

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**RELATÓRIO MENSAL N.º 08 – ABRIL /2017**

**- DÉCIMO TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO –**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**- TELECONSULTA**

**- SERVIÇO DE APOIO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS**

**- SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME**

**- SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DO CIAMS NOVO HORIZONTE**



**PREFEITURA DE GOIÂNIA**

## Relatório de Gestão

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

<b>3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Abril de 2017 .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Abril/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>22</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 Abril nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017 .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....</b>	<b>35</b>

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	36
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.....	39
3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	40
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	41
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	42
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	43
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	44
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	45
3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	46
3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....	47
<b>4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À ABRIL / 17.....</b>	<b>48</b>
4.1. Pontos Positivos .....	56
4.2. Pontos Negativos .....	101
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias .....	103
<b>CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....</b>	<b>117</b>
<b>CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....</b>	<b>121</b>
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE.....</b>	<b>124</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>131</b>

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**RELATÓRIO MENSAL N.º 08 – ABRIL /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 Abril/17 agendou 29.269 (vinte e nove mil duzentos e sessenta e nove) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Abril/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 102.703 (cento e dois mil setecentos e três), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 32.445 (trinta e dois mil quatrocentos e quarenta e cinco).

Dos 102.703 (cento e dois mil setecentos e três), 32.445 (trinta e dois mil quatrocentos e quarenta e cinco) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 70.258 (setenta mil duzentos e cinquenta e oito) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 45.651 (quarenta e cinco mil seiscentos e cinquenta e um) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 3.252 (três mil duzentos e cinquenta e dois) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de

saúde. Em comparação ao mês de Março/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 138.601 (cento e trinta e oito mil seiscentos e um) para 102.703 (cento e dois mil setecentos e três), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 40.776 (quarenta mil setecentos e setenta e seis) para 32.445 (trinta e dois mil quatrocentos e quarenta e cinco).

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 Abril/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 30 de Abril/17 foi observado o agendamento de 2.988 (dois mil novecentos e oitenta e oito) consultas, o que equivale a 12,85% (doze ponto oitenta e cinco por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Abril/2017 houve um acréscimo total de 11,56% (onze ponto cinquenta e seis) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Abril/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CIAMS Jardim América, CAIS Bairro Goiá, CAIS Cândida de Moraes, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Cidade Jardim, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Vila União, CIAMS Novo Horizonte e Centro de Saúde Parque Anhanguera.

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 30 de Abril/17 foram convertidas 3.393 (três mil trezentos e noventa e três) 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 182.877 (cento e oitenta e dois mil oitocentos e setenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 13.832 (treze mil oitocentos e trinta e dois) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 182.877 (cento e oitenta e dois mil oitocentos e setenta e sete) ligações realizadas resultaram em 62.800 (sessenta e dois mil e oitocentos) consultas confirmadas e 7.061 (sete mil e sessenta 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 Abril/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**

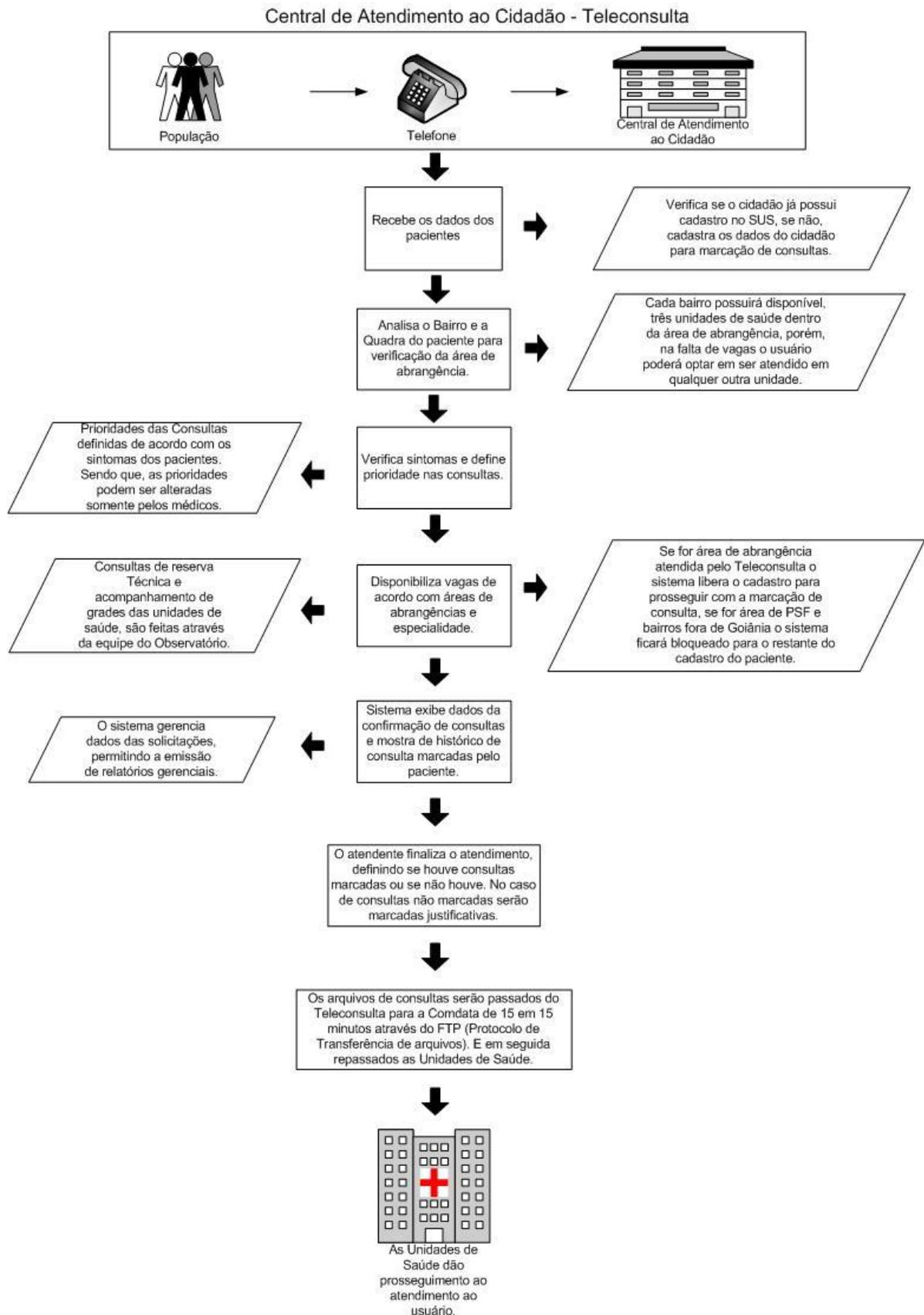
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

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

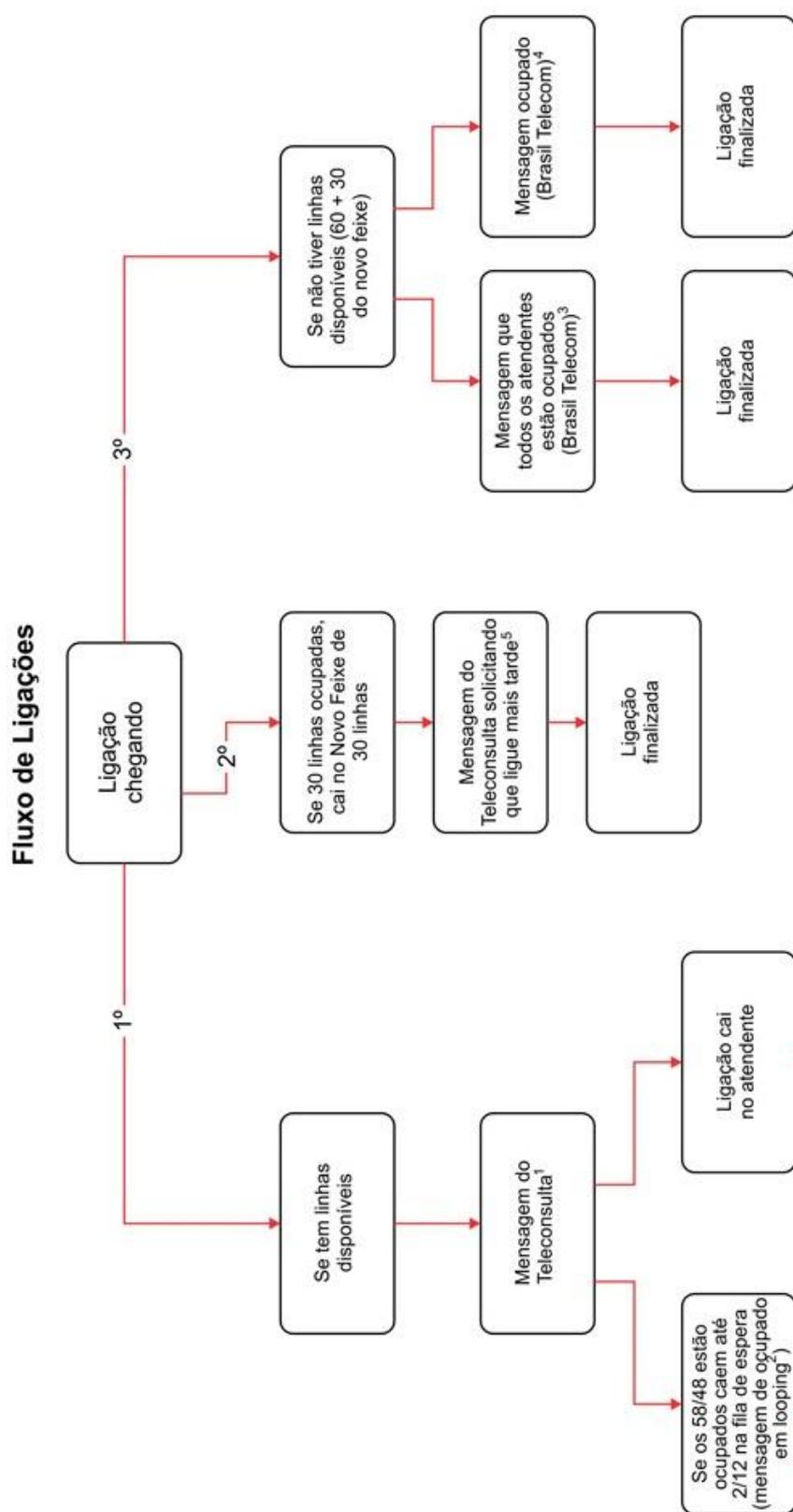
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

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 Abril/17 um total de 32 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

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

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiás	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 Esplanada do Anicuns
6.	CAIS Vila Nova	24.	Centro de Saúde Fama
7.	CAIS Chácara do Governador	25.	Centro de Saúde Vila Santa Helena
8.	CIAMS Jardim América	26.	Centro de Saúde Cidade Jardim
9.	CIAMS Novo Horizonte	27.	Centro de Saúde Pq. Industrial João Bráz
10.	CIAMS Pedro Ludovico	28.	Centro de Saúde Vila Morais
11.	Centro de Saúde Parque Anhanguera	29.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
12.	Centro de Saúde Vila Boa	30.	Centro de Saúde Marinho Lemos
13.	Centro de Saúde Vila Mauá	31.	Centro de Saúde Criméia Leste
14.	Centro de Saúde Vila União	32.	Centro de Saúde Jardim Guanabara
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 Abril / 17.

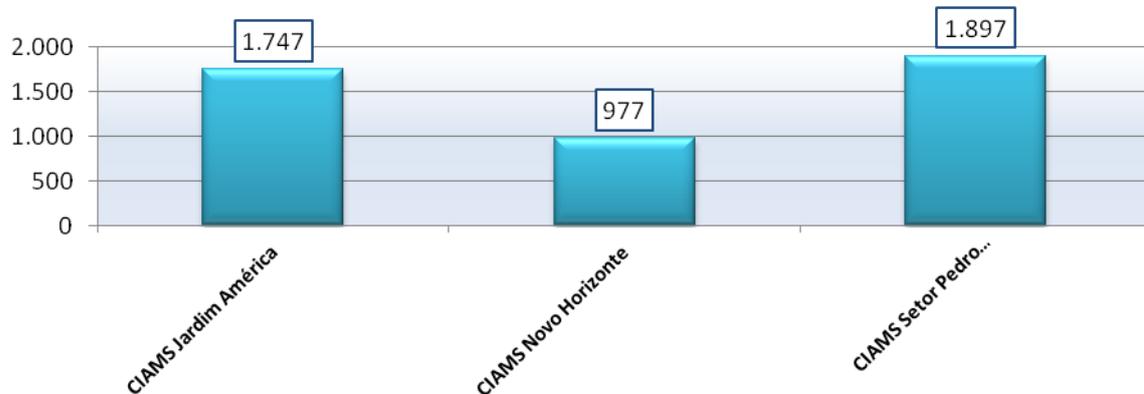
#### 3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Abril / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	7.071	6.319	13.390
GINECOLOGIA	2.794	5.224	8.018
PEDIATRIA	2.957	4.885	7.842
PEDIATRIA ALTO RISCO	19	0	19
<b>Total</b>	<b>12.841</b>	<b>16.428</b>	<b>29.269</b>

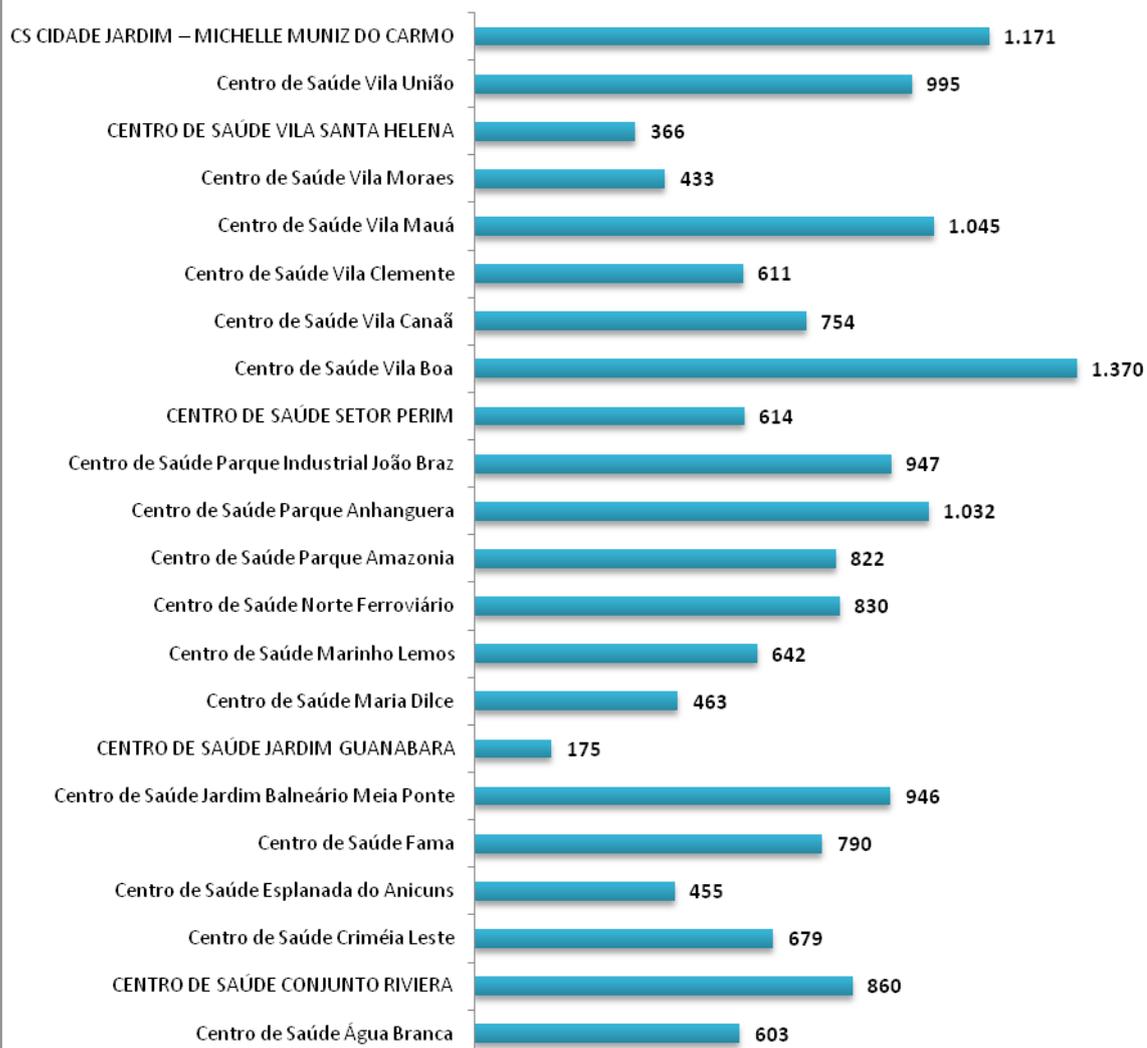
#### 3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



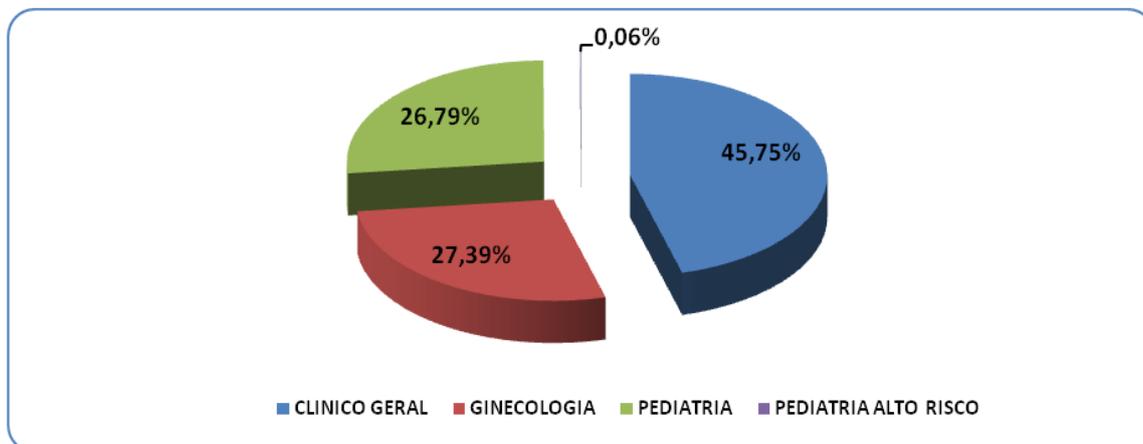
### Consultas Marcadas nos CIAMS - Abril de 2017



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



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



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

Abril – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	850	413	918	8	2.189
CAIS Candida de Morais	785	154	291	2	1.232
CAIS Chácara do Governador	362	391	0	0	753
CAIS Finsocial	187	241	0	0	428
CAIS Jardim Novo Mundo	380	434	362	2	1.178
CAIS Parque das Amendoeiras	739	121	179	0	1.039
CAIS Vila Nova	668	336	222	0	1.226
Centro de Saúde Água Branca	231	141	231	0	603
Centro De Saúde Conjunto Riviera	567	158	135	0	860
Centro de Saúde Criméia Leste	288	243	148	0	679
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	226	0	229	0	455
Centro de Saúde Fama	240	301	249	0	790
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	408	323	215	0	946
Centro De Saúde Jardim Guanabara	166	0	8	1	175
Centro de Saúde Maria Dilce	51	286	126	0	463
Centro de Saúde Marinho Lemos	5	321	316	0	642
Centro de Saúde Norte Ferroviário	323	315	192	0	830
Centro de Saúde Parque Amazonia	272	248	302	0	822
Centro de Saúde Parque Anhanguera	476	314	242	0	1.032

Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	399	90	458	0	947
Centro De Saúde Setor Perim	0	292	322	0	614
Centro de Saúde Vila Boa	411	405	554	0	1.370
Centro de Saúde Vila Canaã	421	123	210	0	754
Centro de Saúde Vila Clemente	300	311	0	0	611
Centro de Saúde Vila Mauá	350	341	354	0	1.045
Centro de Saúde Vila Moraes	80	124	229	0	433
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	143	223	0	366
Centro de Saúde Vila União	549	446	0	0	995
CIAMS Jardim América	1.155	119	467	6	1.747
CIAMS Novo Horizonte	482	233	262	0	977
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.297	352	248	0	1.897
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	722	299	150	0	1.171
<b>Total</b>	<b>13.390</b>	<b>8.018</b>	<b>7.842</b>	<b>19</b>	<b>29.269</b>

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

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/04/2017	Sabado	4,91%	680	366	390	1	1.437
02/04/2017	Domingo	4,56%	565	378	391	1	1.335
03/04/2017	Segunda-Feira	2,84%	385	218	228	0	831
04/04/2017	Terça-Feira	1,27%	115	121	136	0	372
05/04/2017	Quarta-Feira	2,39%	289	220	190	0	699
06/04/2017	Quinta-Feira	6,23%	852	520	450	1	1.823
07/04/2017	Sexta-Feira	5,18%	685	441	390	1	1.517
08/04/2017	Sabado	5,19%	693	390	435	2	1.520
09/04/2017	Domingo	3,94%	554	273	326	0	1.153
10/04/2017	Segunda-Feira	3,12%	433	202	276	1	912
11/04/2017	Terça-Feira	1,08%	102	100	113	0	315
12/04/2017	Quarta-Feira	2,28%	265	214	189	0	668
13/04/2017	Quinta-Feira	6,07%	798	520	459	1	1.778
14/04/2017	Sexta-Feira	5,19%	722	402	391	4	1.519

15/04/2017	Sabado	4,75%	661	371	359	0	1.391	
16/04/2017	Domingo	4,39%	555	333	397	1	1.286	
17/04/2017	Segunda-Feira	2,89%	404	191	249	1	845	
18/04/2017	Terça-Feira	1,06%	110	94	106	0	310	
19/04/2017	Quarta-Feira	2,29%	283	227	160	0	670	
20/04/2017	Quinta-Feira	6,39%	847	554	469	0	1.870	
21/04/2017	Sexta-Feira	5,75%	743	458	481	0	1.682	
22/04/2017	Sabado	5,03%	649	409	412	1	1.471	
23/04/2017	Domingo	4,07%	497	330	363	0	1.190	
24/04/2017	Segunda-Feira	2,86%	396	192	250	0	838	
25/04/2017	Terça-Feira	1,05%	88	104	114	1	307	
26/04/2017	Quarta-Feira	2,27%	256	232	176	0	664	
27/04/2017	Quinta-Feira	6,45%	859	545	485	0	1.889	
28/04/2017	Sexta-Feira	5,34%	703	428	430	1	1.562	
29/04/2017	Sabado	5,12%	686	443	369	0	1.498	
30/04/2017	Domingo	4,49%	620	349	346	0	1.315	
<b>TOTAL</b>			<b>100,00%</b>	<b>13.390</b>	<b>8.018</b>	<b>7.842</b>	<b>19</b>	<b>29.269</b>

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

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	16.043	1.463	<b>14.580</b>	13.390	1.004	12.386	186	<b>91,84%</b>	14.394	98,72%
Ginecologia	9.822	1.201	<b>8.621</b>	8.018	353	7.665	250	<b>93,01%</b>	8.371	97,10%
Pediatria	11.974	1.231	<b>10.743</b>	7.842	324	7.518	2.577	<b>73,00%</b>	8.166	76,01%
Pediatria Alto Risco	181	26	<b>155</b>	19	0	19	136	<b>12,26%</b>	19	12,26%
<b>Total Geral</b>	<b>38.020</b>	<b>3.921</b>	<b>33.944</b>	<b>29.269</b>	<b>1.681</b>	<b>27.588</b>	<b>3.149</b>	<b>86,23%</b>	<b>30.950</b>	<b>91,18%</b>

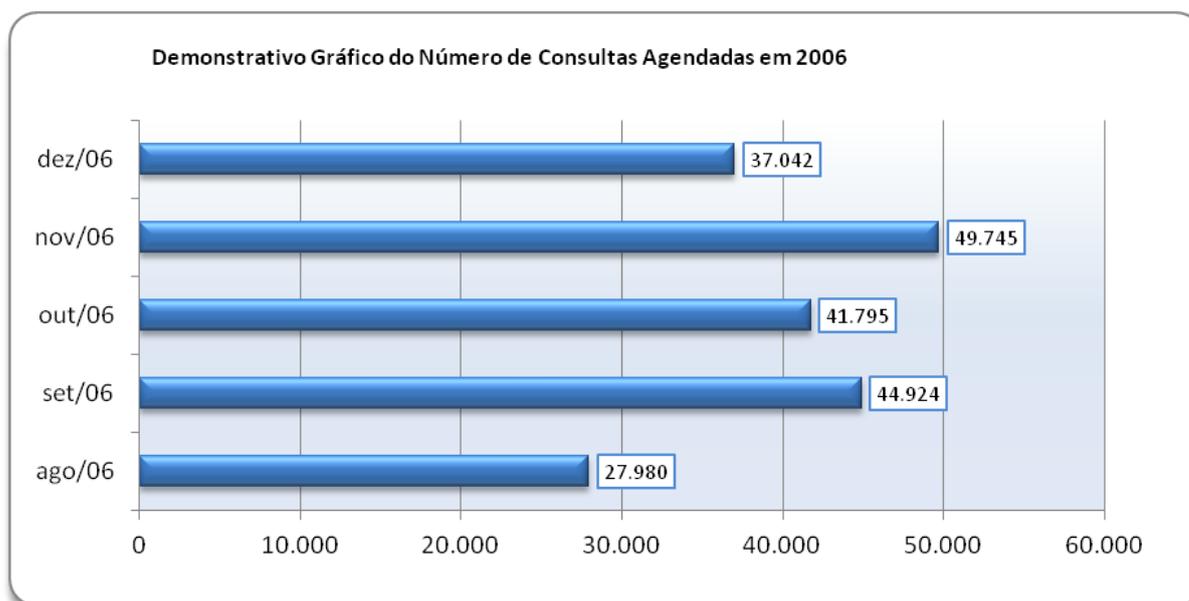
Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Abril/17 38.020 (trinta e oito mil e vinte) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 3.921 (três mil novecentos e vinte e um) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 33.944 (trinta e três mil novecentos e quarenta e quatro) vagas. Destas 1.681 (hum mil seiscentos e oitenta e um) consultas já agendadas foram remanejadas e 3.149 (três mil cento e quarenta e nove) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 30.950 (trinta mil novecentos e cinquenta) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 91,18% (noventa e um ponto dezoito por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

