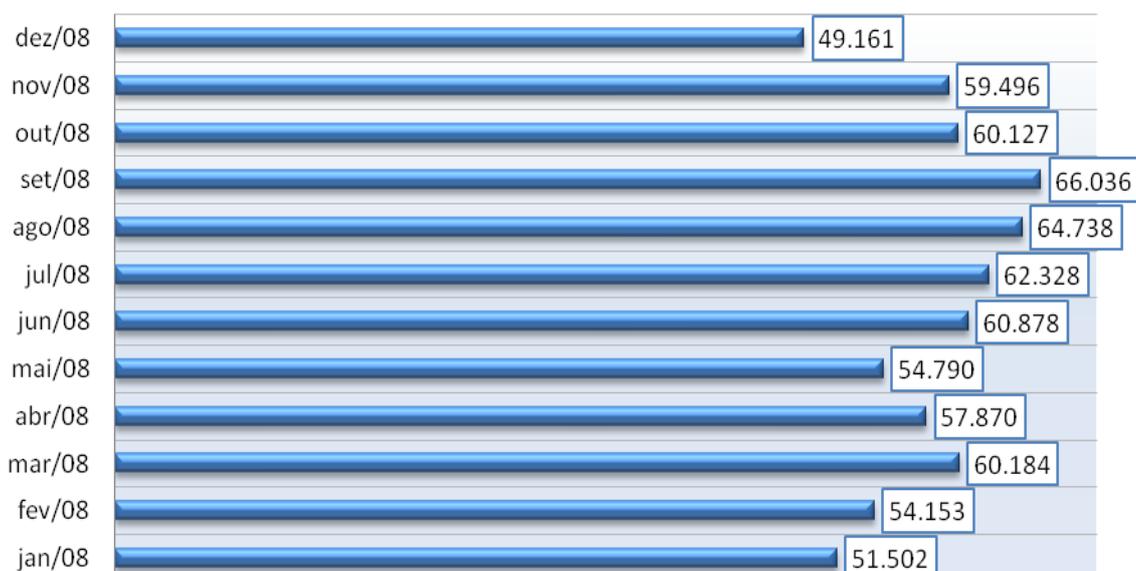
**Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007**



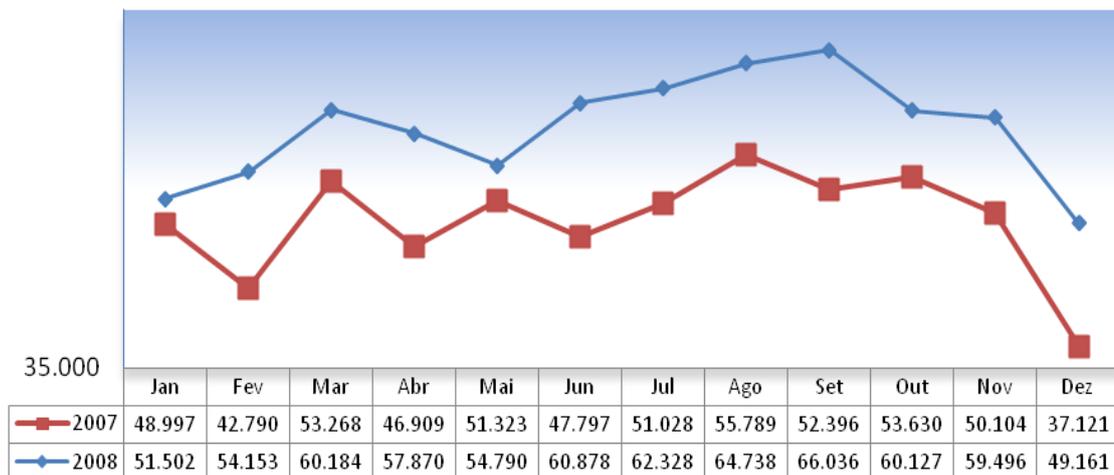
### 3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



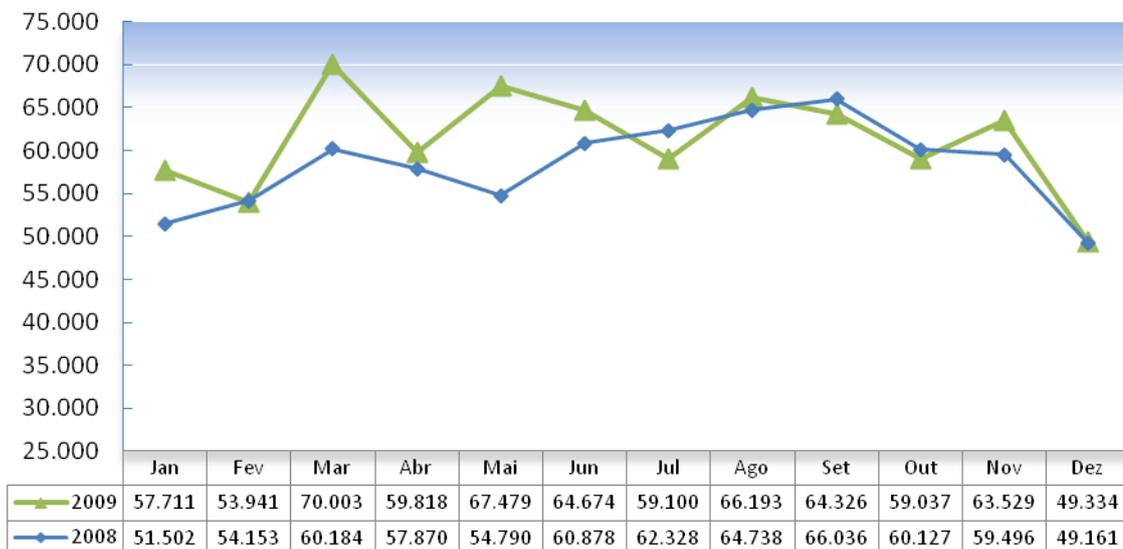
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendas Mês-a-mês dos anos de 2007 e 2008**



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

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

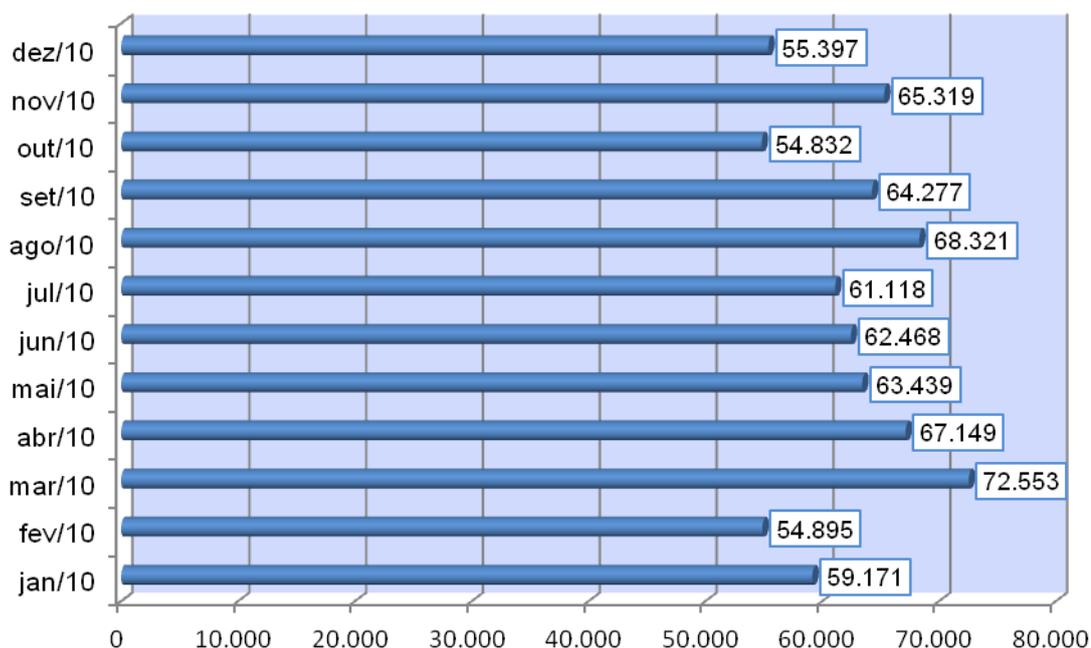
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas  
Mês-a-Mês dos anos de 2008 e 2009.**



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

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

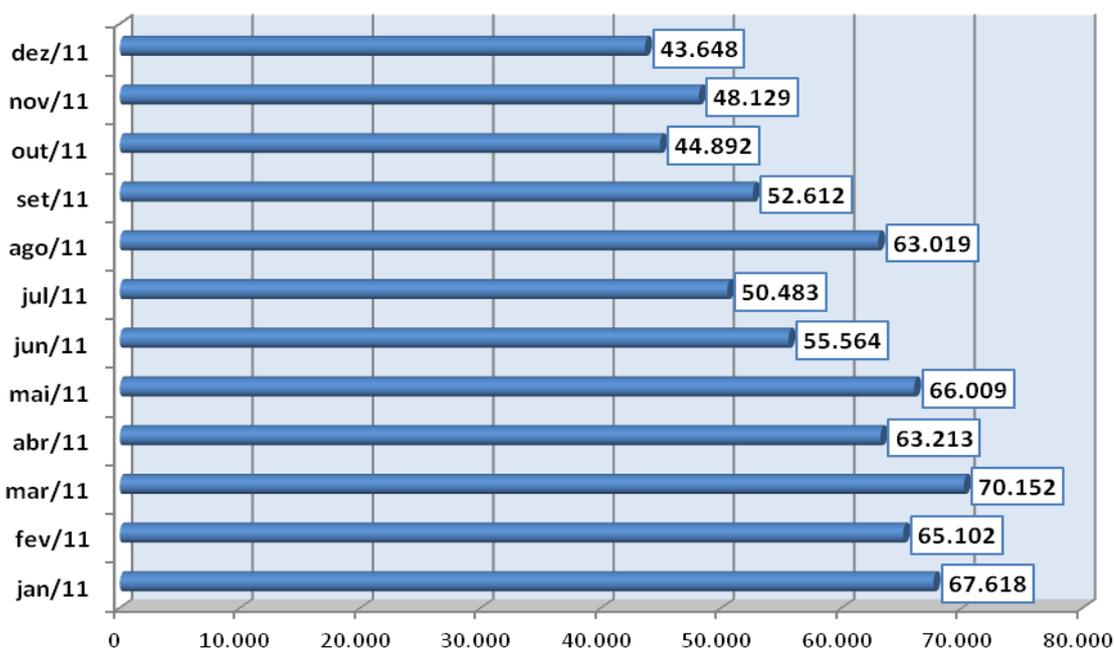
**Demoinstrativo gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2010**



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

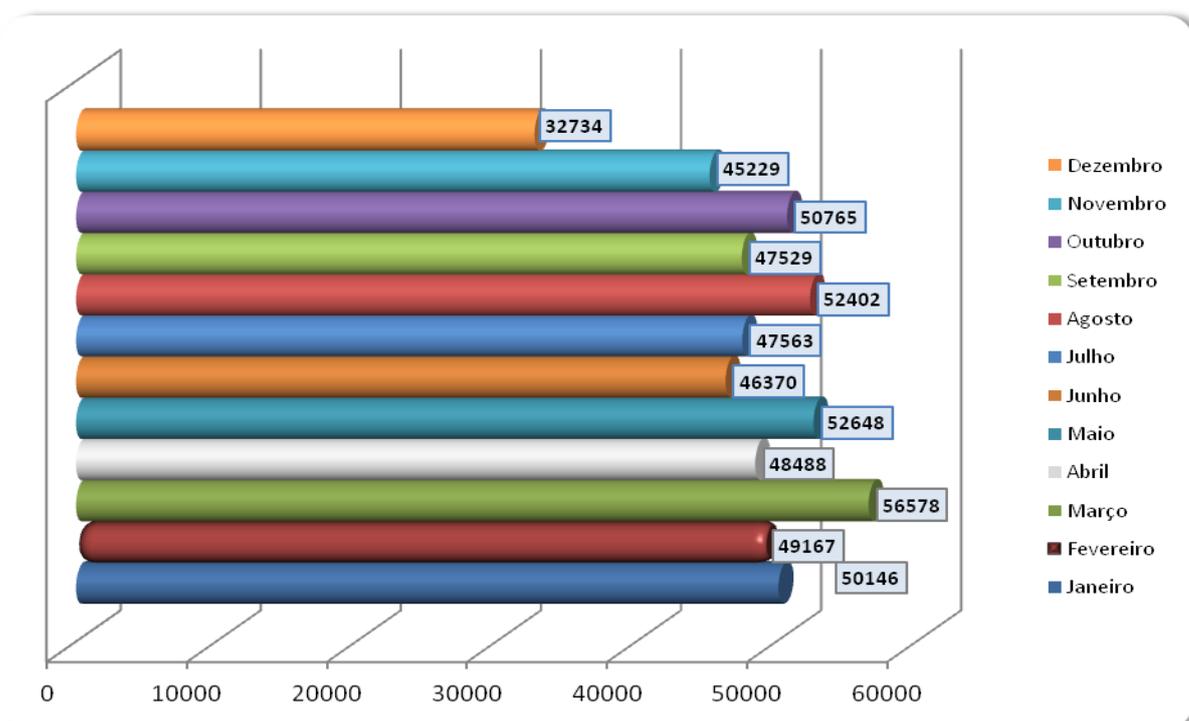
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2011	Janeiro	36.857	14.167	16.594	<b>67.618</b>
	Fevereiro	34.803	14.569	15.730	<b>65.102</b>
	Março	36.519	16.809	16.824	<b>70.152</b>
	Abril	32.298	15.666	15.249	<b>63.213</b>
	Maio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

Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas em 2011



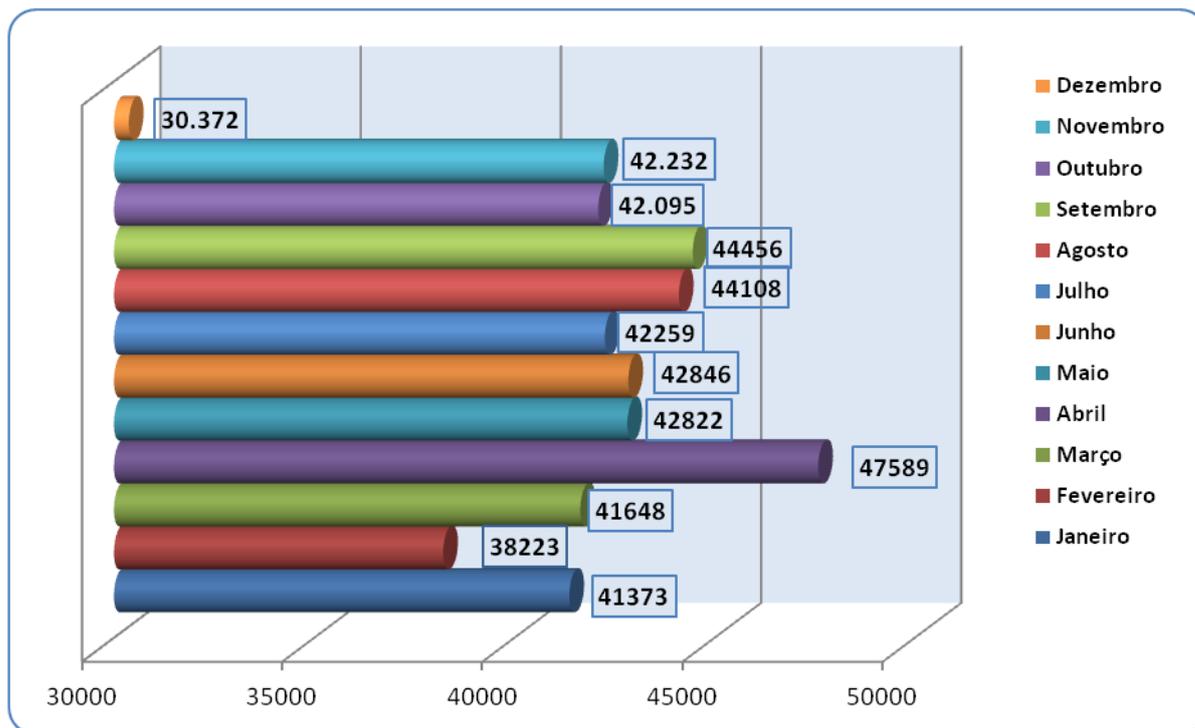
### 3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.

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
	Mai	24.856	14.302	13.490	52.648
	Junho	22.986	12.273	11.111	46.370
	Julho	22.036	13.435	12.092	47.563
	Agosto	25.153	14.179	13.070	52.402
	Setembro	22.958	12.986	11.585	47.529
	Outubro	24.111	13.926	12.728	50.765
	Novembro	21.538	12.665	11.026	45.229
	Dezembro	14.843	9.507	8.384	32.734
<b>Total</b>		<b>278.814</b>	<b>156.142</b>	<b>144.663</b>	<b>579.619</b>



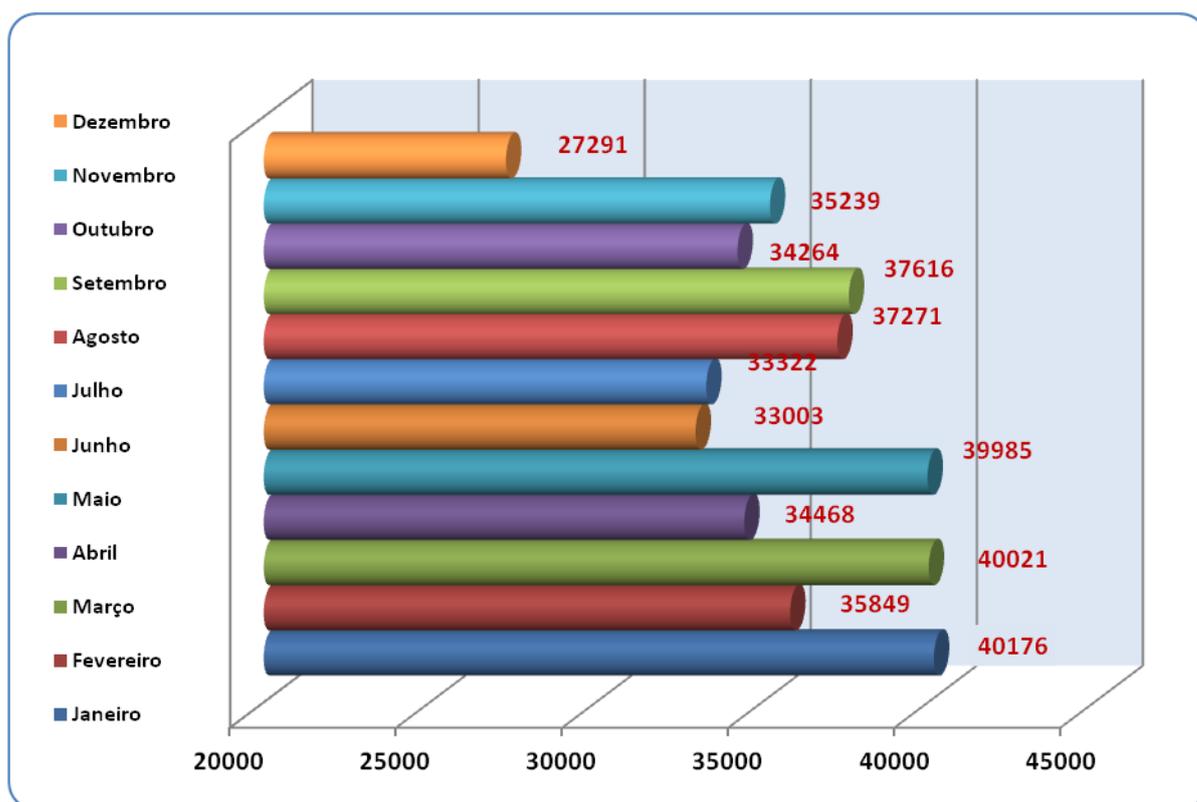
### 3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013.