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

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

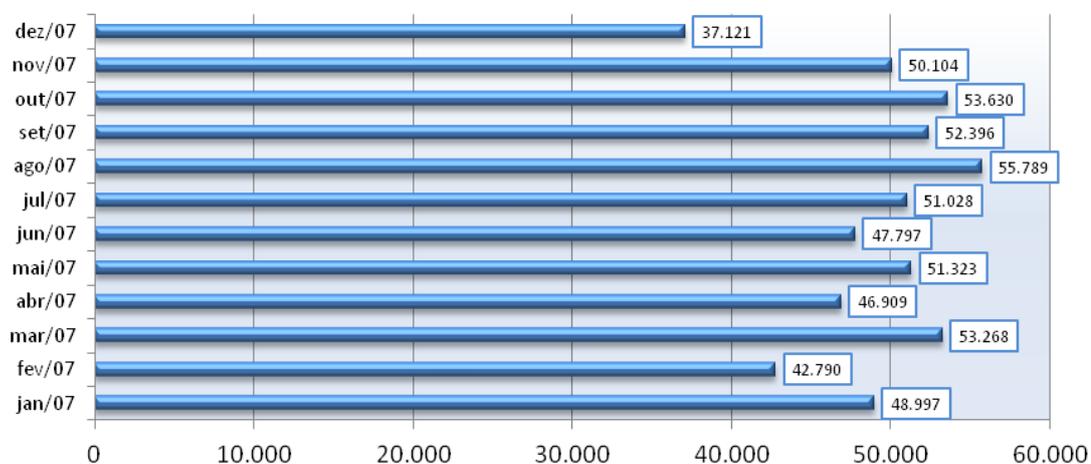
\* de 04 a 31/08



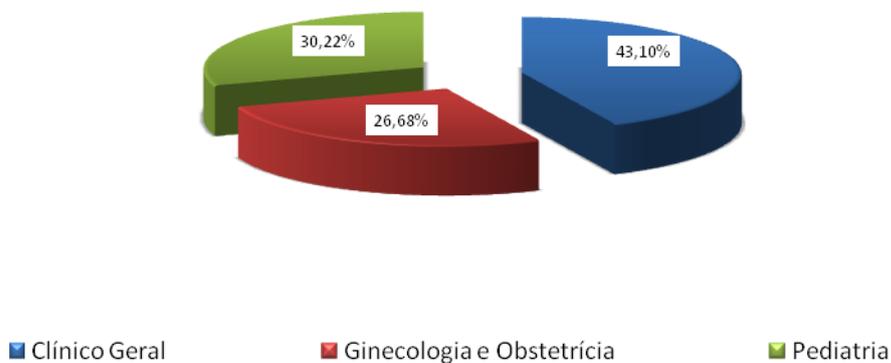
### 3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	<b>48.997</b>
	Fev.	17.946	10.633	14.211	<b>42.790</b>
	Mar.	22.213	13.814	17.241	<b>53.268</b>
	Abr.	19.454	12.795	14.660	<b>46.909</b>
	Mai	21.756	14.223	15.344	<b>51.323</b>
	Jun.	20.712	13.359	13.726	<b>47.797</b>
	Jul.	22.376	13.312	15.340	<b>51.028</b>
	Ago.	24.526	14.199	17.064	<b>55.789</b>
	Set.	22.965	14.121	15.310	<b>52.396</b>
	Out.	23.745	14.696	15.189	<b>53.630</b>
	Nov.	21.822	13.836	14.446	<b>50.104</b>
	Dez.	16.196	10.149	10.776	<b>37.121</b>
<b>Total</b>		<b>254.785</b>	<b>157.731</b>	<b>178.636</b>	<b>591.152</b>

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



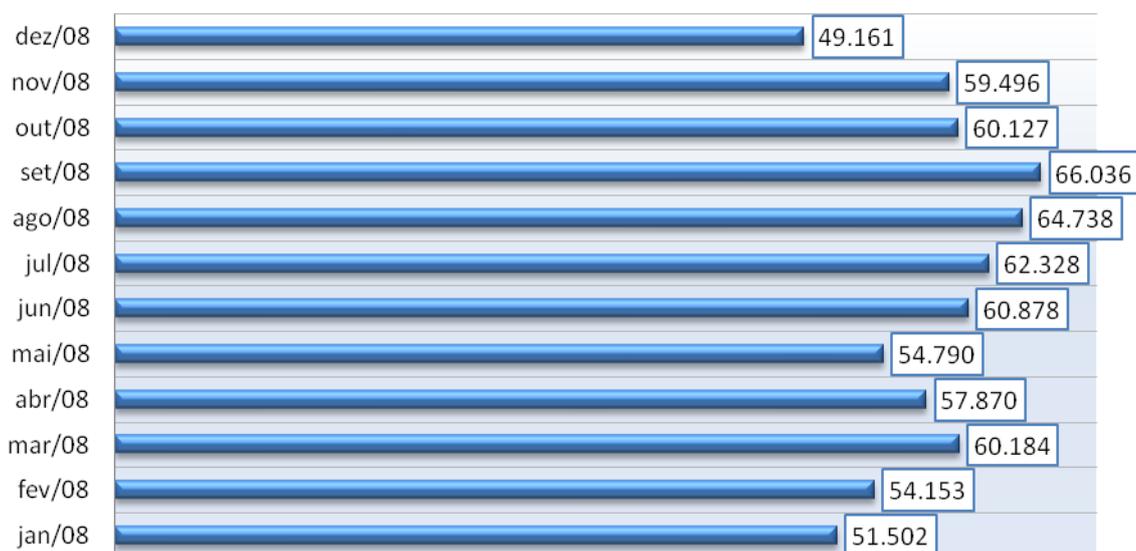
Demonstrativo Gráfico do Numero de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



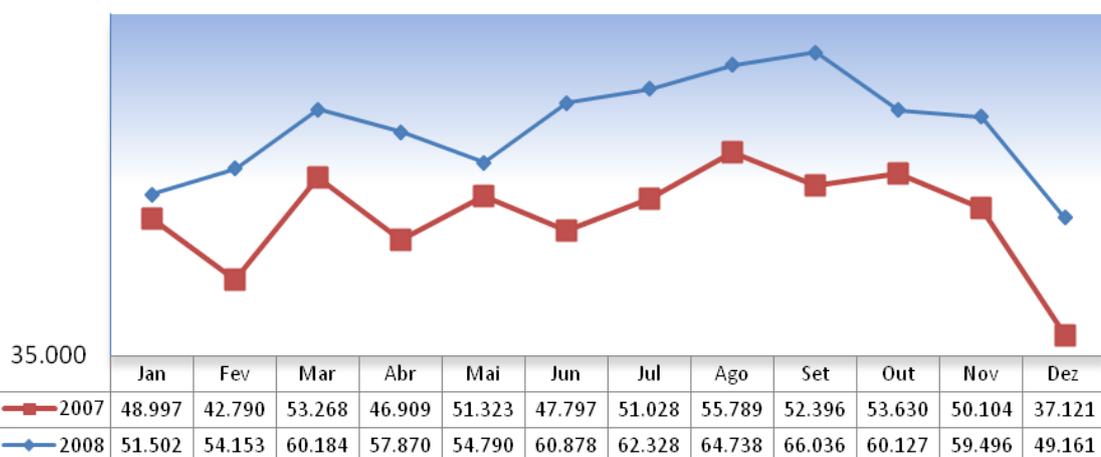
### 3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

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 Agendadas Mês-a-dos anos de 2007 e 2008**

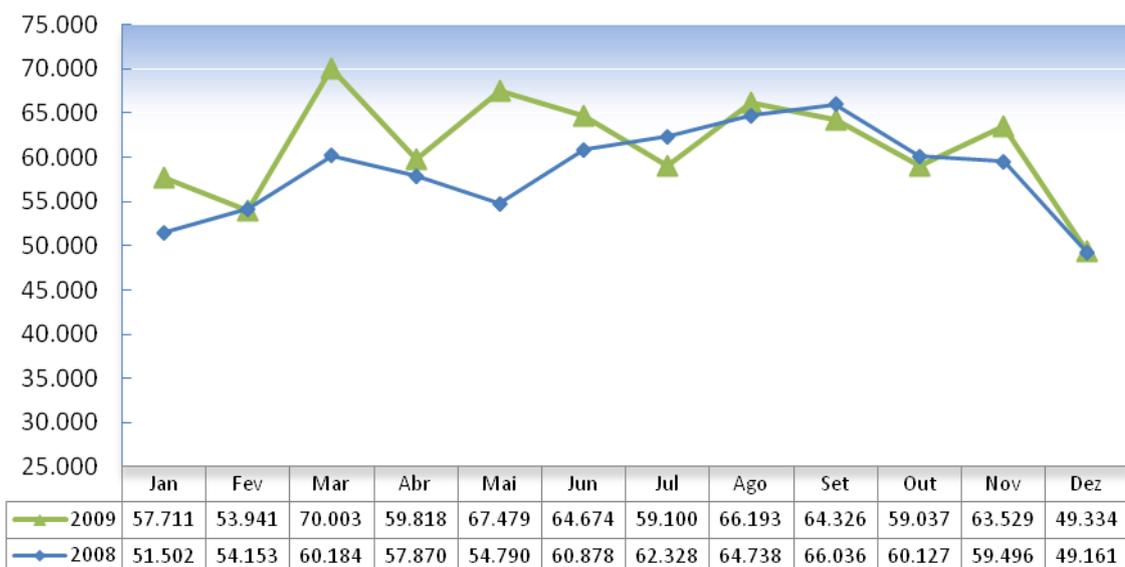


### 3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	<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.**

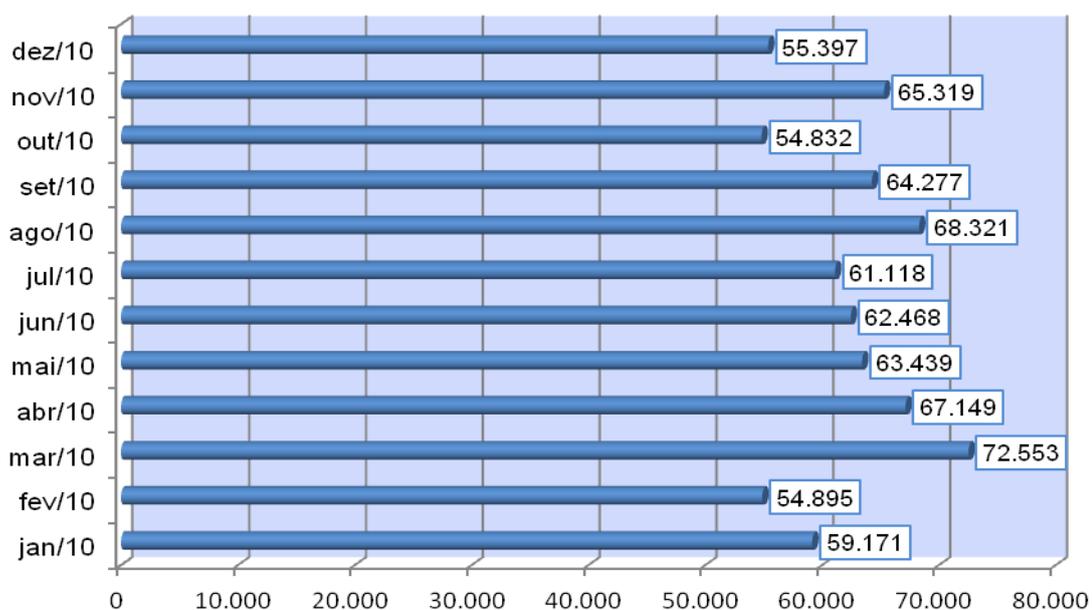


### 3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

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**

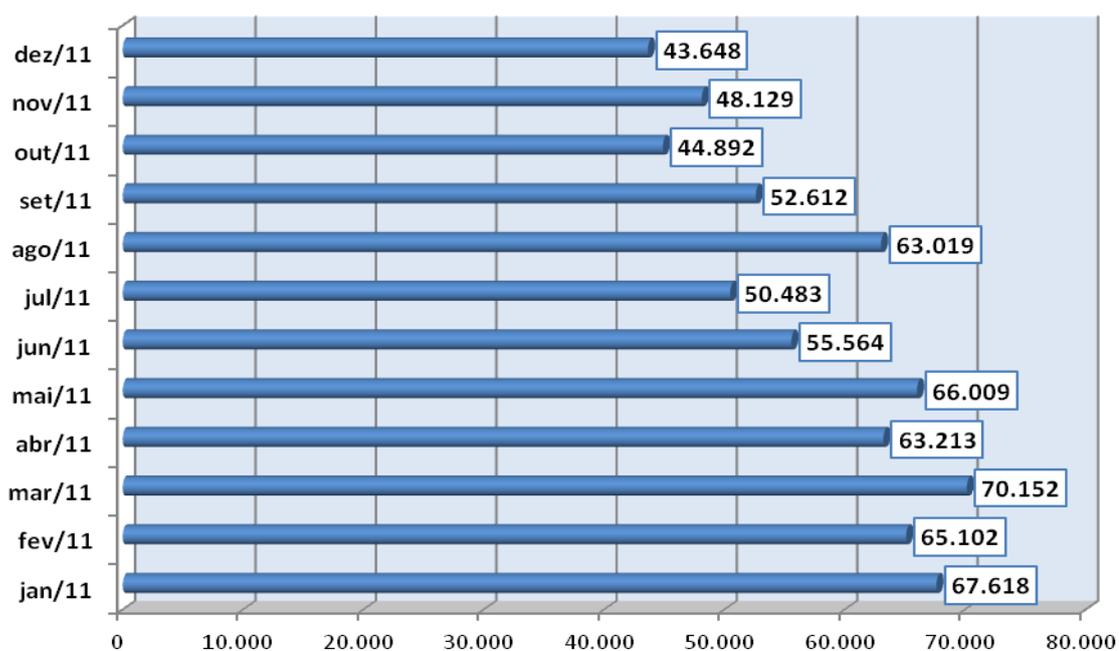


### 3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

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>

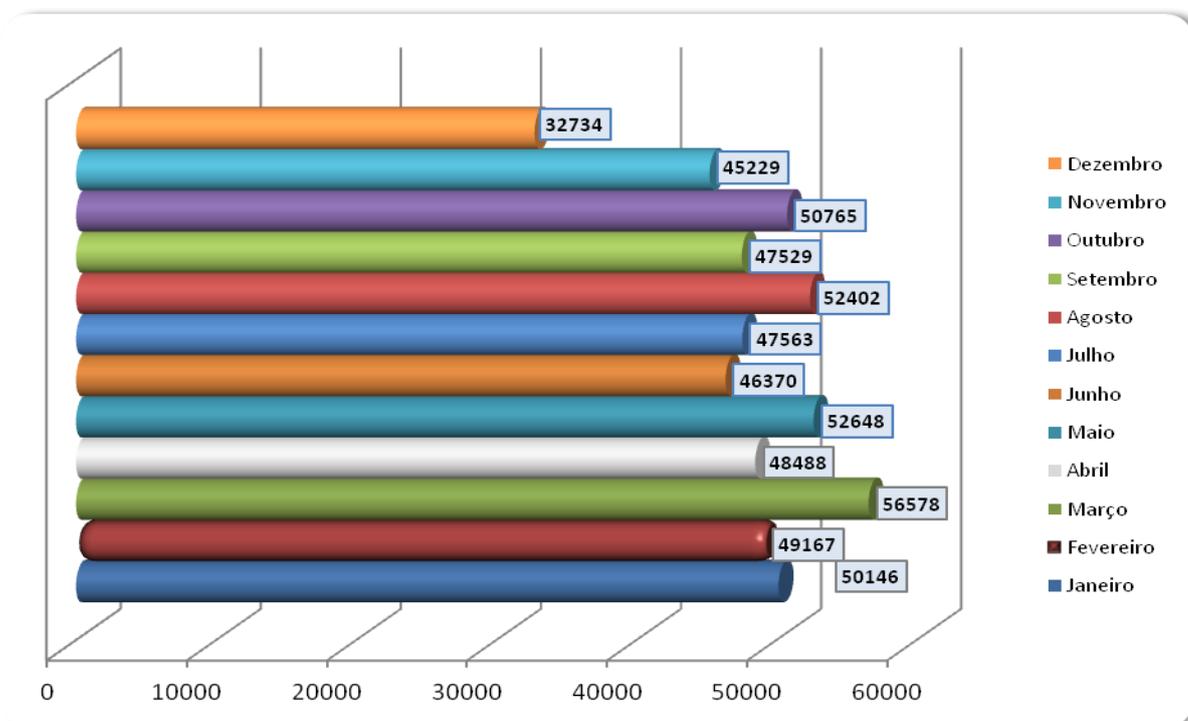
**Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas em 2011**



### 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	<b>12.417</b>	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	<b>12.339</b>	49.167
	Março	27.439	15.080	<b>14.059</b>	56.578
	Abril	22.852	13.274	<b>12.362</b>	48.488

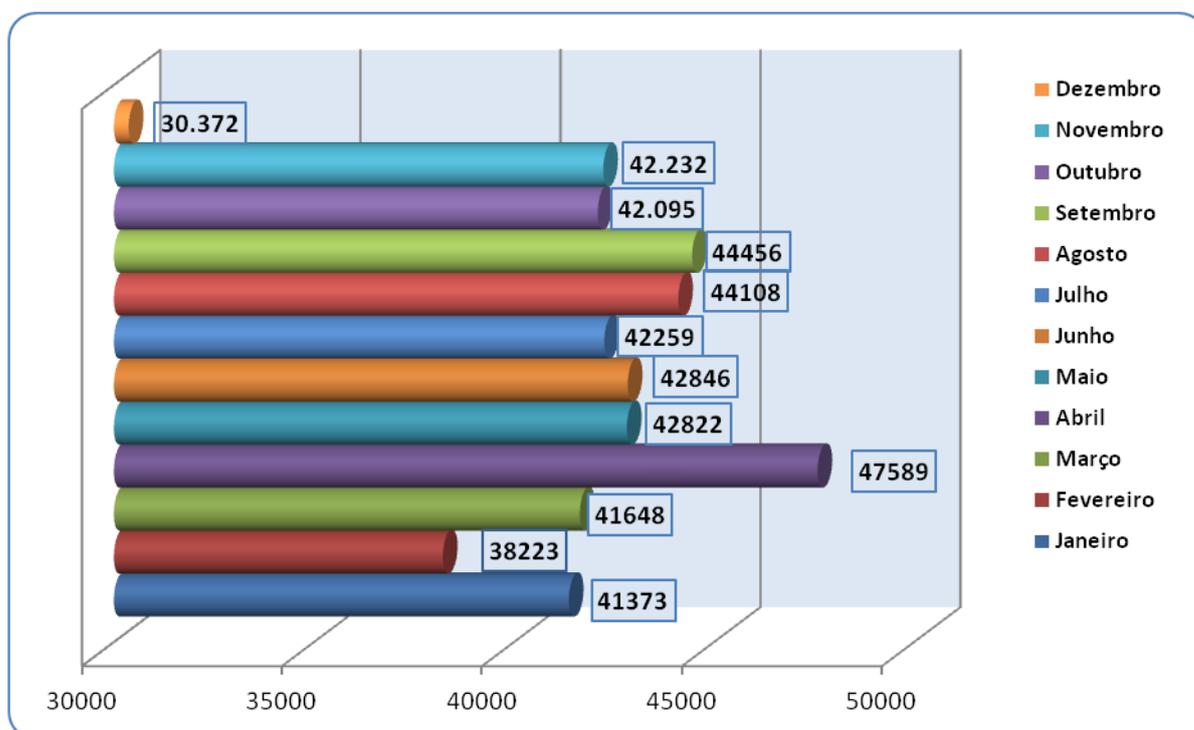
	Maio	24.856	14.302	<b>13.490</b>	52.648
	Junho	22.986	12.273	<b>11.111</b>	46.370
	Julho	22.036	13.435	<b>12.092</b>	47.563
	Agosto	25.153	14.179	<b>13.070</b>	52.402
	Setembro	22.958	12.986	<b>11.585</b>	47.529
	Outubro	24.111	13.926	<b>12.728</b>	50.765
	Novembro	21.538	12.665	<b>11.026</b>	45.229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



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

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2013	Janeiro	18.842	11.051	11.480	41.373
	Fevereiro	17.285	10.093	10.845	38.223
	Março	17.787	12.007	11.854	41.648

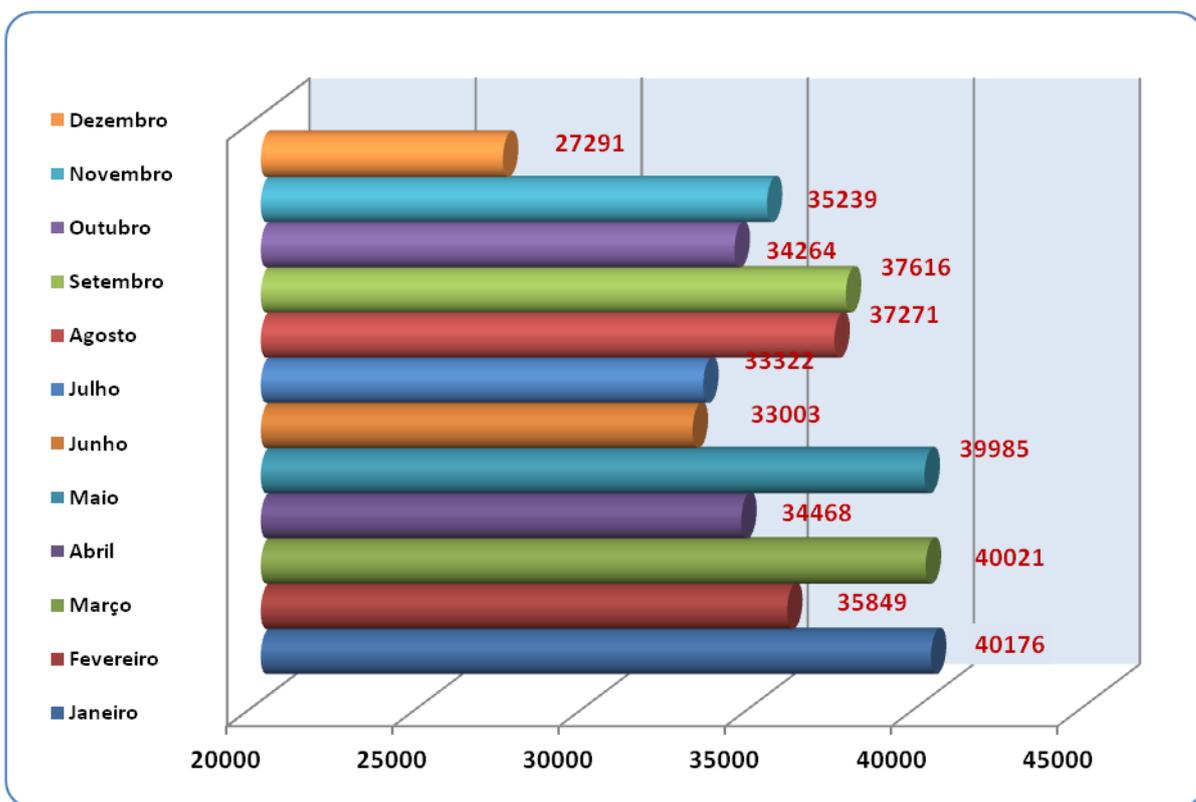
	Abril	19.210	14.433	13.946	47.589
	Maio	18.697	12.523	11.602	42.822
	Junho	18.997	12.236	11.613	42.846
	Julho	17.468	12.833	11.958	42.259
	Agosto	18.757	13.612	11.739	44.108
	Setembro	19.819	13.245	11.392	44.456
	Outubro	19.177	12.204	10.714	42.095
	Novembro	19.341	12.175	10.716	42.232
	Dezembro	13.638	9.066	7.668	30.372
	<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

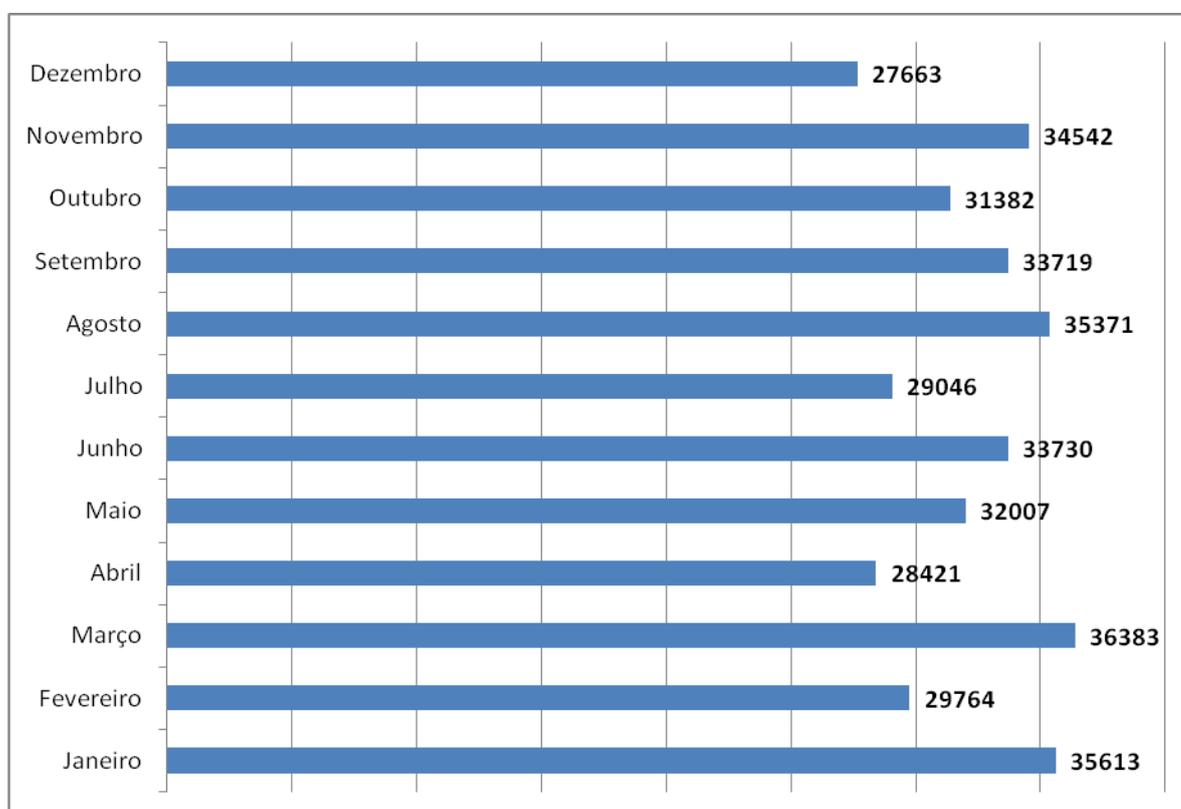
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Maiο	16.155	11.344	12.486	39.985
	Junho	13.740	9.636	9.627	33.003
	Julho	14.676	9.559	9.087	33.322
	Agosto	15.591	11.696	9.984	37.271
	Setembro	16.152	11.002	10.462	37.616
	Outubro	13.598	9.954	10.712	34.264
	Novembro	13.979	10.704	10.556	35.239
	Dezembro	11.844	8.131	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