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



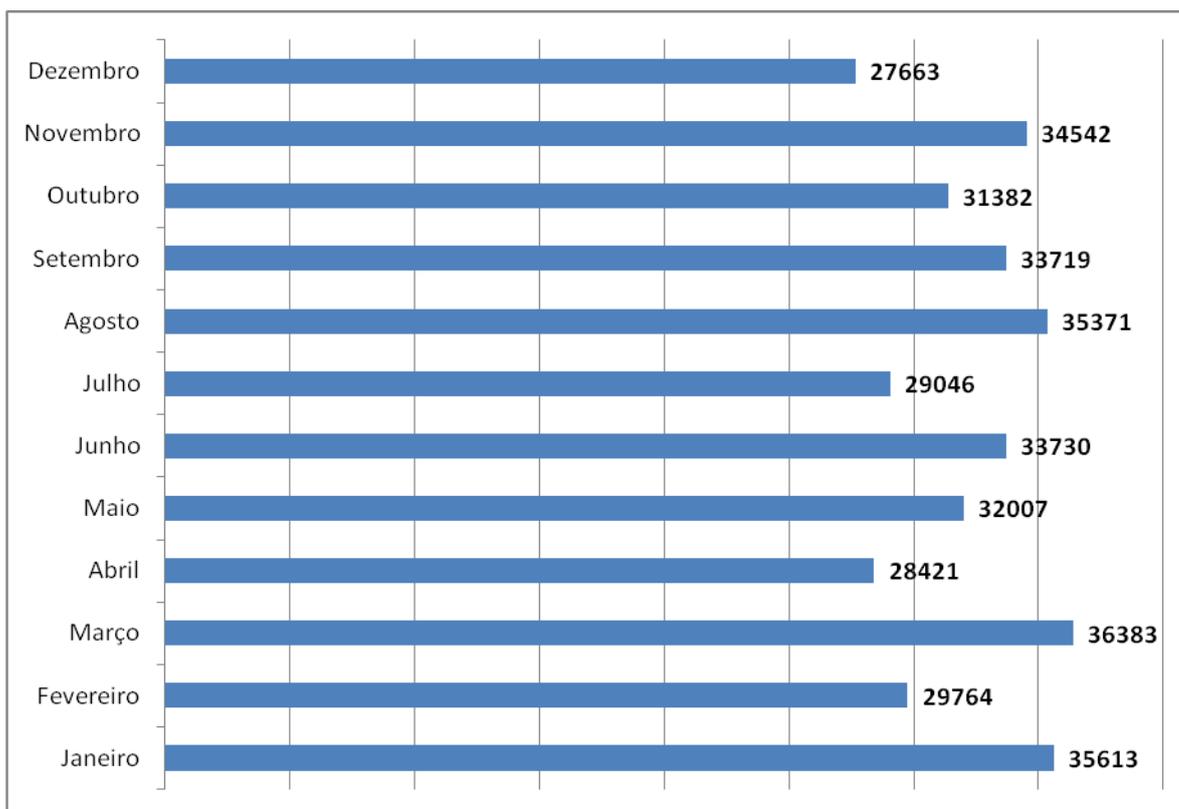
### 3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2014	Janeiro	18.467	10.704	11.005	40.176
	Fevereiro	15.253	10.595	10.001	35.849
	Março	16.528	12.133	11.360	40.021
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Mai	16.155	11.344	12.486	39.985
	Junho	13.740	9.636	9.627	33.003
	Julho	14.676	9.559	9.087	33.322
	Agosto	15.591	11.696	9.984	37.271
	Setembro	16.152	11.002	10.462	37.616
	Outubro	13.598	9.954	10.712	34.264
	Novembro	13.979	10.704	10.556	35.239
	Dezembro	11.844	8.131	7.316	27.291
<b>Total</b>		<b>179.071</b>	<b>125.718</b>	<b>123.716</b>	<b>428.505</b>



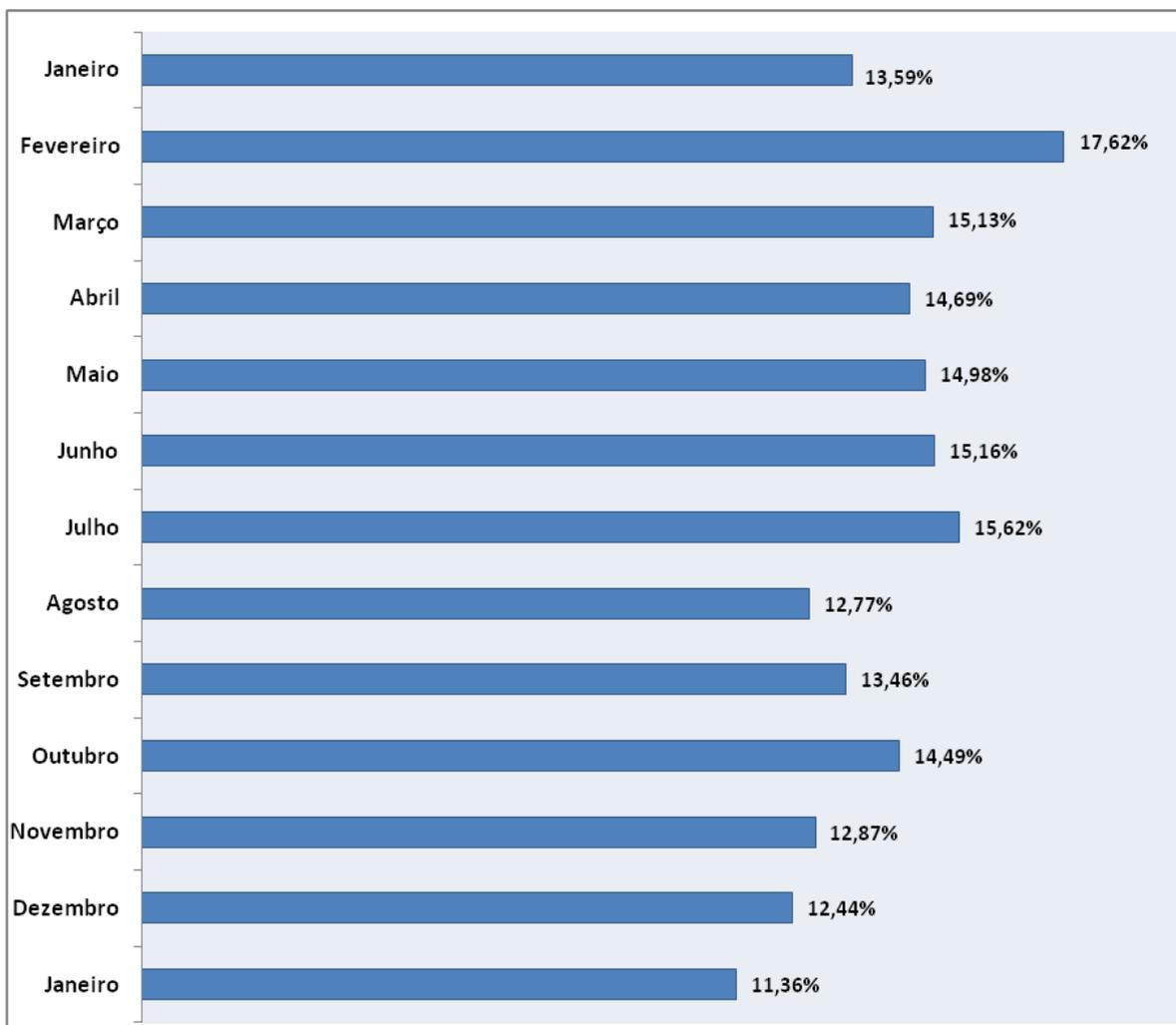
### 3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

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



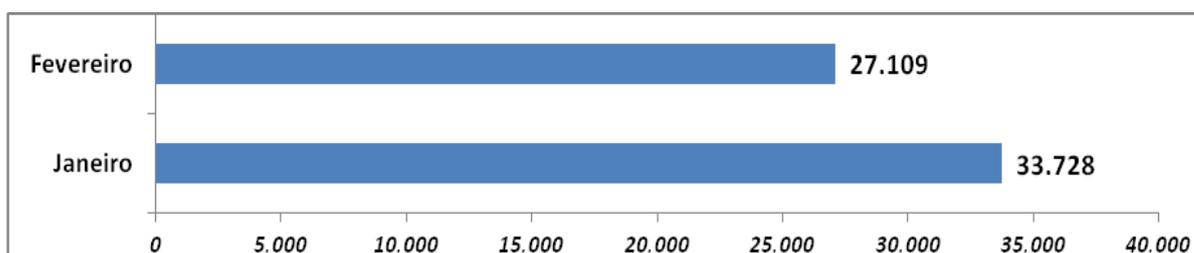
### 3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.

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



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

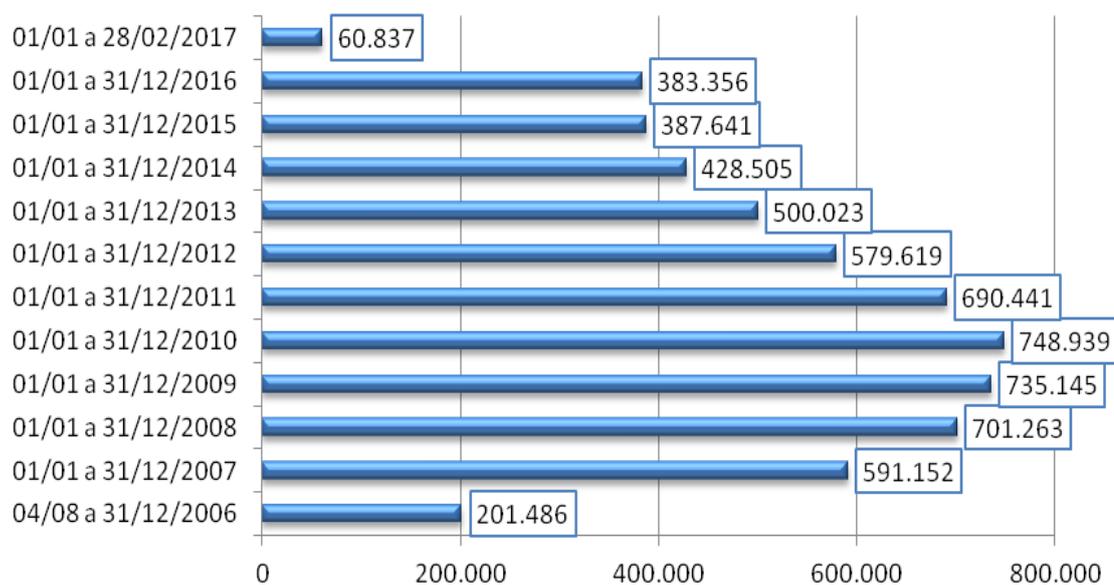
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2017	Janeiro	14.627	10.250	8.851	<b>33.728</b>
	Fevereiro	11.628	7.880	7.601	<b>27.109</b>
<b>Total</b>		<b>26.255</b>	<b>18.130</b>	<b>16.452</b>	<b>60.837</b>



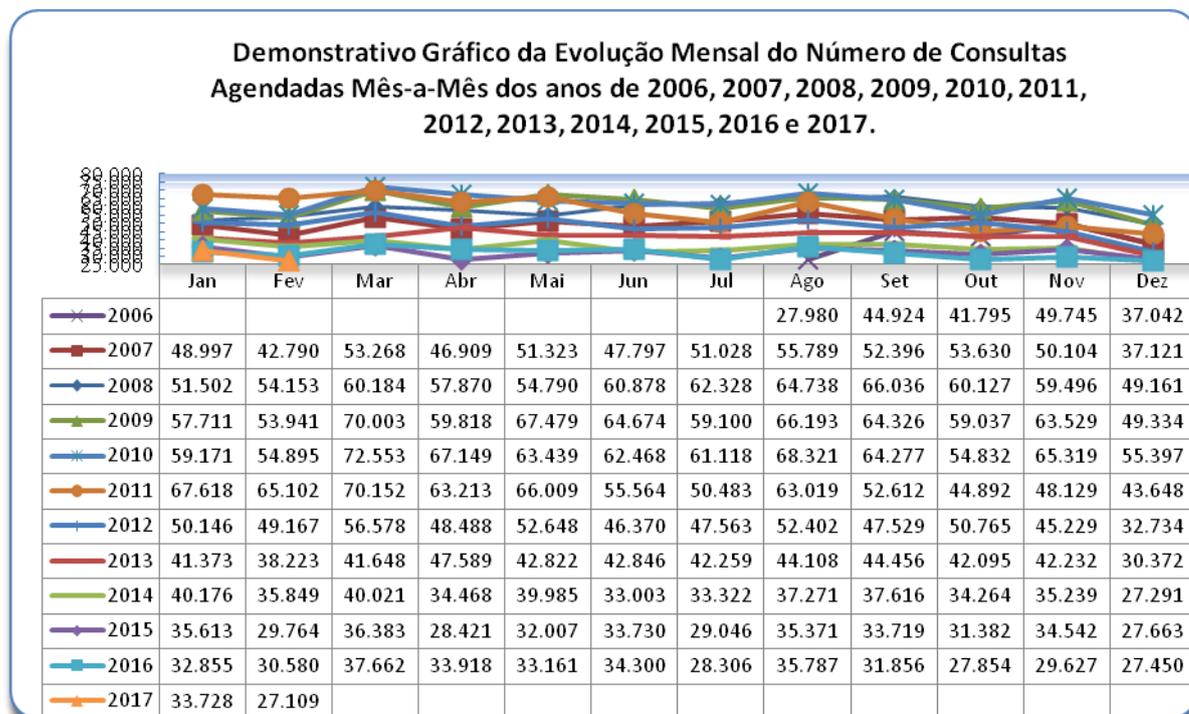
### 3.1.17. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017.

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	<b>201.486</b>
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	<b>591.152</b>
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	<b>701.263</b>
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	<b>735.145</b>
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	<b>748.939</b>
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	<b>690.441</b>
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	<b>579.619</b>
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	<b>500.023</b>
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	<b>428.505</b>
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	<b>387.641</b>
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	<b>383.356</b>
2017	01/01 a 28/02/2017	26.255	18.130	16.452	<b>60.837</b>
<b>Total</b>		<b>2.781.097</b>	<b>1.623.001</b>	<b>1.604.309</b>	<b>6.008.407</b>

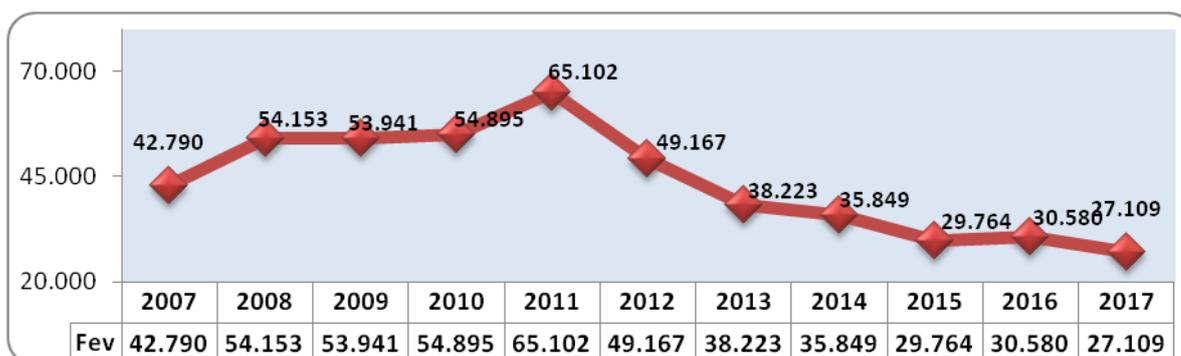
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.



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



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



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

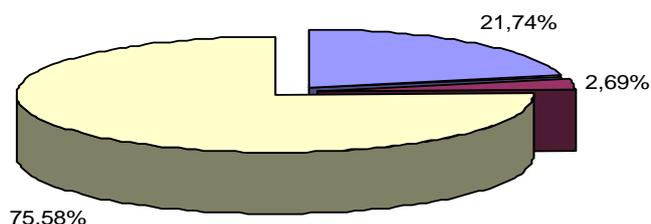
Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767

	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
	<b>Total</b>	<b>760.934</b>	<b>218.852</b>	<b>27.050</b>

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

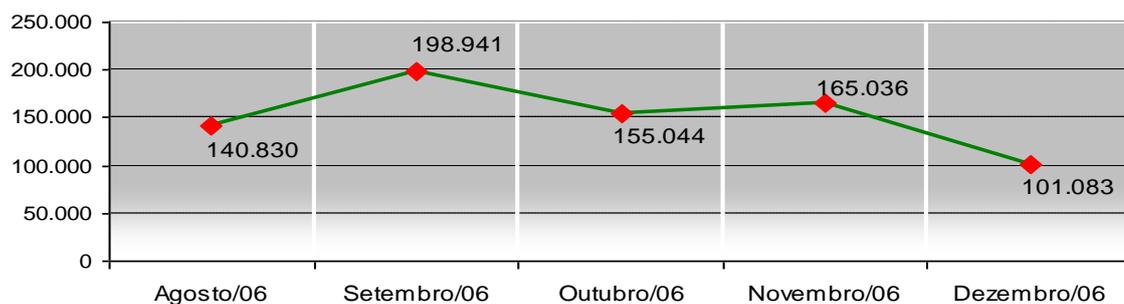
\*\* Fase de implantação, dados fornecidos pela Brasil Telecom inconsistentes.

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



■ Linha Ocupada \*    ■ Chamadas Perdidas \*\*    ■ Ligações Atendidas

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



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

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581

Abril	180.417	82.516	3.856
Maio	187.779	26.030	8.933
Junho	162.251	31.548	2.666
Julho	183.964	32.979	3.283
Agosto	213.439	66.973	5.661
Setembro	172.787	68.867	4.827
Outubro	185.410	38.151	7.660
Novembro	124.117	18.815	3.071
Dezembro	83.505	1.006 <sup>1</sup>	1.405 <sup>2</sup>
<b>Total</b>	<b>2.128.527</b>	<b>512.740</b>	<b>56.602</b>

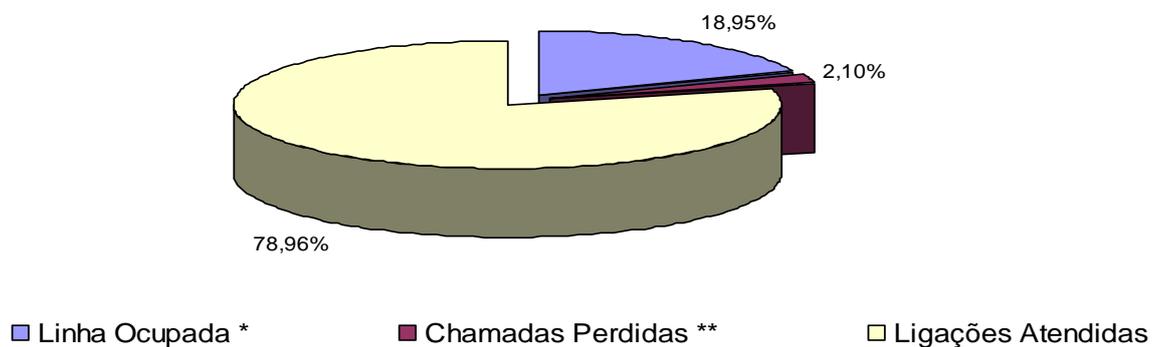
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

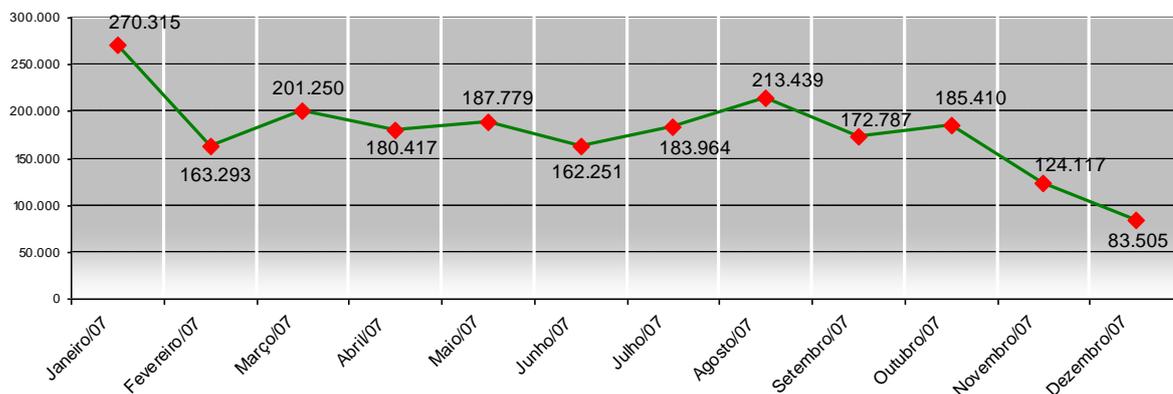
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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



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



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

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

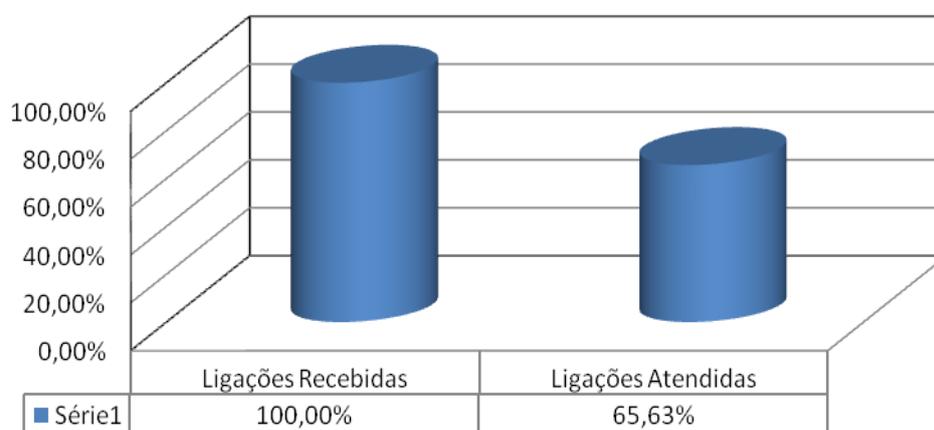
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

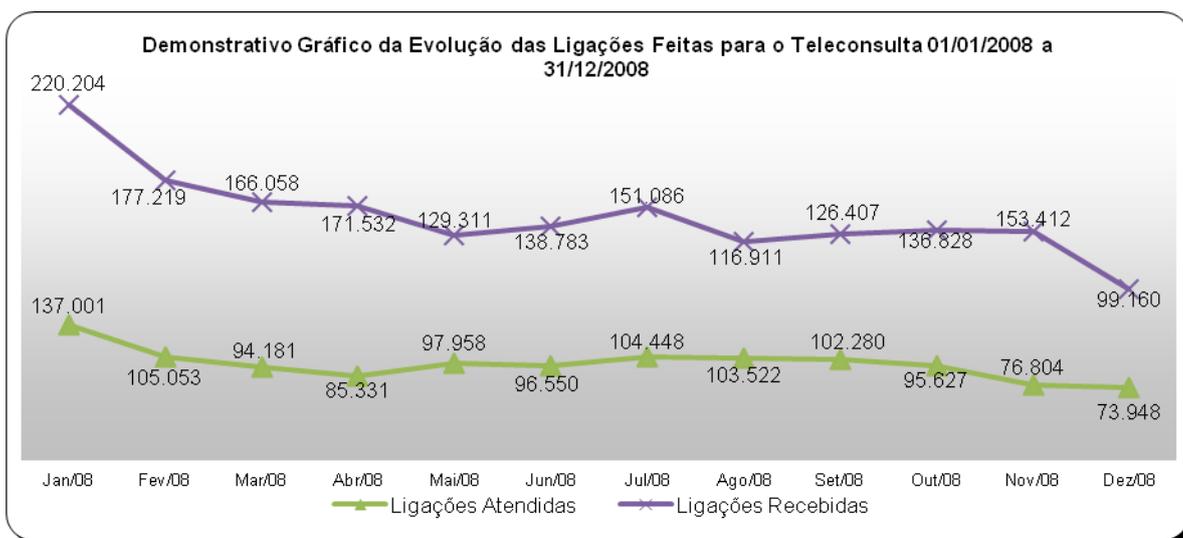
\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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

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





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

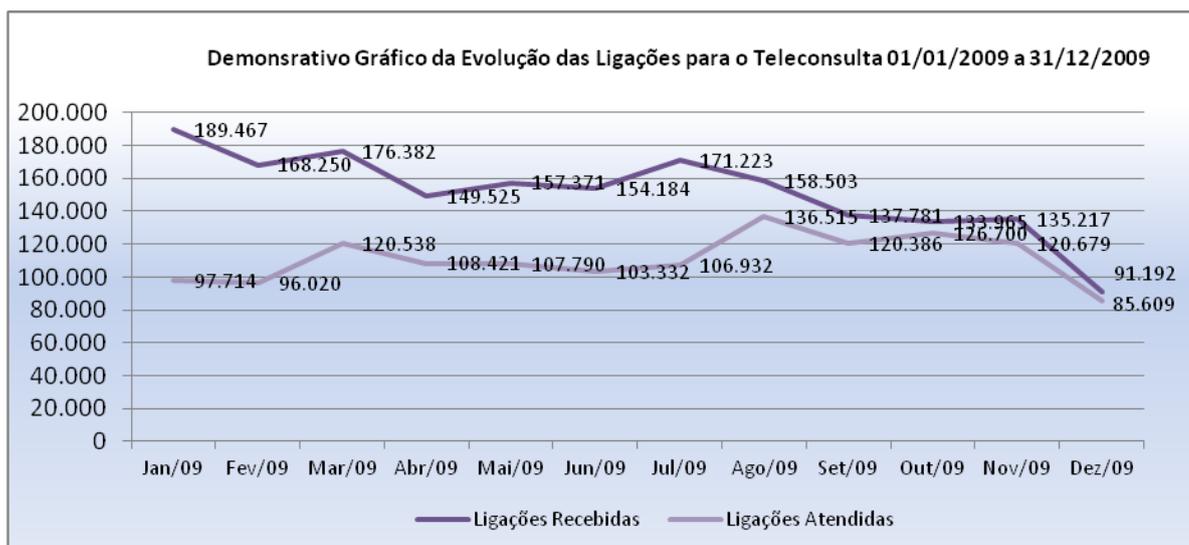
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598	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
<b>Total</b>		<b>1.823.060</b>	<b>267.749</b>	<b>1.330.636</b>	<b>193.244</b>

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

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

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

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



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2010	Janeiro	172.512	13.934	141.703	14.706
	Fevereiro	151.784	12.353	122.685	13.196
	Março	167.186	4.735	145.902	16.244
	Abril	136.264	5.532	117.076	13.068
	Maio	136.966	3.323	115.642	9.936
	Junho	114.898	933	105.510	4058

	Julho	135.221	2.657	123.685	5.418
	Agosto	147.014	2.374	124.001	5.541
	Setembro	131.498	0	114.827	5.660
	Outubro	133.473	2.738	119.186	5.521
	Novembro	129.895	0	113.102	5976
	Dezembro	88.796	359	87.039	2.423
	<b>Total</b>	<b>1.645.507</b>	<b>48.938</b>	<b>1.430.358</b>	<b>101.747</b>

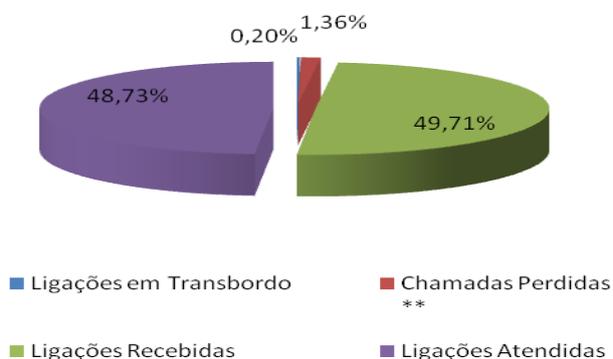
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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

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



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2011	Janeiro	170.380	36.697	126.227	0
	Fevereiro	162.932	15.586	125.852	5.225
	Março	156.500	7.050	139.794	4.110
	Abril	141.316	8.155	118.228	2.338
	Maior	153.198	4.228	133.059	0

	Junho	155.299	5.394	141.150	0
	Julho	174.633	2.918	156.745	6.550
	Agosto	187.210	0	167.267	6.962
	Setembro	144.721	0	133.093	4.371
	Outubro	164.693	0	132.479	0
	Novembro	169.719	0	142.619	0
	Dezembro	110.370	0	102.859	0
<b>Total</b>		<b>1.890.971</b>	<b>80.028</b>	<b>1.619.372</b>	<b>29.556</b>

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

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

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

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



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	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
<b>Total</b>		<b>1.660.643</b>	<b>1.763.159</b>	<b>502.373</b>	<b>1.582.323</b>

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

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

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

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

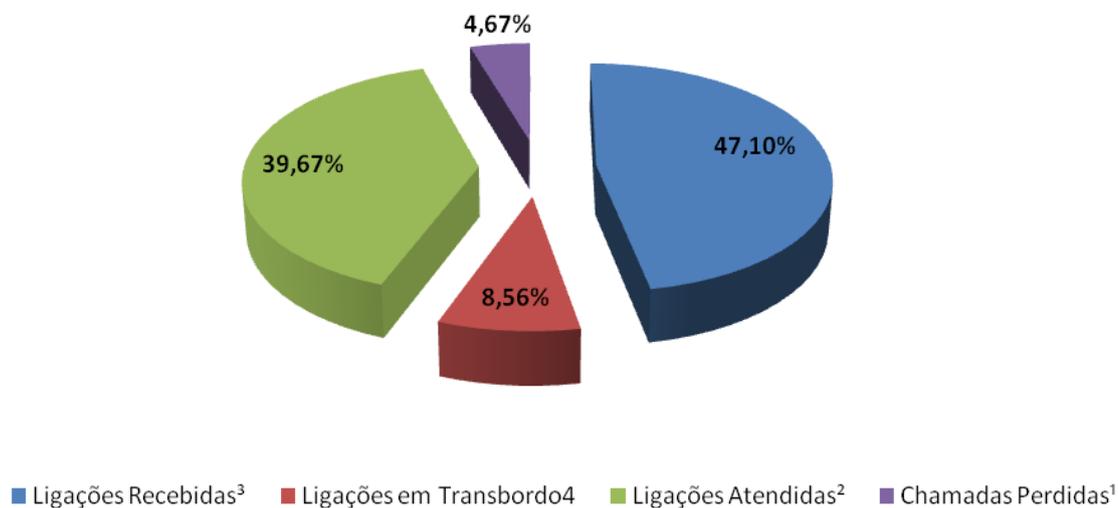


### 3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2013	Janeiro	219.311	55.587	155.024	24.080
	Fevereiro	179.010	73.696	142.334	25.114
	Março	190.070	62.196	145.303	24.078
	Abril	190.394	37.211	156.162	20.151
	Maior	162.249	15.180	139.016	14.619

	Junho	159.771	20.457	140.569	12.769
	Julho	161.431	21.890	140.986	12.952
	Agosto	153.994	15.693	140.090	13.803
	Setembro	144.506	17.124	130.118	12.666
	Outubro	151.630	19.989	134.176	13.368
	Novembro	127.133	11.594	115.102	10.457
	Dezembro	95.942	1.223	91.411	7.726
<b>Total</b>		<b>1.935.441</b>	<b>351.840</b>	<b>1.630.291</b>	<b>191.783</b>

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



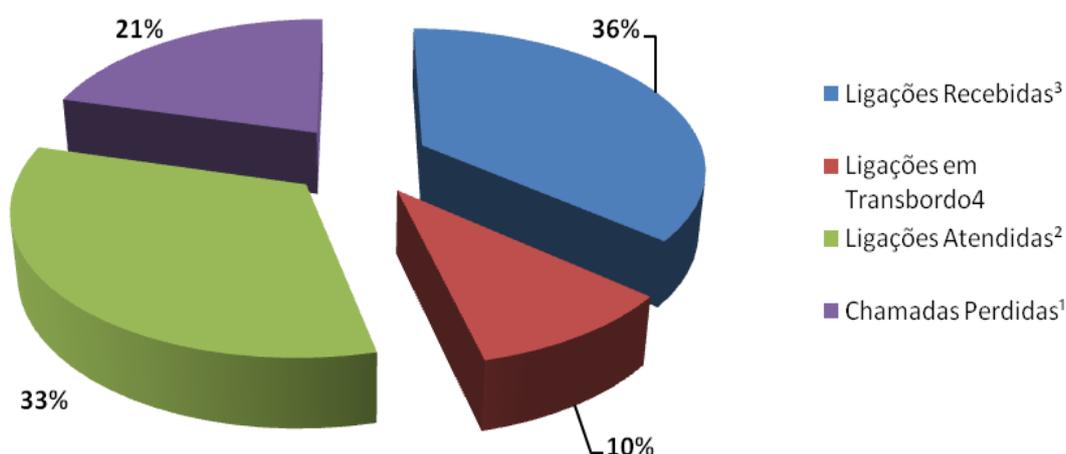
### 3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2014	Janeiro	183.224	194.797	136.228	183.224
	Fevereiro	148.532	60.423	127.737	148.532
	Março	159.083	- ***	137.312	159.083
	Abril	133.112	-***	133.711	133.112
	Maiο	136660	130.232	133419	136660
	Junho	119.263	5.092	111.977	7.996
	Julho	121.259	10.701	131.960	9.031

	Agosto	139.328	15.565	123.763	22.417
	Setembro	139.577	15.721	123.856	39.412
	Outubro	143.971	10.898	133.073	51.896
	Novembro	134.417	11.350	123.067	41.266
	Dezembro	80.420	1.228	79.192	6.686
	<b>Total</b>	<b>1.638.846</b>	<b>456.007</b>	<b>1.495.295</b>	<b>939.315</b>

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

### Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014

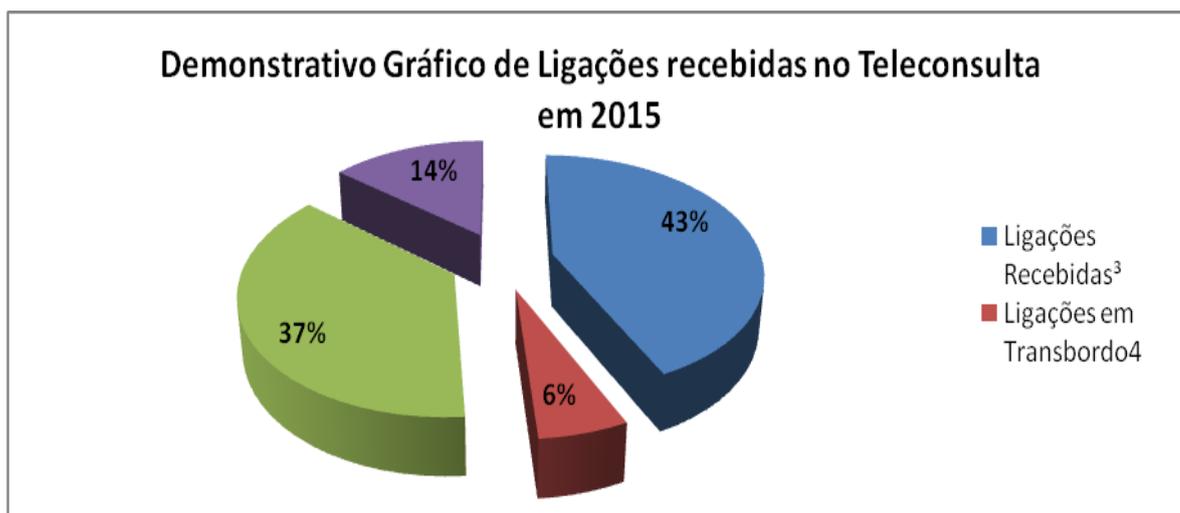


### 3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2015	Janeiro	146.159	19.992	126.167	31.870
	Fevereiro	128.265	16.896	111.369	54.752
	Março	158.645	26.363	132.282	259.064
	Abril	118.738	18.054	100.684	_*
	Maiο	133.989	17.340	116.558	138.288

	Junho	131.666	18.640	113.026	_*
	Julho	140.665	23.819	116.846	_*
	Agosto	141.252	18.434	122.818	_*
	Setembro	132.695	17.594	115.101	_*
	Outubro	127.492	11.914	115.578	_*
	Novembro	121.714	10.562	111.152	_*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	_*
	<b>Total</b>	<b>1.559.107</b>	<b>200.744</b>	<b>1.358.272</b>	<b>483.974</b>

\_\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

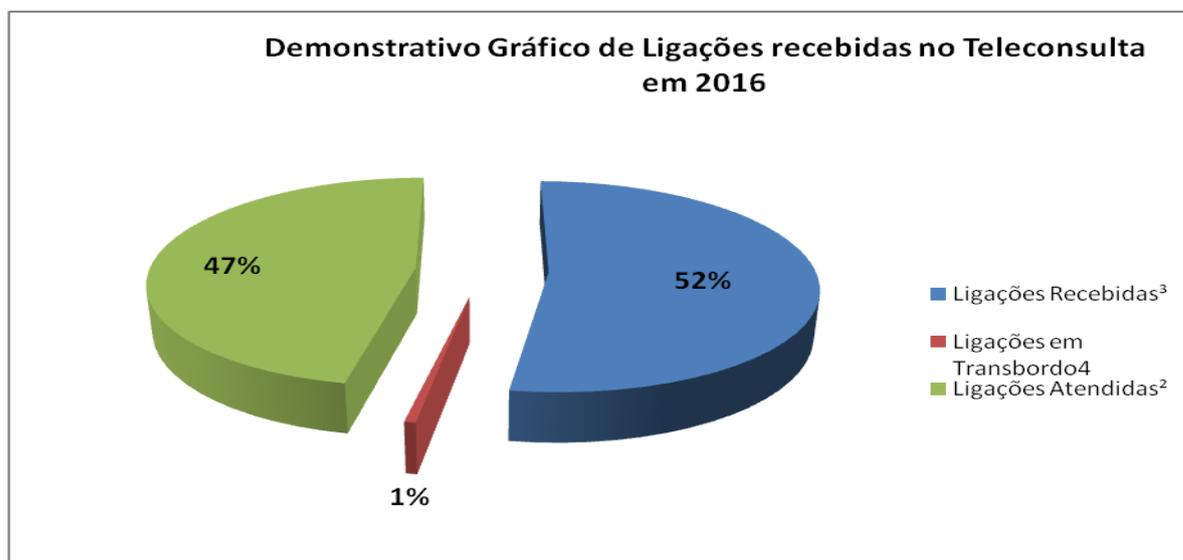


### 3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
<b>2016</b>	Janeiro	117.644	1.070	109.146	-
	Fevereiro	130.936	1.869	111.966	-
	Março	123.023	1.987	104.092	-
	Abril	113.207	1.424	101.868	-
	Maior	113.747	1.400	99.213	-

	Junho	106.106	928	97.006	-
	Julho	107.835	1.085	98.349	-
	Agosto	121.635	1.570	104.113	-
	Setembro	107.803	1.043	97.441	-
	Outubro	111.762	999	102.019	-
	Novembro	116.172	1.382	103.403	-
	Dezembro	75.210	506	68.930	-
	<b>Total</b>	<b>1.345.080</b>	<b>15.263</b>	<b>1.197.546</b>	<b>-</b>

\_\*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 <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2017	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
	Fevereiro	117.943	728	93.927	-
	<b>Total</b>	<b>256.440</b>	<b>2.066</b>	<b>195.207</b>	<b>-</b>

\_\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

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

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



- Em prosseguimento às ações motivacionais previstas no calendário anual de atividades do Teleconsulta, no dia 24 de Fevereiro/17, com a proximidade do Carnaval, a Comissão Interna de Prevenção à Acidentes – CIPA, promoveu um ciclo de palestras com temas relacionados à ingestão de álcool, direção preventiva e doenças sexualmente transmissíveis.

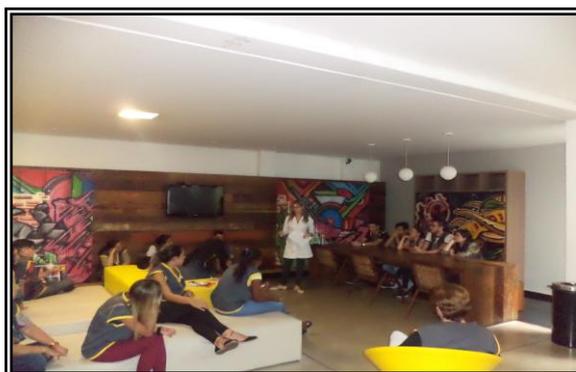
A Unidade foi decorada com motivos festivos e os colaboradores compareceram vestidos com trajes típicos e participaram de desfile para a escolha do mais caracterizado.



- Dia 17 de Fevereiro/17 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Platéia Social leva 150 pessoas para o espetáculo “o Musical Mamonas” , inclusão digital: CIT inicia a primeira turma de 2017 conforme exemplar em **Anexo 01**;
- No dia 02 de fevereiro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Jaqueline Borges de Moraes. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Leila Rosa e pelo feedback a Enfermeira Rafaela Tristão. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 25 de Janeiro a 01 de Fevereiro/17;
- Em 08 de fevereiro/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 13 de fevereiro (total de 54 vagas);
- No dia 12 de fevereiro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Amanda Cecilia dos Santos Araujo;
- Em 15 de fevereiro/17, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 20 de Fevereiro, (Total de 43 vagas);
- Em 17 de fevereiro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Angelita Sandra dos Santos;
- No dia 22 de fevereiro/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Isabela Patrícia Galvão. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 07 a 13 de fevereiro/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 4,19 minutos por ligação;
- Em 28 de fevereiro/17, houve pouca demanda nas ligações devido ao feriado de carnaval.

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

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas frequentes são abordadas dinâmico e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da (s) orientação (s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, no dia 03 de Fevereiro/17, foi abordado sobre a Febre Amarela – mitos e verdade.



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

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
Centro de Saúde Criméia Leste	Humberto Pereira Maia	1938	Clínico Geral	Grade Equivocada	02, 03 e 06 de Fevereiro
Cais Finsocial	Jefferson Brokestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	02 de Fevereiro
CS Esplanada dos Anicuns	Sérgio Raul Aquino	6715	Ginecologista	Motivo de Falta	02 a 21 de Fevereiro
CS Setor Perim	Tereza Cristina da Rocha	4558	Pediatra	Capacitação Arboviroses	08 e 16 de Fevereiro
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	07 de Fevereiro
CS Criméia Leste	Túlio César Magalhães	3319	Clínico Geral	Folga de Aniversário	10 de Fevereiro
Cais Finsocial	Jefferson Brokestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	09 de Fevereiro
Cais Finsocial	Jefferson Brokestayer Filho	7880	Pediatra	Motivo de Falta	10 de Fevereiro
CS Marinho Lemos	Túlio Alves Sardinha	5865	Ginecologista	Palestra de Gestante	24 de Fevereiro
CAIS Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	14 de Fevereiro
	Nazir Seabra Guimarães	8493	Ginecologista	Motivo Particular	14 de Fevereiro
CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	15 de Fevereiro
CS Norte Ferroviário	Rosseney da Costa Marinho Jr.	6769	Pediatra	Motivo Particular	23 de Fevereiro
CS Jardim Balneário Meia Ponte	Wilson Rodrigues dos Santos	6192	Ginecologista	Folga de Aniversário	02 de Março
CS Criméia Leste	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Motivo de Falta	21 de Fevereiro
CS Vila Canaã	Juliana de Melo Melgaco	8335	Pediatra	Motivo de Falta	22 a 24 de Fevereiro

- 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 Fevereiro/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	Ofertas	Liberações	Motivo
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	4	64	33	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Vila Canaã	Clinico Geral	Juliana De Melo Melgaco	4	48	27	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Ginecologia	Sergio Raul Aquino e Silva	5	60	30	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	5	80	40	Motivo de Falta
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	5	80	52	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Da Conceicao Matos Machado	5	112	98	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	5	160	123	Férias
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	5	64	35	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	5	56	0	Licença Médica
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	6	53	37	Luto em Família
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Wania Marcia Oliveira Rabelo	6	64	48	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Tereza Cristina Da Rocha Medeiros	6	65	44	Cursos
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	6	60	46	Sistema Inoperante
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Tania Mara Lourenco	6	64	48	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	6	80	61	Sistema Inoperante
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	6	48	37	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	6	48	38	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	6	48	40	Atestado Médico

Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Theodora Nunes Drummond	6	80	40	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negreto	6	60	48	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Joao Evangelista Borges Ribeiro	6	56	0	Licença Médica
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	6	160	128	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	6	80	40	Motivo de Falta
Noroeste	Cais Finsocial	Ginecologia	Nazir Seabra Guimaraes Filho	6	40	30	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Divino Pereira De Miranda	6	100	0	Licença Médica
Noroeste	Cais Finsocial	Ginecologia	Nazir Seabra Guimaraes Filho	6	40	30	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Ginecologia	Sergio Raul Aquino E Silva	6	60	0	Motivo de Falta
Central	Cais Vila Nova	Ginecologia	Sergio Raul Aquino E Silva	6	60	0	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	6	60	42	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	6	80	50	Motivo de Falta
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	6	80	40	Motivo de Falta
Leste	Cais Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Joao Serafim Filho	6	68	42	Folga de Aniversário
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	6	80	40	Atestado Médico
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	6	65	53	Atestado Médico
Leste	Cais Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Michele Roncato Franca	6	82	39	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	6	80	61	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	6	80	60	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	6	80	40	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Gislaine Sales Gomes	6	48	0	Atestado Médico
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Rudney Jackson Silverio	6	36	24	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	6	80	40	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	7	48	24	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	7	48	22	Congresso diversos
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Rudney Jackson Silverio	7	36	26	Motivo Pessoal
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	7	48	24	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	7	48	22	Congresso diversos
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Clinico Geral	Isaura Araujo Santos Lobo	7	80	60	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	7	80	60	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	7	80	60	Atestado Médico
Mendanha	Cais Candida De Moraes	Clinico Geral	Cláudia Cássia De Almeida	7	160	120	Motivo Pessoal
Mendanha	Cais Candida De Moraes	Clinico Geral	Nilmar Feliciano Da Silva	7	60	45	Motivo Pessoal
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	7	60	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	7	60	46	Sistema Inoperante
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Nilson Pereira Pinto	7	70	56	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila União	Clinico Geral	Ivan Isaac	7	80	60	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Theodora Nunes Drummond	7	80	40	Atestado Médico

Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	7	70	56	Motivo de Falta
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	7	160	128	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Tulio Cesar Magalhaes	7	80	64	Folga de Aniversário
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires De Paiva	7	80	71	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	7	45	25	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Divino Pereira De Miranda	7	100	0	Licença Médica
Mendanha	Cais Candida De Moraes	Ginecologia	Luciano Augusto Baylao	7	60	36	Férias
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Andre Ibrahim Bayeh	7	60	46	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Ginecologia	Saulo Goncalves De Mendonca	7	40	0	Luto em Família
Mendanha	Centro De Saúde Maria Dilce	Ginecologia	Daniel De Oliveira	7	60	50	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Maria Dilce	Ginecologia	Carlos Cesar Borges	7	60	45	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	7	60	41	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	7	60	30	Motivo Pessoal
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Rubens Sergio Camargo	7	60	45	Grade Suspensa
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	7	80	0	Grade Suspensa
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Pediatria	Izabella Neves Araujo	7	60	46	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Clinico Geral	Livia Maria Da Silva E Melo	8	80	0	Licença Médica
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Celio Da Silva Rocha Vidal	8	54	39	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	8	56	41	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	8	56	41	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	8	56	41	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	8	80	0	Licença Médica
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Fabricio Queiroz Correia	8	41	0	Folga de Aniversário
Noroeste	Cais Finsocial	Pediatria	Jefferson Brockestayer Filho	8	80	0	Grade Suspensa
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	8	80	40	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	8	53	37	Atestado Médico
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Ginecologia	Fabio Guilherme Da Silveira Campos	8	60	0	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	8	64	48	Palestras
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Claudio Raul Tavares	8	60	48	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Caritas De Oliveira	8	132	105	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Tania Mara Lourenco	8	64	48	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Rosseney Da Costa Marinho Junior	8	40	26	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	8	64	48	Palestras
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negreto	8	60	48	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negreto	8	60	48	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	8	70	56	Motivo de Falta
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	8	70	56	Motivo de Falta
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Ginecologia	Luciano Augusto Baylao	8	60	48	Atestado

							Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	9	60	45	Folga de Aniversário
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Mauá	Clinico Geral	Maria Da Conceicao Matos Machado	9	112	93	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Maria Aparecida Lopes Reis	9	80	56	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	9	71	54	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Antonio Gomes Teles	9	80	0	Licença Médica
Mendanha	Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Wilker Sabino Campos Da Silva	9	80	16	Exoneração
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Emivaldo Soares Martins	9	64	0	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	10	80	0	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	10	80	0	Férias
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	10	80	0	Motivo de Falta
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	21	80	0	Folga de Aniversário

#### 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;
- Entrevistamos 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

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

<b>DÉFICIT DE MÉDICOS</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF</b>	<b>Equipe</b>	<b>Data de Solicitação</b>
<b>Sudoeste</b>	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
<b>Oeste</b>	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
<b>Leste</b>	Recantos das Minas Gerais	10	23/03/2016
	Dom Fernando	14	19/05/2016
	Santo Hilário	4	08/08/2016
	Aruanã III	27	08/08/2016
	Vila Pedroso	12	11/08/2016
<b>Noroeste</b>	Curitiba II	9	15/12/2016
	Vila Mutirão	1	19/05/2016
	Boa Vista	22	01/11/2016
	VF - 18	31	03/11/2016
<b>Norte</b>	Guanabara I	3	19/01/2016
	Itatiaia	23	15/08/2016
	São Judas Tadeu	14	14/12/2016
	Cachoeira Dourada	4	27/12/2016
<b>Campinas Centro</b>	Leste Universitário	2	03/03/2017
<b>Total de Equipes Com Déficit De Médicos:</b>		<b>27</b>	
<b>MÉDICOS DE LICENÇA</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF / Equipe</b>	<b>Período</b>	<b>Data de Solicitação</b>
<b>Noroeste</b>	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
<b>Total De Equipes Com Médicos De Licença</b>		<b>3</b>	
<b>MÉDICOS DE FÉRIAS</b>			
<b>Distrito Sanitário</b>	<b>UABSF / Equipe</b>	<b>Período</b>	<b>Data de Solicitação</b>
<b>Total De Equipes Com Médicos De Férias</b>		<b>0</b>	
<b>Total Geral</b>		<b>30</b>	

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 Fevereiro/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: CAIS Cândida de Moraes, CIAMS Setor Pedro Ludovico, CIAMS Jardim América, CAIS Parque das Amendoeiras, CAIS Bairro Goiá, Centro de Saúde Conjunto Riviera, CAIS Vila Nova, Centro de Saude Jardim Balneário Meia Ponte, Centro de Saúde Parque Industrial João Braz, Centro de Saúde Criméia Leste e Centro de Saúde Parque Amazônia.