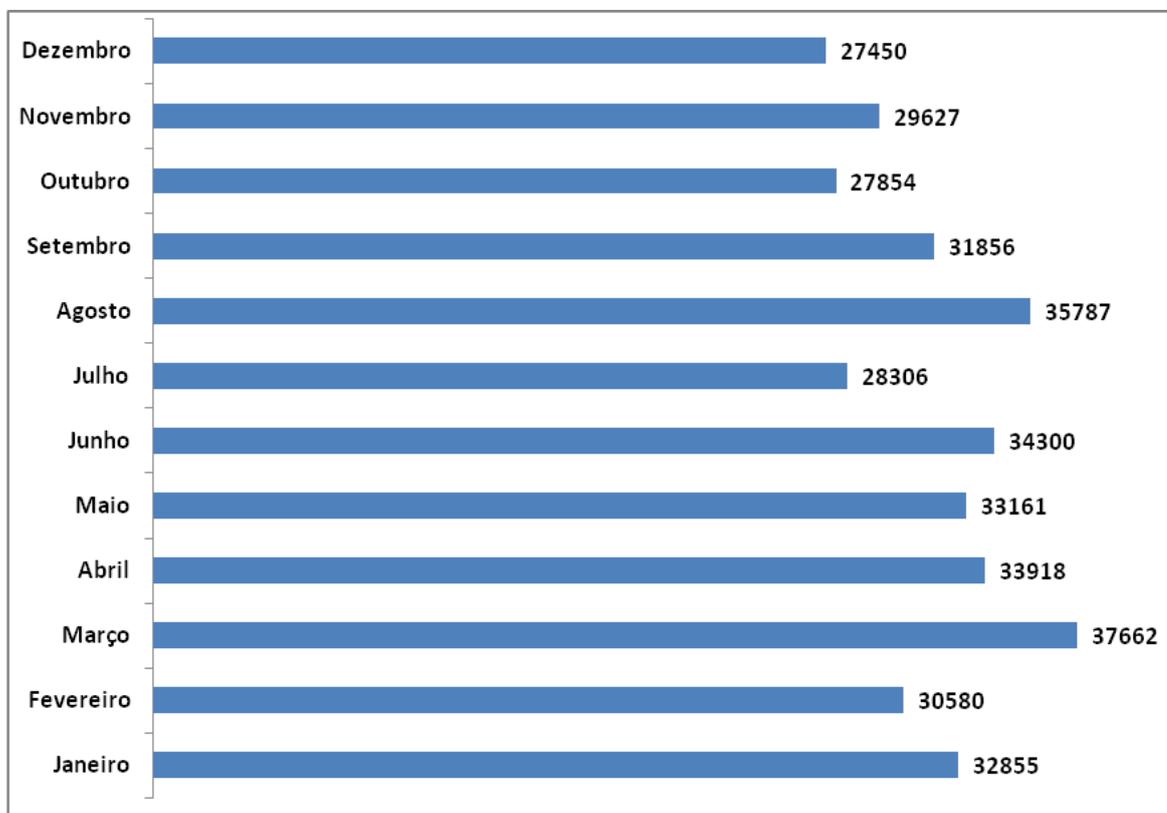
	Abril	11.371	8.957	8.093	28.421
	Maiο	12.361	10.594	9.052	32.007
	Junho	13.617	10.822	9.291	33.730
	Julho	12.302	8.774	7.970	29.046
	Agosto	14.351	11.264	9.756	35.371
	Setembro	13.709	10.598	9.412	33.719
	Outubro	12.776	9.901	8.705	31.382
	Novembro	14.765	10.686	9.091	34.542
	Dezembro	12.593	8.518	6.552	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 Obstetria	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
	Março	11.180	9.431	37662	17.051

Abril	14.878	10.125	8.915	33.918
Maio	14.772	10.109	8.280	33.161
Junho	14.977	10.833	8.490	34.300
Julho	11.741	8.968	7.597	28.306
Agosto	15.157	11.448	9.182	35.787
Setembro	13.833	9.758	8.265	31.856
Outubro	11.701	8.506	7.647	27.854
Novembro	12.870	9.031	7.726	29.627
Dezembro	12.616	8.479	6.355	27.450
<b>Total</b>	<b>168.613</b>	<b>116.647</b>	<b>98.096</b>	<b>383.356</b>



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

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2017	Janeiro	14.627	10.250	8.851	33.728
	Fevereiro	11.628	7.880	7.601	27.109

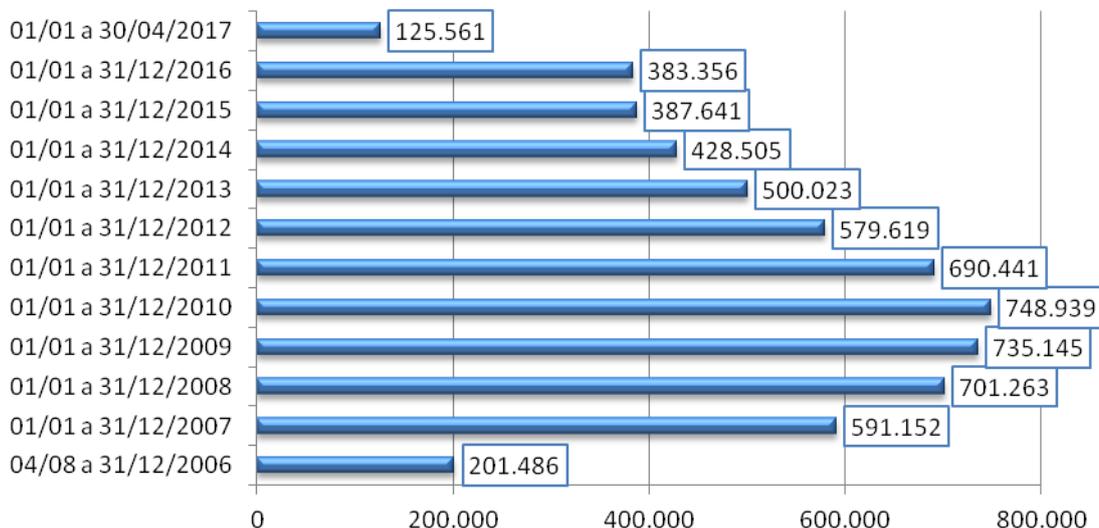
	Março	15.854	9.824	9.777	<b>35.455</b>
	Abril	13.390	8.018	7.861	29.269
	<b>Total</b>	<b>55.499</b>	<b>35.972</b>	<b>34.090</b>	<b>125.561</b>



### 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.

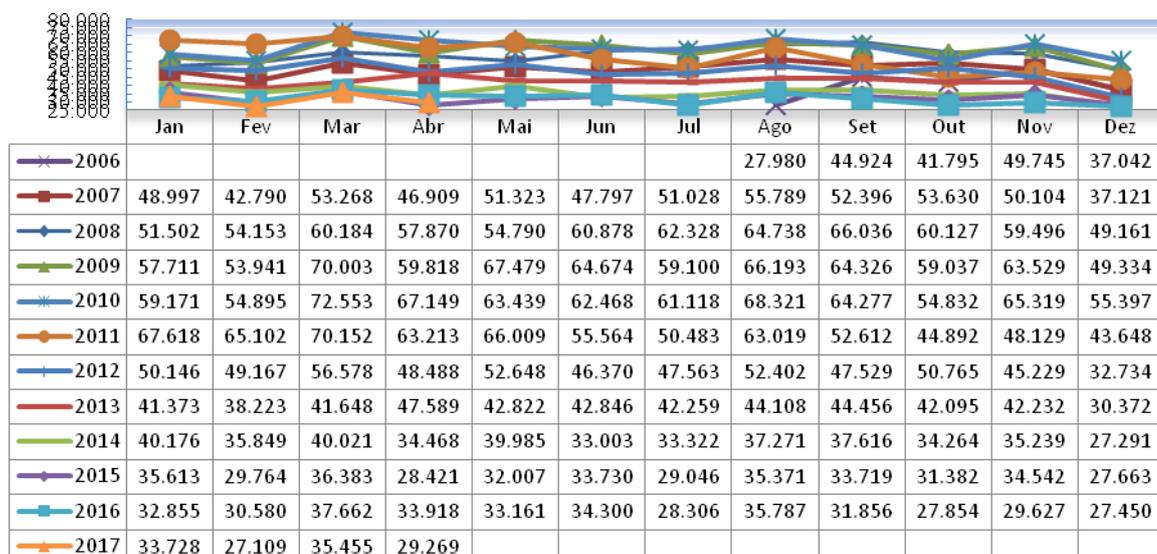
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	<b>201.486</b>
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	<b>591.152</b>
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	<b>701.263</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 30/04/2017	42.109	27.954	26.229	<b>96.292</b>
	<b>Total</b>	<b>2.810.341</b>	<b>1.640.843</b>	<b>1.621.947</b>	<b>6.073.131</b>

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

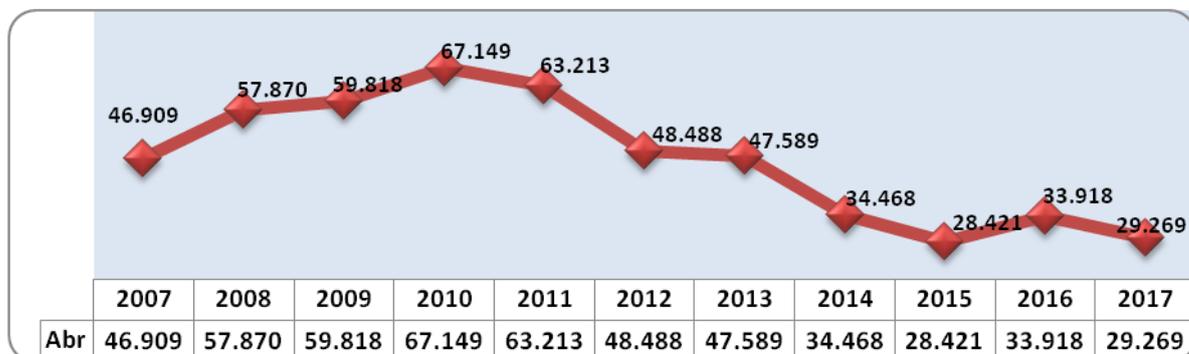


**3.1.18. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.**

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



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



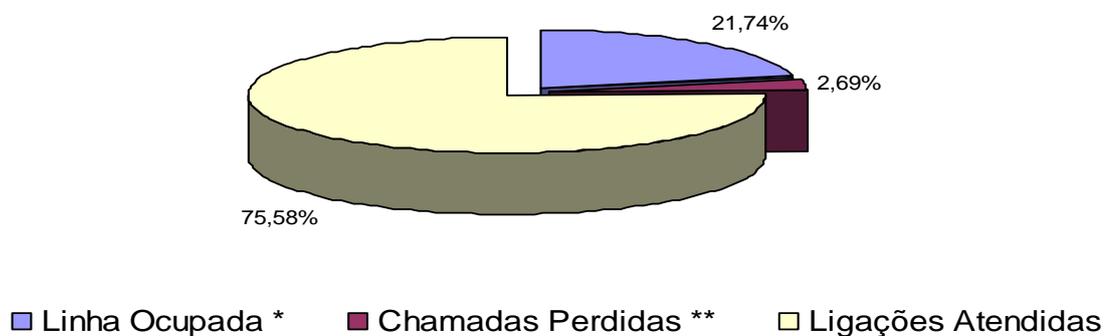
**3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.**

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>

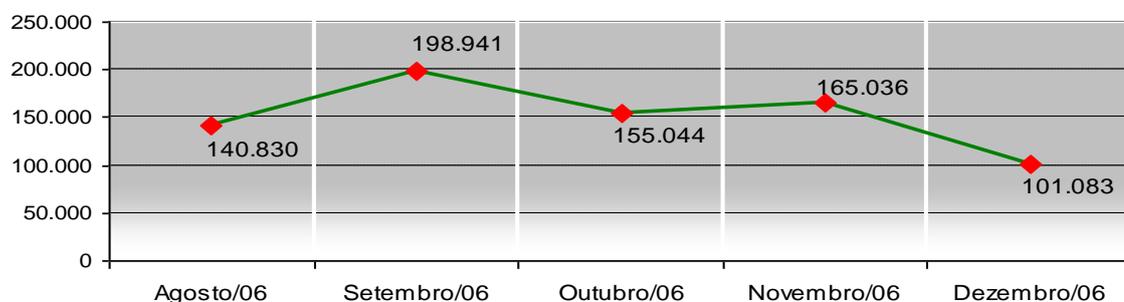
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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



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

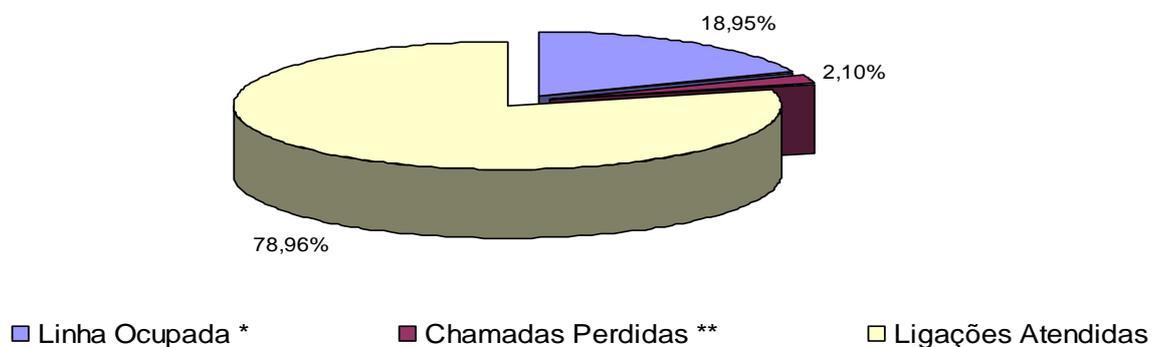
<sup>1</sup> Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

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

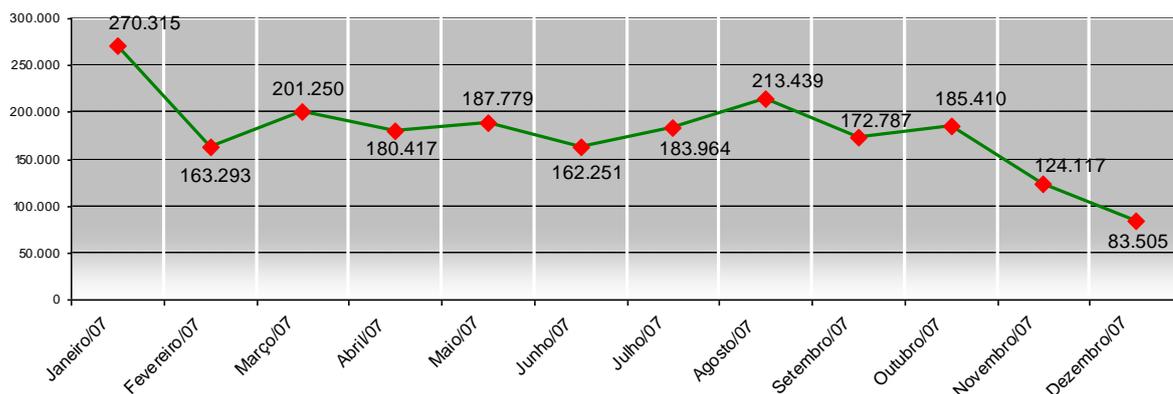
\* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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



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



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

Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Maior	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368

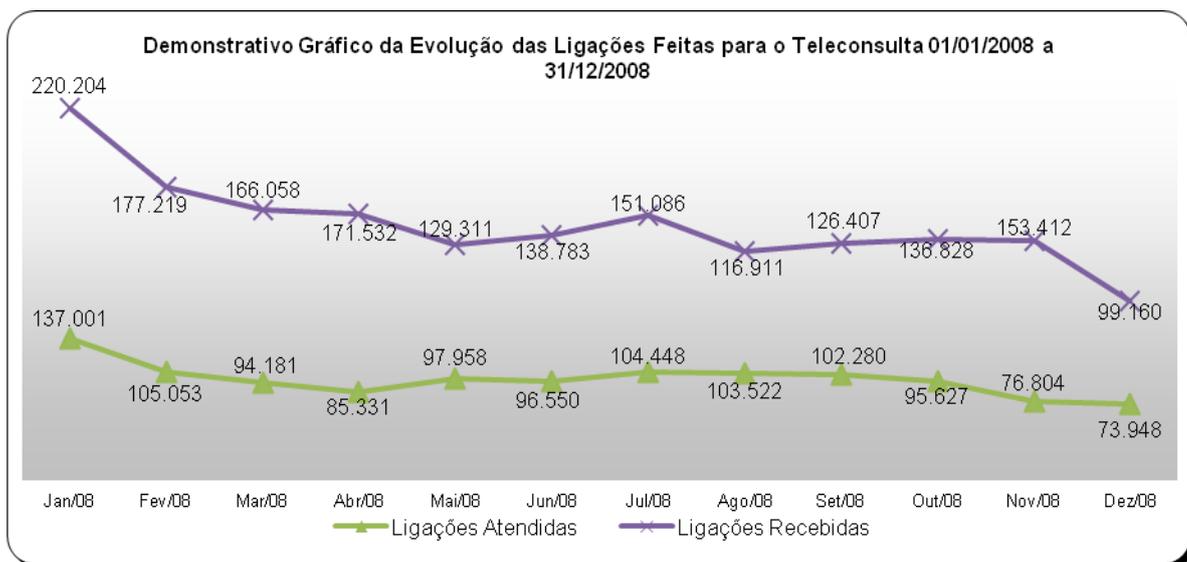
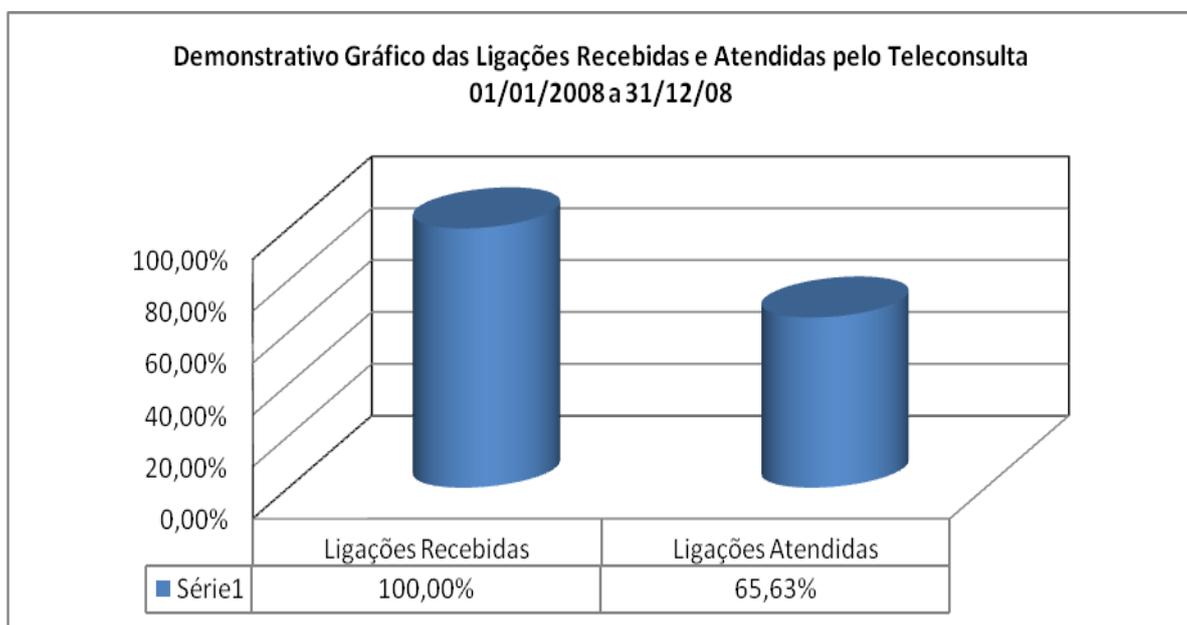
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
	<b>Total</b>	<b>1.793.268</b>	<b>1.172.559</b>	<b>206.635</b>	<b>44.765</b>

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

\*\* Quando todos os atendentes estão ocupados

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

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



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

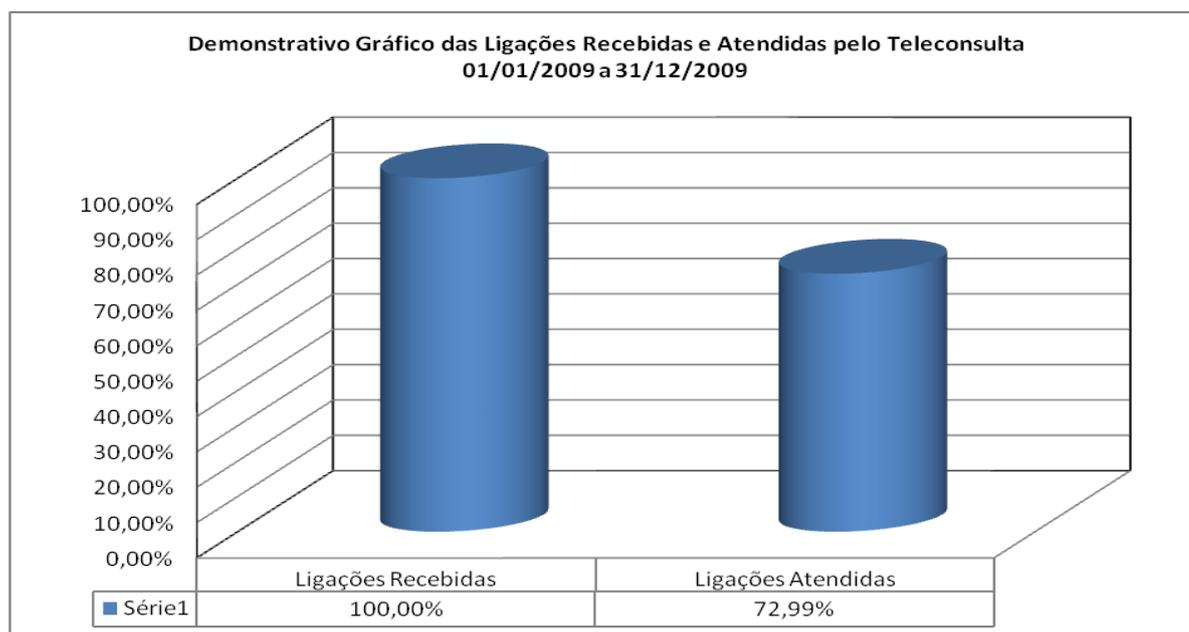
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598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

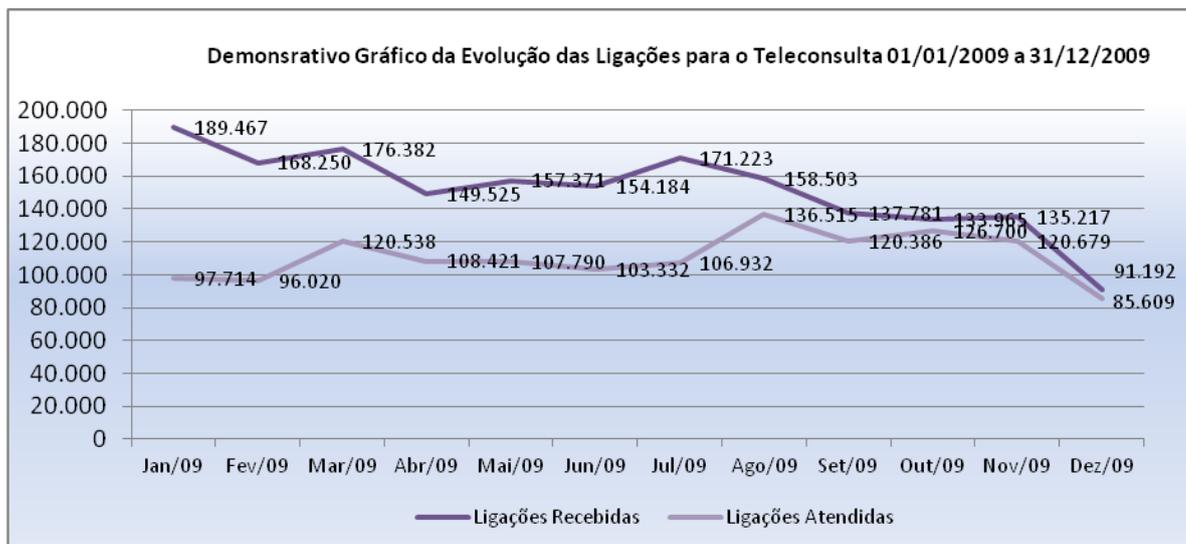
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

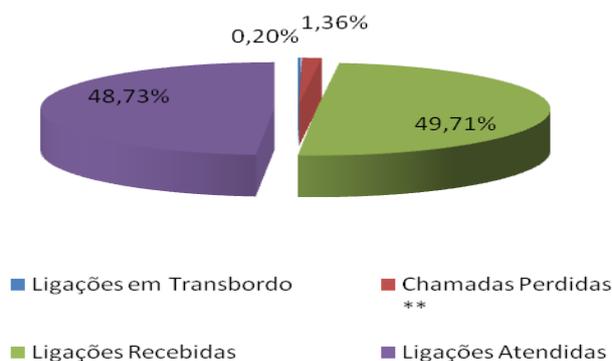
<sup>1</sup> Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

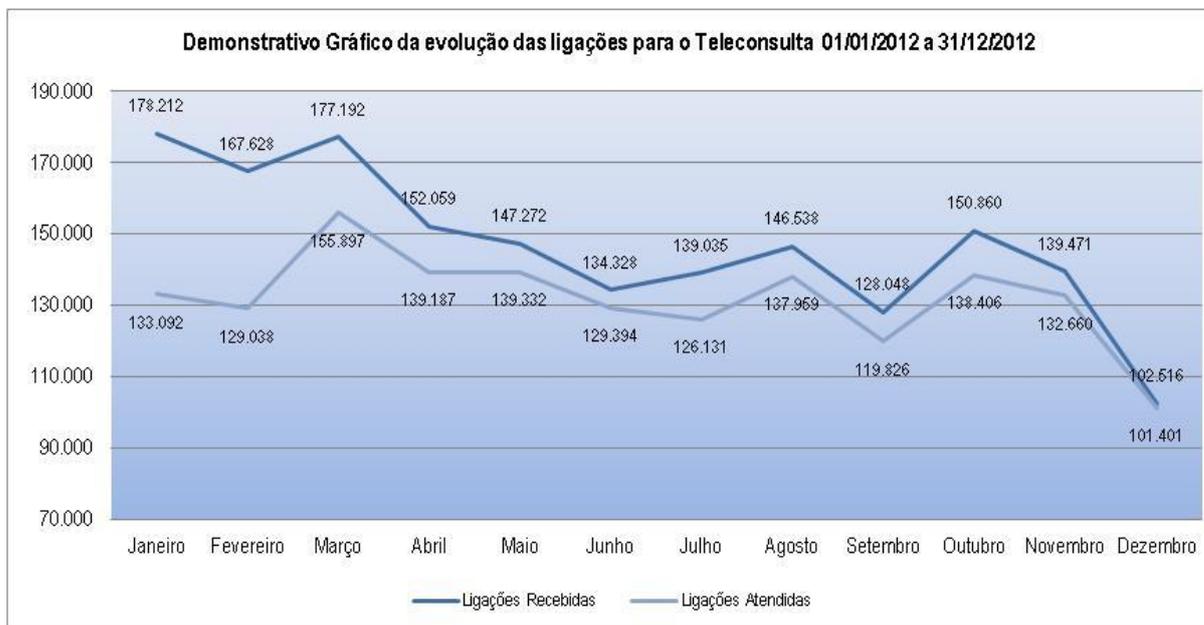
Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio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