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.

<b>BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO</b>				
<b>FEVEREIRO - 2017</b>				
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Número de Acessos por Busca de Vagas</b>			
	<b>Clínico Geral</b>	<b>Ginecologia</b>	<b>Pediatria</b>	<b>Total</b>
CAIS Bairro Goiá	648	346	818	9
CAIS Cândida de Moraes	1.063	90	315	4
CAIS Chácara do Governador	342	303	0	0
CAIS Finsocial	171	248	6	0
CAIS Jardim Novo Mundo	261	442	340	3
CAIS Parque das Amendoeiras	683	112	214	0
CAIS Vila Nova	542	195	6	0
Centro de Saúde Água Branca	210	175	155	0

Centro De Saúde Conjunto Riviera	637	217	159	0
Centro de Saúde Criméia Leste	436	193	299	0
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	194	33	211	0
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	489	289	264	0
Centro De Saúde Jardim Guanabara	135	0	4	0
Centro de Saúde Maria Dilce	199	290	108	0
Centro de Saúde Marinho Lemos	276	300	287	0
Centro de Saúde Norte Ferroviário	269	341	214	2
Centro de Saúde Parque Amazonia	429	282	311	0
Centro de Saúde Parque Anhanguera	328	460	417	0
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	469	94	451	0
Centro De Saúde Setor Perim	185	292	320	0
Centro de Saúde Vila Boa	384	327	122	0
Centro de Saúde Vila Canaã	252	154	240	0
Centro de Saúde Vila Clemente	236	293	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	217	338	522	0
Centro de Saúde Vila Moraes	0	293	270	0
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	345	338	0
Centro de Saúde Vila União	378	264	0	0
CIAMS Jardim América	733	155	420	1
CIAMS Novo Horizonte	283	400	210	0
CIAMS Setor Pedro Ludovico	976	259	406	0
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	203	320	153	2
Maternidade Dona Iris	0	30	0	0
<b>Total</b>	<b>11.628</b>	<b>7.880</b>	<b>7.580</b>	<b>21</b>

\* 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 Fevereiro/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 114.691 (cento e quatorze mil seiscentos e noventa e um), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 29.852 (vinte e nove mil oitocentos e cinquenta e dois).

Dos 114.691 (cento e quatorze mil seiscentos e noventa e um), 29.852 (vinte e nove mil oitocentos e cinquenta e dois) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 84.839 (oitenta e quatro mil oitocentos e trinta e nove) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 58.155 (cinquenta e oito mil cento e cinquenta e cinco) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 4.568 (quatro mil quinhentos e sessenta e oito) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Janeiro/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 143.240 (cento e quarenta e três mil duzentos e quarenta) para 84.839 (oitenta e quatro mil oitocentos e trinta e nove), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 38.762 (trinta e oito mil setecentos e sessenta e dois) para 29.852 (vinte e nove mil oitocentos e cinquenta e dois).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

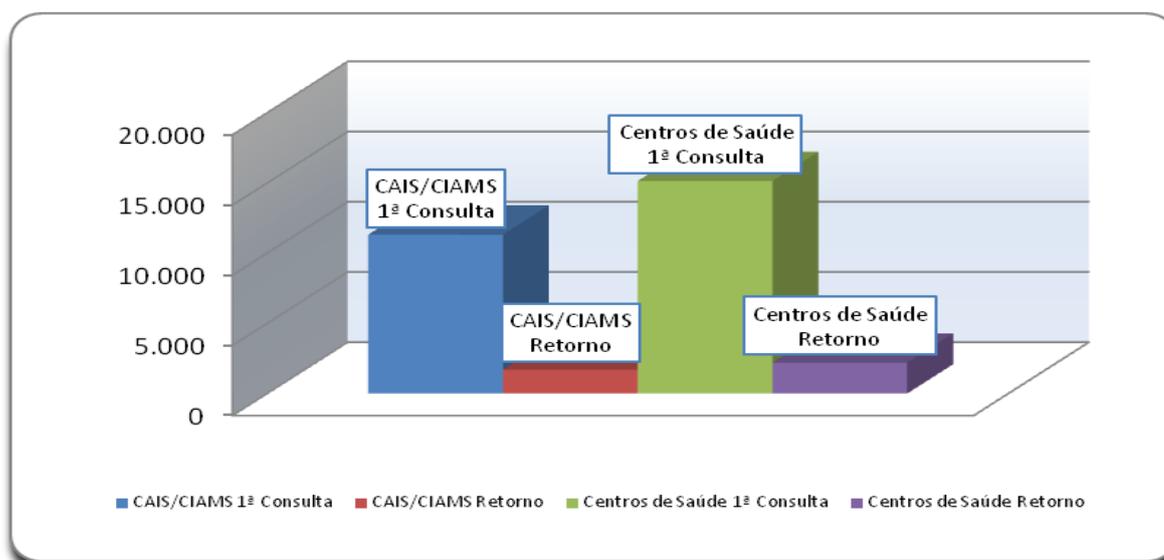
#### **Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Fevereiro /17**

<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Trote	13	114691	0,01
Somente Informação	7.911	114691	6,90
Consulta Marcada com Sucesso	29.852	114691	26,03
Consulta Não Marcada	83	114691	0,07
Fora da Área de Abrangência	109	114691	0,10
Área de PSF	1.531	114691	1,33
Outras Unidades	91	114691	0,08
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	1.009	114691	0,88
Não há Vaga	58.155	114691	50,71
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	4.568	114691	3,98
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	332	114691	0,29
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	886	114691	0,77
Recusa da Unidade Oferecida	1.331	114691	1,16
Mau atendimento da Unidade	1	114691	0,00
Não gosta dos Profissionais	4	114691	0,00
Longe da Residência	246	114691	0,21
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	77	114691	0,07
Recusa do Profissional	275	114691	0,24
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	8	114691	0,01

Prefere outro Profissional de Saúde	274	114691	0,24
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	523	114691	0,46
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	54	114691	0,05
Cancelamento de Consulta	3.554	114691	3,10
Outros	2	114691	0,00
Falta Dados Cadastrais	657	114691	0,57
Ligação Interrompida pelo Usuário	2.224	114691	1,94
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	206	114691	0,18
Não há Vaga (RETORNO)	715	114691	0,62
<b>TOTAL</b>	<b>114.691</b>		

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	4.449	679	5.128	4.357	801	5.158
GINECOLOGIA	2.076	295	2.371	4.497	506	5.003
PEDIATRIA	2.092	272	2.364	3.758	434	4.192
PEDIATRIA ALTO RISCO	16	0	16	4	0	4
<b>Total</b>	<b>8.633</b>	<b>1.246</b>	<b>9.879</b>	<b>12.616</b>	<b>1.741</b>	<b>14.357</b>



- **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, 62.776 (sessenta e dois mil setecentos e setenta e seis) atendimentos foram qualificados, destes, 25.157 (vinte e cinco mil e cinqüenta e sete) usuários foram atendidos, porém 5.979 (cinco mil novecentos e setenta e nove) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Janeiro/17, houve um acréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 62.751 (sessenta e dois mil setecentos e cinquenta e um) para 62.776 (sessenta e dois mil setecentos e setenta e seis), um decréscimo no número de usuários atendidos de 27.060 (vinte e sete mil e sessenta) para 25.157 (vinte e cinco mil e cinqüenta e sete) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.316 (sete mil trezentos e dezesseis) para 5.979 (cinco mil novecentos e setenta e nove).

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

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

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

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

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Fevereiro/17, pode-se observar que das consultas agendadas, **15,83%** (quinze ponto oitenta e três) referiram ser portadores de diabetes, **13,57%** (treze ponto cinqüenta e sete) portadores de hipertensão e **70,59%** (setenta ponto cinqüenta e nove) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

<b>Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Fevereiro/17</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
Cais Bairro Goiá	17,70%	15,09%	67,21%

CAIS Candida de Morais	15,13%	13,35%	71,51%
CAIS Chácara do Governador	16,96%	14,16%	68,88%
CAIS Finsocial	17,42%	16,13%	66,45%
Cais Jardim Novo Mundo	11,81%	9,89%	78,30%
CAIS Parque das Amendoeiras	19,11%	16,60%	64,29%
Cais Vila Nova	14,91%	13,85%	71,24%
Centro de Saúde Água Branca	17,76%	14,21%	68,03%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	17,76%	14,89%	67,35%
Centro de Saúde Criméia Leste	15,13%	12,61%	72,26%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	17,77%	16,62%	65,62%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	16,71%	13,61%	69,68%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	16,36%	13,55%	70,09%
Centro de Saúde Maria Dilce	11,42%	6,69%	81,89%
Centro de Saúde Marinho Lemos	14,90%	12,74%	72,36%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	12,33%	10,19%	77,48%
Centro de Saúde Parque Amazonia	18,80%	14,71%	66,49%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	11,58%	10,24%	78,17%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	15,83%	13,37%	70,80%
Centro De Saúde Setor Perim	15,30%	13,17%	71,53%
Centro de Saúde Vila Boa	14,41%	13,22%	72,37%
Centro de Saúde Vila Canaã	14,44%	11,50%	74,06%
Centro de Saúde Vila Clemente	16,71%	12,94%	70,35%
Centro de Saúde Vila Mauá	15,04%	13,57%	71,39%
Centro de Saúde Vila União	15,25%	13,05%	71,69%
CIAMS Jardim América	16,58%	14,08%	69,33%
CIAMS Novo Horizonte	11,03%	10,53%	78,45%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	14,65%	13,53%	71,82%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	13,54%	10,76%	75,69%
<b>Total</b>	<b>15,83%</b>	<b>13,57%</b>	<b>70,59%</b>

## b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Fevereiro/17 34.763 (trinta e quatro mil setecentos e sessenta e três) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 27.109 (vinte e sete mil cento e nove) foram marcadas, 5.124 (cinco mil cento e vinte e quatro) foram canceladas e 2.530 (dois mil quinhentos e trinta) 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	2.106	756	648	106	2	348	346	1	1	946	818	55	73
CAIS Candida de Moraes	1.713	1.229	1.063	160	6	128	90	37	1	327	315	9	3
CAIS Chácara do Governador	848	452	342	108	2	396	303	90	3	0	0	0	0
CAIS Finsocial	788	238	171	66	1	285	248	27	10	255	6	231	18
CAIS Jardim Novo Mundo	1.155	291	261	30	0	477	442	31	4	372	340	23	9
CAIS Parque das Amendoeiras	1.432	790	683	104	3	131	112	17	2	511	214	59	238
CAIS Vila Nova	886	615	542	73	0	256	195	60	1	15	6	9	0
Centro de Saúde Água Branca	649	243	210	31	2	188	175	12	1	218	155	21	42
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.648	692	637	50	5	333	217	111	5	623	159	46	418
Centro de Saúde Criméia Leste	1.252	528	436	90	2	277	193	80	4	447	299	50	98
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	934	319	194	125	0	172	33	139	0	443	211	206	26
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.144	515	489	26	0	335	289	43	3	294	264	22	8
Centro De Saúde Jardim Guanabara	293	189	135	54	0	0	0	0	0	89	4	26	59
Centro de Saúde Maria Dilce	787	232	199	32	1	353	290	54	9	202	108	33	61
Centro de Saúde Marinho Lemos	1.135	292	276	16	0	357	300	49	8	486	287	47	152
Centro de Saúde Norte Ferroviário	1.427	387	269	117	1	411	341	47	23	613	214	100	299

Centro de Saúde Parque Amazonia	1.263	485	429	51	5	363	282	81	0	415	311	91	13
Centro de Saúde Parque Anhanguera	1.482	426	328	95	3	539	460	68	11	517	417	71	29
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	1.264	545	469	74	2	102	94	8	0	617	451	47	119
Centro De Saúde Setor Perim	1.137	250	185	64	1	325	292	30	3	562	320	56	186
Centro de Saúde Vila Boa	960	420	384	35	1	388	327	57	4	152	122	26	4
Centro de Saúde Vila Canaã	903	268	252	16	0	181	154	22	5	454	240	75	139
Centro de Saúde Vila Clemente	589	254	236	16	2	335	293	33	9	0	0	0	0
Centro de Saúde Vila Mauá	1.237	246	217	29	0	376	338	35	3	615	522	66	27
Centro de Saúde Vila Moraes	816	0	0	0	0	350	293	48	9	466	270	49	147
Centro De Saúde Vila Santa Helena	785	0	0	0	0	391	345	38	8	394	338	46	10
Centro de Saúde Vila União	793	412	378	34	0	327	264	59	4	54	0	54	0
CIAMS Jardim América	1.500	764	733	26	5	216	155	58	3	517	420	85	12
CIAMS Novo Horizonte	1.019	348	283	65	0	417	400	14	3	254	210	40	4
CIAMS Setor Pedro Ludovico	2.057	1.108	976	131	1	456	259	195	2	493	406	76	11
Cs Cidade Jardim	728	219	203	14	2	322	320	1	1	181	153	0	28
Maternidade Dona Iris	33	0	0	0	0	33	30	3	0	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>34.763</b>	<b>13.513</b>	<b>11.628</b>	<b>1.838</b>	<b>47</b>	<b>9.568</b>	<b>7.880</b>	<b>1.548</b>	<b>140</b>	<b>11.532</b>	<b>7.580</b>	<b>1.719</b>	<b>2.233</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Janeiro/17, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 39.490 (trinta e nove mil quatrocentos e noventa) para 34.763 (trinta e quatro mil setecentos e sessenta e três), um decréscimo no número de consultas marcadas de 33.711 (trinta e três mil setecentos e onze) para 27.109 (vinte e sete mil cento e nove), um acréscimo no número de disponível de 1.898 (hum mil oitocentos e noventa e oito) para 2.530

(dois mil quinhentos e trinta) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 3.722 (três mil setecentos e vinte e dois) para 5.124 (cinco mil cento e vinte e quatro).

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

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

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Fevereiro	13.513	11.628	1.838	47	13.466	86,05%	99,65%
	<b>Total</b>	<b>43.457</b>	<b>38.871</b>	<b>4.288</b>	<b>298</b>	<b>43.159</b>	<b>89,45%</b>	<b>99,31%</b>

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Fevereiro	9.568	7.880	1.548	140	9.428	82,36%	98,54%
	<b>Total</b>	<b>31.174</b>	<b>26.609</b>	<b>3.535</b>	<b>1.030</b>	<b>30.144</b>	<b>85,36%</b>	<b>96,70%</b>

Pediatría	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	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%
	Fevereiro	11.682	7.601	1.738	2.343	9.339	65,07%	79,94%
	<b>Total</b>	<b>34.289</b>	<b>22.807</b>	<b>4.832</b>	<b>6.650</b>	<b>27.639</b>	<b>66,51%</b>	<b>80,61%</b>

<b>Total Geral</b>	<b>108.920</b>	<b>88.287</b>	<b>12.655</b>	<b>7.978</b>	<b>100.942</b>	<b>81,06%</b>	<b>92,68%</b>
--------------------	----------------	---------------	---------------	--------------	----------------	---------------	---------------

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

No mês de Fevereiro/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 369 (trezentos e sessenta e nove) 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 Fevereiro/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.774), Jardim América (1.035), Jardim Balneário Meia Ponte (853), Setor Pedro Ludovico (845) e Parque Amazônia (838).

Item	Bairro	Quantidade
1	Albino Boa Ventura	87
2	Antônio Carlos Pires	2
3	Araguaia Park	16
4	Aruanã Parque	10
5	Bairro Água Branca	217
6	Bairro Alto da Glória	27
7	Bairro Anhanguera	56
8	Bairro Boa Vista	19
9	Bairro Capuava	332
10	Bairro da Floresta	124
11	Bairro da Serrinha	28
12	Bairro dos Aeroviários	102
13	Bairro Feliz	34
14	Bairro Goiá	3
15	Bairro Industrial Mooca	25
16	Bairro Ipiranga	1
17	Bairro Jardim Botânico	20
18	Bairro Jardim das Esmeraldas	61
19	Bairro Jardim Diamantina	107
20	Bairro Nossa Senhora de Fátima	62
21	Bairro Nova Suíça	29
22	Bairro Res Funcionários Públicos	24
23	Bairro Rodoviário	82
24	Bairro Santa Genoveva	164
25	Bairro Santa Rita	226
26	Bairro Santo Hilário	37
27	Bairro São Francisco	71
28	Carolina Parque Extensão	60
29	Celina Park	35
30	Chacara de Recreio São Joaquim	41
31	Chácara do Governador	115
32	Chacara Maringá	2

33	Chacara Samambaia	16
34	Chacara Shangri-la	1
35	Chacara Solange Parque	1
36	Cidade Jardim	429
37	Condominio Amin Camargo	3
38	Condomínio Anhanguera	43
39	Condomínio Cidade Universitária	2
40	Condominio Rio Branco	13
41	Conjunto Anhanguera	9
42	Conjunto Aruanã I	49
43	Conjunto Aruanã II	43
44	Conjunto Aruanã III	4
45	Conjunto Caiçara	57
46	Conjunto Castelo Branco	58
47	Conjunto Fabiana	35
48	Conjunto Guadalajara	9
49	Conjunto Morada Nova	27
50	Conjunto Primavera	65
51	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	49
52	Conjunto Residencial Padre Pelagio	2
53	Conjunto Residencial Palmares	2
54	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	8
55	Conjunto Residencial Rodoviário	17
56	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	6
57	Conjunto Residencial Yara	1
58	Conjunto Riviera	141
59	Conjunto Vila Isabel	4
60	Curitiba II	37
61	Esplanada do Anicuns	46
62	Façallville	378
63	Fidélis	18
64	Fonte das Águas	23
65	Goiânia 2	56
66	Grajaú	62
67	Granja Cruzeiro do Sul	83
68	Granja Santos Dumont	1
69	Jardim Atlântico	111
70	Jardim das Orquídeas	2
71	Jardim América	1.035
72	Jardim Ana Lúcia	90
73	Jardim Atenas	2

74	Jardim Balneário Meia Ponte	853
75	Jardim Bela Vista	126
76	Jardim Bonanza	35
77	Jardim Brasil	135
78	Jardim California	18
79	Jardim Curitiba	3
80	Jardim da Luz	97
81	Jardim Do Cerrado 1	33
82	Jardim Do Cerrado 3	6
83	Jardim Do Cerrado 6	23
84	Jardim Do Cerrado 7	38
85	Jardim Dom Fernando II	7
86	Jardim Europa	501
87	Jardim Goiás	174
88	Jardim Guanabara	34
89	Jardim Guanabara III	1
90	Jardim Ipê	12
91	Jardim Itaipu	1
92	Jardim Leblon	2
93	Jardim Leblon II	2
94	Jardim Liberdade	2
95	Jardim Madri	2
96	Jardim Moema	1
97	Jardim Nova Esperança	761
98	Jardim Novo Mundo	1.774
99	Jardim Novo Mundo II	24
100	Jardim Petrópolis	48
101	Jardim Planalto	132
102	Jardim Presidente	251
103	Jardim Santa Cecília	4
104	Jardim Santo Antônio	70
105	Jardim São José (Res São José)	2
106	Jardim Sonia Maria	11
107	Jardim Tancredo Neves	51
108	Jardim Vila Boa	299
109	Jardim Xavier	39
110	Jardins Lisboa	1
111	Jd Gramado	20
112	Jd Itaipu I	1
113	Jd. Ipanema	19
114	Lorena Parque	41

115	Loteamento Areião I	18
116	Loteamento Carolina Parque	176
117	Loteamento Grande Retiro	18
118	Loteamento Manso Pereira	1
119	Loteamento Morada dos Sonhos	11
120	Loteamento Portal do Sol I	3
121	Loteamento Portal do Sol II	2
122	Loteamento Solange Park - Complemento	1
123	Loteamento Tropical Verde	36
124	Loteamento Village Veneza	8
125	Maísa Extensão	21
126	Mansões Goiânia	14
127	Mundo Novo 3	19
128	Nova Vila	74
130	Panorama Park	25
132	Parque Acalanto	21
133	Parque Amazônia	838
134	Parque Anhanguera	152
135	Parque Anhanguera II	355
136	Parque Atheneu	1
137	Parque Balneário	14
138	Parque Buriti	25
140	Parque das Amendoeiras	1
141	Parque das Flores Complemento	5
142	Parque das Laranjeiras	28
143	Parque das Nações	28
144	Parque das Panciras II Etapa	3
145	Parque Industrial de Goiânia	92
146	Parque Industrial João Braz	664
147	Parque Industrial João Braz II	1
149	Parque Maracanã	18
150	Parque Oeste Industrial	196
151	Parque Paraíso	33
152	Parque Santa Cruz	256
153	Parque Santa Rita	1
154	Privê Atlântico	1
155	Recanto do Bosque	1
156	Res Beatriz Nascimento	36
157	Res Bertim Belchior	39
158	Res Gardênia	23
159	Res Village Santa Rita V	1

160	Res Village Santa Rita VI	1
161	Res Village Santa Rita VII	7
162	Res. Buena Vista	3
163	Res. Fidelis	12
164	Res. Morumbi	4
165	Res. Tancredo Neves	1
166	Res. Terra Nova I	2
167	Res. Vale das Brisas	1
168	Residencial Eldorado	72
169	Residencial Kátia	23
170	Residencial Manhattan	4
171	Residencial Real	2
172	Residencial Aldeia do Vale	3
173	Residencial Anglo	1
174	Residencial Aquarius	9
175	Residencial Aruanã	1
176	Residencial Balneário	15
177	Residencial Campus Dourados	52
178	Residencial Canadá	75
179	Residencial Carla Cristina	15
180	Residencial Centerville	11
181	Residencial Cid Verde	2
182	Residencial Clea Borges	1
183	Residencial das Acácias	19
184	Residencial Della Pena	8
185	Residencial dos Ipê	3
186	Residencial Elza Fronza	5
187	Residencial Felicidade	1
188	Residencial Flamingo	9
189	Residencial Forte Ville - Extensão	24
190	Residencial Forteville	12
191	Residencial Granville	2
192	Residencial Green Park	18
193	Residencial Guarema	9
194	Residencial Hugo Moraes	55
195	Residencial Humaita	8
196	Residencial Ilha do Caribe	1
197	Residencial Itaipu	118
198	Residencial Itália	15
199	Residencial Itamaraca	108
200	Residencial Jardins Florença	2