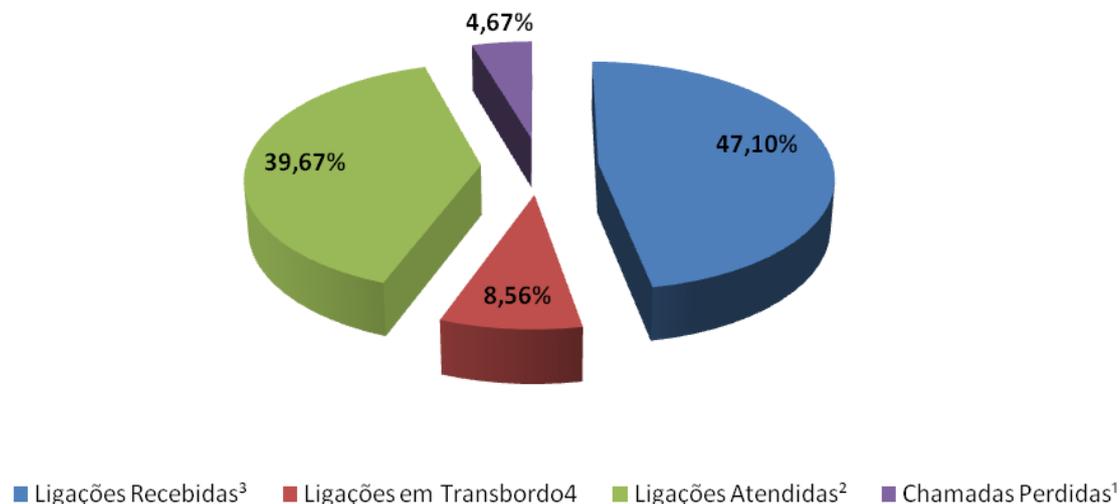
<sup>4</sup> Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



### 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
	Maio	162.249	15.180	139.016	14.619
	Junho	159.771	20.457	140.569	12.769
	Julho	161.431	21.890	140.986	12.952
	Agosto	153.994	15.693	140.090	13.803
	Setembro	144.506	17.124	130.118	12.666
	Outubro	151.630	19.989	134.176	13.368
	Novembro	127.133	11.594	115.102	10.457
	Dezembro	95.942	1.223	91.411	7.726
<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**

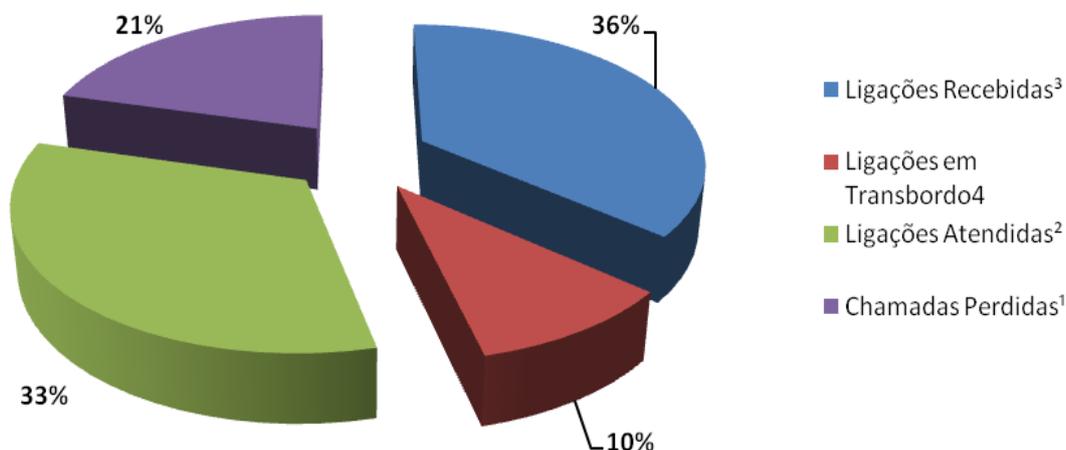


**3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014**

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

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

**Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014**

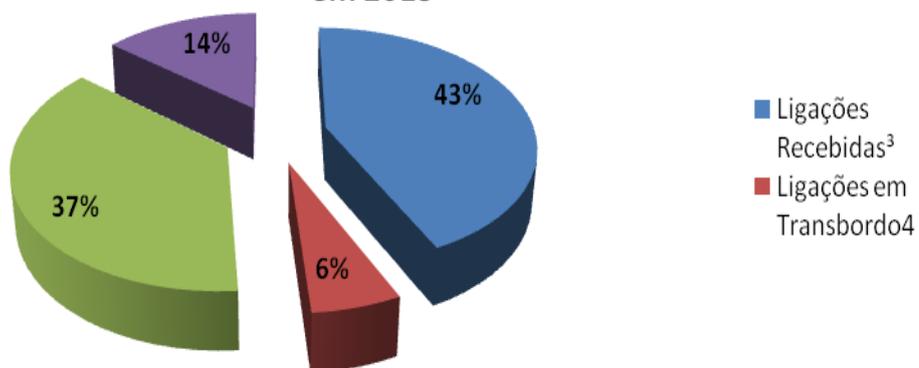


**3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015**

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
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	_*
	Maio	133.989	17.340	116.558	138.288
	Junho	131.666	18.640	113.026	_*
	Julho	140.665	23.819	116.846	_*
	Agosto	141.252	18.434	122.818	_*
	Setembro	132.695	17.594	115.101	_*
	Outubro	127.492	11.914	115.578	_*
	Novembro	121.714	10.562	111.152	_*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	_*
<b>Total</b>		<b>1.559.107</b>	<b>200.744</b>	<b>1.358.272</b>	<b>483.974</b>

\_\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

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

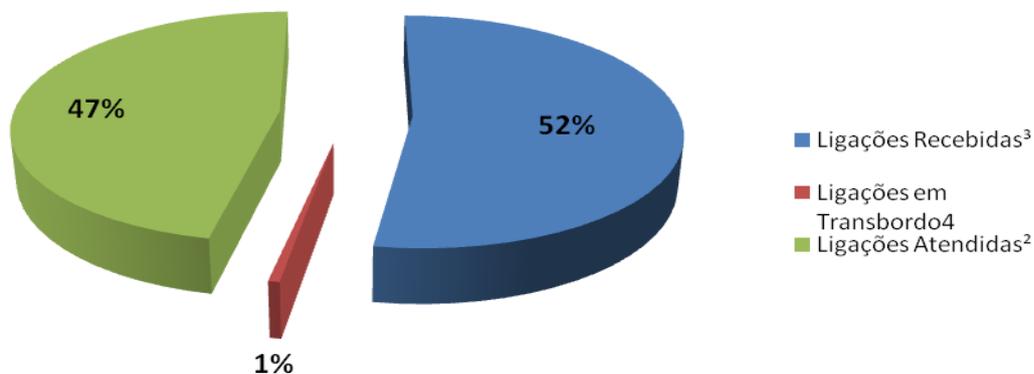


### 3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

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

\_\*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

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

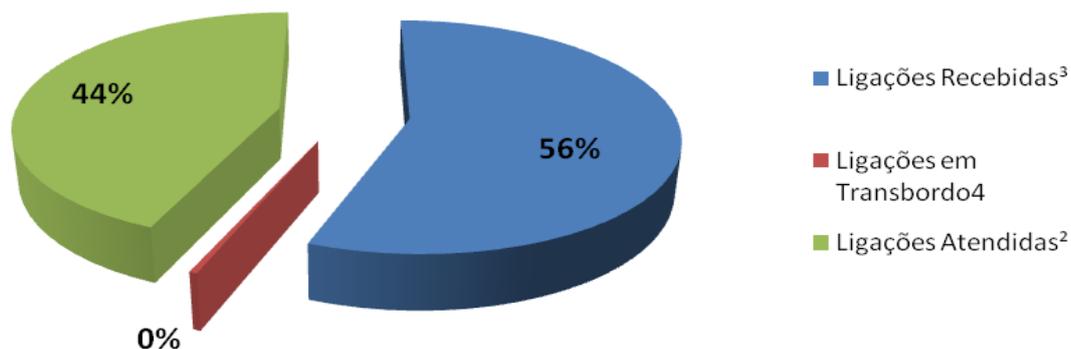


### 3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017

Ano	Mês	Ligações Recebidas <sup>3</sup>	Ligações em Transbordo <sup>4</sup>	Ligações Atendidas <sup>2</sup>	Chamadas Perdidas <sup>1</sup>
2017	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
	Fevereiro	117.943	728	93.927	-
	Março	139.297	1.020	111.144	-
	Abril	101.448	595	82.369	-
<b>Total</b>		<b>497.185</b>	<b>3.681</b>	<b>388.720</b>	<b>-</b>

\_ \*Dados não encaminhados pela Telefônica OI

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



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

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



- Em comemoração ao Dia Mundial da Voz, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA realizou palestra com a professora Lucy Janny fonoaudióloga, e mostrou aos colaboradores alguns exercicios que auxiliam nos cuidados com a voz, visto que é principal ferramenta de quem trabalha em Call Center. Todos participaram ativamente e receberam uma maçã para auxiliar na limpeza das cordas vocais.



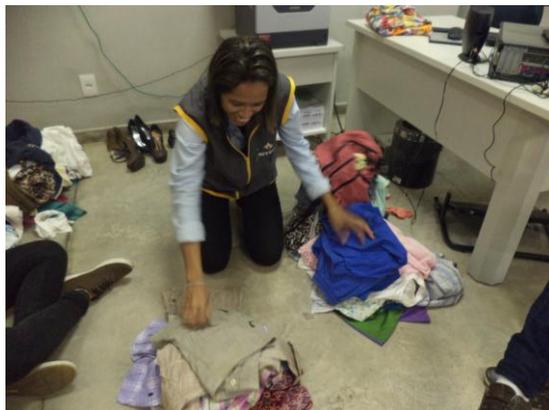
- Ainda no dia 11 de Abril/17, a Unidade recebeu no dia 11 de Abril/17 a equipe de reportagem da PUC-Goiás, onde entrevistou a Colaboradora Rozely Filomena Diniz Garcia, sobre o uso da voz no seu ambiente de trabalho e sobre a iniciativa e preocupação da Instituição em garantir as ferramentas e instruções corretas em manter a saúde da voz.



- No dia 20 de Abril, conforme cronograma mensal de manutenção, foram realizados alguns ajustes/reparos nos jardins que compõe a arquitetura da sede do Teleconsulta.



- Como acontece anualmente, no dia 07 de Abril/17 foi dado início à Campanha do Agasalho. Os colaboradores se dividiram em duas equipes por turno de trabalho afim de realizarem as gincanas de arrecadação.



- Dia 18 de Abril/17 foi publicado pela Assessoria de Imprensa do IDTECH informativo eletrônico para colaboradores – Mega Fone, o qual teve como pontos de destaque: Idtech e Rádio 730 lançam nona edição da Campanha do Agasalho; conforme exemplar em **Anexo 01**;
- No dia 04 de Abril/17, Realizado feedback da Agente de Atendimento Sônia Aparecida Silva Queiroz. Referente ao atendimento de Consultas Especializadas do dia 23 de Março/17;
- No dia 09 de Abril/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Beatriz Viana Ribeiro. A responsável pela monitoria e pelo feedback foi a Enfermeira Esterliane Neres. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 16 a 24 de Março/17;
- Em 12 de Abril/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Helena dos Santos Silva. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Leila Rezende e pelo feedback a Enfermeira Alcione Rabêlo. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 15 a 22 de março/17;
- No dia 18 de Abril/17, após o expediente a equipe da ASTER Engenharia realizou a manutenção dos aparelhos de ar condicionado a fim de manter um ambiente sempre climatizado aos Colaboradores;
- No dia 21 de Abril/17, o técnico da Empresa Matriz Office esteve na Unidade realizando reparo nas Baias 06 e 18 que se encontravam com manivela quebrada;
- Em 28 de Abril/17, a Assessora de Planejamento Tatiane Lemes esteve presente para verificar o andamento do turno e verificando o andamento da campanha do Agasalho.

### **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 07 de Abril/17, foi abordado sobre a Campanha do Agasalho.



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

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
Cais Parque das Amendoeiras	Henrique de Paula Mendoca	15037	Clínico Geral	Falta	07 de Abril
CS Parque Anhanguera	Diógenes Junqueira de Morais	2801	Ginecologista	Reunião no Paço Municipal	10 a 14 de Abril
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Falta	10 de Abril
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Falta	18 de Abril
CS Marinho Lemos	Maria Lúcia da Silva	3708	Pediatra	Folga de Aniversário	25 de Abril
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Falta	24 e 25 de Abril
CS Parque Anhanguera	Ivan Isaac	2213	Pediatra	Falta	28 de Abril
CS Cidade Jardim	Vera Maria Caetano	5924	Pediatra	Folga de Aniversário	03 de Maio

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

<u>DISTRITO</u>	<u>UNIDADE</u>	<u>ESPECIALIDADE</u>	<u>PROFISSIONAL</u>	<u>SEMANA</u>	<u>OFERTADAS</u>	<u>LIBERADAS</u>	<u>MOTIVO</u>
LESTE	CAIS Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Carlos Augusto Santos Rodrigues	13	72	54	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Priscilla Florencio Vaz Alves Da Silva	14	40	20	Atestado Médico
LESTE	Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	14	60	45	Atestado Médico
MENDANHA	Centro de Saúde Maria Dilce	Ginecologia	Carlos Cesar Borges	14	60	45	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Maria Suely Gomes De Azara	14	80	33	Licença Trabalhista
CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	14	80	72	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negro	14	60	50	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	14	48	36	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Paulo Vicente Mota Ribeiro	14	60	15	Licença Médica
OESTE	CAIS Bairro Goiás	Ginecologia	Euli Jose Braga	14	60	48	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	14	55	44	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Mauá	Ginecologia	Euli Jose Braga	14	55	48	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	14	56	47	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Diogenes Junqueira De Moraes	14	63	0	Motivo Pessoal

SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	14	60	45	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Ginecologia	Sergio Raul Aquino E Silva	14	60	0	Exoneração
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Tania Mara Lourenco	14	64	48	Atestado Médico
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	14	60	50	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Celia Mendonca Da Silva Borges	14	68	42	Atestado Médico
OESTE	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	14	64	0	Licença Médica
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Fabricio Valtville Montijo	14	80	0	Exoneração
LESTE	CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Henrique De Paula Mendoca Neto	14	80	50	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	14	80	40	Atestado Médico
NOROESTE	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	15	80	60	Motivo de Falta
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Mirna Mariano Leao	15	76	60	Sistema Inoperante
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Humberto Pereira Maia	15	79	70	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	15	80	60	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Diogenes Junqueira De Morais	15	63	0	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Edmar Rodrigues Alves	15	80	0	Licença Médica
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Cirene Cristina Borges	15	60	45	Sistema Inoperante
MENDANHA	Centro De Saúde Setor Perim	Clinico Geral	Tereza Cristina Da Rocha Medeiros	15	65	52	Atestado Médico
MENDANHA	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Clinico Geral	Augusto Cezar Pereira Rodrigues	15	160	144	Sistema Inoperante
LESTE	Centro De Saúde Conjunto Riviera	Clinico Geral	Sebastiao Macedo Machado	15	80	64	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Gilson Moura De Brito	15	56	42	Atestado Médico
OESTE	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Pediatria	Carina Barbosa Bulamarque	15	80	63	Folga de Aniversário
LESTE	CAIS Jardim Novo Mundo	Clinico Geral	Jandirene Rodrigues Da Costa Ramos	15	60	0	Exoneração
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Fabricio Valtville Montijo	15	80	0	Aposentadoria
MENDANHA	Centro de Saúde Maria Dilce	Clinico Geral	Venício Evangelista Sousa Filho	15	80	60	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Carlos Alberto Cascao	15	45	36	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Pediatria	James Nogueira Moraes Pimenta	15	64	48	Atestado Médico
OESTE	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Ariane Calvao Collus	15	80	45	Licença Médica
NOROESTE	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	16	80	60	Motivo de Falta
OESTE	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Joao Gomes Do Sacramento	16	160	96	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Ginecologia	Tulio Alves Sardinha	16	64	48	Atestado Médico

CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	16	80	64	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Norte Ferroviário	Ginecologia	Marcelo Fernando Ranulfo	16	64	42	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	16	80	60	Motivo Pessoal
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Julio Cesar Da Silva	16	79	62	Atestado Médico
MENDANHA	Centro De Saúde Setor Perim	Ginecologia	Cairo Jose Rodrigues	16	60	51	Atestado Médico
OESTE	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Marcio Caetano Queiroz	16	72	61	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Vila Moraes	Clinico Geral	Rosaura Diniz Pimentel	16	60	12	Atestado Médico
OESTE	CAIS Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	16	60	50	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Gilmar Sisteroli De Carvalho	16	80	20	Atestado Médico
MENDANHA	Centro de Saúde Maria Dilce	Clinico Geral	Venício Evangelista Sousa Filho	16	80	40	Exoneração
NORTE	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	16	80	60	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	16	65	35	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	16	80	60	Atestado Médico
SUDOESTE	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Luciane Marques De Lima Jacob	16	80	40	Atestado Médico
NOROESTE	CAIS Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	17	80	20	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Ginecologia	Jacinto Jose De Almeida	17	60	45	Atestado Médico
LESTE	Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	17	60	45	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Eplanada do Anicuns	Clinico Geral	Julio Cesar Pereira Rodrigues	17	80	20	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	17	79	63	Palestras
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	17	79	62	Folga de Aniversário
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Humberto Pereira Maia	17	79	0	Licença Médica
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Clinico Geral	Adriana Fernandes Cardoso Fleury Passos	17	48	36	Atestado Médico
SUDOESTE	CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	17	60	45	Atestado Médico
OESTE	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Ginecologia	Jose Tavares De Morais Filho	17	60	0	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	17	60	44	Atestado Médico
OESTE	CAIS Bairro Goiá	Ginecologia	Alfredo Puppini Farias	17	60	30	Licença Médica
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	17	63	15	Licença Médica
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Vila Canaã	Ginecologia	Francesco Riccio	17	60	15	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Vila Canaã	Ginecologia	Francesco Riccio	17	60	49	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	17	64	48	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	CSCidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Patricia Barbosa Gonçalves Lobo	17	80	60	Atestado Médico

SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Humberto Fernandes Martins Soares	17	80	60	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Juliana De Melo Melgaco	17	48	38	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Juliana De Melo Melgaco	17	48	12	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Litemar Gualberto De Souza Junior	17	50	40	Atestado Médico
SUDOESTE	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Ruber Paulo De Oliveira Gomes	17	76	36	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Diolindo Dos Santos Freire Neto	17	60	51	Atestado Médico
SUDOESTE	CIAMS Novo Horizonte	Ginecologia	Vauvenarques Fernandes Da Silva	17	49	37	Atestado Médico
OESTE	CAIS Bairro Goiá	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	17	64	32	Atestado Médico
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	17	80	60	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Zilmar Vidal De Oliveira	17	60	36	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	17	80	45	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	17	48	0	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	17	80	0	Atestado Médico
SUDOESTE	CIAMS Novo Horizonte	Clinico Geral	Luciane Marques De Lima Jacob	17	80	40	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	17	80	64	Motivo Pessoal
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	17	80	48	Cursos
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	17	48	0	Motivo Pessoal
OESTE	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Ricardo Marquez Da Fonseca	18	80	0	Exoneração
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Fama	Ginecologia	Rosa Maria Nascimento Goncalves	18	60	30	Motivo Pessoal
LESTE	Centro de Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	18	60	0	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Pedro Dimas Machado Filho	18	60	30	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	18	80	72	Atestado Médico
CENTRAL	CAIS Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	18	80	48	Licença Trabalhista
CENTRAL	Centro de Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	18	79	36	Férias
OESTE	CAIS Bairro Goiá	Ginecologia	Euli Jose Braga	18	60	48	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	18	60	0	Férias
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila União	Ginecologia	Marcia Regina Freire	18	63	0	Licença Médica
CAMPINAS-CENTRO	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	18	64	49	Folga de Aniversário
CAMPINAS-CENTRO	Centro de Saúde Esplanada do	Clinico Geral	Juliana De Melo Melgaco	18	48	0	Férias

	Anicuns						
SUL/SUDESTE	CIAMS Jardim América	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	18	48	36	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	18	80	0	Licença Médica
SUL/SUDESTE	CAIS Chácara do Governador	Clinico Geral	Sarah Moreira Borja	18	80	60	Atestado Médico
CENTRAL	Centro de Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Maria Lucia Da Silva	19	70	0	Férias
OESTE	CAIS bairro goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	19	53	0	Férias
OESTE	CAIS bairro goiá	Clinico Geral	Nivaldo David Amaral	20	72	0	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires De Paiva	20	80	0	Atestado Médico
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	20	56	0	Férias
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	20	56	0	Férias
SUL/SUDESTE	Centro de Saúde Parque Amazonia	Ginecologia	Rodrigo Eduardo De Brito	20	56	0	Férias
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Ginecologia	Eberth Franco Vencio	21	50	0	Congresso diversos
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Litemar Gualberto De Souza Junior	21	50	0	Motivo de Falta
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Fabricia Ferreira De Moura	21	80	0	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	21	48	0	Motivo Pessoal
LESTE	CAIS Parque das Amendoeiras	Clinico Geral	Henrique De Paula Mendoca Neto	21	80	0	Motivo de Falta
SUDOESTE	Centro de Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Carolina Dias De Araujo E Silva	21	48	0	Motivo Pessoal
SUL/SUDESTE	CIAMS Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires De Paiva	22	80	0	Atestado Médico
SUDOESTE	Centro de Saúde Vila Boa	Ginecologia	Suzete Assis De Oliveira	22	40	0	Licença Médica

#### 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;
- Entreviu 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 **Abril/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
	Jd. Itaipú	10	30/08/2016
	Cond. Das Esmeraldas	8	03/04/2017
<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
	Jd Cerrado IV	34	14/12/2016
	Buena Vista	35	30/03/2017
	Ytapuã	3	03/04/2017
	Jd. Cerrado IV	26	03/04/2017
	Eldorado Oeste	12	03/04/2017
<b>Leste</b>	Recantos das Minas Gerais	10	23/03/2016
	Santo Hilário	4	08/08/2016
	Aruanã III	27	08/08/2016
	Prq Atheneu	22	18/04/2017
	Santo Hilário	2	18/04/2017
<b>Noroeste</b>	Vila Mutirão	1	19/05/2016

	Boa Vista	22	01/11/2016
	Jd. Primavera	40	07/03/2017
	Jd. Curitiba II	14	18/04/2017
<b>Norte</b>	Guanabara I	3	19/01/2016
	Itatiaia	23	15/08/2016
	São Judas Tadeu	14	14/12/2016
<b>Campinas Centro</b>	Criméia Oeste	5	12/04/2017
<b>TOTAL DE EQUIPES COM DÉFICIT DE MÉDICOS:</b>		<b>28</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>	Boa Vista - 17	02/10 a 20/04/2017	08/02/2017
<b>Norte</b>	São Judas - 12	12/04 a 31/08/2017	12/04/2017
<b>TOTAL DE EQUIPES COM MÉDICOS DE LICENÇA</b>		<b>2</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 Abril/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Setor Pedro Ludovico, CIAMS Jardim América, CAIS Bairro Goiá, CAIS Cândida de Moraes, CAIS Parque das Amendoeiras, Centro de Saúde Cidade Jardim, CAIS Vila Nova, Centro de Saúde Conjunto Riviera, Centro de Saúde Vila União, CIAMS Novo Horizonte e Centro de Saúde Parque Anhanguera.

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>ABRIL - 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>
Centro de Saúde Norte Ferroviário	6.063	2.631	217	7.866
Centro de Saúde Criméia Leste	6.003	2.941	448	8.225
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	6.537	2.965	509	8.841
Centro de Saúde Fama	8.236	4.312	427	11.310
Centro De Saúde Vila Santa Helena	8.384	4.177	486	11.365
CIAMS Urias Magalhães	6.772	3.192	692	9.349
Centro de Saúde Marinho Lemos	6.105	2.691	300	8.008
Centro de Saúde Vila Moraes	6.494	3.064	314	8.654
Centro De Saúde Conjunto Riviera	5.346	2.613	105	7.122
Centro de Saúde Água Branca	5.548	2.800	196	7.543
CAIS Jardim Novo Mundo	7.740	3.589	959	10.701
CAIS Parque das Amendoeiras	6.037	3.054	228	8.148
Centro de Saúde Vila Regina	117	61	43	198
Centro de Saúde Vila Boa	7.209	3.526	610	9.793
Centro de Saúde Parque Anhanguera	6.801	3.453	819	9.643
Centro de Saúde Vila Mauá	7.008	3.167	793	9.574
Centro de Saúde Vila Canaã	8.453	4.273	474	11.478
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	6.431	3.179	546	8.889
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	8.497	4.421	768	11.895
CIAMS Novo Horizonte	6.951	3.633	917	9.936
CAIS Bairro Goiás	4.774	2.518	621	6.708
Centro De Saúde Jardim Guanabara	3.999	2.009	134	5.444
CAIS Campinas	8.572	4.547	792	12.133
CIAMS Jardim América	6.409	3.368	684	9.081
Centro de Saúde Vila Redenção	6.020	3.018	524	8.403
CAIS Chácara do Governador	6.674	3.422	833	9.520
Centro de Saúde Parque Amazonia	6.978	3.448	781	9.703
CIAMS Setor Pedro Ludovico	6.712	3.696	915	9.717
Centro de Saúde Vila União	6.700	3.171	715	9.227

CAIS Vila Nova	6.437	3.220	512	8.883
CAIS Finsocial	4.901	2.171	434	6.709
Centro de Saúde Vila Clemente	6.361	2.543	375	8.254
CAIS Jardim Curitiba	116	32	35	168
Centro De Saúde Setor Perim	6.606	2.944	264	8.618
Centro de Saúde São Francisco	1.793	909	479	2.749
Centro de Saúde Maria Dilce	6.294	2.852	304	8.318
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	8.365	4.410	378	11.442
Maternidade Dona Iris	11.330	5.925	1.447	15.892
CAIS Candida de Moraes	7.343	3.765	934	10.477
Centro de Saúde Itatiaia	9	3	0	10
Centro De Saúde Criméia Oeste	4.314	2.117	160	5.863
<b>Total</b>	<b>21.659</b>	<b>11.517</b>	<b>5.206</b>	<b>31.937</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 Abril/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 102.703 (cento e dois mil setecentos e três), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 32.445 (trinta e dois mil quatrocentos e quarenta e cinco).

Dos 102.703 (cento e dois mil setecentos e três), 32.445 (trinta e dois mil quatrocentos e quarenta e cinco) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 70.258 (setenta mil duzentos e cinquenta e oito) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 45.651 (quarenta e cinco mil seiscentos e cinquenta e um) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 3.252 (três mil duzentos e cinquenta e dois) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Março/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 138.601 (cento e trinta e oito mil seiscentos e um) para 102.703 (cento e dois mil setecentos e três), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 40.776 (quarenta mil setecentos e setenta e seis) para 32.445 (trinta e dois mil quatrocentos e quarenta e cinco).