201	Residencial Junqueira	5
202	Residencial Licardino Ney	53
203	Residencial London Park	19
204	Residencial Luana Park	11
205	Residencial Mansões Paraíso	1
206	Residencial Moinho dos Ventos	52
207	Residencial Monte Carlo	50
208	Residencial Monte Verde	4
209	Residencial Noroeste	1
210	Residencial Park Solar	28
211	Residencial Parque das Flores	109
212	Residencial Parque Flamboyant	60
213	Residencial Parque Oeste	5
214	Residencial Paulo Estrela	7
215	Residencial Petrópolis	11
216	Residencial Porto Seguro	4
217	Residencial Português	9
218	Residencial Privê Itanhangá	15
219	Residencial Recanto das Garças	29
220	Residencial São Leopoldo	7
221	Residencial São Leopoldo - Complemento	4
222	Residencial Serra Azul	107
223	Residencial Sevilha	2
224	Residencial Solar Vile	147
225	Residencial Sonho Verde	27
226	Residencial Sonho Verde Complemento	11
227	Residencial Talism	23
228	Residencial Vale do Araguaia	19
229	Residencial Village Santa Rita I	1
230	Residencial Village Santa Rita IV	2
231	Setor Aeroporto	98
232	Setor Barra da Tijuca	28
233	Setor Bela Vista	82
234	Setor Bueno	198
235	Setor Campinas	284
236	Setor Candida de Moraes	136
237	Setor Caravelas	22
238	Setor Central	372
239	Setor Centro Oeste	229
240	Setor Coimbra	121
241	Setor Criméia Leste	321

242	Setor Criméia Oeste	39
243	Setor das Nações	1
244	Setor dos Funcionários	115
245	Setor Empresarial	3
246	Setor Garavelo B	64
247	Setor Gentil Meireles	76
248	Setor Jaó	52
249	Setor Leste Universitário	134
250	Setor Leste Vila Nova	483
251	Setor Marabá	31
252	Setor Marechal Rondon	49
253	Setor Marista	25
254	Setor Moraes	69
255	Setor Negrão de Lima	343
256	Setor Noroeste	11
257	Setor Norte Ferroviário	172
258	Setor Norte Ferroviário II	23
259	Setor Oeste	54
260	Setor OrientVille	25
261	Setor Pedro Ludovico	845
262	Setor Perim	188
263	Setor Perim Continuação	2
264	Setor Progresso	162
265	Setor Recanto das Minas Gerais	49
266	Setor Rio Formoso	233
267	Setor Santos Dumont	96
268	Setor São José	311
269	Setor Sevene	55
270	Setor Sol Nascente	15
271	Setor Sudoeste	395
272	Setor Sul	70
273	Setor Três Marias	14
274	Setor Ulisses Guimarães	22
275	Setor União	207
276	Setor Urias Magalhães	464
277	Setor Urias Magalhães II	54
278	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	15
279	Sítio de Recreio Pindorama	3
280	Sítio Ipê	13
281	Sítio Recreio Caraíba	2
282	Sítio Recreio Mansões do Campus	16

283	Solange Park I	200
284	Solange Park II	82
285	Solange Park III	43
286	Vera Cruz I	19
287	Vera Cruz II	30
288	Vereda dos Buritis	127
289	Vila Abajá	67
290	Vila Adélia	41
291	Vila Adélia II	21
292	Vila Aguiar	1
293	Vila Alpes	66
294	Vila Alto da Glória	44
295	Vila Alvorada	84
296	Vila Americano do Brasil	27
297	Vila Anchieta	8
298	Vila Aurora	65
299	Vila Aurora Oeste	31
300	Vila Bandeirantes	97
301	Vila Bela	9
302	Vila Bethel	31
303	Vila Boa Sorte	17
304	Vila Canaã	35
305	Vila Clemente	41
306	Vila Colemar Natal e Silva	8
307	Vila Concórdia	53
308	Vila Coronel Cosme	13
309	Vila Cristina	59
310	Vila Cristina Continuação	12
311	Vila Divino Pai Eterno	2
312	Vila Fernandes	2
313	Vila Finsocial	61
314	Vila Fróes	53
315	Vila Irany	28
316	Vila Isaura	89
317	Vila Itatiaia	20
318	Vila Jacar	4
319	Vila Jaraguá	39
320	Vila Jardim Pompéa	33
321	Vila Jardim Vitória	79
322	Vila João Vaz	267
323	Vila Legionárias	20

324	Vila Luciana	35
325	Vila Lucy	56
326	Vila Maria Dilce	103
327	Vila Maria José	12
328	Vila Maria Luiza	132
329	Vila Martins	11
330	Vila Martins Extensão	4
331	Vila Mauá	126
332	Vila Megale	13
333	Vila Monticelli	135
334	Vila Mooca	7
335	Vila Mooca - Complemento	3
336	Vila Moraes	168
337	Vila Mutirão I	11
338	Vila Nova Canaã	42
339	Vila Novo Horizonte	301
340	Vila Oswaldo Rosa	9
341	Vila Paraíso	52
342	Vila Parque Santa Maria	38
343	Vila Pedroso	55
344	Vila Perdiz	24
345	Vila Redenção	185
346	Vila Regina	51
347	Vila Resende	38
348	Vila Rizzo	4
349	Vila Romana	52
350	Vila Rosa	83
351	Vila Santa Efigenia	6
352	Vila Santa Helena	320
353	Vila Santa Isabel	21
354	Vila Santa Rita	52
355	Vila Santa Tereza	52
356	Vila Santana	28
357	Vila Santo Afonso	7
358	Vila São Francisco	30
359	Vila São João	9
360	Vila São José	1
361	Vila São José - Complemento	4
362	Vila São José - Extensão	11
363	Vila São Paulo	66
364	Vila Teofilo Neto	4

365	Vila Vera Cruz	3
366	Vila Viana	76
367	Vila Viandeli	3
368	Vilage Atalaia	1
369	Vilage Maringá	14
	<b>Total</b>	<b>27.109</b>

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

No mês de Fevereiro/17 o Agente de Atendimento **Igor Murilo Oliveira Carvalho** bateu o recorde no agendamento de consultas com 360 (trezentos e sessenta) marcações, como se segue:

<b>Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Fevereiro/17</b>	
<b>Agente</b>	<b>Total</b>
Abdiel Cordeiro Borges	28
Adama Da Silva Faria	230
Aira Benicio Da Silva	10
Alcione Martins Da Silva Santos	246
Alexandra De Moraes Freitas	237
Alexandre Yury De Oliveira	200
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	114
Amanda Costa De Azevedo	107
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	158
Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	153
Ananda Karoline De Jesus Bueno	168
Andrew Batista Da Assunção	23
Angélica Neves Da Silva	1.373
Angelita Sandra Dos Santos	258
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	146
Ariany Lara De Castro Marques	233
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	113
Beatriz Lopes Pinheiro	302
Beatriz Viana Ribeiro	218
Bianca Geaninny Padua Ferreira	95

Bianca Rodrigues Da Silva	808
Bruna Espindola Barbosa	100
Bruna Queiroz De Aguiar	19
Bruno Mendes Mafra	75
Carla Maiara Ramos Da Silva	272
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	136
Claudineia Flausino Da Silva	103
Cleber Gonçalves Oliveira	1.388
Cleydiane Martins Rosa	144
Cristina Evaristo Alves	213
Daniel Moreira Lourenço	272
Daniela Brenda Alves De Araujo	64
Daniela Cirqueira Da Silva	29
Danielle Cristine Alves Dos Santos	61
Danielle Rodrigues Dos Santos	138
Danillo De Castro Barreto Lourenço	192
Danilo Armando De Lima Silva	151
David Amaral Feliciano	169
Dayane Freitas Silva	282
Debora Tavares De Souza	151
Deyse Pereira Garcia	230
Diego Conrado Lisboa	211
Diego Murilo De Souza Vieira	162
Domingas Generosa Da Costa	161
Donizeth Alves Neto Junior	159
Douglas Miranda Meira	76
Eduardo Almeida Arrais	111
Elaine De Fatima Silva	257
Elisangela Teles Delfino	248
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	220
Erica Santos Silva	199
Eva Carine Pereira Galvao	192
Evellyn Carvalho Vieira	170

Fabiana De Paula Oliveira	2
Fatima Regina Perri	118
Felipe Henrique Costa	132
Francielly Santana Dantas	253
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	158
Giovanna Moreira Miguel	93
Giselle Barbosa Da Silva	157
Glauco Pereira Lopes	113
Gleison Pereira Silva	287
Gracielle Pereira De Sousa	137
Greice Kelly De Oliveira Sousa	241
Guilherme Augusto Pereira Reis	19
Habakuque Almeida Campos	123
Ianka Mendes Block Medeiros	276
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	252
Igor Murilo Oliveira Carvalho	360
Irenir Lopes Ferreira	198
Isabella Patricia Galvão Barbosa	132
Jaqueline Borges De Moraes	320
Jessica Carreiro De Souza	46
Jessica Esposito Lopes	169
Jessica Mirelle Vieira Do Nascimento	110
Jessica Taynara Dutra Brito	247
Jhennifer Dayane Ferreira Matias	90
Jordana Pereira Da Silva	153
Juliana Itacarambi Da Silva	87
Karla Gracielly Cardoso Da Silva	57
Keila Da Silva Ramos	332
Kenia Lorrainy De Oliveira	133
Layce Janielle Florentino Dias	73
Leonardo Ferraresi Da Costa Ferreira	152
Lorrayne Nunes De Santana	122
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	163

Maikon Douglas Felix Moreira	218
Mara Celia Dos Santos	294
Marcus Vinicius Dos Santos Silveira	35
Maria Francille Dutra Queiroz	243
Maria Nazaré Dos Santos	87
Maria Vitoria Silva Gouveia	141
Marllon Dowglas Fagundes Santos	93
Marlucia De Oliveira	229
Matheus Moreira Silva	44
Maysa Afonso Da Silva Vaz	128
Mirian Ferreira Silva	136
Monise Ribeiro Silva	156
Naiara Mendes Barga Faria	170
Nelcilene Xavier	89
Net Consulta	3.526
Paulo César Gomes	716
Paulo Joao De Sousa Neto	96
Pedro Augusto Lima Rabelo	253
Rafael Franco Dos Santos	16
Railson Da Silva Santos	163
Raphael Abenom Dos Santos Silva	146
Regina Celestino Santana	730
Rodrigo Nucada	148
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	168
Rosi Maria Dos Santos Silva	176
Rozely Filomena Diniz Garcia	260
Servio Miranda Dias	208
Silas Washington Castro Da Silva	147
Tadeu Silva Sousa	172
Taina Dourado Pereira Lima	61
Tatiane Oliveira Lima	222

Thais Silva De Paula	46
Thalyta Cristina De Andrade	75
Thaynara Rodrigues Da Silva	297
Thiago Batista Ferreira	63
Thulio Helter Soares Ribeiro	167
Wellington De Souza Vidal	205
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	104
<b>Total</b>	<b>27.109</b>

### h) Relatório de Visualização de Vagas

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

<b>RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE FEVEREIRO / 17</b>					
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Prioridade</b>				<b>Total</b>
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
Cais Bairro Goiá	149	345	384	943	1.821
CAIS Candida De Morais	15	377	408	672	1.472
CAIS Chácara Do Governador	15	162	154	314	645
Cais Finsocial	3	81	83	258	425
Cais Jardim Novo Mundo	10	252	270	514	1.046
CAIS Parque Das Amendoeiras	93	175	170	571	1.009
Cais Vila Nova	5	196	206	336	743
Centro De Saúde Água Branca	41	122	119	258	540
Centro De Saúde Conjunto Riviera	85	237	213	478	1.013
Centro De Saúde Criméia Leste	58	198	177	495	928
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	26	67	73	272	438
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	24	187	194	637	1.042
Centro De Saúde Jardim Guanabara	7	36	33	63	139
Centro De Saúde Maria Dilce	42	116	129	310	597

Centro De Saúde Marinho Lemos	92	213	192	366	863
Centro De Saúde Norte Ferroviário	61	164	177	424	826
Centro De Saúde Parque Amazonia	25	245	258	494	1.022
Centro De Saúde Parque Anhanguera	43	261	306	595	1.205
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	70	198	186	560	1.014
Centro De Saúde Setor Perim	76	164	162	395	797
Centro De Saúde Vila Boa	10	181	171	471	833
Centro De Saúde Vila Canaã	59	133	152	302	646
Centro De Saúde Vila Clemente	20	116	119	274	529
Centro De Saúde Vila Mauá	34	237	229	577	1.077
Centro De Saúde Vila Moraes	80	134	105	244	563
Centro De Saúde Vila Santa Helena	29	139	140	375	683
Centro De Saúde Vila União	11	169	182	280	642
Ciams Jardim América	24	281	268	736	1.309
Ciams Novo Horizonte	14	209	181	489	893
Ciams Setor Pedro Ludovico	28	350	363	900	1.641
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	28	140	145	365	678
Maternidade Dona Iris	1	9	8	12	30
<b>Total</b>	<b>1.278</b>	<b>5.894</b>	<b>5.957</b>	<b>13.980</b>	<b>27.109</b>

Desta forma, no mês de Fevereiro/17 foram agendadas **1.278 (hum mil duzentos e setenta e oito)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

## Relatório do Programa Nascer Cidadão

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

Ano	Agendamentos / Visitas realizadas
2008 (Maio a Dezembro)	2.342
2009	3.331

2010	2.742
2011	2.168
2012	959
2013	1.390
2014 (Janeiro a Junho)	102
<b>TOTAL</b>	<b>13.034</b>



### Projeto Alto Risco

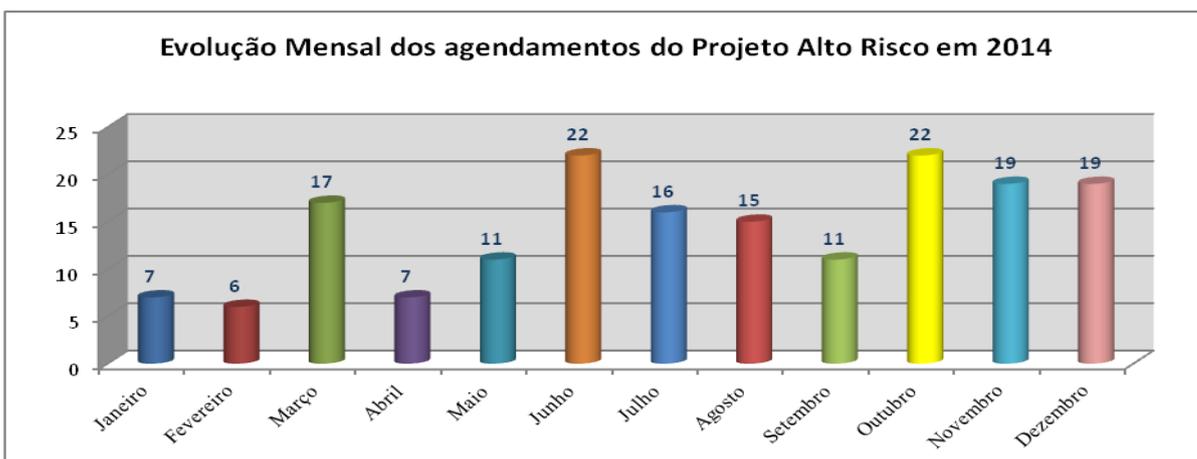
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria N° 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis.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

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

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

2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
<b>Janeiro</b>	<b>7</b>	<b>4,07%</b>

<b>Fevereiro</b>	<b>6</b>	<b>3,49%</b>
<b>Março</b>	<b>17</b>	<b>9,88%</b>
<b>Abril</b>	<b>7</b>	<b>4,07%</b>
<b>Maió</b>	<b>11</b>	<b>6,40%</b>
<b>Junho</b>	<b>22</b>	<b>12,79%</b>
<b>Julho</b>	<b>16</b>	<b>9,30%</b>
<b>Agosto</b>	<b>15</b>	<b>8,72%</b>
<b>Setembro</b>	<b>11</b>	<b>6,40%</b>
<b>Outubro</b>	<b>22</b>	<b>12,79%</b>
<b>Novembro</b>	<b>19</b>	<b>11,05%</b>
<b>Dezembro</b>	<b>19</b>	<b>11,05%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>



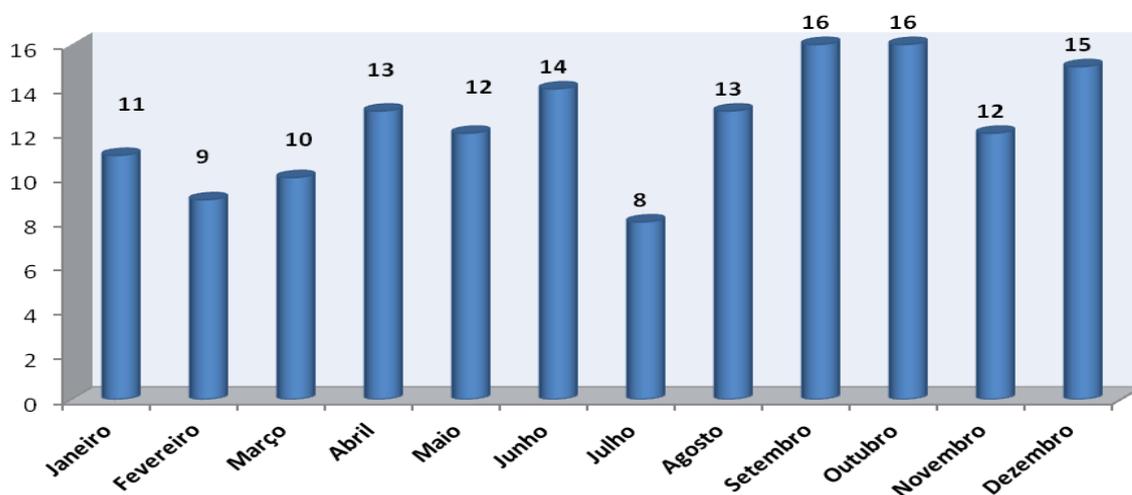
<b>2015</b>		
<b>Mês</b>	<b>Agendamentos</b>	<b>Percentual</b>
<b>Janeiro</b>	<b>10</b>	<b>7,30%</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>13</b>	<b>9,49%</b>
<b>Março</b>	<b>25</b>	<b>18,25%</b>
<b>Abril</b>	<b>19</b>	<b>13,87%</b>
<b>Maió</b>	<b>7</b>	<b>5,11%</b>
<b>Junho</b>	<b>12</b>	<b>8,76%</b>
<b>Julho</b>	<b>6</b>	<b>4,38%</b>
<b>Agosto</b>	<b>11</b>	<b>8,03%</b>

<b>Setembro</b>	<b>4</b>	<b>2,92%</b>
<b>Outubro</b>	<b>4</b>	<b>2,92%</b>
<b>Novembro</b>	<b>8</b>	<b>5,84%</b>
<b>Dezembro</b>	<b>18</b>	<b>13,14%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>



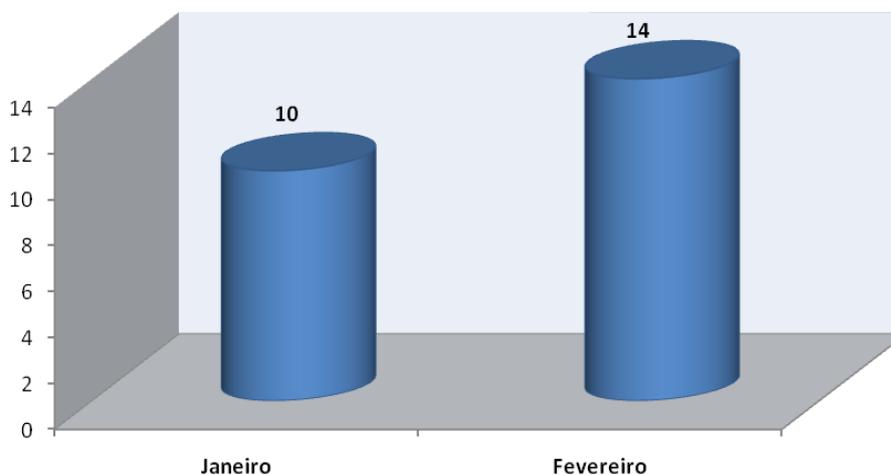
<b>2016</b>		
<b>Mês</b>	<b>Agendamentos</b>	<b>Percentual</b>
<b>Janeiro</b>	<b>11</b>	<b>7,38%</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>9</b>	<b>6,04%</b>
<b>Março</b>	<b>10</b>	<b>6,71%</b>
<b>Abril</b>	<b>13</b>	<b>8,72%</b>
<b>Maió</b>	<b>12</b>	<b>8,05%</b>
<b>Junho</b>	<b>14</b>	<b>9,40%</b>
<b>Julho</b>	<b>8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

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



2017		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	41,67%
Fevereiro	14	58,33%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>

**Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2017**



## Unidades Sócio Educativas

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

A título de exemplificação, no mês de Fevereiro/17 foram realizados 03 (três) 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	14/02	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8492089 Data: 16/02/2017 - 08:31 (Angélica)
2	14/02	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°:8480355 Data: 17/02/2017 - 07:31 (Angélica)
3	14/02	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta N°: 8492319 Data: 17/02/2017 - 08:31 (Angélica)

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

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

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais

médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 02**), licença médica (**Anexo 03**), faltas (**Anexo 04**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 05**);

- e) A Sala de Situação realizou no mês de Fevereiro/2017 do corrente ano o agendamento de **3.776 (Três mil, setecentos e setenta e seis)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **3.274 (Três mil, duzentos e setenta e quatro)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **502 (Quinhentos e dois)** foram solicitadas pelas Unidades.