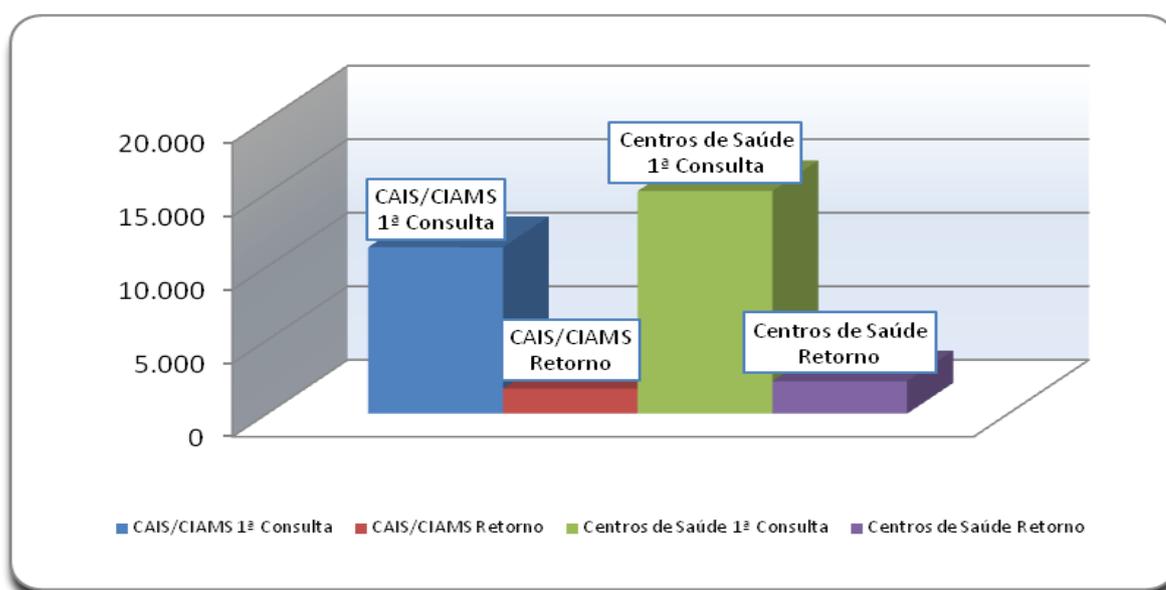
Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

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

Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	18	102703	0,02
Somente Informação	7.545	102703	7,35
Consulta Marcada com Sucesso	32.445	102703	31,59
Consulta Não Marcada	109	102703	0,11
Fora da Área de Abrangência	116	102703	0,11
Área de PSF	1.610	102703	1,57
Outras Unidades	41	102703	0,04
Bairros que não pertecem a Goiânia - GO	933	102703	0,91
Não há Vaga	45.651	102703	44,45
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	3.252	102703	3,17
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	383	102703	0,37
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.150	102703	1,12
Recusa da Unidade Oferecida	1.367	102703	1,33
Não gosta dos Profissionais	2	102703	0,00
Longe da Residência	278	102703	0,27
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	90	102703	0,09
Recusa do Profissional	334	102703	0,33
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	4	102703	0,00
Prefere outro Profissional de Saúde	232	102703	0,23
Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	818	102703	0,80
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	76	102703	0,07
Cancelamento de Consulta	3.136	102703	3,05
Outros	15	102703	0,01
Falta Dados Cadastrais	585	102703	0,57
Ligação Interrompida pelo Usuário	1.902	102703	1,85
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	139	102703	0,14
Não há Vaga (RETORNO)	472	102703	0,46
<b>TOTAL</b>		<b>102.703</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	5.455	784	6.239	4.881	672	5.553
GINECOLOGIA	2.300	311	2.611	4.370	549	4.919
PEDIATRIA	2.252	298	2.550	3.971	374	4.345
PEDIATRIA ALTO RISCO	19	0	19	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10.026</b>	<b>1.393</b>	<b>11.419</b>	<b>13.222</b>	<b>1.595</b>	<b>14.817</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, 48.970 (quarenta e oito mil novecentos e setenta) atendimentos foram qualificados, destes, 21.852 (vinte e um mil oitocentos e cinquenta e dois) usuários foram atendidos, porém 5.741 (cinco mil setecentos e quarenta e um) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Março/17, houve um decréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 70.037 (setenta mil trinta e sete) para 48.970 (quarenta e oito mil novecentos e setenta), um decréscimo no número de usuários atendidos de 29.200 (vinte e nove mil e duzentos) para 21.852 (vinte e um mil oitocentos e cinquenta e dois) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras

oportunidades de 8.086 (oito mil e oitenta e seis) para 5.741 (cinco mil setecentos e quarenta e um).

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

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

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

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

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Abril/17, pode-se observar que das consultas agendadas, **18,03%** (dezoito ponto três) referiram ser portadores de diabetes, **14,71%** (quatorze ponto setenta e um) portadores de hipertensão e **67,26** (sessenta e sete ponto vinte e seis) 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 Abril/17</b>			
<b>Unidade de Saúde</b>	<b>Diabetes</b>	<b>Pressão Alta</b>	<b>Clínico Geral</b>
CAIS Bairro Goiás	17,87%	14,69%	67,43%
CAIS Candida de Moraes	16,27%	14,22%	69,51%
CAIS Chácara do Governador	17,49%	12,37%	70,14%
CAIS Finsocial	16,67%	14,00%	69,33%
CAIS Jardim Novo Mundo	17,72%	13,98%	68,29%
CAIS Parque das Amendoeiras	20,78%	15,68%	63,54%
CAIS Vila Nova	15,39%	12,78%	71,83%
Centro de Saúde Água Branca	17,62%	15,14%	67,25%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	18,06%	15,69%	66,25%
Centro de Saúde Criméia Leste	16,57%	15,17%	68,26%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	17,42%	13,48%	69,10%
Centro de Saúde Fama	17,15%	12,66%	70,18%

Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15,37%	11,97%	72,65%
Centro de Saúde Jardim Guanabara	18,63%	13,31%	68,06%
Centro de Saúde Maria Dilce	12,16%	10,81%	77,03%
Centro de Saúde Marinho Lemos	0,00%	0,00%	100,00%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	16,39%	11,27%	72,34%
Centro de Saúde Parque Amazonia	20,73%	16,89%	62,38%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	15,65%	12,78%	71,58%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	18,42%	15,75%	65,82%
Centro de Saúde Vila Boa	17,60%	14,59%	67,81%
Centro de Saúde Vila Canaã	19,37%	14,70%	65,93%
Centro de Saúde Vila Clemente	19,12%	15,30%	65,58%
Centro de Saúde Vila Mauá	19,87%	15,62%	64,51%
Centro de Saúde Vila Moraes	20,56%	20,56%	58,89%
Centro de Saúde Vila União	18,79%	15,18%	66,03%
CIAMS Jardim América	18,55%	15,28%	66,17%
CIAMS Novo Horizonte	15,50%	12,58%	71,92%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	18,17%	15,17%	66,67%
CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	20,74%	17,55%	61,71%
<b>Total</b>	<b>18,03%</b>	<b>14,71%</b>	<b>67,26%</b>

## b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Abril/17 38.020 (trinta e oito mil e vinte) vagas foram disponibilizadas, sendo que destas 29.269 (vinte e nove mil duzentos e sessenta e nove) foram marcadas, 5.602 (cinco mil seiscientos e dois) foram canceladas e 3.149 (três mil cento e quarenta e nove) 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	2.717	912	850	53	9	504	413	90	1	1.301	926	145	230
CAIS Candida de Moraes	1.335	819	785	28	6	155	154	1	0	361	293	27	41

CAIS Chácara Do Governador	792	383	362	17	4	409	391	8	10	0	0	0	0
Cais Finsocial	591	287	187	100	0	304	241	30	33	0	0	0	0
Cais Jardim Novo Mundo	1.368	455	380	71	4	459	434	14	11	454	364	42	48
CAIS Parque Das Amendoeiras	1.559	922	739	171	12	137	121	14	2	500	179	32	289
Cais Vila Nova	1.388	727	668	53	6	384	336	36	12	277	222	37	18
Centro De Saúde Água Branca	895	250	231	18	1	169	141	27	1	476	231	51	194
Centro De Saúde Conjunto Riviera	1.462	668	567	90	11	215	158	48	9	579	135	76	368
Centro De Saúde Criméia Leste	931	444	288	153	3	291	243	32	16	196	148	21	27
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	958	311	226	80	5	183	0	183	0	464	229	143	92
Centro De Saúde Fama	1.028	279	240	36	3	348	301	41	6	401	249	70	82
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	1.145	509	408	101	0	366	323	34	9	270	215	43	12
Centro De Saúde Jardim Guanabara	346	190	166	21	3	0	0	0	0	156	9	3	144
Centro De Saúde Maria Dilce	730	183	51	132	0	339	286	37	16	208	126	9	73
Centro De Saúde Marinho Lemos	884	16	5	11	0	387	321	56	10	481	316	100	65
Centro De Saúde Norte Ferroviário	1.270	364	323	38	3	403	315	48	40	503	192	74	237
Centro De Saúde Prq Amazonia	1.151	398	272	124	2	355	248	104	3	398	302	67	29
Centro De Saúde Parque Anhanguera	1.532	571	476	79	16	472	314	155	3	489	242	239	8
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	1.210	540	399	138	3	119	90	29	0	551	458	55	38
Centro De Saúde Setor Perim	898	0	0	0	0	332	292	35	5	566	322	41	203
Centro De Saúde Vila Boa	1.556	450	411	36	3	424	405	13	6	682	554	31	97
Centro De Saúde Vila Canaã	965	494	421	69	4	183	123	58	2	288	210	12	66

Centro De Saúde Vila Clemente	652	303	300	0	3	349	311	28	10	0	0	0	0
Centro De Saúde Vila Mauá	1.154	361	350	7	4	379	341	33	5	414	354	49	11
Centro De Saúde Vila Moraes	777	154	80	66	8	155	124	21	10	468	229	94	145
Centro de Saúde Vila Santa Helena	499	0	0	0	0	189	143	38	8	310	223	13	74
Centro De Saúde Vila União	1.143	618	549	66	3	525	446	69	10	0	0	0	0
Ciams Jardim América	2.232	1.313	1.155	142	16	316	119	197	0	603	473	50	80
Ciams Novo Horizonte	1.206	657	482	170	5	261	233	26	2	288	262	12	14
Ciams Setor Pedro Ludovico	2.163	1.546	1.297	232	17	360	352	6	2	257	248	0	9
CS Cidade Jardim	1.467	919	722	165	32	334	299	27	8	214	150	45	19
Maternidade Dona Iris	16	0	0	0	0	16	0	16	0	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>38.020</b>	<b>16.043</b>	<b>13.390</b>	<b>2.467</b>	<b>186</b>	<b>9.822</b>	<b>8.018</b>	<b>1.554</b>	<b>250</b>	<b>12.155</b>	<b>7.861</b>	<b>1.581</b>	<b>2.713</b>

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Março/17, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 43.693 (quarenta e três mil seiscentos e noventa e três) para 38.020 (trinta e oito mil e vinte), um decréscimo no número de consultas marcadas de 35.455 (trinta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e cinco) para 29.269 (vinte e nove mil duzentos e sessenta e nove), um decréscimo no número de disponível de 3.226 (três mil duzentos e vinte e seis) para 3.149 (três mil cento e quarenta e nove) e um acréscimo no número de consultas canceladas de 5.012 (cinco mil e doze) para 5.602 (cinco mil seiscentos e dois).

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

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

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	13.513	11.628	1.838	47	16.144	90,15%	99,49%
Março	18.360	15.854	2.378	128	18.232	86,35%	99,30%	
Abril	16.043	13.390	2.467	186	15.857	83,46%	98,84%	
<b>Total</b>	<b>47.916</b>	<b>40.872</b>	<b>6.683</b>	<b>361</b>	<b>47.555</b>	<b>85,30%</b>	<b>99,25%</b>	

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Ginecologia	Fevereiro	9.568	7.880	1.548	140	11.378	88,63%	98,38%
	Março	11.404	9.824	1.392	188	11.216	86,15%	98,35%
	Abril	9.822	8.018	1.554	250	9.572	81,63%	97,45%
	<b>Total</b>	<b>30.794</b>	<b>25.722</b>	<b>4.494</b>	<b>578</b>	<b>30.216</b>	<b>83,53%</b>	<b>98,12%</b>

	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Pediatria	Fevereiro	11.832	7.622	1.757	2.453	9.379	75,66%	85,13%
	Março	13.929	9.777	1.242	2.910	11.019	70,19%	79,11%
	Abril	12.155	7.861	1.581	2.713	9.442	64,67%	77,68%
	<b>Total</b>	<b>37.916</b>	<b>25.260</b>	<b>4.580</b>	<b>8.076</b>	<b>29.840</b>	<b>66,62%</b>	<b>78,70%</b>

<b>Total Geral</b>	<b>116.626</b>	<b>91.854</b>	<b>15.757</b>	<b>9.015</b>	<b>107.611</b>	<b>78,76%</b>	<b>92,27%</b>
--------------------	----------------	---------------	---------------	--------------	----------------	---------------	---------------

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

No mês de Abril/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 373 (trezentos e setenta e três) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 06 (seis) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Abril/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (1.792), Jardim América (1.089), Parque Amazônia (982), Setor Pedro Ludovico (891), Jardim Balneário Meia Ponte (878) e Jardim Nova Esperança (829).

Item	Bairro	Quantidade
1	Vila Jardim São Judas Tadeu	2
2	Albino Boa Ventura	71
3	Araguaia Park	18
4	Aruaná Parque	11
5	Bairro Água Branca	240
6	Bairro Alto da Glória	39
7	Bairro Anhanguera	66
8	Bairro Boa Vista	20
9	Bairro Capuava	347

10	Bairro da Floresta	101
11	Bairro da Serrinha	37
12	Bairro dos Aeroviários	86
13	Bairro Feliz	27
14	Bairro Goiás	1
15	Bairro Industrial Mooca	31
16	Bairro Jardim Botânico	26
17	Bairro Jardim das Esmeraldas	65
18	Bairro Jardim Diamantina	98
19	Bairro Nossa Senhora de Fátima	71
20	Bairro Nova Suíça	36
21	Bairro Res Funcionários Públicos	22
22	Bairro Rodoviário	73
23	Bairro Santa Genoveva	214
24	Bairro Santa Rita	204
25	Bairro Santo Hilário	57
26	Bairro São Francisco	84
27	Campus Universitário	2
28	Capuava Residencial Prive	2
29	Carolina Parque Extensão	69
30	Celina Park	40
31	Chacara Alto da Glória	2
32	Chacara de Recreio São Joaquim	49
33	Chácara do Governador	112
34	Chacara Elísio Campos	2
35	Chacara Maringá	2
36	Chacara Samambaia	10
37	Cidade Jardim	477
38	Condominio Amin Camargo	3
39	Condomínio Anhanguera	51
40	Condomínio Cidade Universitária	3
41	Condomínio das Esmeraldas	25
42	Condominio Parque dos Cisnes	2
43	Condominio Rio Branco	6
44	Conjunto Anhanguera	16
45	Conjunto Aruanã I	47
46	Conjunto Aruanã II	35
47	Conjunto Aruanã III	4
48	Conjunto Caiçara	39
49	Conjunto Castelo Branco	72
50	Conjunto Fabiana	30

51	Conjunto Guadalajara	23
52	Conjunto Morada Nova	20
53	Conjunto Primavera	91
54	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	75
55	Conjunto Residencial Palmares	2
56	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	18
57	Conjunto Residencial Rodoviário	14
58	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	11
59	Conjunto Riviera	141
60	Conjunto Vera Cruz	1
61	Conjunto Vila Isabel	2
62	Curitiba I	6
63	Curitiba II	10
64	Esplanada do Anicuns	46
65	Faiçallville	429
66	Fidélis	26
67	Fonte das Águas	18
68	Goiânia 2	59
69	Grajaú	13
70	Granja Cruzeiro do Sul	82
71	Granja Santos Dumont	2
72	Jardim Atlântico	159
73	Jardim das Orquídeas	2
74	Jardim América	1.089
75	Jardim Ana Lúcia	106
76	Jardim Balneário Meia Ponte	878
77	Jardim Bela Vista	139
78	Jardim Bonanza	24
79	Jardim Brasil	175
80	Jardim California	22
81	Jardim Curitiba	2
82	Jardim da Luz	87
83	Jardim Do Cerrado 1	50
84	Jardim Do Cerrado 3	6
85	Jardim Do Cerrado 4	38
86	Jardim Do Cerrado 6	20
87	Jardim Do Cerrado 7	50
88	Jardim Dom Fernando II	2
89	Jardim Europa	541
90	Jardim Goiás	171
91	Jardim Guanabara	28

92	Jardim Guanabara II	1
93	Jardim Ipê	11
94	Jardim Lageado	6
95	Jardim Leblon	3
96	Jardim Leblon II	3
97	Jardim Madri	1
98	Jardim Moema	3
99	Jardim Nova Esperança	829
100	Jardim Novo Mundo	1.792
101	Jardim Novo Mundo II	37
102	Jardim Petrópolis	55
103	Jardim Planalto	138
104	Jardim Presidente	288
105	Jardim Santa Cecília	3
106	Jardim Santo Antônio	71
107	Jardim São José (Res São José)	1
108	Jardim Sonia Maria	13
109	Jardim Tancredo Neves	57
110	Jardim Vila Boa	400
111	Jardim Xavier	28
112	Jd Gramado	17
113	Jd. Ipanema	5
114	Lorena Parque	65
115	Loteamento Areião I	16
116	Loteamento Carolina Parque	208
117	Loteamento Grande Retiro	22
118	Loteamento Manso Pereira	1
119	Loteamento Morada dos Sonhos	2
120	Loteamento Portal do Sol I	1
121	Loteamento Portal do Sol II	2
122	Loteamento Solange Park - Complemento	1
123	Loteamento Tropical Verde	58
124	Loteamento Village Veneza	8
125	Madre Germana II	1
126	Maísa Extensão	24
127	Mansões Goiânia	13
128	Mundo Novo 3	18
130	Nova Vila	90
133	Panorama Park	23
134	Parque Acalanto	14
135	Parque Amazônia	982

136	Parque Anhanguera	157
137	Parque Anhanguera II	426
138	Parque Atheneu	9
140	Parque Balneário	12
141	Parque Buriti	18
142	Parque das Flores Complemento	2
143	Parque das Laranjeiras	37
144	Parque das Nações	24
145	Parque das Paneiras	2
146	Parque das Paneiras II Etapa	1
147	Parque das Paneiras III Etapa	1
149	Parque Eldorado Oeste	130
150	Parque Industrial de Goiânia	71
151	Parque Industrial João Braz	738
152	Parque Industrial João Braz II	1
153	Parque Industrial Paulista	1
154	Parque Maracanã	14
155	Parque Oeste Industrial	208
156	Parque Paraíso	41
157	Parque Santa Cruz	239
158	Privê Atlântico	3
159	Recando dos Buritis	1
160	Recanto do Bosque	2
161	Recreio Panorama	2
162	Res Beatriz Nascimento	31
163	Res Bertim Belchior	38
164	Res Gardênia	34
165	Res Village Santa Rita V	1
166	Res Village Santa Rita VI	2
167	Res Village Santa Rita VII	6
168	Res. Buena Vista	136
169	Res. dos Anicuns	1
170	Res. Fidelis	13
171	Res. Morumbi	7
172	Res. Vale das Brisas	1
173	Residencial Eldorado	68
174	Residencial Itapuã	7
175	Residencial Kátia	22
176	Residencial Manhattan	2
177	Residencial Aldeia do Vale	1
178	Residencial Alphaville Flamboyant	2

179	Residencial Anglo	2
180	Residencial Aquarius	10
181	Residencial Aruanã	3
182	Residencial Balneário	13
183	Residencial Campus Dourados	68
184	Residencial Canadá	104
185	Residencial Carla Cristina	23
186	Residencial Centerville	8
187	Residencial das Acácias	13
188	Residencial Della Pena	5
189	Residencial dos Ipê	5
190	Residencial Elza Fronza	4
191	Residencial Flamingo	10
192	Residencial Fortaleza	1
193	Residencial Forte Ville - Extensão	23
194	Residencial Forteville	12
195	Residencial Granville	4
196	Residencial Green Park	10
197	Residencial Guarema	15
198	Residencial Hugo Moraes	56
199	Residencial Humaita	5
200	Residencial Itaipu	118
201	Residencial Itália	10
202	Residencial Itamaraca	86
203	Residencial Jardins Florença	1
204	Residencial José Viandeli	3
205	Residencial Licardino Ney	32
206	Residencial London Park	17
207	Residencial Luana Park	16
208	Residencial Luana Park - Continuação	1
209	Residencial Mar Del Plata	2
210	Residencial Moinho dos Ventos	57
211	Residencial Monte Carlo	50
212	Residencial Park Solar	36
213	Residencial Parque das Flores	107
214	Residencial Parque Flamboyant	77
215	Residencial Paulo Estrela	7
216	Residencial Petrópolis	18
217	Residencial Porto Seguro	4
218	Residencial Português	11
219	Residencial Primavera	6

220	Residencial Privê Itanhangá	21
221	Residencial Real Conquista	1
222	Residencial Recanto das Garças	26
223	Residencial Santa Fé	1
224	Residencial São Leopoldo	7
225	Residencial São Leopoldo - Complemento	4
226	Residencial Serra Azul	162
227	Residencial Sevilha	2
228	Residencial Solar Bouganville	1
229	Residencial Solar Vile	172
230	Residencial Sonho Verde	31
231	Residencial Sonho Verde Complemento	14
232	Residencial Talism	14
233	Residencial Vale do Araguaia	13
234	Residencial Vale dos Sonhos	1
235	Santa Fé I	1
236	Setor Aeroporto	100
237	Setor Barra da Tijuca	35
238	Setor Bela Vista	84
239	Setor Bueno	182
240	Setor Campinas	279
241	Setor Candida de Moraes	168
242	Setor Caravelas	18
243	Setor Central	401
244	Setor Centro Oeste	239
245	Setor Coimbra	143
246	Setor Criméia Leste	301
247	Setor Criméia Oeste	11
248	Setor dos Funcionários	148
249	Setor Empresarial	2
250	Setor Estrela Dalva	1
251	Setor Garavelo B	52
252	Setor Gentil Meireles	72
253	Setor Jaó	37
254	Setor Leste Universitário	125
255	Setor Leste Vila Nova	543
256	Setor Marabá	35
257	Setor Marechal Rondon	84
258	Setor Marista	31
259	Setor Moraes	87
260	Setor Negrão de Lima	297

261	Setor Noroeste	16
262	Setor Norte Ferroviário	159
263	Setor Norte Ferroviário II	31
264	Setor Oeste	70
265	Setor OrientVille	14
266	Setor Pedro Ludovico	891
267	Setor Perim	208
268	Setor Progresso	166
269	Setor Recanto das Minas Gerais	64
270	Setor Rio Formoso	262
271	Setor Santos Dumont	110
272	Setor São José	338
273	Setor Sevene	46
274	Setor Sol Nascente	9
275	Setor Sudoeste	486
276	Setor Sul	79
277	Setor Três Marias	38
278	Setor Ulisses Guimarães	12
279	Setor União	229
280	Setor Urias Magalhães	470
281	Setor Urias Magalhães II	64
282	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	9
283	Sítio de Recreio Pindorama	2
284	Sítio Ipê	18
285	Sítio Recreio Mansões do Campus	44
286	Sítio São Jose	1
287	Solange Park I	224
288	Solange Park II	98
289	Solange Park III	45
290	Vera Cruz II	54
291	Vereda dos Buritis	162
292	Vila Abajá	80
293	Vila Adélia	44
294	Vila Adélia II	26
295	Vila Aguiar	2
296	Vila Alpes	68
297	Vila Alto da Glória	53
298	Vila Alvorada	82
299	Vila Americano do Brasil	17
300	Vila Anchieta	11
301	Vila Aurora	74

302	Vila Aurora Oeste	28
303	Vila Bandeirantes	111
304	Vila Bela	25
305	Vila Bethel	17
306	Vila Boa Sorte	8
307	Vila Canaã	31
308	Vila Clemente	33
309	Vila Colemar Natal e Silva	11
310	Vila Concórdia	24
311	Vila Coronel Cosme	12
312	Vila Cristina	72
313	Vila Cristina Continuação	10
314	Vila Fernandes	3
315	Vila Finsocial	3
316	Vila Fróes	62
317	Vila Irany	35
318	Vila Isaura	92
319	Vila Itatiaia	30
320	Vila Jacar	7
321	Vila Jaraguá	42
322	Vila Jardim Pompéia	40
323	Vila Jardim Vitória	94
324	Vila João Vaz	242
325	Vila Legionárias	26
326	Vila Luciana	28
327	Vila Lucy	42
328	Vila Maria Dilce	112
329	Vila Maria José	8
330	Vila Maria Luiza	161
331	Vila Martins	6
332	Vila Martins Extensão	4
333	Vila Mauá	130
334	Vila Megale	17
335	Vila Monticelli	155
336	Vila Mooca	5
337	Vila Mooca - Complemento	3
338	Vila Moraes	191
339	Vila Mutirão I	14
340	Vila Nova Canaã	33
341	Vila Novo Horizonte	380
342	Vila Oswaldo Rosa	3

343	Vila Paraíso	55
344	Vila Parque Santa Maria	45
345	Vila Pedroso	22
346	Vila Perdiz	16
347	Vila Redenção	216
348	Vila Regina	62
349	Vila Resende	40
350	Vila Rizzo	5
351	Vila Romana	67
352	Vila Rosa	108
353	Vila Santa Efigenia	9
354	Vila Santa Helena	342
355	Vila Santa Isabel	28
356	Vila Santa Rita	64
357	Vila Santa Tereza	50
358	Vila Santana	24
359	Vila Santo Afonso	17
360	Vila São Francisco	29
361	Vila São João	26
362	Vila São José	4
363	Vila São José - Complemento	3
364	Vila São José - Extensão	11
365	Vila São Paulo	45
366	Vila São Tomaz	1
367	Vila Teofilo Neto	7
368	Vila Vera Cruz	6
369	Vila Viana	81
370	Vila Viandeli	1
371	Vila Yate	1
372	Vilage Maringá	5
373	Vilage Santa Rita	1
	<b>TOTAL</b>	<b>29.269</b>

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

No mês de Abril/17 a Agente de Atendimento **Luan Castilho Da Silva** bateu o recorde no agendamento de consultas com 376 (trezentos e setenta e seis) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Abril/17	
Agente	Total
Adama Da Silva Faria	325

Alcione Martins Da Silva Santos	227
Alexandra De Morais Freitas	235
Alexandre Yury De Oliveira	188
Almir Macedo De Sousa Junior	123
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	132
Amanda Costa De Azevedo	155
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	175
Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	316
Ananda Karoline De Jesus Bueno	152
Andrew Batista Da Assunção	131
Angélica Neves Da Silva	1.238
Angelita Sandra Dos Santos	41
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	143
Ariany Lara De Castro Marques	244
Arthur Luis Costa Tristão	110
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	109
Beatriz Lopes Pinheiro	278
Beatriz Viana Ribeiro	65
Bianca Geaninny Padua Ferreira	54
Bianca Rodrigues Da Silva	803
Bruna Espindola Barbosa	138
Bruno Gurgel	2
Bruno Mendes Mafra	193
Camila Dias Felix	154
Carla Maiara Ramos Da Silva	1
Cassia Jannainy Ferreira De Melo	133
Claudineia Flausino Da Silva	87
Cleber Gonçalves Oliveira	1.170
Cleuma Rodrigues Vieira	160
Cleydiane Martins Rosa	116
Cristina Evaristo Alves	18
Daniel Moreira Lourenço	348
Daniela Brenda Alves De Araujo	156

Danielle Cristine Alves Dos Santos	95
Danielle Rodrigues Dos Santos	88
Danillo De Castro Barreto Lourenço	235
Danilo Armando De Lima Silva	104
David Amaral Feliciano	226
Dayane Freitas Silva	151
Debora Tavares De Souza	128
Deyse Pereira Garcia	274
Diego Conrado Lisboa	218
Diego Murilo De Souza Vieira	179
Domingas Generosa Da Costa	181
Donizeth Alves Neto Junior	159
Douglas Miranda Meira	80
Eduardo Almeida Arrais	118
Elaine De Fatima Silva	340
Elisangela Teles Delfino	272
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	255
Erica Santos Silva	51
Eva Carine Pereira Galvao	209
Evellyn Carvalho Vieira	182
Fatima Regina Perri	56
Felipe Henrique Costa	134
Flavia Alves Gomes	315
Francielly Santana Dantas	301
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	243
Gehielle Paulla Prado E Silva	237
Gilma Martins Dos Santos	4
Giovanna Moreira Miguel	136
Giselle Barbosa Da Silva	103
Glauco Pereira Lopes	13
Gleison Pereira Silva	316
Gracielle Pereira De Sousa	95
Greice Kelly De Oliveira Sousa	241

Guilherme Augusto Pereira Reis	146
Habakuque Almeida Campos	27
Helena Dos Santos Silva	146
Ianka Mendes Block Medeiros	326
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	274
Igor Murilo Oliveira Carvalho	361
Irenir Lopes Ferreira	225
Isabella Patricia Galvão Barbosa	148
Jaqueline Borges De Moraes	282
Jessica Esposito Lopes	227
Jessica Mirelle Vieira Do Nascimento	71
Jessica Rithiele Medeiros	280
Jessica Taynara Dutra Brito	311
Jhennifer Dayane Ferreira Matias	113
Jordana Pereira Da Silva	190
Juliana Itacarambi Da Silva	141
Keila Da Silva Ramos	341
Kenia Lorrainy De Oliveira	90
Lais Elizabeth Silva Santana	302
Larisse Martins Da Silva	61
Layce Janielle Florentino Dias	40
Leonardo Ferraresi Da Costa Ferreira	206
Leticia Campos Bispo	96
Lorrayne Nunes De Santana	28
Luan Castilho Da Silva	376
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	89
Maikon Douglas Felix Moreira	331
Mara Celia Dos Santos	312
Maria Francille Dutra Queiroz	335
Maria Nazaré Dos Santos	255
Marllon Dowglas Fagundes Santos	114

Marlucia De Oliveira	12
Matheus Ferreira Da Silva	141
Maysa Afonso Da Silva Vaz	240
Mirian Ferreira Silva	204
Monise Ribeiro Silva	201
Naiara Mendes Barga Faria	168
Nelcilene Xavier	94
Net Consulta	3.844
Nubia Ricardo Barbosa	194
Patricia Moraes De Oliveira Carvalho	110
Paulo César Gomes	560
Paulo Joao De Sousa Neto	73
Pedro Augusto Lima Rabelo	283
Railson Da Silva Santos	169
Raphael Abenom Dos Santos Silva	125
Regina Celestino Santana	741
Rodrigo Nucada	110
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	235
Rosi Maria Dos Santos Silva	169
Rozely Filomena Diniz Garcia	231
Silas Washington Castro Da Silva	132
Sônia Aparecida Silva Queiroz	149
Tadeu Silva Sousa	146
Tania Gomes Dos Santos	67
Thais Silva De Paula	275
Thalyta Cristina De Andrade	4
Thaynara Rodrigues Da Silva	268
Thiago Batista Ferreira	115
Wellington De Souza Vidal	219
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	85
<b>Total</b>	<b>29.269</b>

## h) Relatório de Visualização de Vagas

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

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE ABRIL / 17					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
CAIS Bairro Goiá	199	428	446	1.116	2.189
CAIS Candida de Moraes	49	337	316	530	1.232
CAIS Chácara do Governador	32	187	193	341	753
CAIS Finsocial	11	68	89	260	428
CAIS Jardim Novo Mundo	43	245	320	570	1.178
CAIS Parque das Amendoeiras	110	175	207	547	1.039
CAIS Vila Nova	80	338	305	503	1.226
Centro de Saúde Água Branca	73	122	128	280	603
Centro De Saúde Conjunto Riviera	94	174	177	415	860
Centro de Saúde Criméia Leste	24	145	145	365	679
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	47	78	88	242	455
Centro de Saúde Fama	47	169	191	383	790
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	31	167	178	570	946
Centro De Saúde Jardim Guanabara	12	38	43	82	175
Centro de Saúde Maria Dilce	30	79	114	240	463
Centro de Saúde Marinho Lemos	80	150	147	265	642
Centro de Saúde Norte Ferroviário	86	143	187	414	830
Centro de Saúde Parque Amazonia	24	195	221	382	822
Centro de Saúde Parque Anhanguera	57	235	251	489	1.032
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	55	171	188	533	947
Centro De Saúde Setor Perim	73	132	126	283	614
Centro de Saúde Vila Boa	76	271	287	736	1.370
Centro de Saúde Vila Canaã	50	150	177	377	754
Centro de Saúde Vila Clemente	35	129	147	300	611

Centro de Saúde Vila Mauá	35	221	233	556	1.045
Centro de Saúde Vila Moraes	77	80	94	182	433
Centro De Saúde Vila Santa Helena	54	50	78	184	366
Centro de Saúde Vila União	38	239	255	463	995
CIAMS Jardim América	90	364	384	909	1.747
CIAMS Novo Horizonte	40	193	208	536	977
CIAMS Setor Pedro Ludovico	47	443	445	962	1.897
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	85	213	219	654	1.171
<b>Total</b>	<b>1.884</b>	<b>6.129</b>	<b>6.587</b>	<b>14.669</b>	<b>29.269</b>

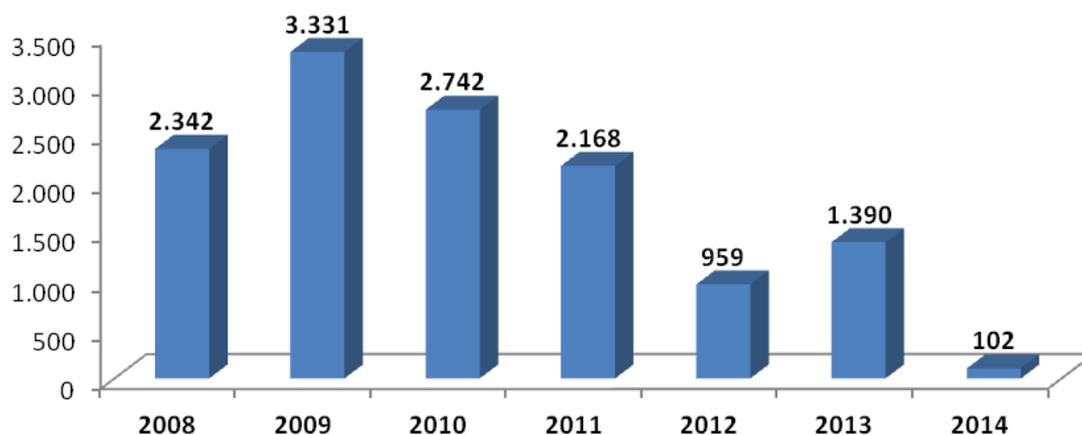
Desta forma, no mês de Abril/17 foram agendadas **1.884 (hum mil oitocentos e oitenta e quatro)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

## 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.

<b>Ano</b>	<b>Agendamentos / Visitas realizadas</b>
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>

### Demonstrativo Gráfico dos agendamentos / visitas realizadas pelo Projeto Nascer Cidadão



### Projeto Alto Risco

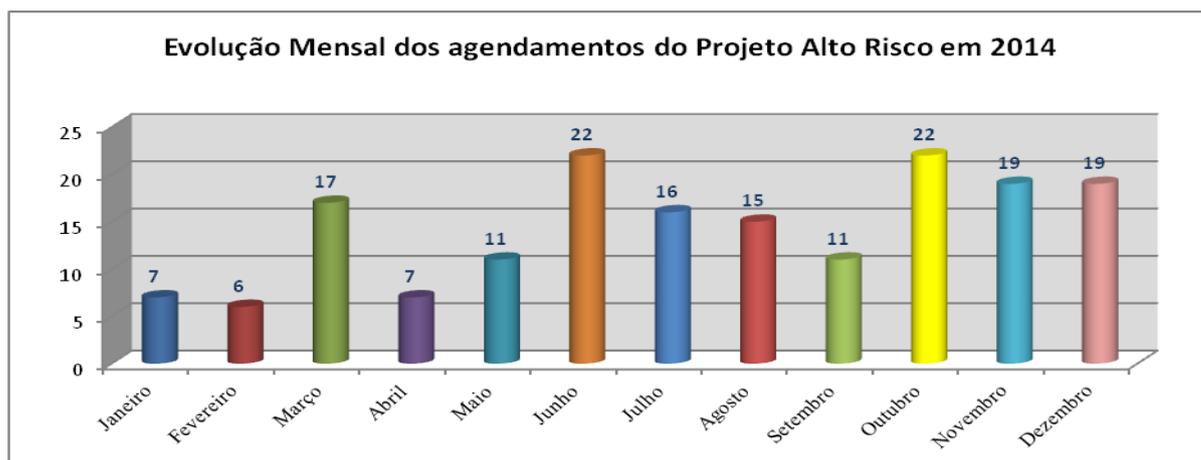
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria N° 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. 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.

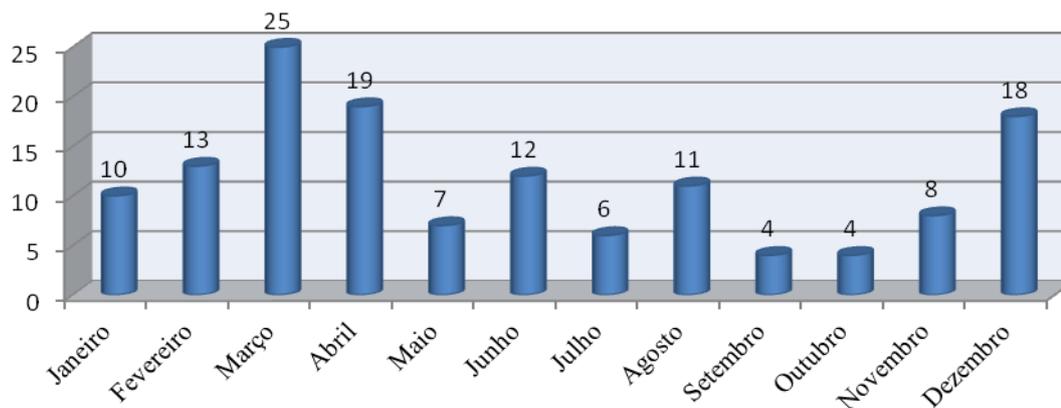
2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Maiο	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%
Agosto	15	8,72%

<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>



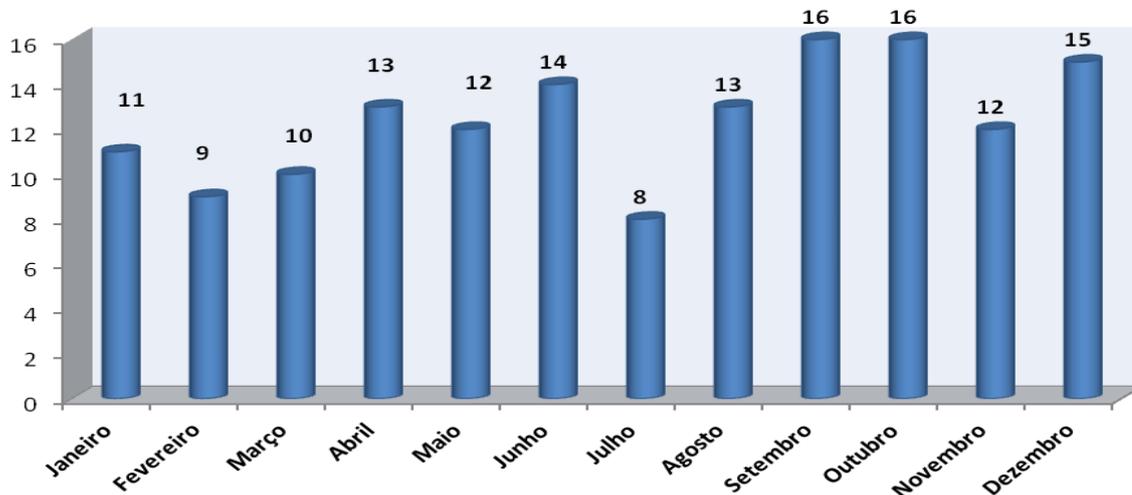
<b>2015</b>		
<b>Mês</b>	<b>Agendamentos</b>	<b>Percentual</b>
<b>Janeiro</b>	<b>10</b>	<b>7,30%</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>13</b>	<b>9,49%</b>
<b>Março</b>	<b>25</b>	<b>18,25%</b>
<b>Abril</b>	<b>19</b>	<b>13,87%</b>
<b>Maio</b>	<b>7</b>	<b>5,11%</b>
<b>Junho</b>	<b>12</b>	<b>8,76%</b>
<b>Julho</b>	<b>6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

### Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2015



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

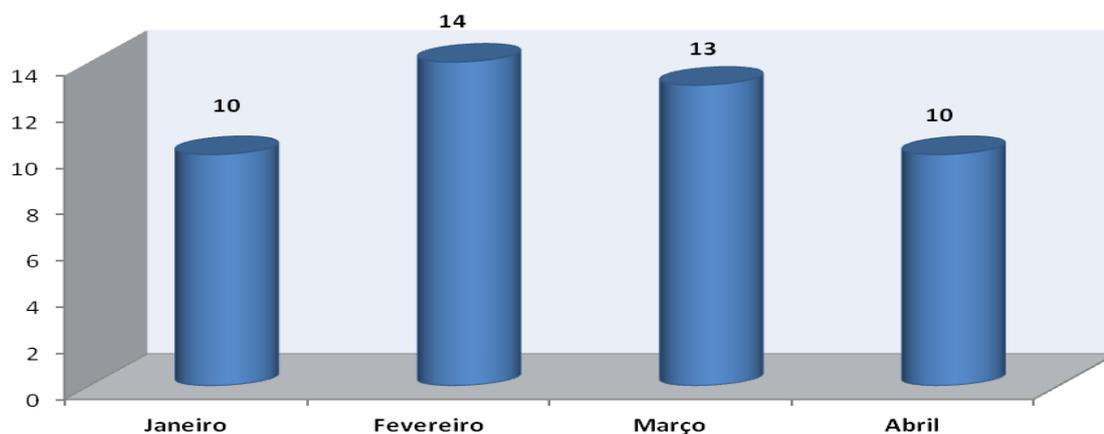
**Evolução Mensal das consultas agendadas para o Projeto Alto Risco em 2016**



**2017**

Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	21,28%
Fevereiro	14	29,79%
Março	13	27,66%
Abril	10	21,28%
<b>TOTAL</b>	<b>47</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 Abril/17 foram realizados 08 (oito) 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	11/4	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde :JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8565217 Data: 17/04/2017- 07:31 (Cleber)
2	11/4	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde :ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:8565311 Data: 18/04/2017 – 15:31 (Cleber)
3	12/4	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde :JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº:8565349 Data: 19/04/2017 – 07:31 (Cleber)
4	18/4	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde :JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8574638 Data: 25/04/2017 – 07:31 (Cleber)
5	18/4	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : ARNOLDO RIBEIRO HAMU Unidade de Saúde :CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8574558 Data: 24/04/2017 – 14:30 (Bianca)
6	19/4	CIP	Luma Fonseca Apolinário	CS Vila União	Profissional de Saúde : JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8565411 Data: 20/4/2017 - 07:31 (Angélica)
7	24/4	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8574778 Data: 28/04/2017- 07:00 (Cleber)
8	24/4	CIA	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde : JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde : CENTRO DE SAÚDE VILA UNIÃO Consulta Nº: 8574781 Data: 28/04/2017 – 07:31 (Cleber)

- Os Encarregados da Sala de Situação tem realizado uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, com efeito comparativo à agenda padrão, a fim de garantir e/ou verificar o cumprimento do quantitativo de vagas a serem disponibilizadas pelas Unidades por profissional. Caso seja observada alguma diferença, o responsável entra em contato com a

Unidade solicitando justificativa, como também efetua um relatório e encaminha à Coordenação Técnica para providências.

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

- a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- c) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- d) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (**Anexo 03**), licença médica (**Anexo 04**), faltas (**Anexo 05**), afastamento / transferência / outros (**Anexo 06**);
- e) A Sala de Situação realizou no mês de Abril/2017 do corrente ano o agendamento de **3.255 (três mil, duzentos e cinquenta e cinco)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **2.740 (Dois mil setecentos e quarenta)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **515 (Quinhentos e quinze)** 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 30 de Abril de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	03/Abril	JANAINA LAMOUNIER DA SILVA	48669	PTE 32 ANOS, COM NÓDULO DOLOROSO NA MAMA, NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECOLÓGICA.	Profissional de Saúde: ALFREDO PUPPINI FARIAS Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIA Consulta Nº: 8544427 Data: 7/4/2017 – 11:31 (Angélica) Tabela fim de semana: Enf.ª Leila Rosa Pte avisada
2	03/Abril	ANTONIO DA CUNHA GOMES	125994	PTE 83 ANOS, RELATA DISPINEIA FOI ATENDIDO NA EMERGENCIA SEM MELHORAS	Profissional de Saúde: VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Maria Dilce Consulta Nº: 8556209 Data: 10/4/2017 - 13:30 (Angélica) Tabela fim de semana: Enf.ª Fabiana de Paula Avisada: Maria Aparecida ( Filha)
3	03/Abril	SEBASTIAO MIRANDA DA SILVA	238423	PTE 69 ANOS COM DORES NO LADO DIREITO, FORTES DORES DE CABEÇA, JA PROCUROU A EMERGENCIA SEM MELHORAS, VÁRIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO	Profissional de Saúde: HENRIQUE DE PAULA MENDOCA NETO Unidade de Saúde: Centro de Saúde Parque Anhanguera Consulta Nº: 8551959 Data: 10/4/2017 - 13:30 (Angélica) Tabela fim de semana: Enf.ª Eduardo Rodrigues Avisada: Sr.ª Sirlene ( Filha ) e após solicitou o cancelamento, afirmando que pte foi atendido pelo plano

4	03/Abril	MARIA DE FATIMA RODRIGUES ROSA	444642	PTE 76 ANOS , HS DESCUMPRIDA RECEBEU ATENDIMENTO SEM MELHORAS NECESSITANDO DE AVALIAÇÃO CLINICA	<b>Profissional de Saúde: RUBER PAULO DE OLIVEIRA GOMES</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS Novo Horizonte</b> <b>Consulta Nº: 8553209</b> <b>Data: 10/4/2017 - 15:31 (Angélica)</b> <b>Tabela fim de semana: Enf.ª Fabiana de Paula</b> <b>Avisada: Srª Maria do Socorro ( Filha)</b>
5	03/Abril	NERINA ROSA DE OLIVEIRA	439180	PTE DE 64 ANOS INTITUCIONALIZADA COM DPOC NECESSITA DE ACOMPANHAMENTO. DESEJA NA UNIDADE CIDADE JARDIM,	<b>Profissional de Saúde: PATRICIA BARBOSA GONÇALVES LOBO</b> <b>Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM</b> <b>Consulta Nº: 8552938</b> <b>Data: 10/4/2017 - 07:00 (Angélica)</b> <b>Tabela fim de semana: Enf.ª Fabiana de Paula</b> <b>Avisado: 0800</b>
6	03/Abril	KELLY CRISTINA MESSIAS DA SILVA	1770291	PTE 29 ANOS SUSPEITA DE AVC MECESSITA DE UM CLINICO GERAL	<b>Profissional de Saúde: CLÁUDIA CÁSSIA DE ALMEIDA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS CANDIDA DE MORAIS</b> <b>Consulta Nº: 8557158</b> <b>Data: 06/04/2017 - 15:31 (Angélica)</b> <b>Tabela fim de semana: Enf.ª Fabiana de Paula</b> <b>Avisada: Maria Dalva ( Mãe)</b>
7	03/Abril	MARCIA APARECIDA MEIRA ALVES	674475	PTE 30 ANOS, FAZ USO DE MEDICAMENTO CONTROLADO SEM O MESMO, VARIAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO. OBS: OU DR. AUGUSTO CEZAR - BALNEÁRIO MEIA PONTE.	<b>Profissional de Saúde: VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO</b> <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Maria Dilce</b> <b>Consulta Nº: 8556214</b> <b>Data: 10/4/2017 - 14:31 (Angélica)</b> <b>Tabela fim de semana: Enf.ª Eduardo Rodrigues</b> <b>Avisado: Srº Gilberto ( Pai )</b>
8	03/Abril	MARIA LUIZA PINHEIRO DA SILVA	98064	PTE DE 53 ANOS COM VARIAS TENTATIVAS SEM SUCESSO E SEM MEDICAÇÃO DE USO CONTINUO NECESSITA DE AVALIAÇÃO CLINICA	<b>Profissional de Saúde: VENÍCIO EVANGELISTA SOUSA FILHO</b> <b>Unidade de Saúde: CS MARIA DILCE</b> <b>Consulta Nº: 8556219</b> <b>Data: 10/4/2017 - 15:31 (Angélica)</b> <b>Tabela fim de semana: Enf.ª Fabiana de Paula</b> <b>Avisada: Pte</b>
***	***	***	***	***	***
3248	28 Abril	LETICIA MATOS DOS SANTOS	1838746	PTE DE 17 ANOS GESTANTE DE 4 MESES DESEJA CONTINUAR O PRE NATAL NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECO.	<b>Profissional de Saúde: CIRENE CRISTINA BORGES</b> <b>Unidade de Saúde: Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte</b> <b>Consulta Nº: 8578407</b> <b>Data: 2/5/2017 - 07:00 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª: Alcione</b>
3249	28 Abril	SIMONE DUTRA FERREIRA	1534151	PTE 24 ANOS GESTANTE DE 4 MESES CONTINUAR PRÉ-NATAL NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECO.	<b>Profissional de Saúde: BENEDITO MONTEIRO DE QUEIROZ JUNIOR</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b> <b>Consulta Nº: 8579594</b> <b>Data: 2/5/2017 - 07:00 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª: Alcione</b>
3250	28 Abril	JAQUELINE DAMIANA CAMELO DOS SANTOS	359812	PTE DE 29 ANOS GESTANTE DE 1 MES E 11 DIAS NECESSITA AVALIAÇÃO GINECOLOGICA PARA INICIAR O PRE NATAL	<b>Profissional de Saúde: CIRENE CRISTINA BORGES</b> <b>Unidade de Saúde: CS JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE</b> <b>Consulta Nº: 8578412</b> <b>Data: 2/5/2017 - 07:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª: Alcione</b>
3251	28 Abril	ANNY BEATRIZ PEREIRA TAVARES MOREIRA *	1775583	PTE DE 14 ANOS COM CAROÇO NOS SEIOS, COM DORES. NECESSITA AVALIAÇÃO GINECO.	<b>Profissional de Saúde: JAMAL YUSUF</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA</b> <b>Consulta Nº: 8578852</b> <b>Data: 5/5/2017 - 14:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª: Larissa</b>
3252	28 Abril	MARTA MARIA DE LIMA	530597	PTE SEM URINAR A 2 DIAS COM DORES. NECESSITA AVALIAÇÃO CLINICA	<b>Profissional de Saúde: VICENTE JOSE VITA</b> <b>Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b> <b>Consulta Nº: 8583395</b> <b>Data: 2/5/2017 - 14:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf.ª: Larissa</b>
3253	28 Abril	LORRAINE RAMOS DE ALMEIDA	864596	PTE 25 ANOS GESTANTE DE 39 SEMANAS CONTINUAR PRÉ-NATAL NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECO.	<b>Profissional de Saúde: ERWIN MOREIRA DA ROCHA</b> <b>Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ</b> <b>Consulta Nº: 8582366</b>

					<b>Data: 3/5/2017 – 16:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf. ª: Larissa</b>
<b>3254</b>	<b>28 Abril</b>	SARAH JAKELINE BRIGIDA DA SILVA	147449	PTE 28 ANOS REALATA SINTOMAS GINECOLOGICOS NECESSITA DE AVALIAÇÃO GINECO	<b>Profissional de Saúde: RODRIGO EDUARDO DE BRITO</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b> <b>Consulta Nº: 8583287</b> <b>Data: 4/5/2017 - 12:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf. ª: Larissa</b>
<b>3255</b>	<b>28 Abril</b>	ANGELA MARIA OLIVEIRA EUZEBIO	510294	PTE 69 ANOS RELATA NODULO NO UTERO NECESSITA CONSULTA GINECOLOGICA	<b>Profissional de Saúde: EDUARDO PEREIRA CRUZ</b> <b>Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO</b> <b>Consulta Nº: 8583877</b> <b>Data: 4/5/2017 - 08:31 (Regina)</b> <b>Solicitante: Enf. ª: Larissa</b>

<b>TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS</b> <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	<b>3.255</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES</b>	<b>515</b>
<b>RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO</b>	<b>2.740</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.