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

### RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 28 de Fevereiro de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	01/Fev	NATHYARA PAULA BUENO FERREIRA	161565	PTE 25 ANOS , GESTANTE 7 MESES	Profissional de Saúde: DIOGENES JUNQUEIRA DE MORAIS Unidade de Saúde: CS PARQUE ANHANGUERA Consulta Nº: 8457289 Data: 02/02/2017 - 11:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
2	01/Fev	MARIA EULINA DE JESUS SILVA	149655	PTE DE 80 ANOS SEM MEDICAÇÃO NCESSITA DA MEDICAÇÃO	Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM Consulta Nº: 8467958 Data: 08/02/2017 - 08:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Rafaela Tristão
3	01/Fev	EDVANE MARIA REZENDE DE SOUSA	129101	PTE DE 50 ANOS SINTOMATICO COM VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: CARMEN LUCIA NERY ALVES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Vila Clemente Consulta Nº: 8461285 Data: 03/02/2017 - 10:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
4	01/Fev	MARCIO LINS RIBEIRO	494340	PTE DE 57 ANOS COM CA DE PELE SEM ACOMPANHAMENTO.	Profissional de Saúde: PAULO RODRIGUES SIQUEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 8466576 Data: 08/02/2017 - 07:00 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
5	01/Fev	MARIA ROSA DE OLIVEIRA MOREIRA	202831	PTE 52 ANOS RELATA HERNIA DE DISCO VARIAS LIGACOES SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: RUDNEY JACKSON SILVERIO Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta Nº: 8468223 Data: 08/02/2017 - 15:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
6	01/Fev	DULSIMAR LELES ALMEIDA SOUSA	1379569	PTE 59 ANOS , HAS DESCOMPENSADA	Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM Consulta Nº: 8467959 Data: 08/02/2017 - 08:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
7	01/Fev	VALDENEIDES SOUSA DOS SANTOS	826371	PTE 46 ANOS RELATA NODULO E DORES NA MAMA	Profissional de Saúde: RODRIGO EDUARDO DE BRITO Unidade de Saúde: CS PARQUE AMAZONIA Consulta Nº: 8459948 Data: 02/02/2017 - 11:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Ester Neres
8	01/Fev	LUCAS ASSIS DE JESUS	40740	PTE 13 ANOS COM SUSPEITA DE TUBERCULOSE,	Profissional de Saúde: PAULO RODRIGUES SIQUEIRA Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA BOA Consulta Nº: 8466581 Data: 08/02/2017 - 07:31 (Paulo)

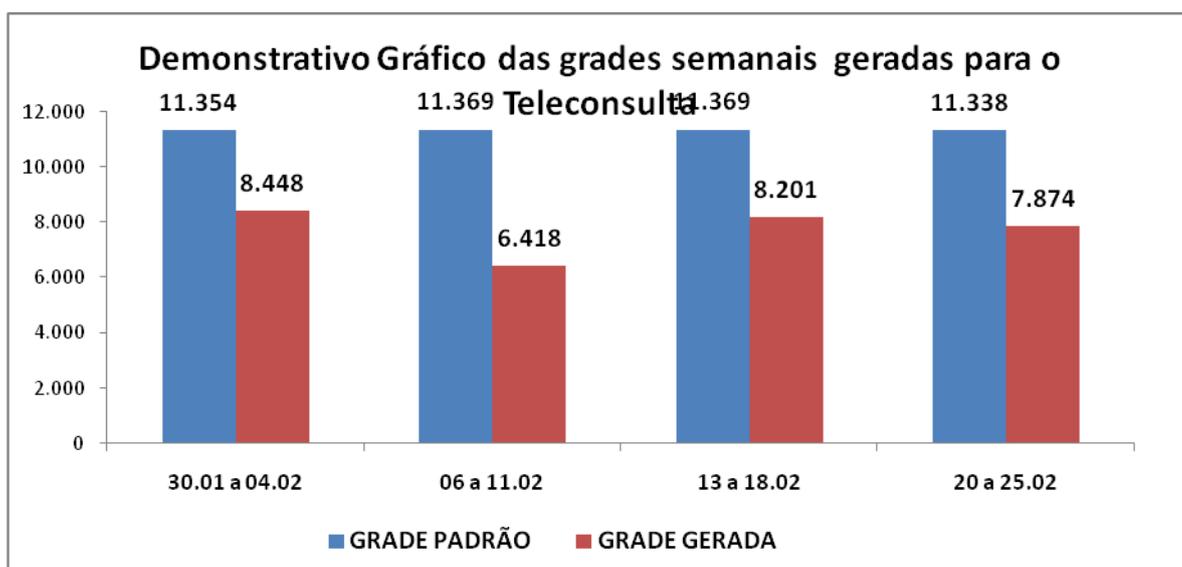
					Solicitante: Enf. Ester Neres
***	***	***	***	***	***
3769	27/Fev	JOSE PEREIRA DOS SANTOS	730826	PTE HAS SEM MEDICAÇÃO	<b>Profissional de Saúde: ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA</b> <b>Consulta Nº: 8498478</b> <b>Data: 1/3/2017 - 15:31 (Regina)</b> <b>Consulta solicitada pela Unidade : Rejane</b>
3770	27/Fev	ANA LUIZA PEREIRA RESPLANDES	1790614	RANKING DE ATENDIMENTO	<b>Profissional de Saúde: AFONSO RUFINO DE SOUSA</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS Jardim América</b> <b>Consulta Nº: 8497594</b> <b>Data: 3/3/2017 - 07:00 (Regina)</b> <b>Ranking de Atendimento</b>
3771	27/Fev	CLEONICE DE LIMA PINTO	963173	RANKING DE ATENDIMENTO	<b>Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS</b> <b>Consulta Nº: 8508791</b> <b>Data: 2/3/2017 - 13:01 (Regina)</b> <b>Ranking de Atendimento</b>
3772	27/Fev	VERALUCIA PINTO GONCALVES	282778	PTE 51 ANOS LESÃO EM REGIAO ORAL, COM EXAMES PARA ENTREGAR	<b>Profissional de Saúde: RUBER PAULO DE OLIVEIRA GOMES</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE</b> <b>Consulta Nº: 8508688</b> <b>Data: 2/3/2017 - 10:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf. ª: Alcione</b>
3773	27/Fev	DOMINGAS JOAQUINA DE ANDRADE	463986	PTE 74 ANOS FAZ USO DE MEDICAÇÃO CONTROLADA.)	<b>Profissional de Saúde: ZILMAR VIDAL DE OLIVEIRA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA</b> <b>Consulta Nº: 8507128</b> <b>Data: 6/3/2017 - 09:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf. ª: Alcione</b>
3774	27/Fev	LEOCADIA SIMAS SABOIA	228932	PTE 88 ANOS HAS, ALZHEIMER NECESSITA AVALIAÇÃO (CLINICO )	<b>Profissional de Saúde: LEONILDO DE FREITAS NEGRETO</b> <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Norte Ferroviário</b> <b>Consulta Nº: 8500427</b> <b>Data: 6/3/2017 - 15:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf. ª: Alcione</b>
3775	27/Fev	OSMAR APARECIDO DA SILVA	336727	PTE 45 ANOS ACIDENTE AUTOMOBILISTICO COM FRATURA EM MMII NECESSITA DE FISIOTERAPIA	<b>Profissional de Saúde: WANDENBERG MONTE NEGRO V. PITALUGA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA</b> <b>Consulta Nº: 8504906</b> <b>Data: 6/3/2017 - 09:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf. ª: Alcione</b>
3776	27/Fev	PATRICIA MOREIRA DOS SANTOS	435145	PTE 40 ANOS DORES FORTES NA COLUNA PROBLEMA DE TIREOIDE	<b>Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO</b> <b>Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM</b> <b>Consulta Nº: 8504486</b> <b>Data: 6/3/2017 - 13:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf. ª: Alcione</b>

<b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b> <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	<b>3.776</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>	<b>502</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>	<b>3.274</b>

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

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

SEMANAS	GRADE PADRÃO	GRADE GERADA	PERCENTUAL DE GERAÇÃO
<b>30.01 a 04.02</b>	11.354	8.448	<b>74,41%</b>
<b>06 a 11.02</b>	11.369	6.418	<b>56,45%</b>
<b>13 a 18.02</b>	11.369	8.201	<b>72,13%</b>
<b>20 a 25.02</b>	11.338	7.874	<b>69,45%</b>



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

<b>RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE FEVEREIRO / 2017</b>				
<b>UNIDADES</b>	<b>COMPLETA</b>	<b>TRANSMITIDA</b>	<b>%</b>	<b>CANCELADAS</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO</b>				
<b>CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1524</b>	<b>PÓLO DEMANDA DENGUE</b>		<b>-1524</b>
<b>CAIS VILA NOVA</b>				
Marilda De Freitas Macedo - Férias de 02/02 a 03/03				-192
Fabrcio Queiroz Correia - Dia 22/02 Folga de Aniversário				-7
Sérgio Raul Aquino E Silva - Licença Paternidade de 02 a 21/02				-15
Carlos Alberto Cascão - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-18
Fabrcio Queiroz Correia - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-7
Gislaine Sales Gomes - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-21
Zilmar Vidal De Oliveira - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-8
David Gonçalves De Moraes - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-11
Sérgio Raul Aquino E Silva - Férias de 01 a 30/03				-96
Marilda De Freitas Macedo - Dia 07/03 Atestado Médico				-12
<b>TOTAL</b>	<b>1272</b>	<b>885</b>	<b>69,58%</b>	<b>-387</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>				
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-56
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-32
Maria Lúcia Da Silva Costa - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-17
<b>TOTAL</b>	<b>1188</b>	<b>1083</b>	<b>91,16%</b>	<b>-105</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>				
Júlio César Pereira Rodrigues - Férias de 30/01 a 13/02. Atestado dias 14 e 15/02				-73
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-256
Sérgio Raul De Aquino E Silva - Dia 20 e 21/02 Motivo de Falta				-39
Juliana De Melo Melgaco - Dia 27/02 Véspera feriado Carnaval				-30
Elenilson De Godoy Alves - Férias de 03 a 17/03				-68
Juliana De Melo Melgaco - Grade suspensa por tempo indeterminado				-42
<b>TOTAL</b>	<b>1440</b>	<b>932</b>	<b>64,72%</b>	<b>-508</b>
<b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1012</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-1012</b>
<b>CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO</b>				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-48
James Nogueira Moraes Pimenta - Férias de 01 a 10/03				-68
Emivaldo Soares Martins - Dias 08 e 10/03 Atestado Médico				-24
<b>TOTAL</b>	<b>1448</b>	<b>1308</b>	<b>90,33%</b>	<b>-140</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Rodoviário)</b>				
Patricia Barbosa Gonçalves - 01 Consulta agendada pela Unidade em 13/02				-1

Gilmar Sisteroli De Carvalho - Licença Prêmio de 02/01 a 01/04/17				-296
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 13/02 Prograna Alto Risco. Dia 16/02 Consulta Médica				-14
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 20/02 Prograna Alto Risco. Dia 23/02 Atestado Médico				-14
Patricia Barbosa Gonçalves - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-37
Christiane Caetano Lima Lopes - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-15
Musbah Nader Kolailat - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-26
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-16
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 06/03 Prograna Alto Risco.				-2
<b>TOTAL</b>	<b>1148</b>	<b>727</b>	<b>63,33%</b>	<b>-421</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira				-8
Dia 08/03 Atestado Médico				-14
<b>TOTAL</b>	<b>904</b>	<b>882</b>	<b>97,57%</b>	<b>-22</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>				
Aline De Almeida E Souza – Vagas de Atendimento demanda ESF				-32
<b>TOTAL</b>	<b>788</b>	<b>756</b>	<b>95,94%</b>	<b>-32</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA</b>				
Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-256
Jamal Yusuf - 01 Consulta agendada pela Unidade em 14/02				-1
Jamal Yusuf - 03 Consultas Agendadas pela Unidade em 21/02				-3
Rosa Maria Do Nascimento - 01 consulta agendada pela Unidade em 21/02				-1
<b>TOTAL</b>	<b>1008</b>	<b>747</b>	<b>74,11%</b>	<b>-261</b>
<b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>				
Gilson Moura De Brito - Dia 28/02 Feriado Carnaval				-10
Túlio Alves Sardinha - Férias de 02 a 16/06				-76
Maria Lúcia Da Silva Costa - Dia 28/02 Feriado Carnaval				-12
<b>TOTAL</b>	<b>1088</b>	<b>990</b>	<b>90,99%</b>	<b>-98</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE</b>				
<b>CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS</b>				
Eduardo Santana - Licença Prêmio de 04/04/16 a 03/04/17				-136
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-25
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-32
Lincoln Marques Da Rocha - 01 Consulta agendada pela Unidade em 15/02				-1
Henrique De Paula Mendoca Neto - Motivo Pessoal dias 23 e 24/02				-65
Henrique De Paula Mendoca Neto - Reposição em 07 e 08/03 dos dias 23 e 24/02				[+65]
<b>TOTAL</b>	<b>1628</b>	<b>1434</b>	<b>88,08%</b>	<b>-194</b>
<b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>				
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Licença Médica de 25/01 a 24/02				-120
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-10

José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-30
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 17/02/17 Atendimento Alto Risco.				-4
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 24/02/17 Atendimento Alto Risco.				-4
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-36
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-60
Benedito Monteiro De Queiroz - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-21
José Gonçalves De Oliveira - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-38
Eliane Olímpio De Souza - Dia 28/02 Feriado de Carnaval.				-14
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-32
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 10/03 Atendimento Alto Risco.				-4
<b>TOTAL</b>	<b>1532</b>	<b>1159</b>	<b>75,65%</b>	<b>-373</b>
<b>CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-1
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF				-15
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-12
Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-20
Lívia Maria Da Silva E Melo - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - A partir do dia 23/02 Licença Médica				-89
Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF. Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-21
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-4
<b>TOTAL</b>	<b>1024</b>	<b>842</b>	<b>82,23%</b>	<b>-182</b>
<b>CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]</b>				
Fabício Valtville Montijo - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 04/04				-65
<b>TOTAL</b>	<b>633</b>	<b>568</b>	<b>89,73%</b>	<b>-65</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1382</b>	<b>1382</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE</b>				
<b>CAIS FINSOCIAL</b>				
Viviane Franco Carneiro - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-30
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-8
Nazir Seabra Guimaraes Filho - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-10
Jefferson Brockstayer Filho - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-63
Viviane Franco Carneiro - Dia 07/03 Motivo Particular				-30
Jefferson Brockstayer Filho - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-63
<b>TOTAL</b>	<b>776</b>	<b>572</b>	<b>73,71%</b>	<b>-204</b>
<b>CAIS CANDIDA DE MORAIS</b>				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120

Elaine Bites De Carvalho Ferreira - 01 Consulta agendada pela Unidade em 20/02				-1
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Dia 06/03 Folga adquirida				-18
<b>TOTAL</b>	<b>1512</b>	<b>1373</b>	<b>90,81%</b>	<b>-139</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE</b>				
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA</b>				
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
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Dias 20 e 21/02 Motivo Familiar				-29
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>	<b>279</b>	<b>46,19%</b>	<b>-325</b>
<b>CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>2328</b>			<b>-2328</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE</b>				
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado				-272
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-9
Augusto César Pereira Rodrigues - Dia 28/02 Feriado de Carnaval				-24
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF. Dia 06/03 Atestado Médico				-18
<b>TOTAL</b>	<b>1384</b>	<b>1049</b>	<b>75,79%</b>	<b>-335</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>840</b>	<b>840</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>
<b>CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]</b>				
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Franscine demanda ESF				-12
<b>TOTAL</b>	<b>1036</b>	<b>1012</b>	<b>97,68%</b>	<b>-24</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE</b>				
Lorena Junqueira Almeida - Atendimento GAST.				-224
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Fraiscine atendimento ESF				-6
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Fraiscine atendimento ESF				-13
Carmen Lúcia Nery Alves - Dias 23 e 24/02 Folga Adquirida "Evento Ação Ser Social"				-19
Carmen Lúcia Nery Alves - Dias 02 e 03/03 Folga Adquirida "Evento Ação Ser Social"				-27
<b>TOTAL</b>	<b>868</b>	<b>579</b>	<b>66,71%</b>	<b>-289</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>				
<b>CAIS BAIRRO GOIA</b>				
Indra Gonella Fontenelle - Autorizada pela Coordenação redução de 04 vagas/dia Programa Hiperdia.				-8
Alfredo Puppini Farias - Dia 16/02 Audiência Fórum				-10
Erwin Moreira Da Rocha - Férias de 02 a 16/02/2017.				-39
João Gomes Do Sacramento - Férias de 23 a 06/02 (um dos vínculos)				-56
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 15/02				-7
Alfredo Puppini Farias - Dia 24/02 Atestado Médico				-10

Erwin Moreira Da Rocha - Dia 23/02 Planejamento Familiar				-9
João Gomes Do Sacramento - Licença Médica em um dos vínculos				-212
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 22/02				-7
Antônio De Melo Anes Júnior - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-46
Indra Gonella Fontenelle - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-36
Wandenberg Monte Negro - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-72
Alfredo Puppini Farias - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-25
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-30
Euli Jose Braga - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-28
Marcio Caetano Queiroz - Dia 28/02 Feriado de Carnaval.				-42
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-21
Nivaldo David Amaral - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-36
Roseli Aparecida Resende - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-40
Indra Gonella Fontenelle - Férias de 02 a 16/03				-36
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 08/03				-7
<b>TOTAL</b>	<b>2564</b>	<b>1787</b>	<b>69,70%</b>	<b>-777</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>				
José Tavares De Morais Filho - Férias de 02 a 16/02				-22
José Tavares De Morais Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-6
<b>TOTAL</b>	<b>1232</b>	<b>1204</b>	<b>97,73%</b>	<b>-28</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE</b>				
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE</b>				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 13/02 Agenda Programa Diversos.				[+8]
Rudney Jackson Silvério - Dias 14/02/17 Programa Hiperdia.				-10
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 20/02 Agenda Programa Diversos.				[+10]
Rudney Jackson Silvério - Dias 21/02/17 Programa Hiperdia.				-6
Fábio Guilherme Da Silveira - Dia 21/02 Atestado Médico				-7
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-37
Rudney Jackson Silvério - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-16
Harley Ricardo Rodrigues - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-31
Fábio Guilherme Da Silveira - Licença Prêmio de 01/03 a 09/06				-68
Vauvenarques Fernandes - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-12
Isaura Araújo Santos Lobo - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-50
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 06/03 Agenda Programa Diversos.				-34
Rudney Jackson Silvério - Dias 07/03/17 Programa Hiperdia.				-16

<b>TOTAL</b>	<b>1028</b>	<b>759</b>	<b>73,83%</b>	<b>-269</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>				
Marina Carla Soares Madeira - Férias de 07 a 21/02				-68
Suzete Assis De Oliveira - Licença Prêmio de 23 a 22/04				-48
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-48
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 23/02 Palestra Grupo Hiperdia				-10
José Amélio De Sousa - Férias de 01 a 15/03				-68
Suzete Assis De Oliveira - Reposição em 03/03 do dia 08/02				[+7]
Suzete Assis De Oliveira - Reposição em 10/03 do dia 09/02				[+7]
<b>TOTAL</b>	<b>1044</b>	<b>816</b>	<b>78,16%</b>	<b>-228</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MAUA</b>				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Maria Da Conceição Matos - Redução de 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci				-8
<b>TOTAL</b>	<b>1512</b>	<b>1080</b>	<b>71,43%</b>	<b>-432</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>				
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				-8
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP				-16
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica de 30/01 a 15/03				-176
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP. Dia 24/02 Folga de Aniversário				-14
Irislene Ferreira Da Silva - Férias de 06/03 a 04/04				-48
<b>TOTAL</b>	<b>920</b>	<b>642</b>	<b>69,78%</b>	<b>-278</b>
<b>CS PARQUE ANHANGUERA</b>				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição em 17/02 do dia 27/01				[+10]
Maria Suely Gomes De Azara - Dia 16/02 Atestado Médico				-16
Henrique De Paula Mendoca Neto - Dia 23/02 Motivo Pessoal				-16
Carolina Dias De Araújo E Silva - Dia 22/02 Reunião Programa Mais Médico				-18
Henrique De Paula Mendoca Neto - Reposição em 03/03 do dia 23/02				[+16]
Carolina Dias De Araújo E Silva - Reposição em 07/03 do dia 15/02				[+18]
<b>TOTAL</b>	<b>1472</b>	<b>1466</b>	<b>99,59%</b>	<b>-6</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL</b>				
<b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b>				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-72

Célio Da Silva Rocha Vidal - 01 consulta agendada pela Unidade em 13/02				-1
Eberth Franco Vencio - 01 consulta agendada pela Unidade em 14/02				-1
Pedro Dimas Machado Filho - Férias de 17 a 26/02				-60
Talita Clementino Moraes E Cunha - Dias 21, 23 e 24/02 Atestado Médico				-52
Talita Clementino Moraes E Cunha - Licença Maternidade a partir de 15/02 a 15/08				-52
Vicente José Vita - Dia 28/02 Feriado de Carnaval e dia 01/03				-26
Vilmar Pires De Paiva - Dia 28/02 Feriado de Carnaval e dia 01/03				-50
Fabília Ferreira De Moura - Dia 28/02 Feriado de Carnaval e dia 01/03 Cinzas. Dia 02/03 Atestado Médico				-65
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 02/03 Atestado Médico				-65
Célio Da Silva Rocha Vidal - Dia 28/02 Feriado de Carnaval.				-25
Divino Pereira De Miranda - Licença Médica de 13/02 a 02/03				-64
Eberth Franco Vencio - Dia 28/02 Feriado de Carnaval.				-16
Cláudio Raul Tavares - Dia 28/02 Feriado de Carnaval. Dia 01/03 Cinzas				-39
Theodora Nunes Drummond - Dia 28/02 Feriado de Carnaval.				-65
Talita Clementino Moraes E Cunha - Licença Maternidade a partir de 15/02 a 15/08				-52
Pedro Dimas Machado Filho - Dia 10/03 Motivo Particular				-30
<b>TOTAL</b>	<b>2720</b>	<b>1725</b>	<b>63,42%</b>	<b>-995</b>
<b>CIAMS JARDIM AMERICA</b>				
Florisbela Dias Vasques - Férias de 16/01 a 14/02				-21
Marly Arruda Camargo - Dia 15/02 Grupo de Gestante				-5
Marly Arruda Camargo - Licença Médica de 03 a 22/02				-4
Adriana Fernandes Cardoso - Dias 27 e 28/02 Feriado Carnaval				-20
Afonso Rufino De Sousa - Dias 27 e 28/02 Feriado Carnaval				-40
Bernardo De Paula Neto - Dias 27 e 28/02 Feriado Carnaval				-20
Fabício Valtville Montijo - Dias 27 e 28/02 Feriado Carnaval				-50
Florisbela Dias Vasques - Dias 27 e 28/02 Feriado Carnaval				-21
Jacinto José De Almeida - Dias 27 e 28/02 Feriado Carnaval				-25
Tânia Moreira Nobrega - Dias 27 e 28/02 Feriado Carnaval				-8
Carla Vanessa De Sousa - Dias 27 e 28/02 Feriado Carnaval				-35
Marly Arruda Camargo - Dias 27 e 28/02 Feriado Carnaval				-25
<b>TOTAL</b>	<b>1777</b>	<b>1503</b>	<b>84,58%</b>	<b>-274</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b>				
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-176
Humberto Fernandes M. Soares - Dia 15/02 Folga de Aniversário. 01 Consulta agendada pela Unidade em 15/02				-16

Edmar Rodrigues Alves - Dias 06, 08 e 09/03 Atestado Médico				-50
<b>TOTAL</b>	<b>1464</b>	<b>1222</b>	<b>83,47%</b>	<b>-242</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>1316</b>	<b>REFORMA</b>		<b>-1316</b>

## 4.2. Pontos Negativos

### Congestionamento de linhas:

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

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

### Eventuais faltas de vagas:

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

### Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

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

### Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:

A Sala de Situação tem entrado em contato com as Unidades de Saúde todas as quartas-feiras lembrando que as agendas deverão ser enviadas a Sala de situação até ao meio dia da quinta-

feira, onde serão processadas / conferidas e importadas ao Teleconsulta as sextas-feiras para serem incluídas no sistema para posterior deliberação de vagas aos usuários;

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

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

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

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

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

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

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online a sala de situação para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.
- Desta forma, foi concluído o módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente do observatório, possibilitando assim, maior agilidade na troca informações e tomadas de decisões mais rápidas e efetivas para a resolução do problema verificado junto ao usuário.
- No mês de Junho/10, foi adicionado ao demonstrativo de número de consultas agendadas, o índice de participação diária de agendamentos relacionadas ao total de consultas agendadas/mês, e o gráfico evidenciando as oscilações de agendamento.
- Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde;
- No mês de Abril/12, foi inserida a validação do Cartão SUS no sistema Callmed e realizado o acompanhamento da mudança de banco de dados. Além disso foi implantado o sistema de chamamento de médicos na tela que identifica a área da ESF, foi adicionado o chamamento

de supervisão para cancelamento de consultas e implementado novo painel de chamamento com novas cores e funcionalidades.