<b>SEMANAS</b>	<b>GRADE PADRÃO</b>	<b>GRADE GERADA</b>	<b>PERCENTUAL DE GERAÇÃO</b>
<b>03 a 07/04</b>	10.885	7.547	<b>69,33%</b>
<b>10 a 14/04</b>	11.266	6.600	<b>58,58%</b>
<b>17 a 21/04</b>	11.469	8.402	<b>73,26%</b>
<b>24 a 28/04</b>	12.103	7.885	<b>65,15%</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 **Abril/17**, por Distrito Sanitário:

<b>RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE ABRIL/ 2017</b>				
<b>UNIDADES</b>	<b>PADRÃO</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>				
Carlos Alberto Cascão - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-12
Fabrcio Queiroz Correia - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-11
Zilmar Vidal De Oliveira - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-24
David Gonçalves De Moraes - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-15
Marilda De Freitas Macedo - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-16
David Gonçalves De Moraes - Dia 08/05 Folga de Aniversário				-15
<b>TOTAL</b>	<b>1272</b>	<b>1179</b>	<b>92,69%</b>	<b>-93</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE</b>				
Humberto Pereira Maia - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-10
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-56
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-22
Maria Lúcia Da Silva Costa - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-10
Humberto Pereira Maia - Férias de 02 a 16/05				-110
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Férias 02 a 31/05				-90
Maria Lúcia Da Silva Costa - Férias de 02 a 16/05				-87
<b>TOTAL</b>	<b>1055</b>	<b>670</b>	<b>63,51%</b>	<b>-385</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS</b>				
Antônio Gomes Teles - Licença Médica sem previsão de retorno				-260
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-256
Juliana De Melo Melgaco - Férias de 02 a 31/05				-42
<b>TOTAL</b>	<b>1344</b>	<b>786</b>	<b>58,48%</b>	<b>-558</b>
<b>CENTRO DE SAUDE FAMA</b>				
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dias 18 e 20/04				-8
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dias 25 e 27/04				-8

Carlos Antonio Carneiro - Férias de 03/05 a 01/06				-80
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dias 02 E 04/05				-8
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Alto Risco dias 09 E 11/05				-8
<b>TOTAL</b>	<b>1012</b>	<b>900</b>	<b>88,93%</b>	<b>-112</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
<b>TOTAL</b>	<b>1288</b>	<b>1240</b>	<b>96,27%</b>	<b>-48</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)</b>				
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 17/04 Prograna Alto Risco.				-5
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 24/04 Prograna Alto Risco.				-5
Silvestre Damasio Do Nascimento - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-15
Musbah Nader Kolailat - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-15
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 01/05 Prograna Alto Risco.				-5
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 08/05 Prograna Alto Risco.				-5
<b>TOTAL</b>	<b>1435</b>	<b>1385</b>	<b>96,52%</b>	<b>-50</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA CANAA</b>				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-2
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-2
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-2
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4ª feira.				-2
<b>TOTAL</b>	<b>992</b>	<b>984</b>	<b>99,19%</b>	<b>-8</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA MORAES</b>				
Aline De Almeida E Souza - Vagas reduzidas atendimento ESF				-32
<b>TOTAL</b>	<b>772</b>	<b>740</b>	<b>95,85%</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
Cáritas De Oliveira - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-17
Cáritas De Oliveira - Férias de 02 a 16/05				-155
Cáritas De Oliveira - Férias de 02 a 16/05				-88

<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>284</b>	<b>35,50%</b>	<b>-516</b>
<b>CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS</b>				
Renata Machado Pinto - Agenda não gerada				-4
Gilson Moura De Brito - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-14
Maria Lúcia Da Silva Costa - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-16
<b>TOTAL</b>	<b>899</b>	<b>865</b>	<b>96,22%</b>	<b>-34</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE</b>				
<b>CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS</b>				
Eduardo Santana - Dia 17/04 Programa Hanseníase				-3
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
Eduardo Santana - Dia 24/04 Programa Hanseníase				-3
Eduardo Santana - Dia 01/05 Programa Hanseníase				-3
Eduardo Santana - Dia 08/05 Programa Hanseníase				-3
<b>TOTAL</b>	<b>1628</b>	<b>1559</b>	<b>95,76%</b>	<b>-69</b>
<b>CAIS JARDIM NOVO MUNDO</b>				
Jandirene Rodrigues Costa Ramos - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-60
Benedito Monteiro De Queiroz - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-12
José Gonçalves De Oliveira - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-24
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 21/04 Atendimento Alto Risco.				-30
Benedito Monteiro De Queiroz - Redução de vagas atendimento ESF.				-24
José Gonçalves De Oliveira - Redução de vagas atendimento ESF.				-54
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-18
Eliane Olímpio De Souza - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-14
<b>TOTAL</b>	<b>1472</b>	<b>1236</b>	<b>83,97%</b>	<b>-236</b>
<b>CAIS CHACARA DO GOVERNADOR</b>				
Sarah Moreira Borja - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-9
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

Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-1
Priscilla Florêncio Vaz Alves Da Silva - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-20
Sarah Moreira Borja - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-20
Luciano Augusto Baylão - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-16
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-20
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Dr <sup>a</sup> Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-1
<b>TOTAL</b>	<b>944</b>	<b>790</b>	<b>83,69%</b>	<b>-154</b>
<b>CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]</b>				
Edna Maria Ferreira - Férias de 02 a 16/05				-33
<b>TOTAL</b>	<b>760</b>	<b>727</b>	<b>95,66%</b>	<b>-33</b>
<b>CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA</b>				
Geovane José De Lima - Dia 01/05 Feriado Trabalhador. 01 consulta agendada pela Unidade em 05/05				-23
Osmar Matias De Abreu - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-14
José Janos Raven Nunes - 01 consulta agendada pela Unidade em 05/05				-1
Maria Aparecida Lopes Reis - Dia 01/05 Feriado Trabalhador. 01 consulta agendada pela Unidade em 05/05				-17
Sebastião Macedo Machado - Férias de 02 a 31/05				-129
<b>TOTAL</b>	<b>1280</b>	<b>1096</b>	<b>85,63%</b>	<b>-184</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE</b>				
<b>CAIS FINSOCIAL</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>524</b>	<b>524</b>	<b>100,00 %</b>	<b>0</b>
<b>CAIS CANDIDA DE MORAIS</b>				
Clara Monteiro Antunes Barreira - Dia 18/04 Motivo Pessoal.				-20
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hansenfase				-120
Nilmar Feliciano Da Silva - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-51
Clara Monteiro Antunes Barreira - Reposição em 24/04 do dia 18/04				[+20]
Cláudia Cássia De Almeida - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-24
Nilmar Feliciano Da Silva - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-21
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-18

Marlene Quimico Umeno - Férias de 03/05 a 02/06				-72
Vinícius Montenegro Torres - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-12
<b>TOTAL</b>	<b>1234</b>	<b>916</b>	<b>74,23%</b>	<b>-318</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				-96
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado. Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-44
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-17
<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>REFORMA</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				-12
Augusto César Pereira Rodrigues - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-32
<b>TOTAL</b>	<b>1384</b>	<b>1056</b>	<b>76,30%</b>	<b>-328</b>
<b>CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]</b>				
Carlos César Borges - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-12
Daniel De Oliveira - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-24
Venício Evangelista De Souza Filho – Grade suspensa tempo indeterminado				-130
<b>TOTAL</b>	<b>840</b>	<b>674</b>	<b>80,24%</b>	<b>-166</b>
<b>CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]</b>				
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Francine demanda ESF				-12
Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Francine demanda ESF				-12
<b>TOTAL</b>	<b>796</b>	<b>772</b>	<b>96,98%</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				-6

autorizadas pela Coordenação Drª Fraiscine atendimento ESF				
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Drª Fraiscine atendimento ESF				-12
Carmen Lúcia Nery Alves - Férias de 02 a 30/05				-79
<b>TOTAL</b>	<b>880</b>	<b>559</b>	<b>63,52%</b>	<b>-321</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE</b>				
<b>CAIS BAIRRO GOIA</b>				
Wandenberg Monte Negro - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-20
Alfredo Puppini Farias - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-10
Euli Jose Braga - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-8
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-12
Nivaldo David Amaral - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-10
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 19/04				-7
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 26/04				-7
Indra Gonella Fontenelle - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-20
Wandenberg Monte Negro - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-32
Alfredo Puppini Farias - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-15
Erwin Moreira Da Rocha - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-12
Euli Jose Braga - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-12
Marcio Caetano Queiroz - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-18
Elidia Célia Santillo Gomes - Férias de 02 a 16/05				-45
João Gomes Do Sacramento - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-40
Nivaldo David Amaral - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-16
Roseli Aparecida Resende - Dia 01/05 Feriado do Trabalhador				-23
Elidia Célia Santillo Gomes - Férias de 02 a 16/05				-45
Nivaldo David Amaral - Dia 12/05 Motivo Particular				-10
Roseli Aparecida Resende - Atendimento Alto Risco dia 10/05				-7
<b>TOTAL</b>	<b>2564</b>	<b>2195</b>	<b>85,61%</b>	<b>-369</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ</b>				
Arianne Calvão Callus - Licença Médica de 09 a 20/04				-50
José Tavares De Morais Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-39

Carina Barbosa Bulamarque - Dia 20/04 Atestado Médico				-15
Ricardo Marquez Da Fonseca - Dia 17/04 Atestado Médico. Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-46
<b>TOTAL</b>	<b>1232</b>	<b>1082</b>	<b>87,82%</b>	<b>-150</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE</b>				
<b>CIAMS NOVO HORIZONTE</b>				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Às segundas Matutino Programa Diversos				-29
Rudney Jackson Silvério - Dias 18/04 Programa Hiperdia.				-5
Fábio Guilherme Da Silveira - Licença Prêmio de 01/03 a 09/06				-160
Vauvenarques Fernandes - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-26
Rudney Jackson Silvério - Dias 25/04 Programa Hiperdia.				-5
Isaura Araújo Santos Lobo - Dia 27/04 Atestado Médico				-15
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-20
Rudney Jackson Silvério - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-8
Harley Ricardo Rodrigues - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-15
Vauvenarques Fernandes - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-4
Isaura Araújo Santos Lobo - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-20
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Às segundas Matutino Programa Diversos				[+4]
Rudney Jackson Silvério - De 08 a 11/05 Motivo Particular				-28
<b>TOTAL</b>	<b>1392</b>	<b>1061</b>	<b>76,22%</b>	<b>-331</b>
<b>CENTRO DE SAUDE VILA BOA</b>				
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-10
José Amélio De Sousa - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-8
Saulo Gonçalves De Mendonça - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-4
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Drª Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-36
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 25/04 Grupo Hiperdia				-10
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-16
José Amélio De Sousa - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-12
Saulo Gonçalves De Mendonça - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-16
Juliana Cotrim Alves - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-32

Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-24
<b>TOTAL</b>	<b>1548</b>	<b>1380</b>	<b>89,15%</b>	<b>-168</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 Drª Iraci				-28
<b>TOTAL</b>	<b>1500</b>	<b>1048</b>	<b>69,87%</b>	<b>-452</b>
<b>CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]</b>				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-12
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-13
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-8
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-176
Arnoldo Ribeiro Hamu - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-19
Dimitra Andreas Anastacio - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-20
José Baldoíno Valente - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-10
Eduardo Pereira Cruz - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-14
Irislene Ferreira Da Silva - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-18
Márcia Regina Freire - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-21
Márcia Regina Freire - Licença Médica a partir de 25/04 tempo indeterminado				-48
<b>TOTAL</b>	<b>1350</b>	<b>991</b>	<b>73,41%</b>	<b>-359</b>
<b>CS PARQUE ANHANGUERA</b>				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Dias 26 e 27/04 Curso Sírio Libanes				-14
Litemar Gualberto De Souza Junior - Reposição em 28/04				[+15]
Maria Suely Gomes De Azara - Licença Prêmio de 03/04 a 04/07				-204
Henrique De Paula Mendoca Neto - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-20
Nadya Maciel Bomtempo - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-16
Ivan Isaac - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-20
André Ibrahim Bayeh - Reposição em 12/05 do dia 25/07				[+12]
Litemar Gualberto De Souza Junior - Reposição em 12/05 do dia 30/05				[+14]

<b>TOTAL</b>	<b>1442</b>	<b>1209</b>	<b>83,84%</b>	<b>-233</b>
<b>DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL</b>				
<b>CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO</b>				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Talita Clementino Moraes E Cunha - Licença Maternidade a partir de 15/02 a 15/08				-208
Vicente José Vita - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-10
Augusto César Rodrigues Da Silva - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-20
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-15
Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-72
Célio Da Silva Rocha Vidal - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-10
Divino Pereira De Miranda - Licença Prêmio de 20/03 a 18/04				-44
Eberth Franco Vencio - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-6
Cláudio Raul Tavares - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-9
Pedro Dimas Machado Filho - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-30
Vilmar Pires De Paiva - Férias de 27/04 a 11/05				-165
Vicente José Vita - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-16
Augusto César Rodrigues Da Silva - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-20
Lucio Mauro Vasconcelos - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-40
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-35
Célio Da Silva Rocha Vidal - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-15
Divino Pereira De Miranda - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-22
Eberth Franco Vencio - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-10
Cláudio Raul Tavares - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-12
Vicente José Vita - Dia 12/05 Atestado Médico				-10
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Licença Médica a partir de 25/04 por tempo indeterminado				-65
<b>TOTAL</b>	<b>3100</b>	<b>2006</b>	<b>64,71%</b>	<b>-1094</b>
<b>CIAMS JARDIM AMERICA</b>				
Adriana Fernandes Cardoso - Dia 17/04 reposição do dia 20/04				[+4]
Afonso Rufino De Sousa - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-12

Jacinto José De Almeida - Dia 19/04 Palestra de Gestante. Dia 21/04 Feriado Tiradentes				-20
Marly Arruda Camargo - Dia 21/04 Feriado Tiradentes				8
Adriana Fernandes Cardoso - Reposição em 24/04 do dia 03/04				[+12]
Adriana Fernandes Cardoso - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-12
Afonso Rufino De Sousa - Férias de 02 a 16/05				-128
Fabrcio Valtville Montijo - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-20
João Rosa Vieira - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-30
Jacinto José De Almeida - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-15
Tânia Moreira Nobrega - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-13
Marly Arruda Camargo - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-13
<b>TOTAL</b>	<b>2099</b>	<b>1860</b>	<b>88,61%</b>	<b>-239</b>
<b>CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA</b>				
Edmar Rodrigues Alves - Férias de 17/04 a 15/05				-260
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-176
Paulo Vicente Mota Ribeiro - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-15
Rodrigo Eduardo De Brito - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-15
Izabella Neves De Araújo - Dia 01/05 Feriado Trabalhador				-15
Danzia Muniz Camelo - Férias de 02 a 16/05				-50
<b>TOTAL</b>	<b>1544</b>	<b>1013</b>	<b>65,61%</b>	<b>-531</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 Abril/17:**
  - **Consultas agendadas e canceladas por dia no período de 01 a 30 de Abril/17:**

CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/04/2017	16	17/04/2017	236

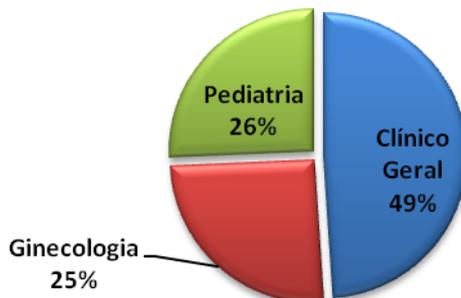
02/04/2017	226	18/04/2017	243
03/04/2017	197	19/04/2017	203
04/04/2017	218	20/04/2017	171
05/04/2017	38	21/04/2017	11
06/04/2017	29	22/04/2017	11
07/04/2017	39	23/04/2017	14
08/04/2017	13	24/04/2017	219
09/04/2017	251	25/04/2017	224
10/04/2017	207	26/04/2017	193
11/04/2017	182	27/04/2017	170
12/04/2017	42	28/04/2017	25
13/04/2017	7	29/04/2017	7
14/04/2017	18	30/04/2017	239
15/04/2017	7		
16/04/2017	255	<b>Total:</b>	<b>3.711</b>



➤ **Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade no período de 01 a 30 de Abril / 17:**

<b>Consolidado do número de agendamentos por especialidade</b>	
<b>Especialidade</b>	<b>Agendamentos</b>
Clínico Geral	1.816
Ginecologia	942
Pediatria	953
<b>TOTAL</b>	<b>3.711</b>

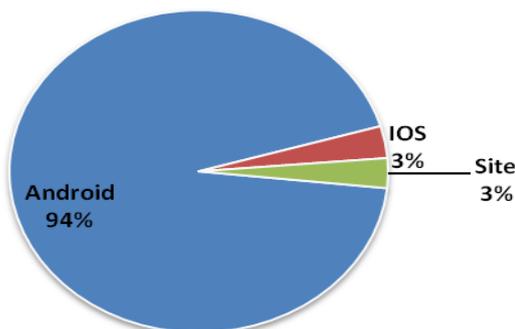
**Demonstrativo Gráfico da Distribuição dos Agendamentos por Especialidade**



➤ **Relatório consolidado do número de consultas agendadas e canceladas por tipo de sistema no período de 01 a 30 de Abril/17:**

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	3.481
IOS	119
Site	111
<b>TOTAL</b>	<b>3.711</b>

**Demonstrativo Gráfico do Número de Agendamentos por Sistema**



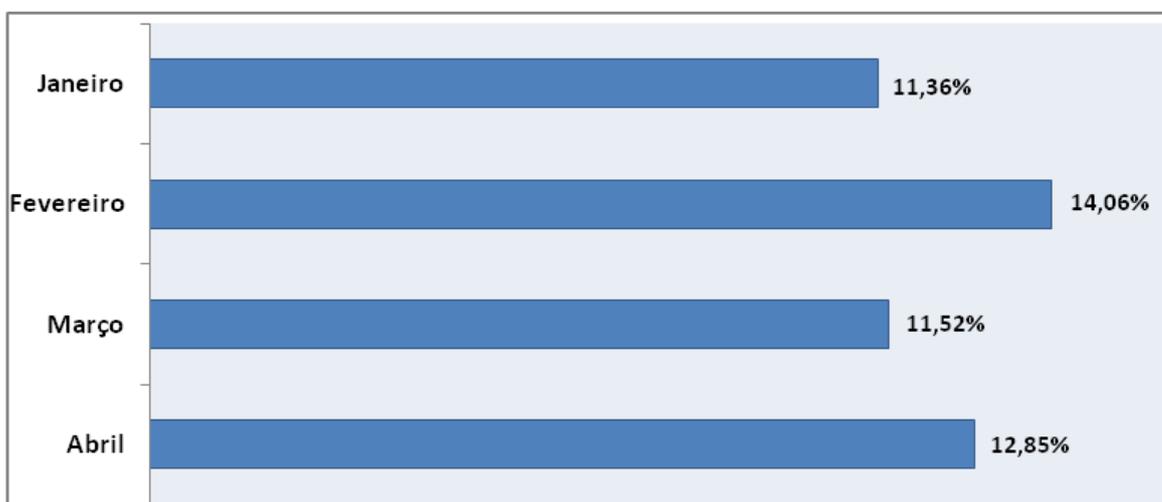
### Visualização de Vagas

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

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

a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;

b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.



No período compreendido entre **01 e 30 de Abril/17** foi observado o agendamento de 2.988 (dois mil novecentos e oitenta e oito) consultas, o que equivale a **12,85% (doze ponto oitenta e cinco por cento)** do total de consultas marcadas nesse período.

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

No período compreendido entre 01 e 30 de Abril/17 foram convertidas 3.393 (três mil trezentos e noventa e três) 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 Abril de 2017</b>		
<b>Data</b>	<b>Dia da Semana</b>	<b>Quantidade</b>
01/04/2017	Sábado	0
02/04/2017	Domingo	221
03/04/2017	Segunda-feira	203
04/04/2017	Terça-feira	197
05/04/2017	Quarta-feira	190
06/04/2017	Quinta-feira	120
07/04/2017	Sexta-feira	0

08/04/2017	Sábado	0
09/04/2017	Domingo	224
10/04/2017	Segunda-feira	200
11/04/2017	Terça-feira	166
12/04/2017	Quarta-feira	0
13/04/2017	Quinta-feira	0
14/04/2017	Sexta-feira	0
15/04/2017	Sábado	0
16/04/2017	Domingo	248
17/04/2017	Segunda-feira	246
18/04/2017	Terça-feira	227
19/04/2017	Quarta-feira	220
20/04/2017	Quinta-feira	0
21/04/2017	Sexta-feira	0
22/04/2017	Sábado	0
23/04/2017	Domingo	320
25/04/2017	Terça-feira	236
26/04/2017	Quarta-feira	236
27/04/2017	Quinta-feira	139
28/04/2017	Sexta-feira	0
29/04/2017	Sábado	0
30/04/2017	Domingo	0
<b>Total</b>		<b>3.393</b>

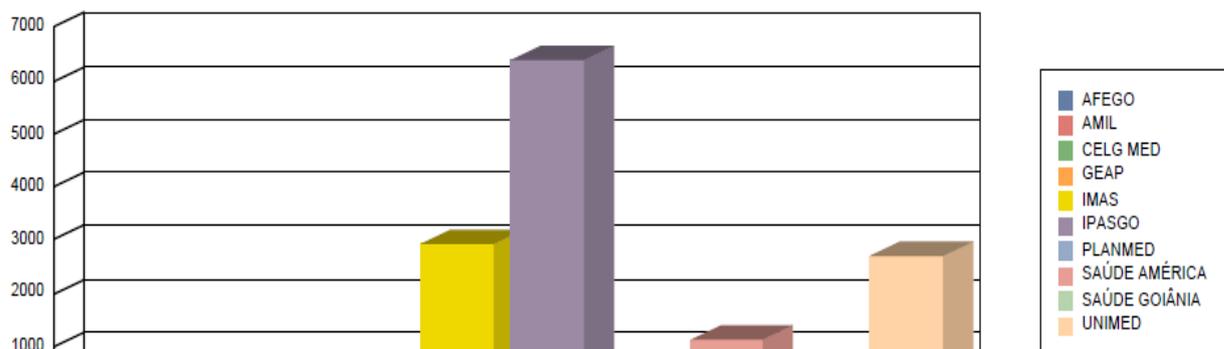
### **Planos de Saúde**

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 Abril/17 mais de quinze mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.509 (quinze mil quinhentos e nove) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Abril/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	49
AMIL	212
CELG MED	120
GEAP	201
IMAS	3.252
IPASGO	6.688
PLANMED	244
SAUDE AMÉRICA	1.243
SAÚDE GOIÂNIA	528
UNIMED	2.972
<b>TOTAL</b>	<b>15.509</b>



### Sobras de Vagas

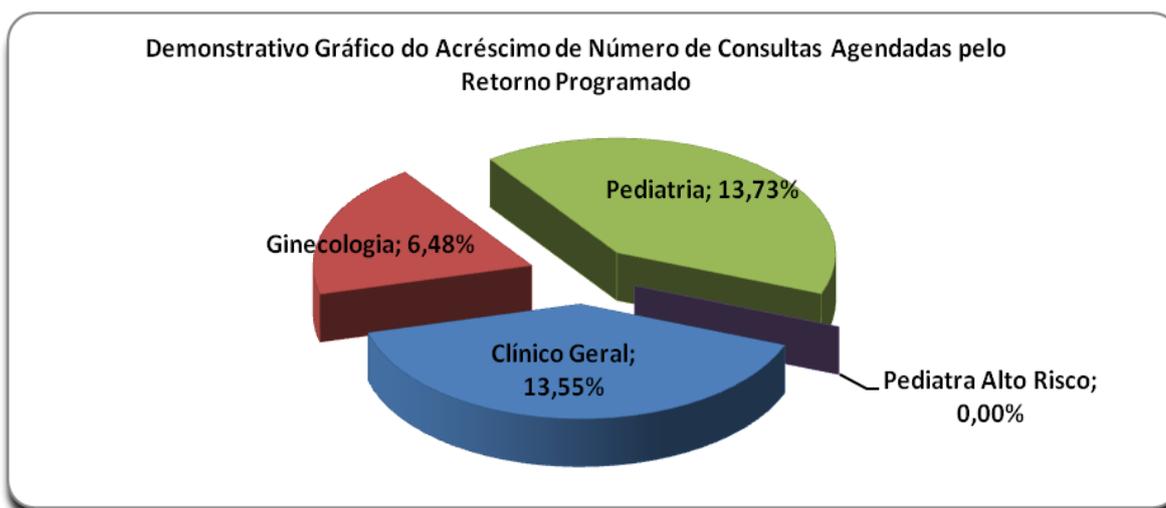
- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o 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 **Abril/2017** houve um acréscimo total de 11,56% (onze ponto cinquenta e seis) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	11.792	1.598	13.390	13,55%
Ginecologia	7.530	488	8.018	6,48%
Pediatria	6.895	947	7.842	13,73%
Pediatra Alto Risco	19		19	0,00%
<b>Total</b>	<b>26.236</b>	<b>3.033</b>	<b>29.269</b>	<b>11,56%</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, porém, esse processo só ocorreria com vagas destinadas à pediatria, visto que esta é a especialidade com maior número de consultas não aproveitadas.

- **Sobras de Vagas**

- a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;
- e) Estudo de qualificação do usuário para prioridade 1, ou seja, verificar as condições dentro de cada especialidade para que o paciente seja considerado como prioridade 1.

Goiânia-GO, 15 de Maio de 2017.

Tatiane Lemes Moreira  
**Assessoria de Planejamento**

## Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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

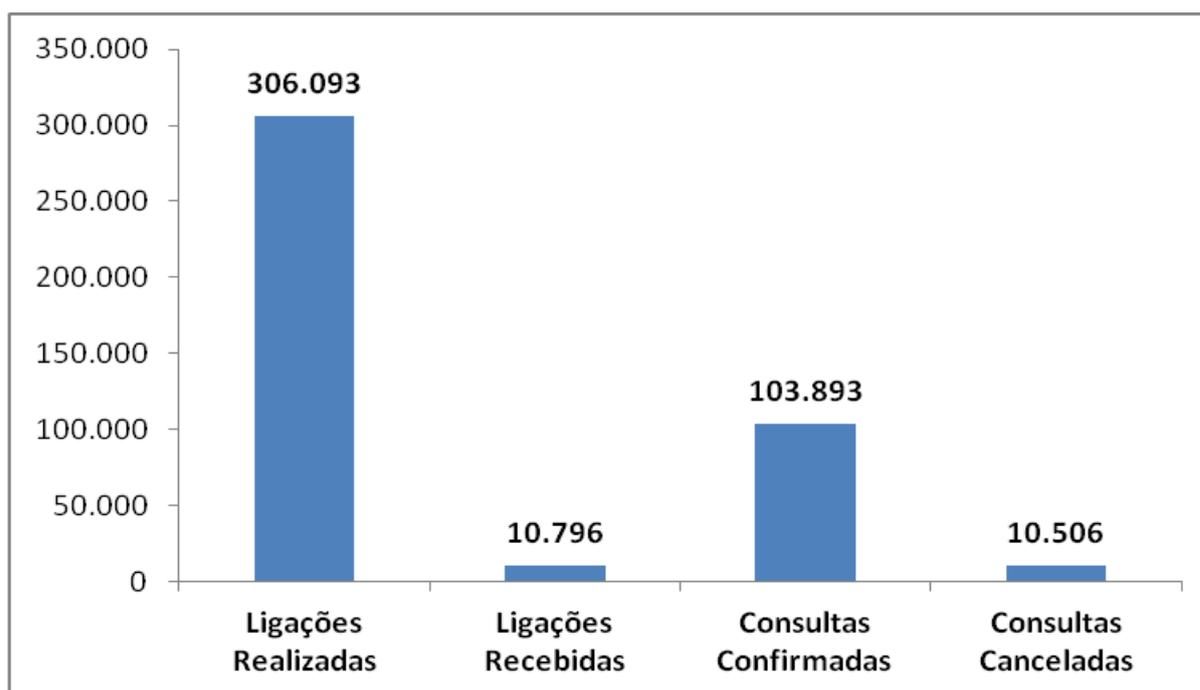
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta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



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

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

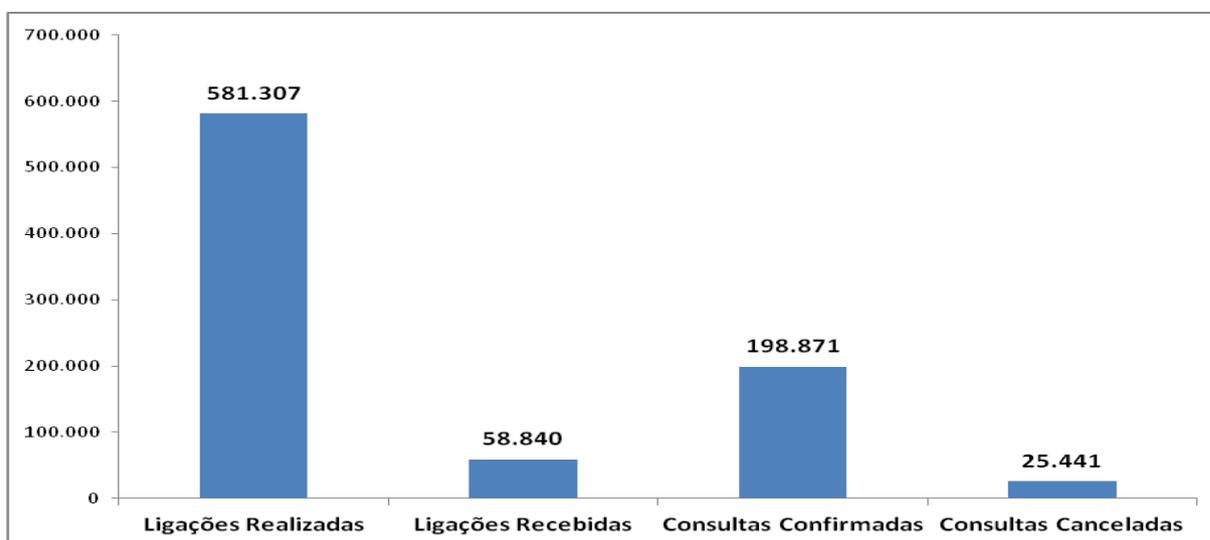
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Julho/15</b>	50.699	0	15.063	1.774
<b>Agosto/15</b>	52.426	0	17.769	1.436
<b>Setembro/15</b>	52.538	1.445	19.422	1.921
<b>Outubro/15</b>	49.764	2.653	17.301	1.621
<b>Novembro/15</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**

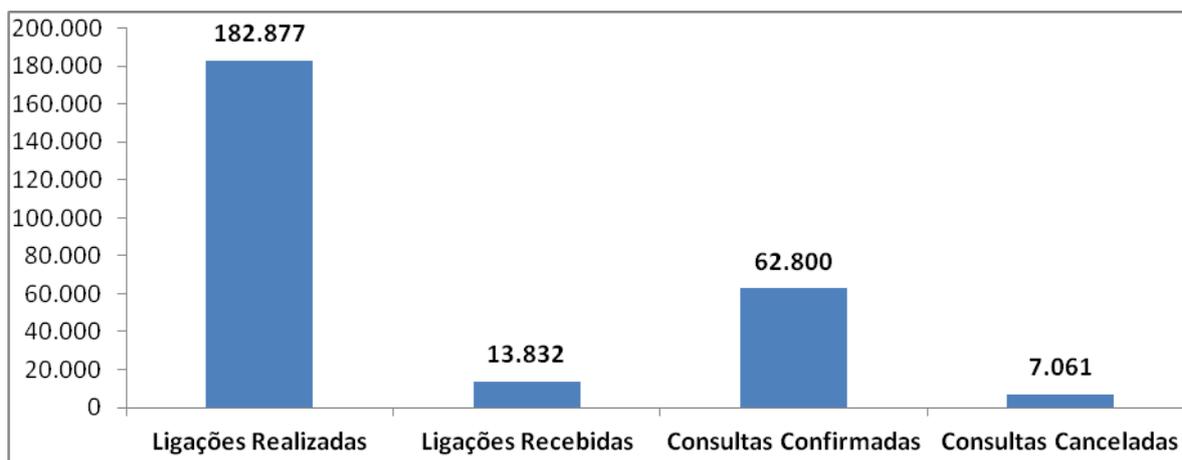
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Ligações Recebidas</b>	<b>Consultas Confirmadas</b>	<b>Consultas Canceladas</b>
<b>Janeiro/16</b>	55.144	4.143	17.425	1.911
<b>Fevereiro/16</b>	44.337	4.938	14.571	1.945
<b>Março/16</b>	48.813	7.021	17.727	2.579
<b>Abril/16</b>	45.981	6.929	17.896	2.743
<b>Mai/16</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 182.877 (cento e oitenta e dois mil oitocentos e setenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 13.832 (treze mil oitocentos e trinta e dois) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 182.877 (cento e oitenta e dois mil oitocentos e setenta e sete) ligações realizadas resultaram em 62.800 (sessenta e dois mil e oitocentos) consultas confirmadas e 7.061

(sete mil e sessenta 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>Março/17</b>	53.659	4.003	17.506	2.026
<b>Abril</b>	40.265	3.344	14.329	1.814
<b>TOTAL</b>	<b>182.877</b>	<b>13.832</b>	<b>62.800</b>	<b>7.061</b>



Goiânia-GO, 15 de Maio de 2017.

Tatiane Lemes Moreira  
Assessoria de Planejamento

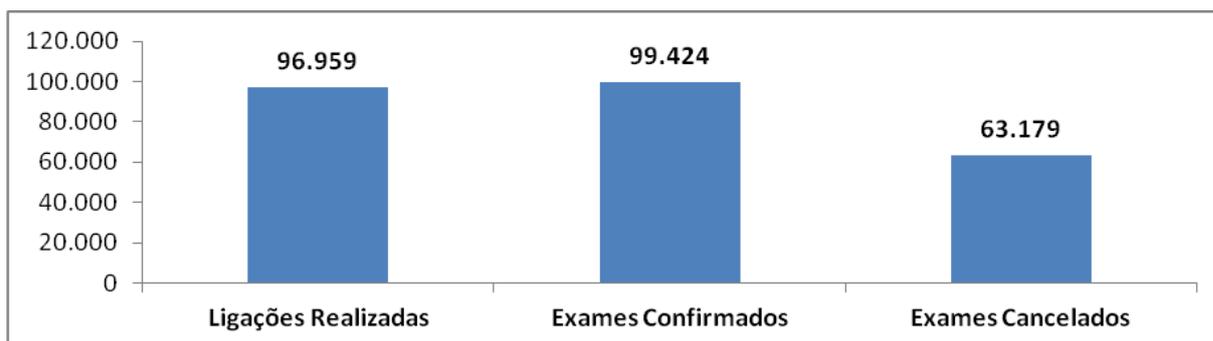
## Serviço de Apoio ao Vale Exame

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

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

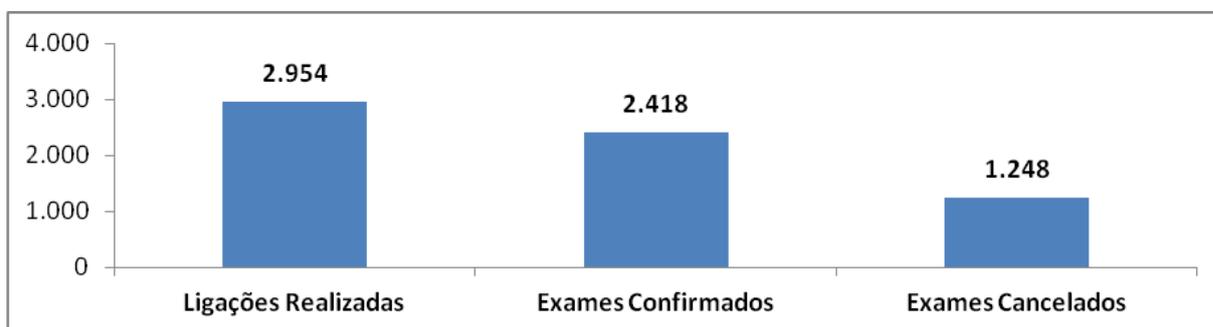
De acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta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

<b>DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2016</b>			
<b>Mês</b>	<b>Ligações Realizadas</b>	<b>Exames Confirmados</b>	<b>Exames Cancelados</b>
<b>Fevereiro/16</b>	6.006	13.957	7.202
<b>Março/16</b>	26.622	20.335	16.316
<b>Abril/16</b>	18.939	14.630	12.152
<b>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 (um 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>Março/17</b>	-	-	-
<b>Abril/17</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2.954</b>	<b>2.418</b>	<b>1.248</b>

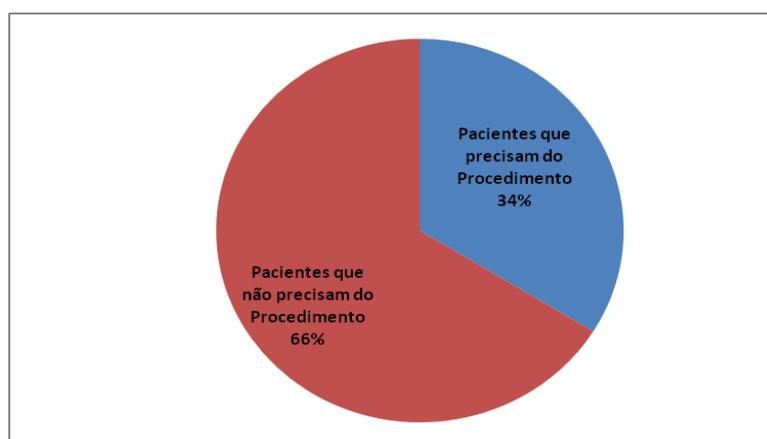
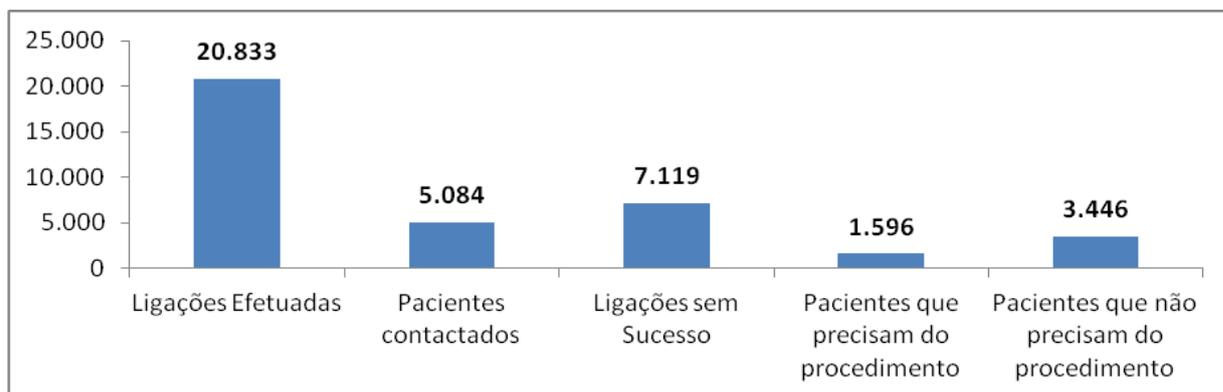


- No mês de Março/17 foi iniciada a análise quantitativa dos pacientes em fila de espera dos procedimentos de cirurgia eletiva. Essa análise visa identificar a realidade em espera dos pacientes que realmente necessitam realizar o procedimento, tendo em vista a dilatação do prazo das respectivas autorizações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

quanto à realização dos procedimentos e pactuação dos serviços que encontram-se em demanda reprimida.

Conforme demonstrado a seguir, no mês de Abril/17 de 3.194 (três mil cento e noventa e quatro) usuários contactados, apenas 957 (novecentos e cinquenta e sete) informaram que continuam aguardando a liberação do procedimento.

<b>Demonstrativo de Produtividade Mensal</b>					
	<b>Ligações Efetuadas</b>	<b>Pacientes contactados</b>	<b>Ligações sem Sucesso</b>	<b>Pacientes que precisam do procedimento</b>	<b>Pacientes que não precisam do procedimento</b>
<b>Março/17</b>	<b>7.603</b>	<b>1.890</b>	<b>1.815</b>	<b>639</b>	<b>1.251</b>
<b>Abril/17</b>	<b>13.230</b>	<b>3.194</b>	<b>5.304</b>	<b>957</b>	<b>2.195</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20.833</b>	<b>5.084</b>	<b>7.119</b>	<b>1.596</b>	<b>3.446</b>



Goiânia-GO, 15 de Maio 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 ABRIL/17

- A Campanha de vacinação do Ministério da Saúde de início no dia 10 de Abril e foi dividida em várias etapas, sendo que a primeira foi destinada aos servidores da saúde das Unidades.

Os colaboradores que atuam no serviço de acolhimento da Unidade foram imunizados.



- O Instituto deu início no dia 11 de abril, a edição 2017 da Campanha do Agasalho. As equipes de acolhimento da unidade dos turnos matutino e vespertino se dividiram para efetuarem a arrecadação. O tema deste ano, que orientou o trabalho e o chamamento da sociedade, foi **“Roupa encostada há mais de um ano? DOE!”**. Os colaboradores participaram ativamente.



- No dia 16 de Abril/17, em comemoração ao dia mundial da voz, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA realizou palestra com a professora Lucy Janny fonoaudióloga, e mostrou aos colaboradores alguns exercícios que auxiliam nos cuidados com a voz, visto que é principal ferramenta de quem trabalha em Call Center. Todos participaram ativamente e receberam uma maçã para auxiliar na limpeza das cordas vocais.



- Em prosseguimento ao cronograma mensal de atividades dos Programas atendidos na Unidade, no dia 17 de Abril/17 foi realizado o encontro com os pacientes do Hiperdia com aferição da pressão, teste de glicemia (HGT), controle do peso, palestras, renovação de receitas, dinâmicas em grupos e orientação com o Clínico Geral.



## PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE ABRIL/17

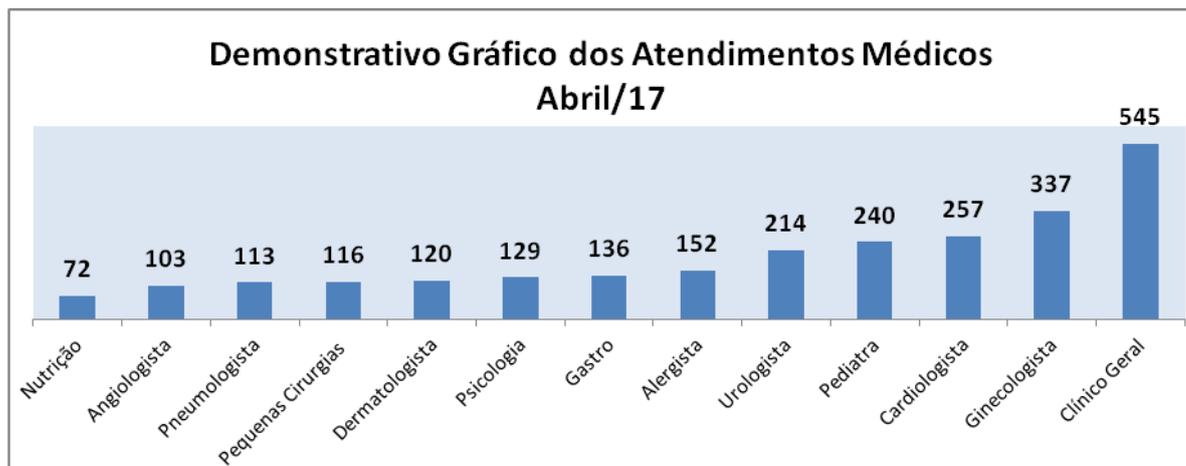
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir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

### Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	152
Angiologista	103
Cardiologista	257
Clínico Geral	545
Dermatologista	120
Gastro	136
Ginecologista	337
Nutrição	72
Pediatra	240
Pequenas Cirurgias	116
Pneumologista	113
Psicologia	129
Urologista	214
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>2.534</b>

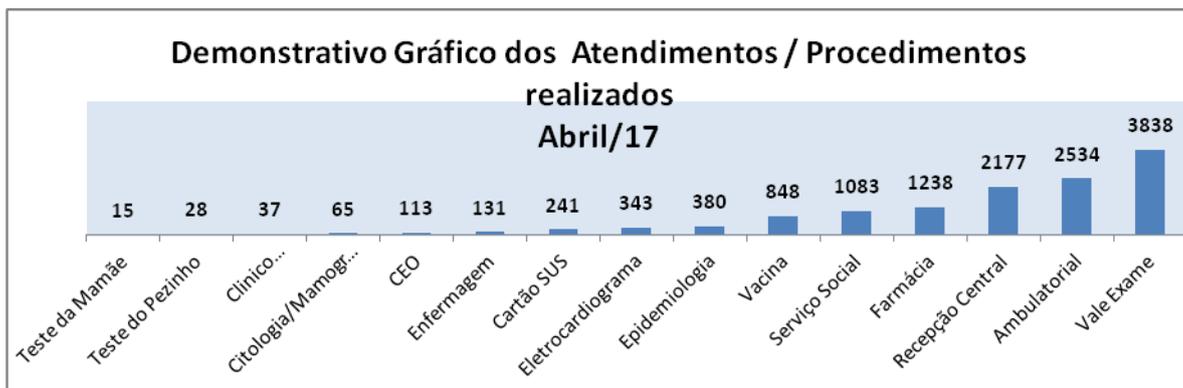
Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Abril/17 o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **2.534** (dois mil quinhentos e trinta e quatro). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico Geral (545), Ginecologista (337) e Cardiologista (257).



**Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:**

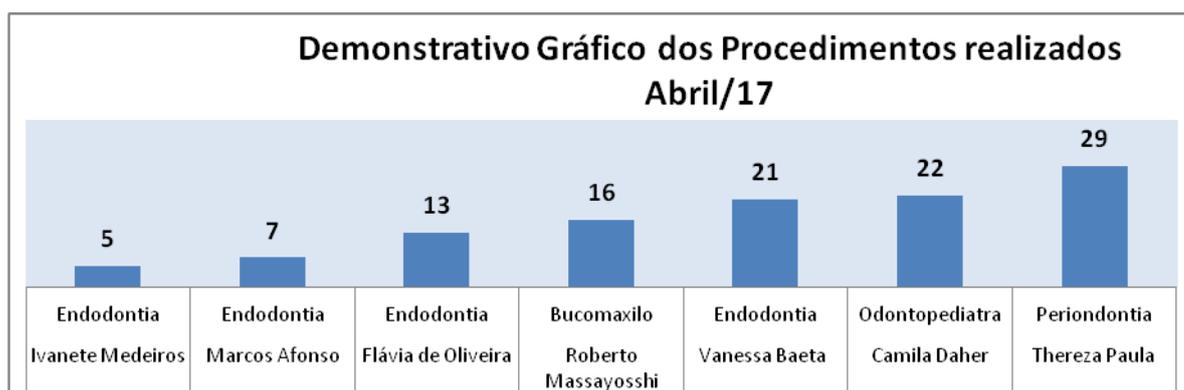
Procedimentos	Quantitativo/Atendimento
Ambulatorial	2534
Cartão SUS	241
CEO	113
Citologia/Mamografia	65
Clinico Geral/Adulto	37
Eletrocardiograma	343
Enfermagem	131
Epidemiologia	380
Farmácia	1238
Recepção Central	2177
Serviço Social	1083
Teste da Mamãe	15
Teste do Pezinho	28
Vacina	848
Vale Exame	3838
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>13.071</b>

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Abril/17 o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **13.088** ( treze mil e oitenta e oito ). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (3.838), Ambulatórios (2.534) e Recepção Central (2.177).



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

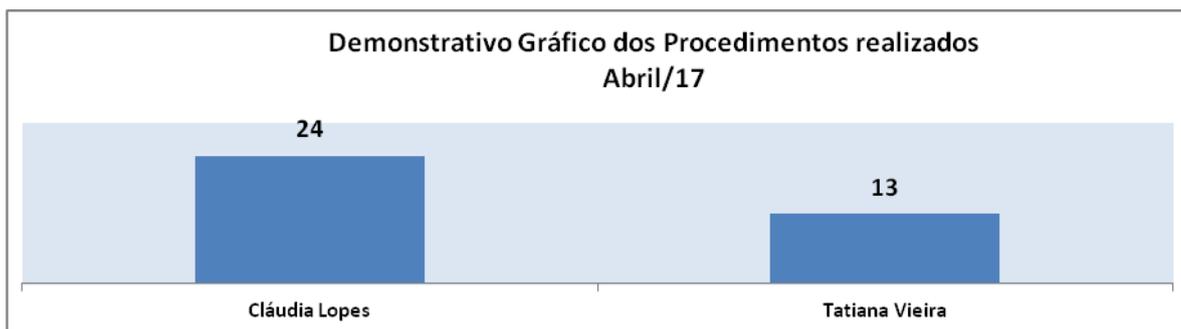
Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	22
Ivanete Medeiros	Endodontia	5
Marcos Afonso	Endodontia	7
Flávia de Oliveira	Endodontia	13
Vanessa Baeta	Endodontia	21
Thereza Paula	Periodontia	29
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	16
<b>Total de Atendimentos</b>		<b>237</b>



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de 113(cento e treze) atendimentos realizados no mês de Abril/17, a especialidade mais procurada foi a de Periodontia com 29 (vinte e nove) atendimentos, em seguida foi Odontopediatra com 22 (vinte e dois) atendimentos realizados.

### Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

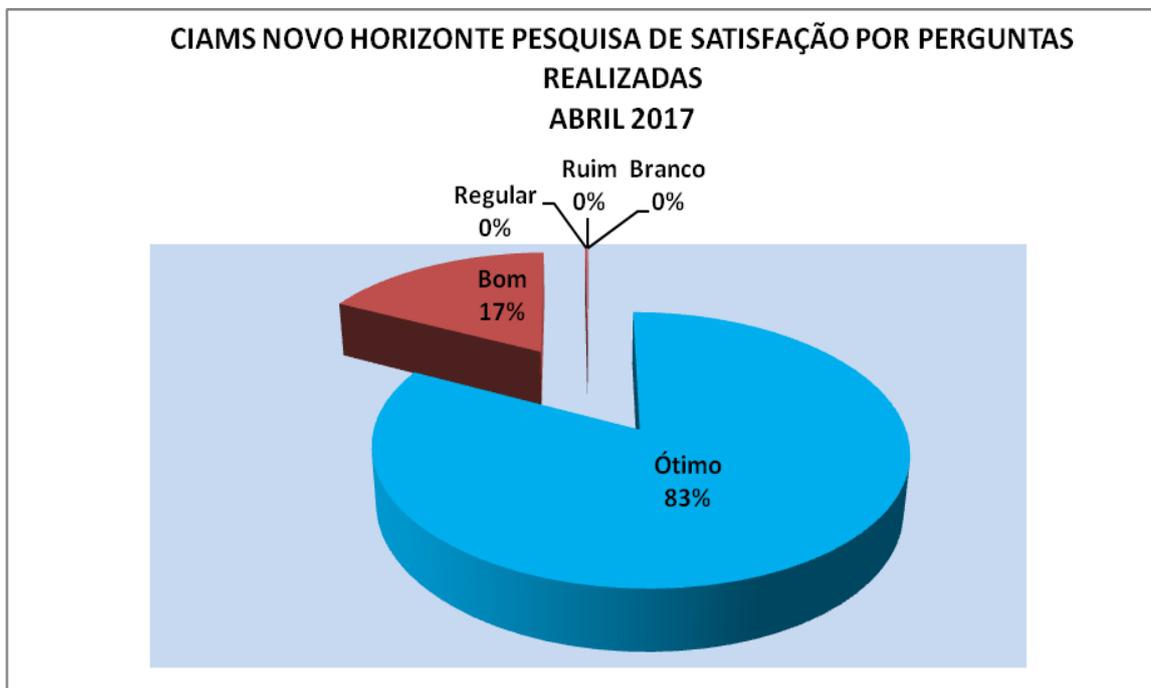
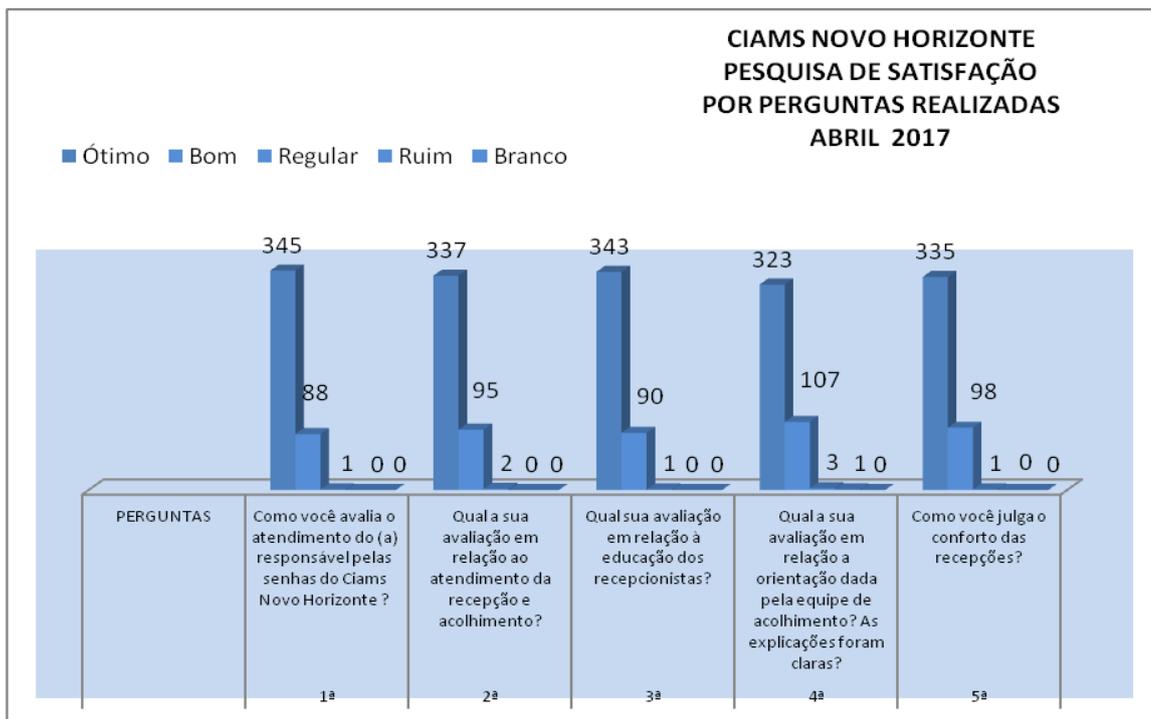
Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	24
Tatiana Vieira	Clinico Geral	13
<b>Total de atendimentos</b>		<b>37</b>



- 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 **Abril /17**.

### COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte ?	345	88	1	0	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	337	95	2	0	0
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	343	90	1	0	0
4ª	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	323	107	3	1	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	335	98	1	0	0
<b>RESPONDENTES</b>		<b>434</b>				



Goiânia-GO, 15 de Maio de 2017.

**Tatiane Lemes Moreira**  
Assessoria de Planejamento

## ANEXOS

- Anexo 01** Mega Fones publicados no mês de Abril/17
- Anexo 02** Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.
- Anexo 03** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias
- Anexo 04** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças
- Anexo 05** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas.
- Anexo 06** Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros).

**Anexo 01    Mega Fones publicados no mês de Abril/17**

**Anexo 02      Grade de Consultas por Profissional e por Unidade.**

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

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

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

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