- Ainda no mês de Abril/12 foi criado um novo módulo para o Sistema Callmed para cancelamento de consultas.
- No mês de Maio/12 foram realizadas diversas implementações no Sistema de Agendamento de Consultas, um delas associou a ligação em curso ao agendamento de consulta, de forma que a verificação é feita a cada x segundos, padronizado por banco de dados. Isto é, o Agente de Atendimento só poderá efetuar o agendamento mediante ligação em curso.
- **No mês de Julho/12** foi criado um novo painel de monitoramento de chamadas e realizadas diversas modificações estruturais que permitem um maior controle dos dados/operacionalização do sistema.

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

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

- Resumo de ligações por grupos (Chamadas, Ligações em URA, Ligações em Fila, Ligações em Atendimento e Ligações em Transbordo;
  - Demonstrativo do número da PA no ligações corrente;
  - Formatação do número discador para maior facilidade de visualização;
  - Formatação do tempo de atendimento em hh:mm:ss para facilitar visualização;
- No mês de **Agosto/12** foi efetuada a criação do relatório de buscas de vagas sem sucesso por Unidade, para que o Agente de Atendimento marque a Unidade de Saúde solicitada pelo Usuário;
- Foi criado também o relatório de atendimento por profissional e a média mensal de atendimento por dia de trabalho.
- No mês de **Agosto/14** foi criado o relatório de recusa de profissional, no qual o Agente de Atendimento identifica o profissional que o usuário desistiu do agendamento e descreve o motivo da desistência;
  - Em **Julho/16** foi criado o relatório de cancelamento de vagas por Semana Epidemiológica, para atender uma demanda da Diretoria de Atenção à Saúde;

## NETCONSULTAS

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

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

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

### **DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:**

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

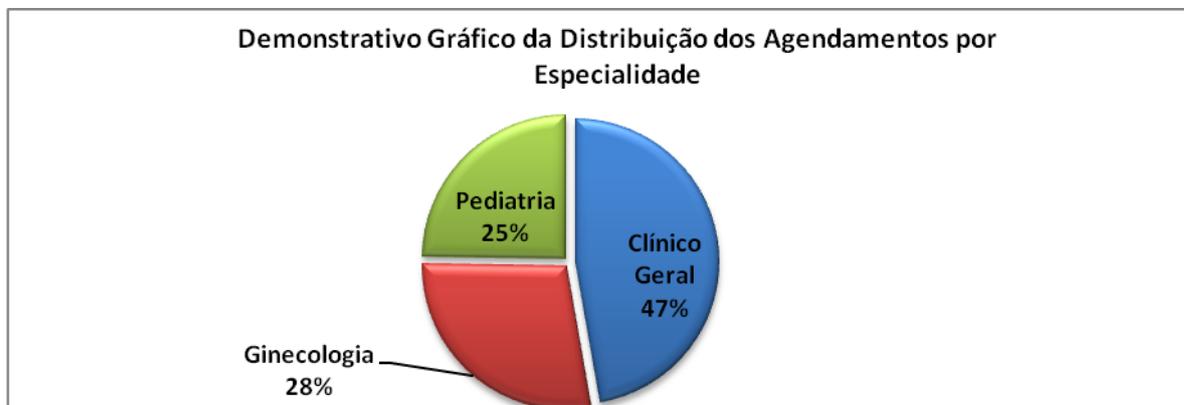
➤ **Consultas agendadas e canceladas por dia no período de 01 a 28 de Fevereiro/17:**

<b>CONSULTAS MARCADAS POR DIA</b>			
01/02/2017	175	15/02/2017	185
02/02/2017	128	16/02/2017	148
03/02/2017	21	17/02/2017	23
04/02/2017	21	18/02/2017	19
05/02/2017	227	19/02/2017	22
06/02/2017	218	20/02/2017	28
07/02/2017	186	21/02/2017	9
08/02/2017	159	22/02/2017	163
09/02/2017	138	23/02/2017	121
10/02/2017	35	24/02/2017	19
11/02/2017	17	25/02/2017	7
12/02/2017	248	26/02/2017	224
13/02/2017	196	27/02/2017	217
14/02/2017	220	28/02/2017	183
		<b>Total:</b>	<b>3.357</b>



➤ **Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade no período de 01 a 28 de Fevereiro / 17:**

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	1.586
Ginecologia	940
Pediatria	831
<b>TOTAL</b>	<b>3.357</b>



➤ **Relatório consolidado do número de consultas agendadas e canceladas por tipo de sistema no período de 01 a 28 de Fevereiro/17:**

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Especialidade	Agendamentos
Android	3.129
IOS	130
Site	98
<b>TOTAL</b>	<b>3.357</b>



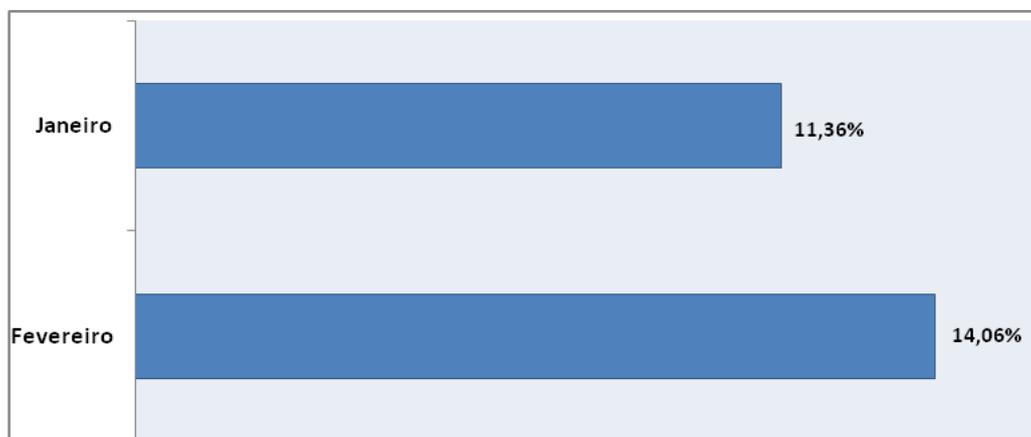
### Visualização de Vagas

- 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 28 de Fevereiro/17** foi observado o agendamento de 2.987 (dois mil novecentos e oitenta e sete) consultas, o que equivale a **14,06% (quatorze ponto 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 28 de Fevereiro/17 foram convertidas 2.746 (dois mil setecentos e quarenta e seis) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

<b>Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica</b>		
<b>Mês de Fevereiro de 2017</b>		
<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
01/02/2017	Quarta-Feira	175
02/02/2017	Quinta-Feira	101
03/02/2017	Sexta-Feira	0
04/02/2017	Sábado	0
05/02/2017	Domingo	218
06/02/2017	Segunda-Feira	190
07/02/2017	Terça-Feira	172
08/02/2017	Quarta-Feira	158
09/02/2017	Quinta-Feira	104
10/02/2017	Sexta-Feira	0
11/02/2017	Sábado	0
12/02/2017	Domingo	231
13/02/2017	Segunda-Feira	201
14/02/2017	Terça-Feira	162
15/02/2017	Quarta-Feira	148
16/02/2017	Quinta-Feira	103
17/02/2017	Sexta-Feira	0
18/02/2017	Sábado	0
19/02/2017	Domingo	210
20/02/2017	Segunda-Feira	168
21/02/2017	Terça-Feira	157
22/02/2017	Quarta-Feira	132

23/02/2017	Quinta-Feira	84
24/02/2017	Sexta-Feira	0
25/02/2017	Sábado	0
26/02/2017	Domingo	0
27/02/2017	Segunda-Feira	0
28/02/2017	Terça-Feira	32
<b>Total</b>		<b>2.746</b>

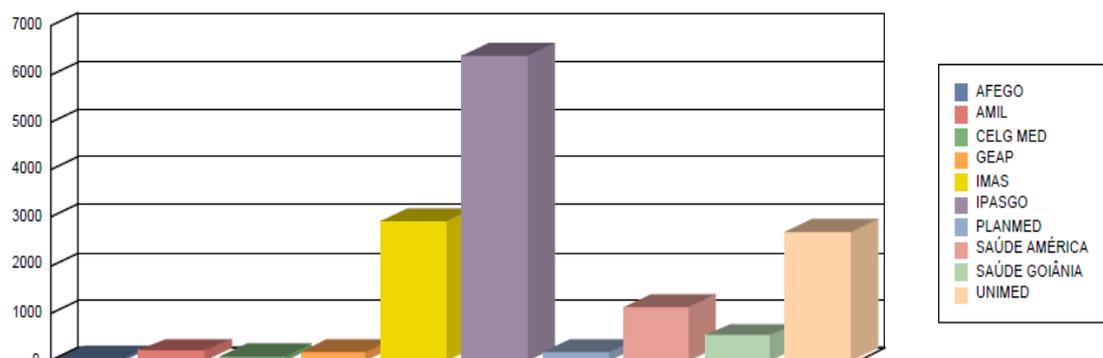
### Planos de Saúde

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

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.374 (quinze mil trezentos e setenta e quatro) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Fevereiro/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	211
CELGMED	120
GEAP	202
IMAS	3.211
IPASGO	6.652
PLANMED	232
SAUDE AMÉRICA	1.228
SAÚDE GOIÂNIA	525
UNIMED	2.946
<b>TOTAL</b>	<b>15.374</b>



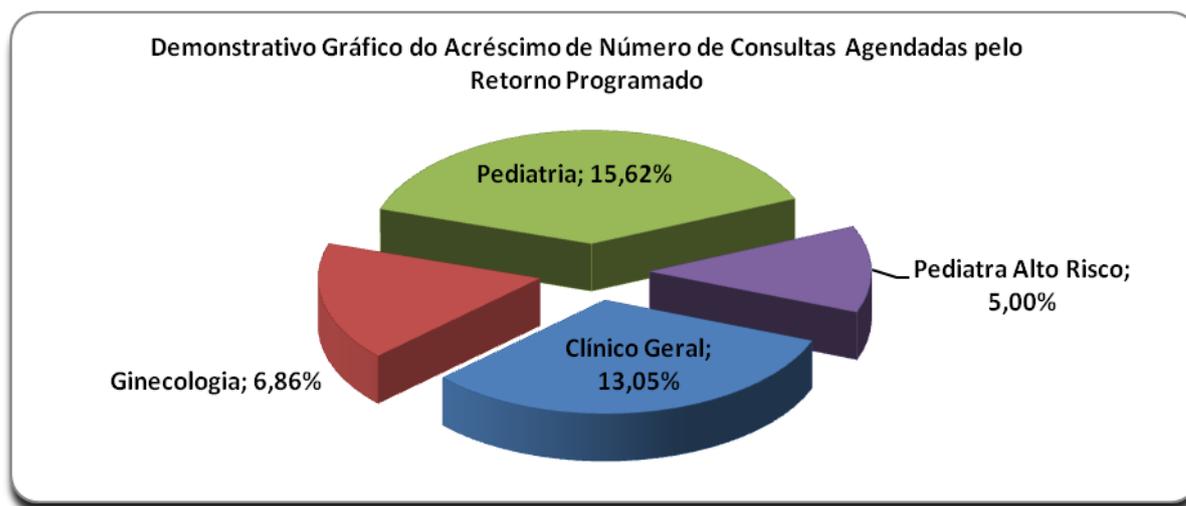
### Sobras de Vagas

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

### Retorno programado:

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

No mês de **Fevereiro/2017** houve um acréscimo total de 11,85% (onze ponto oitenta e cinco cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



<b>Especialidade</b>	<b>Consultas Teleconsulta</b>	<b>Retorno Programado</b>	<b>Total</b>	<b>Acréscimo</b>
Clínico Geral	10.286	1.342	11.628	13,05%
Ginecologia	7.374	506	7.880	6,86%
Pediatria	6.556	1.024	7.580	15,62%
Pediatra Alto Risco	20	1	21	5,00%
<b>Total</b>	<b>24.236</b>	<b>2.873</b>	<b>27.109</b>	<b>11,85%</b>

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

### **Gravação de atendimentos**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Medidas tomadas**

#### **Área de Abrangência**

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

#### **Liberação de Prioridade**

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

#### **Alterações no Cadastro**

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

#### **Bloco de notas**

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

### **Sistema Receptivo**

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

### **Aviso de Bairros que são PSF**

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

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

Esta função faz a ligação direta com a sala de situação. Os médicos e enfermeiros poderão solicitar as vagas de reserva técnica através do sistema, sendo que, a equipe de monitores da sala de situação fará a conferência da vaga requisitada e o agente de atendimento já terá a resposta no próprio sistema se a consulta foi ou não agendada.

### **Disponibilização das informações das grades**

Esta função disponibiliza a consulta das grades dos profissionais nas respectivas Unidades de Saúde. Assim que o Agente de atendimento selecionar a unidade de saúde, será possível identificar a unidade de saúde, com a exibição da listagem dos médicos da referida unidade, bem como, os horários de atendimentos.

### **Histórico do Atendimento**

Será disponibilizado para que quando o Agente de Atendimento fizer uso do histórico do usuário para registro de qualquer informação, o mesmo possa fazer tal procedimento sem a aprovação do supervisor, mas assumindo a responsabilidade por qualquer informação ali contida. Para casos que necessitem da aprovação do supervisor, a rotina continua a mesma, ou seja, será chamado e logará sua senha para que fique marcado no histórico de atendimento.

### **Cancelamento de Consulta**

Para atendimentos em que o usuário deseja apenas cancelar uma consulta, será feito uma solicitação através do sistema, onde, sempre que o Agente de efetuar o cancelamento de uma consulta a pedido do usuário, ele solicitará o procedimento para que em um segundo momento os supervisores o finalizem.

## **Orientações repassadas aos agentes de atendimento**

### **a) Referentes ao cadastro:**

Foi orientado pela Coordenação e Assessoria da Tecnologia da Informação para que os agentes de atendimento realizem o cadastro do usuário com agilidade, eliminando dados desnecessários para usuários que já possuem cadastros no Teleconsulta, como por exemplo RG e certidão de nascimento, município de atendimento, CEP. Para os novos cadastros o protocolo de atendimento continuará de acordo com a rotina de trabalho em vigência.

### **b) Tempo no atendimento:**

Foi orientado para que os agentes de atendimentos fiquem atentos ao tempo gasto em cada atendimento, tendo em vista que, ao ser observado o tempo de ligações, serão chamados individualmente pela Coordenação Técnica para avaliação, os que se encontrarem com tempos acima da média e com aproveitamento baixo de marcação de consultas.

## **Redimensionamento do número de vagas por prioridades**

No mês de Fevereiro/09 houve o redimensionamento da divisão do número de vagas por prioridade, considerando que o maior número de sobra de vagas são as de prioridade 1. Os números atuais são 30% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 50% para prioridade 3. Na nova divisão foi retirado 10% da prioridade 1 e adicionado o mesmo valor na prioridade 3, ficando 20% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 60% para prioridade 3.

### **1- Outras medidas tomadas pelo IDTECH:**

- a) Foi realizada a **AMPLIAÇÃO** das PA's (Posições de Atendimento), ampliando desta forma o atendimento simultâneo às pessoas que utilizam o serviço de teleatendimento; para tanto foi necessário a aquisição dos equipamentos, mobiliários, bem como a aquisição de head – sets (substituição dos danificados / em desgaste pelo tempo/uso);
- b) Foi realizada a contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro em período Integral, devido ampliação das posições de atendimento;
- c) Serão contratados colaboradores para cobertura de férias, folgas, intervalos destinados ao lanche / exercício de relaxamento;
- d) Ampliação da máquina de transbordo;
  - Aquisição de uma placa D300;
  - Aquisição de ma DS132;

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

## **2- Medidas tomadas pela SMS**

- a) Cumprimento da portaria N.º 1153/2006 – SMS pelas Unidades de Saúde no que se refere à alteração de agenda devido a liberação de férias / cursos com antecedência de até 15 dias;
- b) A Ouvidoria irá disparar as reclamações em tempo real para o IDTECH para conhecimento;
- c) A rede básica irá encaminhar via e-mail às reclamações para devida resposta, conforme rotina já existente;
- d) Contratação de profissionais médicos na especialidade clínico geral e na especialidade de ginecologia para atender a demanda do setor de ambulatório da SMS;

## **3- Outras implementações**

- a) Criar um Sistema 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, 20 de Março 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.

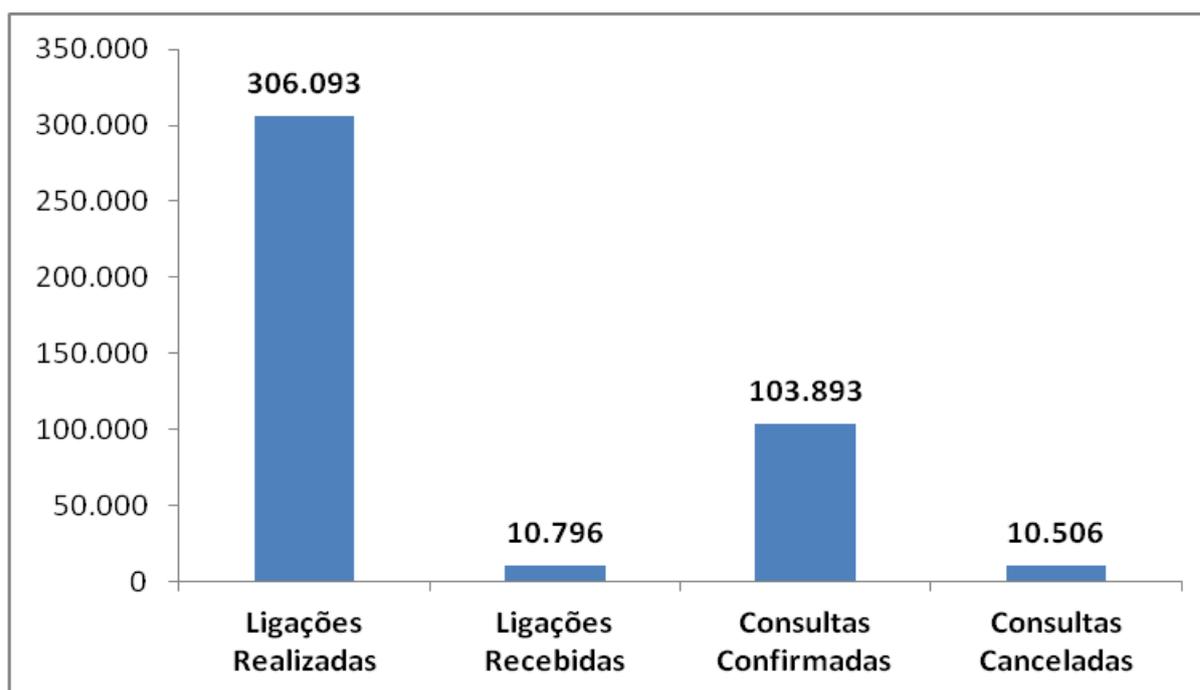
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta por Supervisores e Agentes de Atendimento, que procedem o contato com o usuário para confirmação das consultas agendadas, com repasse dos dados ao usuário solicitante.



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

**DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS  
 2015**

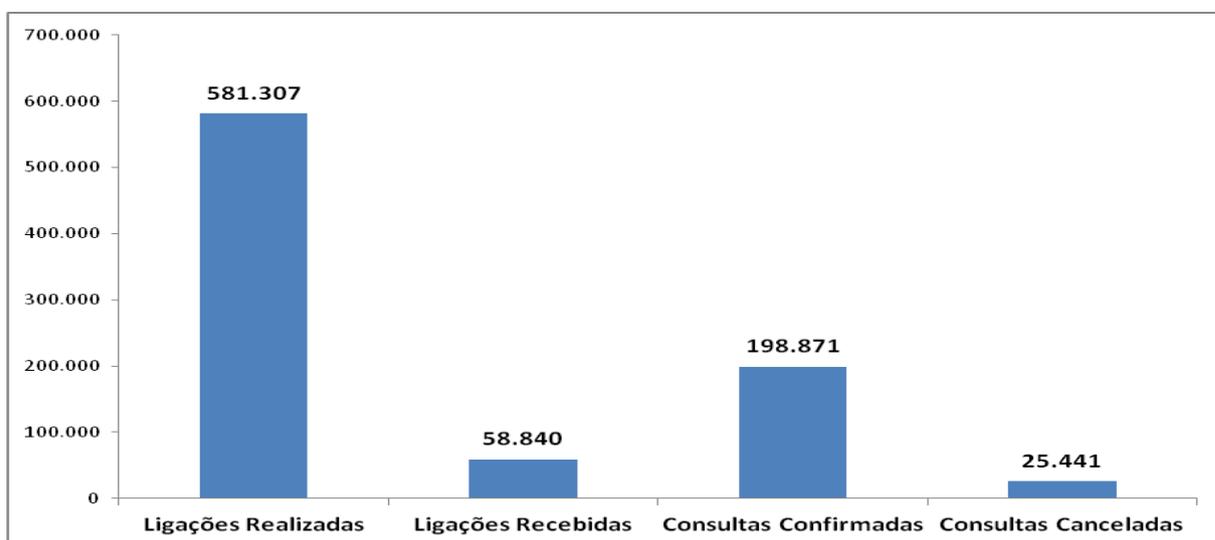
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Julho/15</b>	50.699	0	15.063	1.774
<b>Agosto/15</b>	52.426	0	17.769	1.436
<b>Setembro/15</b>	52.538	1.445	19.422	1.921
<b>Outubro/15</b>	49.764	2.653	17.301	1.621
<b>Novembro/15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



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

**DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS  
2016**

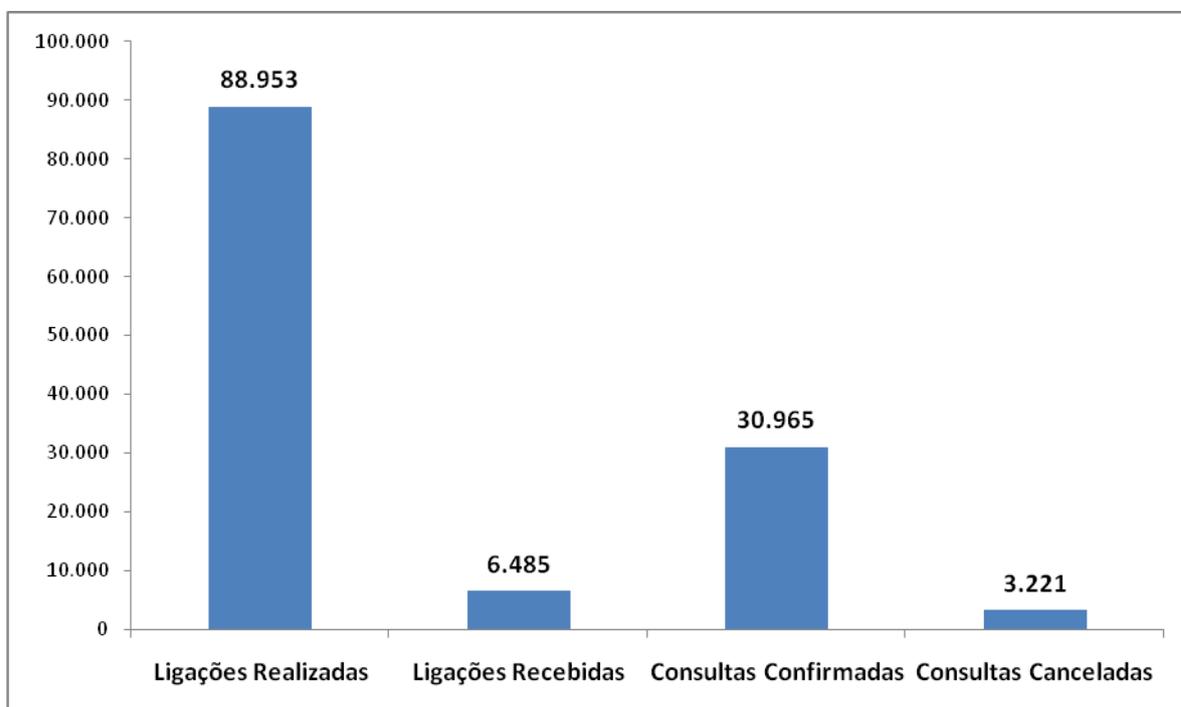
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/16</b>	55.144	4.143	17.425	1.911
<b>Fevereiro/16</b>	44.337	4.938	14.571	1.945
<b>Março/16</b>	48.813	7.021	17.727	2.579
<b>Abril/16</b>	45.981	6.929	17.896	2.743
<b>Mai/16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



- Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 88.953 (oitenta e oito mil novecentos e cinquenta e três) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 6.485 (seis mil quatrocentos e oitenta e cinco) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 88.953 (oitenta e oito mil novecentos e cinquenta e três) ligações realizadas resultaram em 30.965 (trinta mil novecentos e sessenta e cinco) consultas confirmadas e 3.221 (três mil

duzentos e vinte e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2017</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/17</b>	48.754	3.474	16.413	1.688
<b>Fevereiro/17</b>	40.199	3.011	14.552	1.533
<b>TOTAL</b>	<b>88.953</b>	<b>6.485</b>	<b>30.965</b>	<b>3.221</b>



Goiânia-GO, 20 de Março de 2017.

Tatiane Lemes Moreira  
**Assessoria de Planejamento**

## Central de Apoio ao Vale Exame

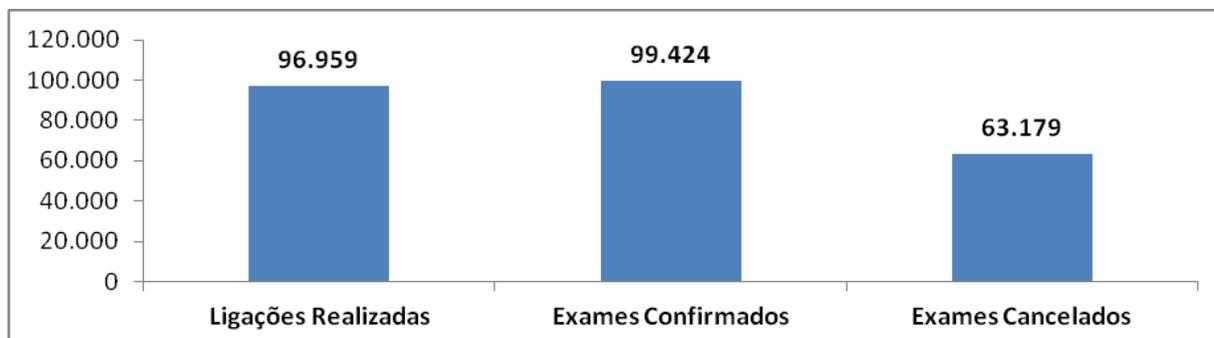
As autorizações dos exames disponibilizados pela gestão da Saúde pública envolvendo alta e média complexidade são ofertados conforme diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS e referenciados aos prestadores e/ou entidades interligadas a atenção à saúde do município. De acordo com esse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

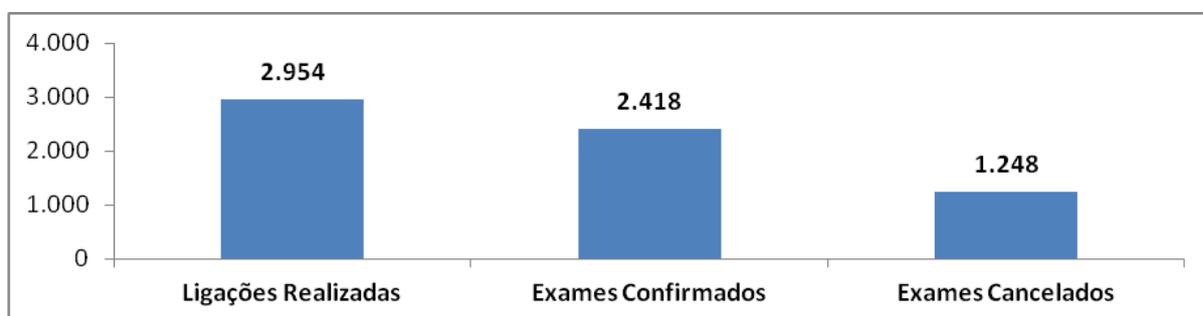
<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2016</b>			
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Exames Confirmados</b>	<b>Exames Cancelados</b>
<b>Fevereiro/16</b>	6.006	13.957	7.202
<b>Março/16</b>	26.622	20.335	16.316
<b>Abril/16</b>	18.939	14.630	12.152
<b>Maió/16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

<b>Dezembro/16</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>96.959</b>	<b>99.424</b>	<b>63.179</b>



- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 2.954 (dois mil novecentos e cinquenta e quatro) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.418 (dois mil quatrocentos e dezoito) exames confirmados e 1.248 (hum mil duzentos e quarenta e oito) exames cancelados.

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2017</b>			
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Exames Confirmados</b>	<b>Exames Cancelados</b>
<b>Janeiro/17</b>	2.617	2.292	1.159
<b>Fevereiro/17</b>	337	126	89
<b>TOTAL</b>	<b>2.954</b>	<b>2.418</b>	<b>1.248</b>



Goiânia-GO, 20 de Março 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 FEVEREIRO/17

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



- Em cumprimento ao cronograma mensal de atendimento aos programas do Ministério da Saúde, nos dias 06 e 20 de Fevereiro/17, foram realizadas as reuniões com os grupos de Hiperdia e Diabetes, respectivamente. Na ocasião, foram realizados testes de glicemias, aferição de pressão, controle de peso, atualização de receitas para a aquisição dos medicamentos, dinâmicas em grupo, palestras e orientações com o Clínico Geral.



- No dia 24 de Fevereiro/17, em prosseguimento às ações motivacionais previstas no Calendário anual de atividades, e com a proximidade do Carnaval, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes esteve na unidade promovendo palestras sobre temas como Doenças Sexualmente Transmissíveis, Direção defensiva e consumo de bebidas alcoólicas.



## **PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE FEVEREIRO/17**

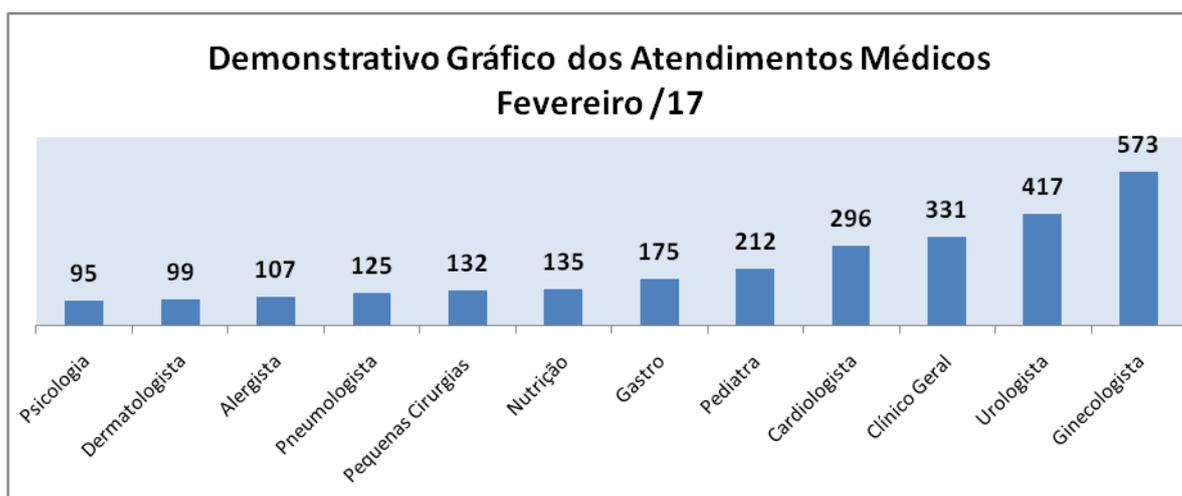
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir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

### Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	107
Cardiologista	296
Clínico Geral	331
Dermatologista	99
Gastro	175
Ginecologista	573
Nutrição	135
Pediatra	212
Pequenas Cirurgias	132
Pneumologista	125
Psicologia	95
Urologista	417
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>2.698</b>

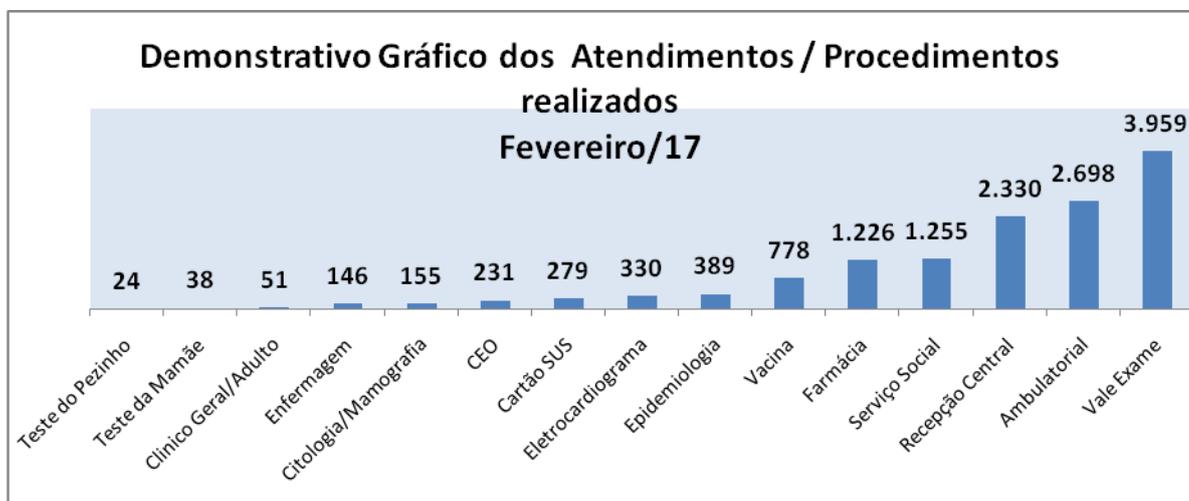
Conforme demonstrativo na tabela anterior, no mês de Fevereiro/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **2.698** (dois mil seiscentos e noventa e oito). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologista (573), Urologista (417) e Clínico Geral (331).



### Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

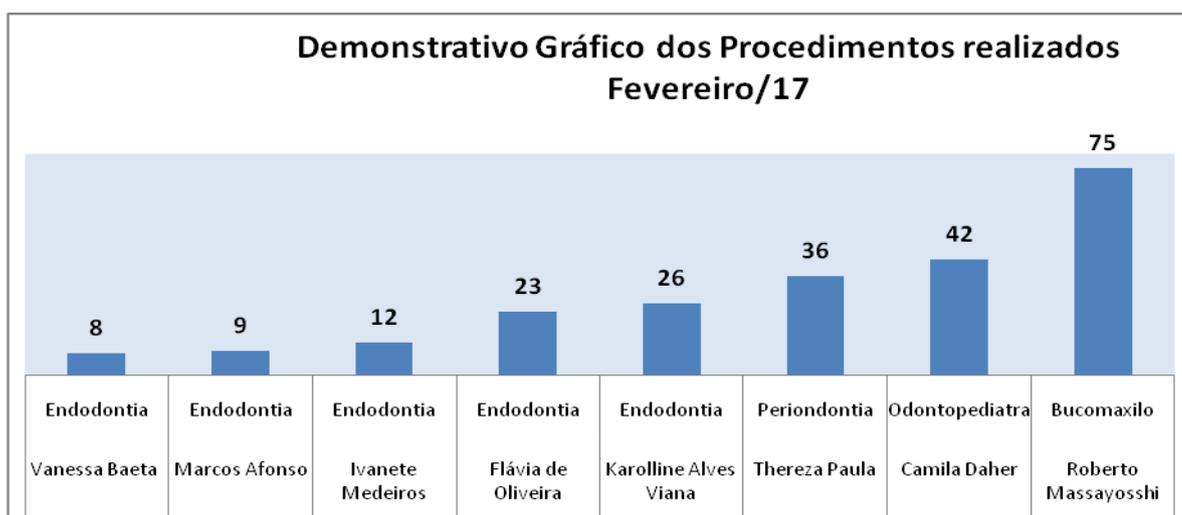
Procedimentos	Quantitativo/Atendimento
Ambulatorial	2.698
Cartão SUS	279
CEO	231
Citologia/Mamografia	155
Clinico Geral/Adulto	51
Eletrocardiograma	330
Enfermagem	146
Epidemiologia	389
Farmácia	1.226
Recepção Central	2.330
Serviço Social	1.255
Teste da Mamãe	38
Teste do Pezinho	24
Vacina	778
Vale Exame	3.959
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>13.692</b>

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Fevereiro/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **13.692 treze mil e seiscentos e noventa e dois** ). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (3.959), Ambulatórios (2.698) e Recepção Central (2.133).



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

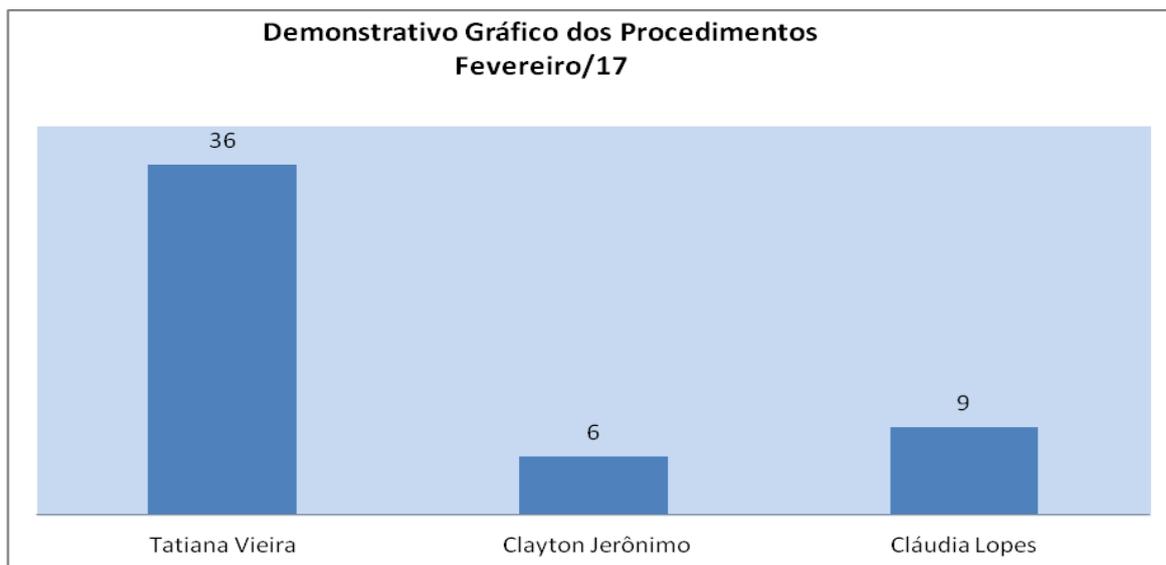
Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	42
Flávia de Oliveira	Endodontia	23
Ivanete Medeiros	Endodontia	12
Karolline Alves Viana	Endodontia	26
Marcos Afonso	Endodontia	9
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	75
Thereza Paula	Periendodontia	36
Vanessa Baeta	Endodontia	8
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>231</b>



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de **231** (duzentos e trinta e um) atendimentos realizados no mês de Fevereiro/17, a especialidade mais procurada foi a de Bucomaxilo com 75 (setenta e cinco) atendimentos, em seguida foi Odontopediatra com 42 (quarenta e dois) atendimentos realizados.

### Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

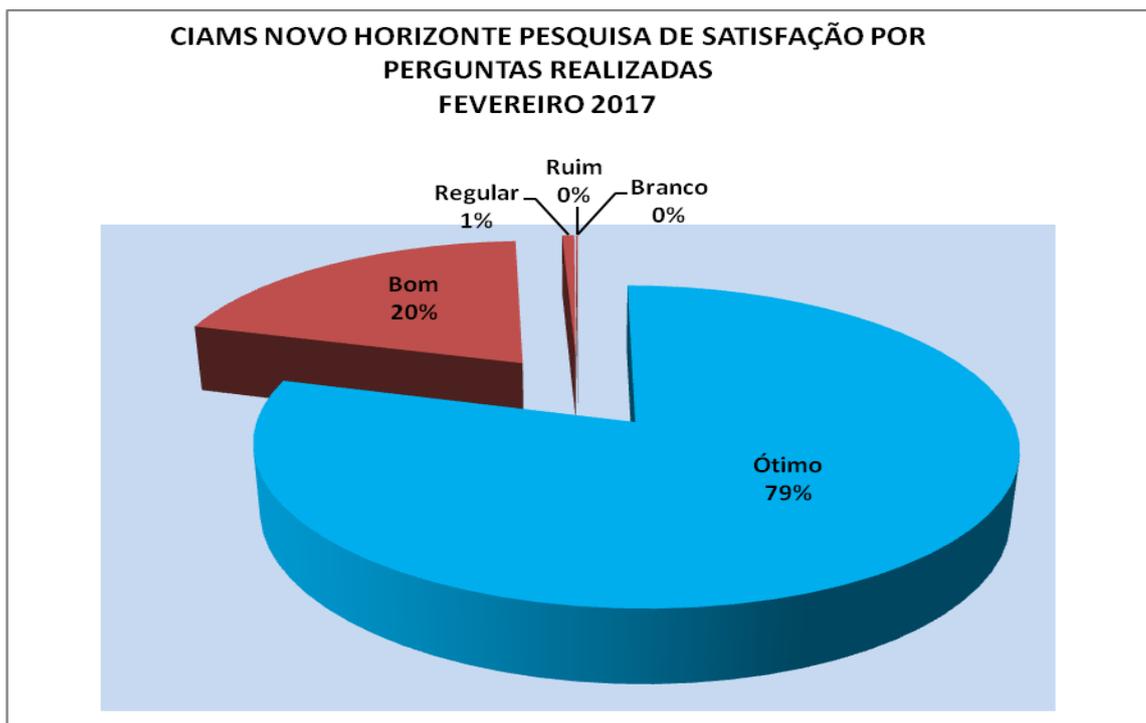
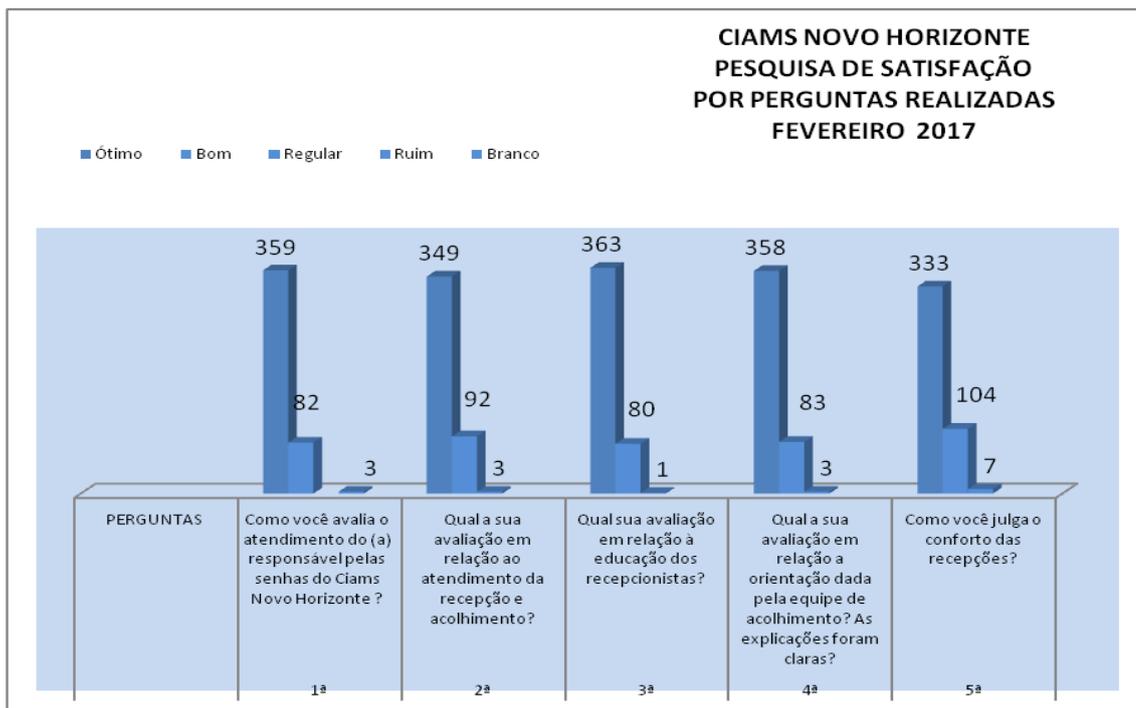
Odontologo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Tatiana Vieira	Clinico Geral	36
Clayton Jerônimo	Clinico Geral	6
Cláudia Lopes	Clinico Geral	9
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>51</b>



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

### COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1 <sup>a</sup>	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?	359	82	0	3	0
2 <sup>a</sup>	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	349	92	3	0	0
3 <sup>a</sup>	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	363	80	1	0	0
4 <sup>a</sup>	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	358	83	3	0	0
5 <sup>a</sup>	Como você julga o conforto das recepções?	333	104	7	0	0
<b>RESPONDENTES</b>		<b>444</b>				



Goiânia-GO, 20 de Março de 2017.

**Tatiane Lemes Moreira**  
Assessoria de Planejamento

